



АГЕНЦИЈА
ЗА КВАЛИФИКАЦИЈЕ

СТАНДАРД КВАЛИФИКАЦИЈЕ
ДРОГЕРИСТА

Београд, 2021

СТАНДАРД КВАЛИФИКАЦИЈЕ

Назив квалификације	ДРОГЕРИСТА
---------------------	-------------------

ОСНОВНЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ КВАЛИФИКАЦИЈЕ

КЛАСНОКС ¹ / ISCED-F 2013	0416 Продаја на велико и мало
Ниво НОКС -а ²	5
Ниво ЕОК-а ³	5
Врста квалификације	Стручна
Обим квалификације	Минимум 6 месеци у неформалном образовању
Предуслови за стицање квалификације	Квалификација стечена на нивоу 4 НОКС-а у подсектору према КЛАСНОКС/ISCED F-2013: 0416 Продаја на велико и мало - Трговински техничар; 0916 Фармација - Фармацеутски техничар; 1012 Фризерске и козметичарске услуге – Козметички техничар. Квалификација стечена на нивоу 4 НОКС-а у осталим КЛАСНОКС/ISCED F-2013 секторима уз обавезно претходно радно искуство у трајању од најмање две године на пословима продаје и маркетинга.
Облици учења	- Неформално образовање; - Признавање претходног учења.
Врста јавне исправе	- Уверење о положеном специјалистичком испиту; - Сертификат о оствареном стандарду квалификације у целини.

РЕЛЕВАНТНОСТ КВАЛИФИКАЦИЈЕ ЗА ЗАПОШЉАВАЊЕ И НАСТАВАК ОБРАЗОВАЊА

Проходност у систему квалификација	—
Занимање	—
Стандард занимања ⁴	—

¹ Систем према коме се квалификације разврставају и шифрирају у НОКС- у, усклађен са Међународном стандардном класификацијом образовања ISCED 13-F.

² Национални оквир квалификација Републике Србије (НОКС)

³ Европски оквир квалификација (енг. *European Qualifications Framework*)

⁴ До доношења стандарда занимања, повезаност стандарда квалификације Дрогериста са тржиштем рада заснована је на подацима о занимањима који су утврђени на основу прописа из области рада и запошљавања (према: Закон о НОКС-у, чл.50.), као и на опису рада из иницијалног предлога стандарда квалификације у оквиру Иницијативе за развој и усвајање стандарда квалификације Дрогериста.

ИСХОДИ УЧЕЊА

Општи опис квалификације	<p>Дрогериста самостално и стручно информисе и саветује купце о производима у специјализованим продавницама⁵ дрогеријског асортимана⁶ (у даљем тексту: дрогерије) у складу са потребама купаца.</p> <p>Обучен је да: врши послове набавке, управља складиштењем производа и припрема производе за продају; реализује активности промотивне и акцијске продаје; саветује и услужује купце на начине који су у складу са постављеним маркетиншким и продајним циљевима и интерним процедурама.</p> <p>Вешто комуницира са купцима, добављачима и пословним партнерима у различитим контекстима и делотворно на једном страном језику. Активно доприноси неговању културе изражавања; продуктивно примењује математичке моделе, техничка и технолошка знања и информационо-комуникационе технологије (ИКТ) у раду, комуникацији и решавању проблема. Ефикасно учи, усавршава се и развија своју каријеру, преузима одговорности за властите акције и има способност да идеје претвори у акцију кроз креативност, иновативност и преузимање ризика. Учествоје у иницирању и реализацији пројеката који доприносе добробити заједнице и одрживом развоју.</p> <p>Активно доприноси неговању толеранције, људских права и културне традиције и баштине у оквиру организације и у различитим социјалним контекстима; одговоран је према сопственом здрављу и спреман да се укључи у активности усмерене ка очувању окружења у којем живи и ради.</p> <p>Ниво општих и стручних знања, вештина, способности и ставова у оквиру стечених компетенција, дрогеристи омогућава запошљавање у дрогеријама.</p>
Компетенције	<ul style="list-style-type: none"> - Спровођење трговинског пословања у дрогерији; - Информисање и саветовање купаца о дрогеријском асортиману; - Спровођење маркетиншких активности у оквиру продаје дрогеријског асортимана; - Примена законске регулативе и стандарда у дрогерији; - Кључне компетенције(посебно: комуникација на српском (матерњем) и страном језику; дигитална компетенција; предузимљивост и оријентација ка предузетништву)⁷.

⁵ Правилник о класификацији трговинских формата, врсти преносивих продајних објеката и облицима трговине са покретних средстава и опреме („Сл. гласник РС“, бр. 39/2021.

⁶ Дрогеријски асортиман у смислу овог стандарда подразумева једну или више комплементарних робних група и то: козметичке производе (Правилник о козметичким производима („Сл. гласник РС“, бр. 60/2019)), дијететске производе (Правилник о здравственој исправности дијететских производа, („Сл. гласник РС“, бр. 45/2010, 27/2011, 50/2012, 21/2015, 75/2015, 7/2017 и 103/2018)), чајеве који не спадају у категорију традиционалних биљних лекова (Правилник о квалитету чаја, биљног чаја и њихових производа („Сл. гласник РС“, бр. 4/2012)), таолетни и различити мирисни производи, производи за исхрану и негу кућних љубимаца, производи за заштиту од штеточина у домаћинству, производи декоративне козметике, производи за прање, чишћење и негу домаћинства, производи за негу текстилних материјала, намирнице, додаци исхрани и пчелињи производи и њихове мешавине.

