Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych
Ul. Żeromskiego 86
26-800 Białobrzegi

Program nauczania zawodu

opracowany w oparciu o zapisy podstawy programowej kształcenia w zawodzie

(Rozporządzenie MEN z dnia 16 maja 2019r.wsprawie podstaw programowych kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz dodatkowych umiejętności zawodowych w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego. DZ.U.2019 poz.991)

oraz dotychczasowo opublikowane programy nauczania

PROGRAM NAUCZANIA ZAWODU
SPRZEDAWCA (na podbudowie szkoły podstawowej)

SYMBOL CYFROWY ZAWODU 522301

KWALIFIKACJE WYODRĘBNIONE W ZAWODZIE:

HAN.01 Prowadzenie sprzedaży

Białobrzegi, dnia 19.06.2019 r.

STRUKTURA PROGRAMU NAUCZANIA ZAWODU

I. Wstęp do programu

- Opis zawodu
- Charakterystyka programu
- Założenia programowe

II. Cele kierunkowe zawodu

III. Programy nauczania dla poszczególnych przedmiotów

nazwa przedmiotu

cele ogólne

cele operacyjne

materiał nauczania – zgodnie z załączonym schematem

- działy programowe
- temat jednostki metodycznej
- wymagania programowe (podstawowe, ponadpodstawowe)

procedury osiągania celów kształcenia, propozycje metod nauczania, środków dydaktycznych do przedmiotu, obudowa dydaktyczna, warunki realizacji

proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych ucznia/słuchacza,

sposoby ewaluacji przedmiotu

IV. Zalecana literatura do zawodu, obowiązujące podstawy prawne

I. Wstęp do programu

OPIS ZAWODU

Charakterystyka zawodu na podstawie Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 15 lutego 2019 r. w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa branżowego:

Nazwa i numer zawodu: **Sprzedawca 522301**

Poziom PRK dla kwalifikacji pełnej – **III1**

Nazwa kwalifikacji wyodrębnionej w zawodzie: **HAN.01. Prowadzenie sprzedaży**

Poziom PRK dla kwalifikacji wyodrębnionej w zawodzie – **3**

Kształcenie w zawodzie sprzedawca prowadzone jest:

- w 3-letniej Branżowej Szkole I stopnia – kwalifikacja K1. **HAN.01.** Prowadzenie sprzedaży. Po zdaniu egzaminu zawodowego organizowanego przez Centralną Komisję Egzaminacyjną uczący się otrzymuje świadectwo potwierdzające kwalifikację **HAN.01.**, a po ukończeniu szkoły wykształcenie branżowe w zawodzie sprzedawca.

MOŻLIWOŚCI PODNOSZENIA KWALIFIKACJI W ZAWODZIE

Absolwent szkoły prowadzącej kształcenie w zawodzie sprzedawca po potwierdzeniu kwalifikacji HAN.01.Prowadzenie sprzedaży może uzyskać dyplom zawodowy w zawodzie technik handlowiec po potwierdzeniu kwalifikacji HAN.02. Prowadzenie działań handlowych oraz uzyskaniu wykształcenia średniego lub średniego branżowego albo dyplom zawodowy w zawodzie technik księgarstwa po potwierdzeniu kwalifikacji 11

.

Informacje o zawodzie

Sprzedawca to osoba, której praca polega na profesjonalnej obsłudze klienta zgodnie ze standardami danej firmy. Wykonuje czynności zawodowe w punktach sprzedaży detalicznej (sklepach, hipermarketach), drobnodetalicznej (w kioskach i na targowiskach), hurtowej lub w sklepach internetowych. Obsługuje nabywców w punktach sprzedaży metodą tradycyjną, samoobsługową, preselekcji. Może prowadzić sprzedaż na odległość (wysyłkową), np. z wykorzystaniem internetu, telefonu. Do obowiązków sprzedawcy należy również przyjmowanie dostaw, sprawdzenie towarów pod względem ilościowym i jakościowym, przygotowywanie towarów do sprzedaży (rozpakowanie, sortowanie, oznaczanie itp.) oraz wykonywanie prac związanych z realizacją transakcji kupna i sprzedaży. Sprzedawca informuje nabywcę o właściwościach i walorach sprzedawanych towarów, na życzenie klienta pomaga w jego wyborze, realizuje zamówienie składane przez nabywcę, inkasuje należności za sprzedane towary, dba o czystość i estetykę miejsca sprzedaży. Sprzedawca przyjmuje reklamacje i skargi klientów, może negocjować warunki prowadzonych transakcji.

Sprzedawca powinien posiadać między innymi umiejętność komunikowania się z klientami zgodnie z zasadami aktywnego słuchania, etyki, kultury zawodowej, radzenia sobie w sytuacjach trudnych, budowania pozytywnych relacji z klientami, wykonywania pracy pod dużą presją i emocjonalnym napięciem. Szczególnie istotne w wykonywaniu zawodu sprzedawcy są: uczciwość, kompetencje społeczne, poprawne posługiwanie się językiem ojczystym i obcym.

---

1 Art. 8 pkt 3–6 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji.

CHARAKTERYSTYKA PROGRAMU

- ✓ **Okres realizacji: 3 lata**
- ✓ **Adresaci programu:**
  uczniowie 3-letniej Branżowej Szkoły I stopnia
- ✓ **Warunki realizacji programu;**

ZAŁOŻENIA PROGRAMOWE

W zawodzie sprzedawca istotne jest, aby wiedza i umiejętności absolwentów były dopasowane do potrzeb rynku zatrudnienia oraz do wymagań stawianych przez pracodawców. Program zawiera treści wskazywane przez pracodawców jako kluczowe w kształceniu sprzedawców.

WARUNKI REALIZACJI KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE SPRZEDAWCA

Szkoła prowadząca kształcenie w zawodzie zapewnia pomieszczenia dydaktyczne z wyposażeniem odpowiadającym technologii i technice stosowanej w zawodzie, aby zapewnić osiągnięcie wszystkich efektów kształcenia określonych w podstawie programowej kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego oraz umożliwić przygotowanie absolwenta do wykonywania zadań zawodowych.

Wyposażenie szkoły niezbędne do realizacji kształcenia w kwalifikacji HAN.01. Prowadzenie sprzedaży

Pracownia organizowania i prowadzenia sprzedaży wyposażona w:

 stanowisko komputerowe dla nauczyciela podłączone do sieci lokalnej z dostępem do internetu z drukarką, skanerem lub urządzeniem wielofunkcyjnym oraz projektorem multimedialnym, tablicą interaktywną lub monitorem interaktywnym, pakietem programów biurowych i oprogramowaniem do obsługi sprzedaży i gospodarki magazynowej,

 stanowiska komputerowe dla uczniów (jedno stanowisko dla jednego ucznia) podłączone do sieci lokalnej z dostępem do internetu, pakietem programów biurowych i oprogramowaniem do obsługi sprzedaży i gospodarki magazynowej,

 stanowiska prowadzenia sprzedaży (jedno stanowisko dla dwóch uczniów),

 urządzenia do rejestrowania sprzedaży, urządzenia do przechowywania, eksponowania, transportu i znakowania towarów, atrapy towarów, materiały do pakowania towarów, przyrządy do kontroli jakości i warunków przechowywania towarów oraz do określania masy i wielkości towarów,

 druki dokumentów dotyczących organizacji i prowadzenia sprzedaży oraz instrukcje obsługi urządzeń.

TYGODNIOWY/SEMESTRALNY ROZKŁAD ZAJĘĆ Z PODZIAŁEM NA PRZEDMIOTY ZAWODOWE

Nazwa i symbol cyfrowy zawodu: **Sprzedawca 522301**
Nazwa i symbol kwalifikacji: **HAN.01. Prowadzenie sprzedaży**

Lp	Obowiązkowe zajęcia edukacyjne	Klasa						Liczba godzin tygodniowo w trzyletnim okresie nauczania	Liczba godzin w trzyletnim okresie nauczania
		I		**II**		**III**			
		I semestr	II semestr	I semestr	II semestr	I semestr	II semestr		
Przedmioty w kształceniu zawodowym teoretycznym									
1	Bezpieczeństwo, higiena i organizacja pracy w handlu	1	1					**1**	**32**
2	Podstawy handlu	2	2	1	1			**3**	**96**
3	Organizowanie sprzedaży	2	2	3	3	2	2	**7**	**224**
4	Sprzedaż towarów			2	2	5	5	**7**	**224**
5	Język obcy zawodowy			1	1	1	1	**2**	**64**
	Łączna liczba godzin	**5**	**5**	**7**	**7**	**8**	**8**	**20**	**640**
Przedmioty w kształceniu zawodowym praktycznym									
2	Zajęcia praktyczne	7	7	11	11	12	12	**30**	**960**
	Łączna liczba godzin	**7**	**7**	**11**	**11**	**12**	**12**	**30**	**960**

Wykaz przedmiotów

1. Bezpieczeństwo, higiena i organizacja pracy w handlu
2. Podstawy handlu: dział: Towaroznawstwo
   dział: Podstawy ekonomii
3. Organizowanie sprzedaży: dział: Organizowanie sprzedaży towarów
   dział: Promocja towarów
4. Sprzedaż towarów: dział: Obsługa klientów
   dział: Obsługa kas fiskalnych i urządzeń współpracujących z kasą fiskalną
   dział: Sprzedaż internetowa
5. Komunikowanie się z klientami w języku obcym
6. Organizacja i sprzedaż towarów (zajęcia praktyczne)

CELE KIERUNKOWE ZAWODU

Cele kierunkowe zawodu sprzedawca to:

1) przyjmowanie dostaw oraz przygotowywania towarów do sprzedaży,
2) wykonywanie prac związanych z obsługą klientów oraz realizacją transakcji kupna i sprzedaży.

PODZIAŁ NA PRZEDMIOTY

Nazwa przedmiotu: BEZPIECZEŃSTWO, HIGIENA I ORGANIZACJA PRACY W HANDLU – liczba godzin 32

Cele ogólne

1. Poznanie przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska oraz wymagań ergonomii stosowanych podczas wykonywania zadań zawodowych.
2. Nabycie umiejętności zapobiegania zagrożeniom występującym w środowisku pracy.
3. Korzystanie ze środków ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych.
4. Doskonalenie umiejętności udzielania pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia.

Cele operacyjne

Uczeń:

1. posługuje się terminologią dotyczącą bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska
2. wymienia przepisy prawa dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska
3. określa warunki organizacji pracy zapewniające wymagany poziom ochrony zdrowia i życia przed zagrożeniami występującymi w środowisku pracy
4. określa działania zapobiegające wyrządzeniu szkód w środowisku
5. opisuje wymagania dotyczące ergonomii pracy
6. rozróżnia środki gaśnicze ze względu na zakres ich stosowania
7. wymienia instytucje i służby działające w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska
8. wymienia zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska
9. wymienia prawa i obowiązki pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy
10. wymienia prawa i obowiązki pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy
11. omawia konsekwencje nieprzestrzegania obowiązków pracownika i pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy
12. wymienia czynniki szkodliwe w środowisku pracy
13. opisuje źródła i rodzaje zagrożeń występujących w środowisku pracy
14. opisuje wymagania dotyczące pomieszczeń handlowych ograniczające wpływ czynników szkodliwych i uciążliwych na organizm człowieka
15. opisuje sposoby zapobiegania zagrożeniom życia i zdrowia w miejscu pracy
16. wyjaśnia pojęcia: wypadek przy pracy, choroba zawodowa
17. wymienia objawy typowych chorób zawodowych

18. opisuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej stosowane podczas wykonywania zadań zawodowych
19. dobiera środki ochrony indywidualnej i zbiorowej do rodzaju wykonywanych prac
20. opisuje bezpieczne i higieniczne warunki pracy na stanowisku pracy
21. identyfikuje znaki informacyjne dotyczące ochrony przeciwpożarowej
22. wskazuje zastosowanie gaśnic na podstawie znormalizowanych oznaczeń literowych
23. opisuje zasady zachowania podczas wykonywania zadań zawodowych z użyciem urządzeń podłączonych do sieci elektrycznej
24. opisuje zasady ochrony przeciwpożarowej
25. wyjaśnia zasady prowadzenia gospodarki odpadami, gospodarki wodno-ściekowej oraz w zakresie ochrony powietrza
26. wyjaśnia zasady recyklingu zużytych materiałów pomocniczych
27. stosuje zasady organizacji stanowisk pracy związanych z użytkowaniem urządzeń
28. opisuje wymagania ergonomiczne dla stanowiska pracy
29. określa działania zapobiegające powstawaniu pożaru lub innego zagrożenia na stanowisku pracy
30. korzysta z instrukcji obsługi urządzeń technicznych podczas wykonywania zadań zawodowych
31. opisuje podstawowe symptomy wskazujące na stany nagłego zagrożenia zdrowotnego
32. ocenia sytuację poszkodowanego na podstawie analizy objawów obserwowanych u poszkodowanego
33. zabezpiecza siebie, poszkodowanego i miejsce wypadku
34. układa poszkodowanego w pozycji bezpiecznej
35. powiadamia odpowiednie służby
36. prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w urazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. krwotok, zmiażdżenie, amputacja, złamanie, oparzenie
37. prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w nieurazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. omdlenie, zawał, udar
38. wykonuje resuscytację krążeniowo-oddechową na fantomie zgodnie z wytycznymi Polskiej Rady Resuscytacji i Europejskiej Rady Resuscytacji

MATERIAŁ NAUCZANIA

1. Zagadnienia prawne dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy

Istota bezpieczeństwa i higieny pracy. System ochrony pracy w Polsce. Prawa i obowiązki pracodawcy i pracownika w zakresie bhp i ochrony pracy. Ochrona zdrowia pracy kobiet, młodocianych i niepełnosprawnych Badania lekarskie pracowników. Nadzór nad warunkami pracy. Konsekwencje naruszania przepisów oraz zasad bhp podczas wykonywania zadań zawodowych. Wypadki przy pracy i choroby zawodowe.

2. **Zagrożenia występujące w środowisku pracy**

Czynniki zagrażające zdrowiu i życiu pracowników podczas wykonywania zadań zawodowych. Zagrożenia mechaniczne i elektryczne. Hałas w środowisku pracy. Mikroklimat. Oświetlenie i promieniowanie na stanowisku pracy. Zagrożenia czynnikami chemicznymi. Zagrożenia czynnikami biologicznymi. Czynniki psychofizyczne w środowisku pracy

3. **Ergonomia w kształtowaniu warunków pracy**

Ergonomia w kształtowaniu warunków pracy sprzedawcy.

4. **Zasady bezpiecznej pracy w przedsiębiorstwie handlowym**

Ogólne zasady organizowania bezpiecznych i higienicznych warunków pracy

5. **Postępowanie w sytuacjach zagrożeń, awarii i wypadków**

Zagrożenia pożarowe. Pierwsza pomoc.

Warunki osiągania efektów kształcenia w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne **Środki dydaktyczne** W pracowni w której prowadzone będą zajęcia edukacyjne powinny się znajdować: zbiory przepisów prawa w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, filmy i prezentacje multimedialne dotyczące zagrożeń dla zdrowia występujących w pracy sprzedawcy. Urządzenia multimedialne. Zestawy ćwiczeń, pakiety edukacyjne dla uczniów. **Zalecane metody dydaktyczne** Dział programowy wymaga stosowania aktywizujących metod kształcenia, ze szczególnym uwzględnieniem metody ćwiczeń, metody przypadków, dyskusji dydaktycznej. **Formy organizacyjne** Zajęcia powinny być prowadzone w formie pracy w grupach oraz indywidualne. Dominująca metodą kształcenia powinna być tekstu przewodniego która ułatwi uczniom samodzielne zbieranie i analizowanie informacji, oraz metoda przypadku polegająca na analizowaniu przypadku opisującego problem dotyczący np. oddziaływania czynników szkodliwych dla zdrowia występujących w środowisku pracy sprzedawcy.
Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania efektów kształcenia Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczących się proponuje się przeprowadzenie testu wielokrotnego wyboru oraz testu praktycznego.
Formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające: – dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb ucznia; – dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości ucznia.