⁷ На основу Правилника о општим стандардима постигнућа за крај општег средњег образовања и средњег стручног образовања у делу опште образовних предмета („Сл. гласник РС“, бр. 117/2013).

По стеченој квалifikацији, лице ће бити у стању да:

Знања

- објасни улогу дрогеристе имајући у виду специфичности процеса припреме радног места и дрогеријских производа, као и критеријуме за избор начина продаје производа у дрогерији;
- опише врсте производа у дрогеријском асортиману, различите ознаке производа (нпр. еколошких производа, органске хране) као и технике означавања производа у робном промету и технике скенирања/брзог прегледа различитих врста производа из дрогеријског асортимана;
- опише поступке и документацију за наручивање, преузимање и евидентирање робе, складиштење и чување различитих врста производа из дрогеријског асортимана према прописаној процедури у дрогерији;
- објасни састав и примену козметичких производа, дијететских производа и чајева на основу декларације;
- опише карактеристике различитих мирисних производа, средстава за прање, чишћење и негу домаћинства, средстава за негу текстила, производа за прехрану и негу кућних љубимаца и производа за заштиту од штеточина у домаћинству на основу декларације;
- наведе алергене који се налазе у производима из дрогеријског асортимана, као и појаву нежељених реакција приликом примене на основу декларације;
- објасни појам органске хране и разликује начине њеног означавања;
- објасни примену и начин припреме производа из дрогеријског асортимана који садрже лековито биље на основу увида у декларацију производа;
- на основу декларације и исказане потребе купца, објасни примену производа за негу коже, ноктију, стопала, средстава за депилацију, као и примену производа за негу, бојење и обликовање косе;
- објасни примену различитих производа декоративне и препаративне козметике на основу њиховог састава и намене, као и да опише поступке правилног наношења производа декоративне козметике на основу декларације;
- објасни значење основних појмова, као и кључне принципе маркетинга, менаџмента, финансија и рачуноводства;
- објасни принципе правилног излагања и презентације производа из дрогеријског асортимана;
- разликује врсте и облике комуникације са купцима, методе и фазе продајног разговора у циљу препознавања потреба купца;
- наведе маркетиншке активности у дрогерији и у е-продавници, као и погодности које се нуде кроз програме верности и друге промотивне активности и акције;

Знања	<ul style="list-style-type: none"> - објасни стратегију и продајне методе у складу са постављеним циљевима дрогерије; - објасни циљеве и стратегије оглашавања и значај промотивног материјала, дигиталних алата и друштвених мрежа у маркетиншким активностима дрогерије; - наведе разлоге рекламације производа и процедуру заштите права потрошача у складу са прописима о заштити потрошача; - објасни санитарно-здравствене, хигијенске и еколошке прописе, прописе о безбедности и заштити здравља на раду, као и основе прве помоћи код најчешћих повреда у дрогерији; - наведе прописе из заштите околине на радном месту, санитарне и еколошке прописе за складиштења, продају и поступке руковања хемикалијама означених декларацијом у складу са законским прописима⁸; - опише интерне стандарде рада и примену законских прописа из области трговине на мало, обавезе и одговорности запослених у примени прописа којима се регулише трговинско пословање у дрогерији, као и остале законске прописе којима се регулише промет производа из дрогеријског асортимана.
Вештине	<ul style="list-style-type: none"> - планира, организује и координира рад групе запослених у дрогерији и припрема радно место за ефикасну интеракцију са купцима и добављачима; - наручује и прима наручену робу пратећи стање залиха асортимана дрогерије у магацину; - води евиденцију кретања робе придржавајући се поступака и процедура у дрогерији и самостално обради и надзире обраду свих документа везаних за снабдевање продавнице робом; - примењује технике означавања производа у дрогерији, контролише декларације, рокове трајања и цене робе, као и изложеност робе на акцијској продаји; - наплаћује робу у готовини, картицама, поклон картицама и издаје рачун; - информише купце о начину примене козметичких производа и декоративне козметике, дијететских производа, додатака исхрани, чајева и додатних производа који су допуна основних производа исте или сличне намене а према исказаној потреби купца, те на основу упутства/декларације; - саветује купце о начину примене производа за негу текстилних материјала на основу декларације;

⁸ Правилник о класификацији, паковању, обележавању и оглашавању хемикалије и одређеног производа у складу са Глобално хармонизованим системом за класификацију и обележавање УН, („Сл. гласник РС“, бр. 105 /2013, 52 /2017, 21 /2019).