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Ewaluacja ma na celu doskonalenie stosowanych metod w celu osiągania założonych celów edukacyjnych.

Do pozyskania danych od uczniów należy zastosować testy oraz kwestionariusze ankietowe, np.:

- test pisemny dla uczniów,
- test praktyczny dla uczniów w zakresie udzielania pierwszej pomocy przedmedycznej,
- kwestionariusz ankietowy skierowany do uczniów (mający na celu doskonalenie procesu kształcenia i osiągania celów zawartych w programie).

W ocenie rezultatów procesu dydaktycznego należy zastosować metody ilościowe – ilu uczniów uzyska wyniki testu pisemnego powyżej 50% oraz ilu uczniów uzyska wynik testu praktycznego powyżej 75%. Metody jakościowe pozwolą zbadać osiąganie kwalifikacji przez uczących się w zawodzie oraz ocenić stopień korelacji celów i treści programu nauczania.

Nazwa przedmiotu: PODSTAWY HANDLU – liczba godzin 96

Nazwa działu: TOWAROZNAWSTWO – liczba godzin 80

Cele ogólne

1. Przygotowanie do stosowani podstawowych pojęć z zakresu towaroznawstwa.
2. Kształtowanie umiejętności rozpoznawania grup towarowych (żywnościowych i nieżywnościowych) oraz znaków towarowych.
3. Przygotowanie do korzystania z norm towarowych i jakościowych dotyczących towarów.
4. Rozwijanie umiejętności udzielania informacji klientowi na temat cech jakościowych sprzedawanych towarów.
5. Kształtowanie postawy dążenia do pogłębiania wiedzy i doskonalenia umiejętności.

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

1. wyjaśnia pojęcia z zakresu towaroznawstwa, takie jak: asortyment, towar, grupa towarowa, norma, jakość, wartość użytkowa, odbiór jakościowy
2. rozpoznaje na podstawie charakterystyki towaroznawczej wybrane grupy towarowe żywnościowe i nieżywnościowe
3. kwalifikuje towar do odpowiedniej grupy asortymentowej
4. klasyfikuje towary i usługi zgodnie ze strukturą Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług, przyporządkowując je do sekcji, działu, grupy i klasy
5. identyfikuje strukturę klasyfikacji: Polskiej Klasyfikacji Działalności, Europejskiej Klasyfikacji Działalności, Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług
6. opisuje zastosowanie Polskiej Klasyfikacji Działalności, Europejskiej Klasyfikacji Działalności oraz Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług
7. wyszukuje symbol wyrobu lub usługi w Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług
8. dobiera stawkę podatku VAT do towaru na podstawie symbolu Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług
9. wymienia cele normalizacji krajowej

10. wyjaśnia czym jest norma i wymienia cechy normy
11. rozróżnia oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej
12. korzysta ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności
13. rozróżnia dokumenty handlowe, takie jak: pismo informacyjne, zapytanie ofertowe, ofertę sprzedaży, pismo negocjacyjne, zamówienie, reklamację, odpowiedź na reklamację
14. dobiera techniki i programy do sporządzania dokumentów handlowych
15. zabezpiecza dokumenty handlowe zgodnie z przepisami prawa
16. wykorzystuje systemy technologii informacyjnej stosowane w handlu, np. pakiet biurowy, programy sprzedażowe
17. dobiera system sprzedaży do rodzaju placówki handlowej
18. obsługuje system sprzedaży zgodnie z instrukcją obsługi

MATERIAŁ NAUCZANIA

1. Podstawowe wiadomości z zakresu towaroznawstwa

Klasyfikacja towarów Polska Klasyfikacja Wyrobów i Usług (PKWiU). Normalizacja i jej znaczenie. Normy towarowe oraz normy jakości. Kontrola jakości towarów. Właściwości towarów, czynniki wpływające na ich jakość. Zasady badania i odbioru jakościowego towarów. Funkcje opakowali. Klasyfikacja opakowań. Normalizacja opakowań. Pojemniki wielofunkcyjne. Systemy paletowe. Oznakowanie towarów, znaki towarowe. Przechowywanie i magazynowanie towarów. Czynniki wpływające na jakość przechowywanych towarów. Zmiany zachodzące w przechowywanych towarach. Szkodniki magazynowe. Ubytki towarowe. Ochrona towarów podczas transportu. Przedłużanie trwałości towarów. Metody badań instrumentalnych. Zasady pobierania próbek towarów do badań. Ocena jakości towarów. Interpretowanie wyników oceny towarów. Postępowanie z towarem wadliwym. Bezpieczeństwo zdrowotne żywności. Zasady pobierania próbek towarów do badania. Przygotowanie próbek towarów do badań. Procesy zachodzące w przechowywanych towarach żywnościowych.

2. Artykuły żywnościowe

Normy żywienia. Składniki odżywcze. Wartość kaloryczna artykułów żywnościowych. Klasyfikacja żywności. Dodatki do żywności. Produkty zbożowe. Mleko i jego przetwory. Mięso, produkty mięsne. Dziczyzna. Drób, przetwory drobiowe. Ocena świeżości mięsa, kontrola sanitarna. Ryby, przetwory rybne. Owoce morza. Oleje roślinne, Tłuszcze roślinne utwardzane. Jaja. Warzywa i przetwory z warzyw. Owoce i przetwory z owoców. Grzyby i przetwory z grzybów. Cukier, wyroby cukiernicze. Miód. Koncentraty spożywcze. Napoje bezalkoholowe. Woda mineralna. Napoje alkoholowe. Wpływ alkoholu na organizm człowieka. Przyprawy i używki. Bezpieczeństwo zdrowotne żywności.

3. Artykuły nieżywnościowe

Surowce i wyroby włókiennicze. Skora, wyroby skórzane. Artykuły chemii gospodarczej. Wyroby perfumeryjno-kosmetyczne. Papier, wyroby papiernicze. Szkło, wyroby ze szkła. Wyroby ceramiczne. Wyroby elektrotechniczne. Zmechanizowany sprzęt gospodarstwa domowego. Sprzęt elektroniczny. Zabawki. Sprzęt sportowy.

Warunki osiągania efektów kształcenia, w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne Zajęcia edukacyjne z działu programowego powinny być prowadzone w pracowni wyposażonej w: stanowiska komputerowe dla uczniów (jedno stanowisko dla jednego ucznia), drukarki, pakiet programów biurowych, projektor multimedialny, atrapy towarów, przyrządy do kontroli jakości i warunków przechowywania towarów oraz do określania masy i wielkości towarów, instrukcje obsługi urządzeń. **Środki dydaktyczne** Zestawy ćwiczeń, instrukcje do ćwiczeń, pakiety edukacyjne dla uczniów, teksty przewodnie, karty pracy dla uczniów, czasopisma branżowe, katalogi, filmy i prezentacje multimedialne o tematyce towaroznawczej. **Zalecane metody dydaktyczne** W działach programowych dominującymi metodami kształcenia powinny być: metoda ćwiczeń oraz metoda tekstu przewodniego, aby uczący się samodzielnie wykonywali ćwiczenia. **Formy organizacyjne** Zajęcia powinny być prowadzone w grupach do 15 osób. Dominujące formy organizacyjne pracy uczniów: indywidualna, zróżnicowana i grupowa.
Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania efektów kształcenia Sprawdzenie efektów kształcenia będzie przeprowadzone na podstawie prezentacji oraz poprawności wykonania zadania. W ocenie należy uwzględnić następujące kryteria ogólne: poprawność doboru towaru do grupy asortymentowej i sposób prezentacji (układ, czytelność przekazu, czas). W podsumowaniu działu proponuje się przeprowadzenie testu wielokrotnego wyboru oraz testu praktycznego z wykorzystaniem karty obserwacji.
Formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające: – dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb ucznia, – dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości ucznia.

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Ewaluacja nastawiona być powinna na systematyczne zbieranie informacji o warunkach, przebiegu i wynikach dydaktycznych w celu ulepszenia podejmowanych przez nauczyciela działań. Uzyskaniu informacji od uczniów sprzyja zastosowanie np. testów oraz kwestionariuszy ankietowych:

- test pisemny dla uczniów,
- test praktyczny dla uczniów,
- kwestionariusz ankietowy skierowany do uczniów w celu doskonalenia procesu kształcenia.

W ocenie rezultatów procesu dydaktycznego należy zastosować metody ilościowe – ilu uczniów uzyska wyniki testu pisemnego powyżej 50% oraz ilu uczniów uzyska wynik testu praktycznego

powyżej 75%. Metody jakościowe zastosować w celu zbadania osiągania kwalifikacji przez uczących się w zawodzie oraz do oceny stopnia korelacji celów i treści programu nauczania.

Nazwa działu: PODSTAWY EKONOMII – liczba godzin 16

Cele ogólne

1. Stosowanie podstawowych pojęć z zakresu ekonomii.
2. Kształtowanie umiejętności rozpoznawania mechanizmu rynkowego i jego wpływu na funkcjonowanie przedsiębiorstwa.
3. Kształtowanie postawy dążenia do pogłębiania wiedzy i doskonalenia umiejętności.

Cele operacyjne

Uczeń:

1. wyjaśnia pojęcia ekonomiczne: popyt, podaż, równowaga rynkowa, cykl koniunkturalny, wymiana międzynarodowa, przewaga komparatywna
2. opisuje cechy gospodarki rynkowej
3. określa wpływ prawa popytu i podaży na funkcjonowanie przedsiębiorstwa handlowego
4. wyjaśnia zależności ekonomiczne wynikające z prawa Engla
5. opisuje powiązania pomiędzy podmiotami funkcjonującymi w gospodarce
6. wymienia rodzaje przedsiębiorstw handlowych

MATERIAŁ NAUCZANIA

1. **Mechanizm rynkowy**

Rynek, jego rodzaje, formy i funkcje. Elementy rynku: popyt, podaż, cena. Czynniki kształtujące popyt i podaż rynkową. . Równowaga rynkowa i skutki jej zachwiania.

2. **Podmioty gospodarcze na rynku**

Uproszczony model obiegu gospodarczego. Podział przedsiębiorstw.

Warunki osiągania efektów kształcenia w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne

W pracowni, w której prowadzone będą zajęcia edukacyjne powinny się znajdować: komputer z dostępem do Internetu. Urządzenia multimedialne.

Środki dydaktyczne

Zestawy ćwiczeń, instrukcje do ćwiczeń, pakiety edukacyjne dla uczniów. Filmy i prezentacje multimedialne o tematyce ekonomicznej.

Zalecane metody dydaktyczne

Uczniowie powinni otrzymywać różnorodne pomoce dydaktyczne w celu ćwiczenia umiejętności prawidłowego określenia mechanizmu rynkowego. Ćwiczenia należy poprzedzić pokazem oraz objaśnieniem.

Formy organizacyjne

Dominująca forma organizacyjna pracy uczniów: indywidualna, zróżnicowana.

Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania efektów kształcenia Sprawdzanie efektów kształcenia może być przeprowadzone na podstawie ćwiczeń przedmiotowych i prezentacji zastosowanych rozwiązań. W ocenie należy uwzględnić następujące kryteria ogólne: zawartość merytoryczna, sposób prezentacji (układ, czytelność, czas), wydruk dokumentacji (układ graficzny, estetyka, bezbłędność edycyjna).
Formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające: – dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb ucznia, – dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości ucznia.

Nazwa przedmiotu: ORGANIZOWANIE SPRZEDAŻY – liczba godzin 224

Nazwa działu: Organizowanie sprzedaży towarów – liczba godzin 156

Cele ogólne

1. Poznanie zasad organizowania zaopatrzenia i przyjmowania dostaw towarów, sprawdzania towarów pod względem ilościowym i jakościowym, magazynowania towarów, zabezpieczenia przed uszkodzeniem, zniszczeniem i kradzieżą.
2. Kształtowanie umiejętności:
   - wykonania czynności związanych z przygotowaniem towarów do sprzedaży i wydania,
   - dbania o czystość i estetykę miejsca pracy przy organizowaniu sprzedaży towarów,
   - przyjmowania reklamacji zakupionych towarów,
   - przyjmowania i rejestrowania zamówień na towary.
3. Pobudzanie do samodzielnego poszukiwania informacji i korzystania z różnych źródeł informacji.
4. Kształtowanie postawy odpowiedzialności za wykonywane zadania.

Cele operacyjne

Uczeń:

1. sprawdza stany magazynowe
2. przygotowuje dane do zamówienia
3. ustala ilość i rodzaj towarów do zamówienia
4. składa zamówienie na towar faksem, e-mailem, telefonicznie
5. sporządza zamówienie
6. stosuje algorytm postępowania przy odbiorze towarów
7. odczytuje informacje zamieszczone na opakowaniach towarów
8. dokonuje odbioru towarów pod względem ilościowym i jakościowym
9. sporządza dokumenty związane z odbiorem towarów
10. sprawdza otrzymane dokumenty od dostawcy pod względem formalnym i rachunkowym
11. ustala niezgodności między towarem dostarczonym a zamówionym
12. wskazuje sposoby postępowania z towarem wadliwym, uszkodzonym lub zniszczonym
13. wymienia rodzaje magazynów handlowych

14. rozpoznaje funkcje wyposażenia technicznego magazynów handlowych
15. dobiera sprzęt i urządzenia magazynowe do grupy towarowej
16. opisuje zasady rozmieszczania towarów w magazynie
17. dobiera odpowiednie warunki przechowywania do towarów
18. rozmieszcza towary w magazynie zgodnie z zasadami przechowywania
19. opisuje funkcje opakowań towarów
20. klasyfikuje opakowania zgodnie z przyjętymi kryteriami
21. opisuje zasady gospodarki opakowaniami w przedsiębiorstwie handlowym
22. wymienia zasady segregowania opakowań zgodnie z obowiązującymi przepisami
23. prowadzi ewidencję opakowań zgodnie z zasadami stosowanymi w przedsiębiorstwie handlowym
24. dokonuje ilościowej i jakościowej kontroli towarów przeznaczonych do sprzedaży
25. oznacza towary zgodnie z zasadami ustalonymi w handlu
26. dobiera opakowanie do rodzaju towaru
27. kalkuluje ceny w sprzedaży hurtowej i detalicznej z uwzględnieniem obliczania marży, rabatów i upustów
28. rozróżnia systemy zabezpieczające magazyny i towary przed kradzieżą
29. charakteryzuje rodzaje zabezpieczeń towarów i placówki handlowej
30. dobiera zasady przygotowania towarów do sprzedaży odpowiednio do asortymentu
31. stosuje zabezpieczenia towarów przed uszkodzeniem, kradzieżą, zniszczeniem
32. stosuje podstawowe narzędzia marketingu: produkt, cena, dystrybucja, promocja
33. stosuje metody i formy ekspozycji towarów
34. dobiera sposoby rozmieszczania towarów ze względu na stosowaną metodę sprzedaży
35. wymienia zasady merchandisingu handlowego
36. wymienia ogólne zasady rozmieszczania grup
37. towarowych w sklepie z uwzględnieniem wagi towaru i wielkości opakowania, cech fizykochemicznych i wymaganych warunków przechowywania, wielkości i częstości sprzedaży towaru, branży i grupy asortymentowej towarów
38. przygotowuje ekspozycje towarów do sprzedaży
39. rozróżnia rodzaje odpowiedzialności materialnej
40. określa skutki nieprzestrzegania przepisów o odpowiedzialności materialnej
41. identyfikuje metody inwentaryzacji
42. przygotowuje towary do inwentaryzacji
43. przeprowadza inwentaryzację towarów metodą spisu z natury
44. wypełnia dokumenty inwentaryzacyjne
45. charakteryzuje rodzaje niedoborów (zawinione, niezawinione)
46. ustala limit ubytków
47. określa zakres odpowiedzialności materialnej pracowników

MATERIAŁ NAUCZANIA

1. Bezpieczeństwo i higiena pracy przy organizowaniu sprzedaży towarów

Zapewnienie bezpiecznych warunków przy organizowaniu sprzedaży towarów. Organizowanie stanowiska pracy. Postępowanie w przypadkach zagrożenia zdrowia i życia przy organizowaniu sprzedaży towarów.