Вештине

- саветује купце о начину примене производа за прање, чишћење и негу домаћинства и препоручује адекватна средства према типу површине која се третира;
- упознаје купца са значењем еколошких ознака на декларацији и амбалажи производа;
- пружа помоћ приликом избора и саветује купца о примени производа за негу и хигијену тела (негу коже, ноктију, стопала, као и заштиту од сунца) средстава за депилацију као и производа за негу и бојење косе у складу са декларацијом;
- идентификује и разликује типове понашања, мотиве и профиле купаца и њихове потребе, примењује технике продајног разговора при презентовању производа у складу са културом компаније;
- примењује технике отклањања комуникационих баријера и општа правила и принципе комуникације (срдачност, асертивност, љубазност, стрпљивост, уважавање);
- контролише поставку маркетиншког материјала и спроводи продајне методе и стратегије у складу са постављеним циљевима;
- упућује купце у погодности које се нуде кроз е-продају, програме верности и друге промотивне активности и акције;
- реализује продајни план за одређени временски период користећи алате за анализирање маркетиншких и продајних циљева и израђује извештаје о резултатима рада и реализацији планова;
- упућује купца у његова права у складу са прописима о заштити потрошача, прима рекламације купаца и подноси рекламацију добављачима у законом предвиђеним условима;
- примени важеће процедуре и мере безбедности и заштите здравља на раду, заштите животне средине и заштите од пожара у дрогерији;
- примењује ИКТ за прикупљање података, у реализацији задатака и вођењу евиденција поштујући стандарде, правила и норме о заштити података запослених и купаца;
- користи основне технике дигиталног маркетинга, идентификује информације о тржишту релевантне за сопствену бизнис идеју примењујући принципе предузетништва;
- успешно управља процесом учења, унапређује своју каријеру и компетенције на основу сопственог искуства и сарадње са колегама;
- делотворно комуницира на једном страном језику у професионалном и ван професионалном контексту;
- одговорно и продуктивно учествује у животу организације и друштвеном животу.

Способности и ставови

- самостално, одговорно и прецизно обавља послове продаје у складу са процедурама и стандардима квалитета у дрогерији;
- ефикасно организује сопствени рад и/или рад групе и одговоран је за избор поступака и средстава за сопствени рад и/или рад других;
- ефикасно планира и организује време и активности поштујући рокове;
- испољава позитиван однос према функционалности и техничкој исправности комуникационих и других уређаја и опреме које користи при обављању посла у дрогерији;
- прилагођава се на промене у радном процесу;
- уочава проблеме и учествује у њиховом решавању и у оквиру нестандартних послова;
- испољава љубазност, предузимљивост, ненаметљивост и флексибилност у односу према купцима;
- покаже оријентисаност ка купцу и ефикасност у решавању жалби и конфликтних ситуација;
- промовише вредности сарадње у професионалном и животном окружењу и доприноси култури уважавања и сарадње;
- испољава одговоран однос према здрављу и заштити околине и спреман је да се на том пољу ангажује;
- иницира учење, прати новине у пословању и на тржишту дрогеријских производа, те активно и одговорно учествује у целоживотном учењу;
- испољава поштовање права других и уважавање културолошких и других разлика, руководећи се правима и одговорностима које има као припадник заједнице.

Начин провере остварености исхода учења

У неформалном образовању процена остварености исхода учења обавља се на испиту за проверу савладаности програма за стицање квалификације.

У поступку признавања претходног учења провера савладаности исхода учења обавља се путем процене претходно стечених исхода учења и компетенција које је кандидат успео да докаже путем прописаних инструмената за процену и на испиту за процену остварености исхода учења који комбинује више метода процене од којих је практични рад у симулираном и/или реалном радном окружењу обавезан.

ОСИГУРАЊЕ КВАЛИТЕТА КВАЛИФИКАЦИЈЕ

Квалификације реализатора програма	<p>Одговарајуће образовање:</p> <ul style="list-style-type: none">- нивоа 7 НОКС-а (подниво 7.1, подниво 7.2), <p>а изузетно одговарајуће образовање</p> <ul style="list-style-type: none">- нивоа 6 НОКС-а (подниво 6.1, подниво 6.2), <p>односно</p> <ul style="list-style-type: none">- средње образовање, уколико се за одговарајуће предмете не образују наставници са одговарајућим образовањем нивоа 7 НОКС-а, у складу са Законом о основама система образовања и васпитања. <p>За наставника практичне наставе одговарајуће образовање</p> <ul style="list-style-type: none">- нивоа 6 НОКС-а (подниво 6.1, подниво 6.2) или- нивоа 5 НОКС-а (одговарајуће специјалистичко, односно мајсторско образовање са петогодишњим радним искуством у струци са датим нивоом квалификације), уколико се за одговарајуће предмете не образују наставници са одговарајућим образовањем нивоа 7 НОКС-а, у складу са Законом о основама система образовања и васпитања. <p>У поступку признавања претходног учења члан комисије је и оцењивач из привреде који има квалификацију најмање истог нивоа као ниво квалификације чија се оствареност процењује у поступку признавања претходног учења и најмање пет година радног искуства на пословима који су релевантни за квалификацију чија се оствареност процењује.</p>
Организација надлежна за издавање јавне исправе	Јавно признати организатори активности образовања одраслих (ЈПОА)