2. Dostawy towarów

Zapasy towarów. Zamawianie towarów. Odbiór towarów.

3. Magazynowanie towarów

Rodzaje i wyposażenie magazynów. Warunki przechowywania towarów. Opakowania towarów i ich rola.

4. Przygotowanie towarów do sprzedaży w magazynie i na sali sprzedażowej

Oznaczenia towarów. Kalkulowanie cen towarów. Metody i znaczenie zabezpieczenia towarów. Zasady rozmieszczania towarów w sali sprzedażowej i magazynie.

5. Odpowiedzialność materialna pracowników w handlu

Przepisy prawa dotyczące odpowiedzialności materialnej. Inwentaryzacja towarów.

Warunki osiągania efektów kształcenia w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne

Zajęcia edukacyjne z działu programowego *Dostawy towarów* powinny być realizowane w pracowni wyposażonej w: stanowiska komputerowe dla uczniów (jedno stanowisko dla jednego ucznia), drukarki, pakiet programów biurowych, projektor multimedialny, urządzenia do przechowywania, atrapy towarów, przyrządy do kontroli jakości i warunków przechowywania towarów oraz do określania masy i wielkości towarów, instrukcje obsługi urządzeń.

Zajęcia edukacyjne z działu programowego *Magazynowanie towarów* powinny być realizowane w pracowni organizowania i prowadzenia sprzedaży wyposażonej w: stanowiska komputerowe dla uczniów (jedno stanowisko dla jednego ucznia), drukarki, pakiet programów biurowych, projektor multimedialny, urządzenia do przechowywania, atrapy towarów, przyrządy do kontroli jakości i warunków przechowywania towarów oraz do określania masy i wielkości towarów, instrukcje obsługi urządzeń.

Zajęcia edukacyjne z działu *Przygotowanie i sprzedaż towarów* powinny być prowadzone w pracowni organizowania i prowadzenia sprzedaży, wyposażonej w: stanowiska komputerowe dla uczniów (jedno stanowisko dla jednego ucznia), drukarki, skanery (po jednym urządzeniu na cztery stanowiska komputerowe), pakiet programów biurowych, projektor multimedialny, urządzenia do przechowywania, eksponowania, transportu i znakowania towarów, atrapy towarów, druki dokumentów dotyczących organizacji i prowadzenia sprzedaży, instrukcje obsługi urządzeń.

Środki dydaktyczne

Towary, Zestawy ćwiczeń, Karty pracy, instrukcje do ćwiczeń. Katalogi prezentujące sprzęt i urządzenia magazynowe, filmy i prezentacje multimedialne dotyczące magazynowania towarów. Czasopisma branżowe, zestawy ćwiczeń, pakiety edukacyjne dla uczniów.

Zalecane metody dydaktyczne Dominującą metodą kształcenia będą ćwiczenia. W dziale programowym *Magazynowanie towarów* powinna być stosowana metoda tekstu przewodniego, pozwalająca na kształtowanie umiejętności analizowania i selekcjonowania informacji z zakresu zasad magazynowania towarów. **Formy organizacyjne** Zajęcia powinny być prowadzone w formie pracy indywidualnej oraz w grupach. Zajęcia powinny być prowadzone w grupach do 15 osób.
Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania efektów kształcenia Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczących się proponuje się przeprowadzenie testu wielokrotnego wyboru oraz testu praktycznego. Sprawdzenie efektów kształcenia będzie przeprowadzone na podstawie prezentacji oraz opracowanej procedury. W ocenie należy uwzględnić następujące kryteria ogólne: merytoryczną zawartość opracowanej procedury (zapewniającej prawidłowe przyjęcie towaru pod względem ilościowymi jakościowym), sposób prezentacji (czytelność przekazu, czas). Efekty proponuje się sprawdzić z wykorzystaniem testu z zadaniami otwartymi i zamkniętymi W ocenie należy uwzględnić następujące kryteria ogólne: zawartość merytoryczną (np. rozmieszczenie towarów zgodnie z zasadami i obecnie obowiązującymi trendami prezentowania odzieży damskiej), sposób prezentacji (pomysłowość, czytelność przekazu, czas), wydruk opracowanego planu rozmieszczenia towarów.
Formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające: – dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb ucznia, – dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości ucznia.

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Ewaluacja nastawiona być powinna na systematyczne zbieranie informacji o warunkach, przebiegu i wynikach dydaktycznych w celu ulepszenia podejmowanych przez nauczyciela działań. Do pozyskania danych od uczniów warto zastosować testy oraz kwestionariusze ankietowe, np.:

- test pisemny dla uczniów,
- test praktyczny dla uczniów,
- kwestionariusz ankietowy skierowany do uczniów (mający na celu doskonalenie procesu kształcenia i osiągania celów programowych.

W ocenie rezultatów procesu dydaktycznego należy zastosować metody ilościowe – ilu uczniów uzyska wyniki testu pisemnego powyżej 50% oraz ilu uczniów uzyska wynik testu praktycznego powyżej 75%. Metody jakościowe pozwolą zbadać osiąganie kwalifikacji przez uczących się w zawodzie oraz ocenić stopień korelacji celów i treści programu nauczania.

Nazwa działu: PROMOCJA TOWARÓW – liczba godzin 72

Cele ogólne

1. Przygotowanie do sprzedaży towarów w ofercie promocyjnej.
2. Prezentowanie oferty sprzedaży towarów w promocji zgodnie z zasadami etyki.
3. Kształtowanie umiejętności planowania i oceny prowadzonych działań promocyjnych.

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

1) ocenić jakość towarów przeznaczonych do sprzedaży promocyjnej,
2) poinformować klienta o jakości towarów w promocji podczas sprzedaży,
3) dokonać oznaczenia towarów o obniżonych cenach,
4) wyjaśnić zasady oznaczania towarów promocyjnych,
5) rozróżnić opakowania promocyjne,
6) przygotować towary do sprzedaży promocyjnej,
7) zidentyfikować rodzaje działań promocyjnych w handlu,
8) zgromadzić informacje o towarach przeznaczonych do sprzedaży promocyjnej,
9) wypromować towary z wykorzystaniem poczty elektronicznej,
10) zaprezentować klientowi informacje o towarach w promocji,
11) zaprezentować klientom walory użytkowe towarów w promocji,
12) przetwarzać i przesyłać dane klientów zgodnie z przepisami o ochronie danych,
13) wymienić style negocjacji stosowane w sprzedaży towarów,
14) prowadzić negocjacje dotyczące sprzedaży promocyjnej,
15) uzasadnić konieczność stosowania etyki zawodowej w działalności promocyjnej,
16) podać przykłady naruszenia etyki zawodowej w działaniach promocyjnych sprzedawcy,
17) określić wpływ reklamy na sprzedaż towarów,
18) dokonać analizy aktualnych przepisów prawa regulujących działalność reklamową,
19) dobrać nośniki do rodzaju reklamy,
20) prowadzić działania reklamowe we współpracy z pracownikami punktu sprzedaży,
21) wymienić cechy efektywnego przekazu reklamowego,
22) scharakteryzować sposoby prowadzenia działalności reklamowej w środkach masowego przekazu,
23) określić znaczenie ceny w sprzedaży towarów,
24) obliczyć cenę towaru w promocji po rabacie, bonifikacie, skoncie,
25) zidentyfikować strategie cenowe stosowane w sprzedaży,
26) scharakteryzować cenę jako narzędzie marketingu,
27) wymienić etapy przygotowania programu promocji sezonowych,
28) wymienić środki promocji towarów handlowych,
29) wskazać narzędzia promocji,
30) sformułować cele promocji sezonowych,
31) sporządzić listę kontrolną czynności niezbędnych do realizacji planu promocji,
32) ustalić budżet promocji towarów przeznaczonych do sprzedaży,
33) ocenić skuteczność zaplanowanych i zrealizowanych działań promocyjnych,
34) opracować kwestionariusz ankiety do wywiadu z przedstawicielem firmy handlowej dotyczącego skuteczności prowadzonych działań promocyjnych.

MATERIAŁ NAUCZANIA

1. Towary w sprzedaży promocyjnej

Jakość towarów w promocji. Oznaczenia towarów promocyjnych. Opakowania promocyjne. Przygotowanie towarów do sprzedaży promocyjnej.

2. Promocja oferty sprzedażowej

Walory użytkowe towarów w promocji. Ochrona danych osobowych w promowaniu towarów. Negocjacje w sprzedaży promocyjnej. Etyka w prowadzeniu działań promocyjnych. Stosowanie narzędzi marketingu w prezentowaniu towarów. Reklama w sprzedaży towarów.

3. Planowanie i ocena działań promocyjnych

Cena elementem promocji. Plan promocji towarów do sprzedaży. Skuteczność działań promocyjnych.

Warunki osiągania efektów kształcenia, w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne Zajęcia edukacyjne powinny być prowadzone w pracowni wyposażonej w: urządzenia do rejestrowania sprzedaży, urządzenia do przechowywania, eksponowania, transportu i znakowania towarów, atrapy towarów, materiały do pakowania towarów, instrukcje obsługi urządzeń, projektor multimedialny. **Środki dydaktyczne** Atrapy towarów, karty pracy, opakowania po towarach różnego typu, przykłady ofert handlowych różnych przedsiębiorstw, opisy symulowanych sytuacji, filmy dydaktyczne dotyczące prowadzenia rozmów negocjacyjnych w sprzedaży, wpływu reklamy na klienta **Zalecane metody dydaktyczne** Dominującą metodą powinna być metoda ćwiczeń praktycznych. Jednym z najważniejszych warunków efektywnej pracy w zawodzie sprzedawcy jest umiejętność nawiązywania właściwych relacji międzyludzkich. Podczas realizacji programu należy zwrócić uwagę na techniki ułatwiające skuteczne komunikowanie się. Podczas ćwiczeń uczeń powinien opanować umiejętność obsługi klientów różnego typu zgodnie z zasadami etyki, kultury i rzetelności przekazywanych informacji. Wskazane jest, aby uczniowie korzystali z różnych źródeł informacji. **Formy organizacyjne** Zajęcia powinny być prowadzone w grupach do 15 osób. Dominująca forma pracy uczniów: w grupach dwuosobowych.
Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania efektów kształcenia Sprawdzenie efektów kształcenia będzie przeprowadzone z wykorzystaniem testu typu próba pracy według kryteriów uwzględnionych w karcie obserwacji. W ocenie należy uwzględnić następujące kryteria: sposób obsługi - zgodnie z zasadami, kulturę obsługi, rzetelność udzielanych informacji.
Formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające:

– dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb ucznia, – dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości ucznia.

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Rozpoczynając ewaluację przedmiotu, należy wybrać strategię zbadania efektywności procesu kształcenia, np. analizę danych ilościowych czy analizę przypadku. W kontekście wybranej strategii zdecydować o metodzie badawczej. Warto rozważyć analizę zebranych danych zarówno w ujęciu ilościowym, jak i jakościowym. Proponuje się zastosować następujące techniki ewaluacji: wywiad, obserwację uczących się, analizę wytworów prac, zestawienie danych o osiągnięciach edukacyjnych. Jednym z zastosowanych narzędzi ewaluacji może być arkusz obserwacji ćwiczeń.

Warto dokonać oceny projektu wykonanego przez uczniów w ramach przedmiotu.

Elementy, które mogą być przedmiotem oceny podczas pracy metodą projektu, to na przykład: 1. poziom merytoryczny przygotowanej pracy; 2. zgodność osiągniętych rezultatów z przyjętymi wcześniej założeniami; 3. oryginalność przyjętego rozwiązania; 4. różnorodność wykorzystanych źródeł wiedzy i narzędzi pracy; 5. precyzja, estetyka, dokładność wykonania; 6. samodzielność uczniów podczas rozwiązywania postawionych przed nimi problemów; 7. jakość pracy w zespole – podział ról i zadań pomiędzy członków zespołu, komunikacja, rozwiązywanie konfliktów. Prezentacja efektów projektu powinna zostać oceniona oddzielnie (uzyskana nota, czy przyznane punkty mogą także zostać wliczone do łącznej oceny ucznia zaliczającej projekt). Kryteria oceny prezentacji również muszą zostać sprecyzowane w instrukcji dla ucznia.

Nazwa przedmiotu: SPRZEDAŻ TOWARÓW – liczba godzin 224

Nazwa działu: Obsługa klienta – liczba godzin 150

Cele ogólne

1. Przygotowanie uczniów do obsługi klientów w różnych formach sprzedaży.
2. Kształtowanie umiejętności prowadzenia rozmowy sprzedażowej.
3. Przygotowanie uczniów do wspierania klientów w wyborze towaru oraz informowania o walorach sprzedawanych towarów.
4. Kształtowanie umiejętności realizowania zamówień składanych przez nabywców oraz przyjmowania należności za sprzedane produkty.
5. Kształtowanie umiejętności negocjowania warunków sprzedaży.

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

1. opisuje formy sprzedaży towarów w handlu, w tym: tradycyjna, samoobsługowa, mieszana, preselekcyjna, przez internet
2. dobiera formę sprzedaży do rodzaju asortymentu

3. określa techniki sprzedaży stosowane w handlu
4. dobiera technikę sprzedaży do posiadanego asortymentu i potrzeb klientów
5. klasyfikuje klientów ze względu na: wiek, płeć, miejsce zamieszkania, status społeczny
6. określa rodzaje klientów ze względu na cechy osobowości np. niezdecydowany, zdecydowany, nieufny, zgodny, niecierpliwy i szybkość akceptowania nowości
7. opisuje motywy zachowań klientów
8. określa rodzaje asortymentów towarowych (wąski, szeroki, płytki, głęboki)
9. dokonuje podziału asortymentu na grupy towarowe
10. przekazuje informacje klientowi o sposobach użytkowania i przechowywania kupowanych towarów
11. prezentuje klientowi walory użytkowe sprzedawanego towaru
12. wykorzystuje pocztę elektroniczną i zasoby internetowe do pozyskiwania i gromadzenia informacji o towarach
13. przekazuje klientowi informacje o warunkach sprzedaży np. w formie elektronicznej, papierowej
14. rozróżnia komunikację werbalną i niewerbalną
15. wymienia zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej
16. charakteryzuje etapy rozmowy sprzedażowej
17. dobiera sposób prowadzenia rozmowy sprzedażowej do typu klienta
18. przeprowadza rozmowę sprzedażową dostosowaną do typu klienta
19. sprawdza dostępność towarów
20. prowadzi korespondencję z klientem dotyczącą realizacji zamówienia,
21. udziela wyjaśnień na zapytanie klienta, dotyczące realizacji zamówienia
22. sporządza dokumenty: wz, faktura, rachunek, faktura korygująca
23. ustala kwotę należności za sprzedane towary
24. przyjmuje wpłaty i należności w formie gotówkowej lub bezgotówkowej
25. wykonuje czynności związane z pakowaniem i wydawaniem towaru
26. dobiera sposób pakowania towarów w zależności od rodzaju towaru i oczekiwań klienta
27. informuje klienta o prawach dotyczących zwrotów towarów i gwarancji
28. informuje klienta o organizacji i warunkach odbioru towaru
29. przygotowuje stanowisko kasowe do pracy
30. obsługuje kasę fiskalną zgodnie z instrukcją obsługi
31. zabezpiecza i odprowadza utarg
32. sporządza dokumenty kasowe zgodnie z przyjętymi zasadami
33. stosuje programy komputerowe do ewidencji rozliczeń pieniężnych
34. stosuje specjalistyczne urządzenia do rozliczeń pieniężnych
35. przyjmuje zgłoszenie reklamacyjne
36. charakteryzuje rękojmię i gwarancję
37. opisuje zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji
38. informuje klienta o sposobach rozpatrywania reklamacji
39. wypełnia dokumenty związane z reklamacją towarów
40. określa sposoby postępowania reklamacyjnego w zależności od rodzaju zgłaszanej reklamacji

41. wykorzystuje oprogramowanie wspomagające sprzedaż towarów
42. stosuje arkusz kalkulacyjny do wykonywania obliczeń
43. obsługuje urządzenia sklepowe i magazynowe (waga, metkownica, krajalnica, urządzenia chłodnicze)

MATERIAŁ NAUCZANIA

1. Przestrzeganie bezpieczeństwa i higieny pracy przy obsłudze klientów

Środki ochrony indywidualnej i zbiorowej w obsłudze klienta. Obowiązki pracownika podczas sprzedaży towarów. Postępowanie w razie zagrożenia zdrowia i życia w sprzedaży bezpośredniej.

2. Formy i techniki sprzedaży towarów

Formy sprzedaży stosowane w handlu. Techniki sprzedaży stosowane w handlu. Urządzenia techniczne stosowane przy organizowaniu sprzedaży towarów.

3. Obsługa klienta w procesie zakupu

Charakterystyka klientów placówek handlowych. Zachowania nabywcze konsumentów. Podejmowanie decyzji o zakupie towarów i usług. Prowadzenie rozmowy sprzedażowej. Dokumentowanie sprzedaży. Inkaso należności w sprzedaży. Pakowanie towarów. Postępowanie reklamacyjne. Zamawianie towarów na życzenie klientów w sprzedaży stacjonarnej. Postępowanie z opakowaniami podczas obsługi klientów.

4. Etyka, jakość i kompetencje społeczne w pracy sprzedawcy

Etyka zawodowa sprzedawcy. Ochrona danych klientów. Jakość w pracy sprzedawcy. Stres w pracy sprzedawcy. Kompetencje społeczne i zawodowe w sprzedaży towarów i usług.

5. Negocjacje w sprzedaży

Argumenty i dowody w prowadzeniu negocjacji. Komunikowanie się podczas negocjacji.

Warunki osiągania efektów kształcenia, w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne

Zajęcia edukacyjne powinny być prowadzone w pracowni wyposażonej w: stanowiska komputerowe dla uczniów (jedno stanowisko dla jednego ucznia), projektor multimedialny, stanowiska prowadzenia sprzedaży (jedno stanowisko dla dwóch uczniów) obejmujące: komputer z podłączeniem do drukarki sieciowej i z oprogramowaniem do obsługi sprzedaży i gospodarki magazynowej, urządzenia do rejestrowania sprzedaży, urządzenia do przechowywania, eksponowania, transportu i znakowania towarów, atrapy towarów, materiały do pakowania towarów, przyrządy do kontroli jakości i warunków przechowywania towarów oraz do określania masy i wielkości towarów, druki dokumentów dotyczących organizacji i prowadzenia sprzedaży, instrukcje obsługi urządzeń.

Środki dydaktyczne

Czasopisma branżowe, prezentacje multimedialne dotyczące zasad prowadzenia rozmowy z klientem, zestawy ćwiczeń, instrukcje do ćwiczeń, pakiety edukacyjne dla uczniów. Towary (atrapy, próbki), karty pracy, testery banknotów, kalkulatory, wzory banknotów. Urządzenia licząco-ważące. Materiały pakowe. Przepisy dotyczące sprzedaży na odległość. Kodeks cywilny.

Zalecane metody dydaktyczne Dominującą metodą będą ćwiczenia poprzedzone pokazem z objaśnieniem. Zastosowanie metody analizy przypadków pozwoli na rozpoznanie rzeczywistych okoliczności i faktów dotyczących prowadzenia rozmowy sprzedażowej. Dominującą metodą będzie metoda ćwiczeń, która sprzyja ukształtowaniu umiejętności praktycznych koniecznych do wykonywania zadań zawodowych sprzedawcy. **Formy organizacyjne** Zajęcia powinny być prowadzone w grupach do 15 osób. Dominująca forma organizacyjna pracy uczniów: grupowa.
Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania efektów kształcenia Sprawdzenie efektów kształcenia będzie przeprowadzone na podstawie ćwiczenia - prezentacji rozmowy sprzedażowej oraz opracowanego scenariusza rozmowy.W ocenie należy uwzględnić następujące kryteria ogólne: zawartość merytoryczną (uwzględnienie wszystkich elementów rozmowy z klientem, zgodności z opracowanym scenariuszem), sposób prezentacji (odgrywanie ról, czytelność przekazu, czas), wydruk opracowanego scenariusza. Sprawdzenie efektów kształcenia będzie przeprowadzone na podstawie testu praktycznego i pisemnego oraz samooceny dokonanej przez ucznia. W ocenie należy uwzględnić następujące kryteria ogólne: poprawność, wydruk (liczba egzemplarzy), dokonaną samoocenę wystawionej faktury. Sprawdzenie efektów kształcenia będzie przeprowadzone poprzez test praktyczny z wykorzystaniem karty obserwacji. W ocenie należy uwzględnić następujące kryteria ogólne: poprawność, dokładność wykonanych czynności, samoocenę ucznia, czas wykonania zadania.
Formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające: – dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb ucznia. – dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości ucznia.

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Istotnym elementem ewaluacji jest pozyskanie informacji o skuteczności działań podejmowanych w procesie kształcenia, porównanie założonych celów kształcenia z osiągniętymi efektami przez uczniów.

Nauczyciel może przygotować odpowiedni arkusz ewaluacyjny dla poszczególnych uczniów lub zespołów, uwzględniający najważniejsze aspekty ich pracy podlegające ocenie.

Elementy, które mogą być przedmiotem oceny podczas pracy metodą projektu, to na przykład: 1. poziom merytoryczny przygotowanej pracy; 2. zgodność osiągniętych rezultatów z przyjętymi wcześniej założeniami; 3. oryginalność przyjętego rozwiązania; 4. różnorodność wykorzystanych źródeł wiedzy i narzędzi pracy; 5. precyzja, estetyka, dokładność wykonania; 6. samodzielność uczniów podczas rozwiązywania postawionych przed nimi problemów; 7. jakość pracy w zespole – podział ról i zadań pomiędzy członków zespołu, komunikacja, rozwiązywanie konfliktów. Prezentacja efektów projektu powinna zostać oceniona

oddzielnie (chociaż uzyskane punkty mogą zostać wliczone do łącznej oceny ucznia zaliczającej projekt). Kryteria oceny prezentacji powinny zostać sprecyzowane w instrukcji dla ucznia.

Nazwa działu:: OBSŁUGA KAS FISKALNYCH I URZĄDZEŃ WSPÓŁPRACUJĄCYCH Z KASĄ FISKALNĄ – liczba godzin 32

Cele ogólne

1. Przygotowanie do pracy na stanowisku kasjera.
2. Kształtowanie umiejętności:
   - obsługi kasy fiskalnej i urządzeń współpracujących z kasą fiskalną;
   - sporządzania dowodów zakupu i raportów sprzedaży.
3. Kształtowanie świadomości odpowiedzialności za wykonywane zadania.
4. Kształtowanie postawy postępowania zgodnie z zasadami etyki zawodowej.

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

1. zorganizować stanowisko pracy do obsługi kasy fiskalnej zgodnie z wymogami ergonomii,
2. obsługiwać kasę fiskalną i urządzenia współpracujące zgodnie z instrukcją obsługi,
3. zidentyfikować podstawowe akty prawne regulujące obowiązek posiadania kasy fiskalnej oraz określające obowiązki wynikające z jej posiadania,
4. identyfikować główne elementy budowy kasy fiskalnej,
5. scharakteryzować określone urządzenia współpracujące z kasą fiskalną, np.: drukarki, skanery kodów kreskowych, wagi, terminale komputerowe,
6. zidentyfikować funkcje urządzeń współpracujących z kasą fiskalną, np.: drukarek, skanerów kodów kreskowych, wag, terminali komputerowych,
7. przygotować kasę do pracy,
8. rejestrować sprzedaż przy pomocy kasy fiskalnej,
9. zakończyć paragon przy zastosowaniu różnych form płatności,
10. wyjaśnić zasady programowania towarów w kasie fiskalnej,
11. drukować raporty kasy fiskalnej określone w uprawnieniach dostępu kasjera,
12. wyjaśnić informacje zapisywane w raporcie dobowym,
13. przeprowadzić inwentaryzację gotówki w kasie,
14. przestrzegać zasady rzetelności przy sporządzaniu rozliczenia gotówki,
15. przygotować urządzenia współpracujące z kasą fiskalną do pracy,
16. obsługiwać wskazane urządzenia współpracujące z kasą fiskalną

MATERIAŁ NAUCZANIA

1. **Bezpieczeństwo i higiena pracy**

Organizacja stanowiska pracy.

2. **Podstawy prawne korzystania z kas fiskalnych**

Podstawowe akty prawne regulujące obowiązek posiadania kasy fiskalnej w placówce handlowej.

3. **Rodzaje kas fiskalnych i urządzeń współpracujących**

Charakterystyka różnych typów kas fiskalnych. Charakterystyka urządzeń współpracujących z kasą fiskalną.

4. **Obsługa kasy fiskalnej i urządzeń współpracujących z kasą fiskalną**

Budowa i zasada działania kas i drukarek fiskalnych z kopią tradycyjną oraz elektroniczną. Obsługa kasy fiskalnej. Drukowanie raportów inwentaryzacji stanu gotówki w kasie fiskalnej. Obsługa urządzeń współpracujących z kasą fiskalną.

Warunki osiągania efektów kształcenia, w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne Zajęcia edukacyjne powinny być prowadzone w pracowni wyposażonej w: stanowiska komputerowe i kasę fiskalną, urządzenia współpracujące z kasami fiskalnymi, instrukcje obsługi kas i urządzeń współpracujących, wykazy cen towarów. **Środki dydaktyczne** Czasopisma branżowe, prezentacje multimedialne dotyczące zasad prowadzenia rozmowy z klientem, zestawy ćwiczeń, instrukcje do ćwiczeń, pakiety edukacyjne dla uczniów. Towary (atrapy, próbki), karty pracy, testery banknotów, kalkulatory, wzory banknotów. Urządzenia licząco-ważące. Materiały pakowe. Przepisy dotyczące sprzedaży na odległość. Kodeks cywilny. **Zalecane metody dydaktyczne** Dominującą metodą będą ćwiczenia poprzedzone pokazem z objaśnieniem, ćwiczenia praktyczne. **Formy organizacyjne** Zajęcia powinny być prowadzone w grupach do 15 osób. Dominująca forma organizacyjna pracy uczniów: grupowa.
Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania efektów kształcenia W celu sprawdzenia osiągnięć edukacyjnych proponuje się zastosować: karty obserwacji w trakcie wykonywanych ćwiczeń praktycznych, w ocenie należy uwzględnić następujące kryteria merytoryczne oraz ogólne: dokładność wykonanych czynności, samoocenę, czas wykonania zadania, test typu próba pracy z kryteriami oceny określonymi w karcie obserwacji
Formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające: – dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb ucznia. – dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości ucznia.

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Ewaluacja ma na celu pozyskanie informacji o osiągnięciu założonych celów edukacyjnych. Do pozyskania danych od uczniów należy zastosować wywiad, obserwację, testy oraz kwestionariusze ankietowe, np. kwestionariusz ankietowy skierowany do uczniów, mający na celu doskonalenie procesu kształcenia, stosowanych metod, środków dydaktycznych.

DODATKOWE UMIEJĘTNOŚCI

nazwa przedmiotu: SPRZEDAŻ INTERNETOWA – liczba godzin 32

Cele ogólne

1. Przygotowanie uczniów do prowadzenia sprzedaży internetowej towarów.
2. Realizowanie zamówienia klienta w internetowej formie sprzedaży.
3. Dokumentowanie transakcji kupna-sprzedaży zawieranej na odległość.

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

1) organizować zaopatrzenie i przyjmować dostawy towarów,
2) przygotować ofertę sprzedaży internetowej (oferty towarowe, cenniki, katalogi itp.),
3) przygotowywać towary do sprzedaży internetowej,
4) sprawdzać towar pod względem ilościowym i jakościowym,
5) informować nabywcę o walorach sprzedawanych towarów przez internet,
6) realizować zamówienia składane przez nabywców online,
7) zawierać transakcje sprzedaży na odległość,
8) sporządzać dokumenty potwierdzające sprzedaż towarów,
9) informować klienta o warunkach dostawy,
10) inkasować należności za sprzedane produkty w formach bezgotówkowych,
11) kontrolować i nadzorować realizację zamówień składanych przez nabywców internetowych,
12) rozpatrywać reklamacje towarów zakupionych przez internet,
13) dbać o czystość i estetykę miejsca sprzedaży,
14) zabezpieczać punkt sprzedaży przed włamaniem, kradzieżą itp.
15) analizować działania podejmowane przez konkurencję na rynku sprzedaży internetowej.

MATERIAŁ NAUCZANIA

1. **Zasady bhp przy sprzedaży towarów w sprzedaży internetowej**

Organizacja stanowiska pracy do sprzedaży przez internet zgodnie z przepisami bhp.

2. **Sprzedaż internetowa**

Podstawy e-handlu. Dokumentacja handlowa w sprzedaży internetowej. Zamawianie i przygotowanie towarów w handlu internetowym. Realizacja sprzedaży internetowej. Przepisy prawa o odpowiedzialności związanej ze sprzedażą internetową. Formy i techniki sprzedaży towarów w handlu internetowym. Rozpoznawanie potrzeb klienta internetowego. Prezentacja oferty handlu internetowego. Realizacja zamówienia klienta w sprzedaży internetowej. Obsługa internetowego stanowiska kasowego. Procedury postępowania reklamacyjnego w sprzedaży internetowej. Przestrzeganie zasad kultury i etyki podczas sprzedaży internetowej.

Warunki osiągania efektów kształcenia, w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne Zajęcia edukacyjne powinny być prowadzone w pracowni wyposażonej w: stanowiska komputerowe z dostępem do internetu **Środki dydaktyczne** Zestawy ćwiczeń, instrukcje do ćwiczeń, pakiety edukacyjne dla uczniów, teksty przewodnie, karty pracy dla uczniów, czasopisma branżowe, katalogi sprzętu i wyposażenia magazynów, filmy i prezentacje multimedialne związane z Sprzedażą internetową, wyposażenie odpowiednie do realizacji założonych efektów kształcenia **Zalecane metody dydaktyczne** ćwiczenia, metoda przypadków, metoda tekstu przewodniego, metoda projektu edukacyjnego **Formy organizacyjne** Zajęcia powinny być prowadzone w grupach do 15 osób.
Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania efektów kształcenia W celu sprawdzenia osiągnięć edukacyjnych ucznia proponuje się zastosować: karty obserwacji w trakcie wykonywanych ćwiczeń praktycznych, w ocenie należy uwzględnić następujące kryteria merytoryczne oraz ogólne: dokładność wykonanych czynności, samoocenę, czas wykonania zadania, test praktyczny z kryteriami oceny określonymi w karcie obserwacji, pracę na komputerze
Formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające: – dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb ucznia. – dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości ucznia.

Realizacja poszczególnych treści w przedmiocie „Sprzedaż internetowa” powinna być prowadzona w ścisłej korelacji z innymi przedmiotami kształcenia zawodowego. W zawodzie sprzedawca uczeń powinien mieć wiedzę dotyczącą internetowej sprzedaży towarów, która jest na naszym rynku stosunkowo nowym i popularnym rodzajem działalności handlowej. Działalność ta staje się obecnie coraz popularniejsza z uwagi na wygodę kupującego i obniżenie kosztów sprzedaży (i często wynikające z tego niższe ceny towarów), a ponadto daje możliwość szybkiego porównania cen u wielu dostawców. Podstawowym narzędziem handlu internetowego jest strona WWW, na której klienci zapoznają się z ofertą i składają zamówienia (zakupy przez internet). Podczas kształcenia w zawodzie sprzedawca bardzo ważne jest kształtowanie prawidłowych postaw i nawyków oraz uświadomienie uczniom, że ta wiedza jest już niezbędna do dalszego funkcjonowania w handlu elektronicznym.

NAZWA PRZEDMIOTU

KOMUNIKOWANIE SIĘ Z KLIENTAMI W JĘZYKU OBCYM – liczba godzin 64

Cele ogólne

1. Przygotowanie uczniów do komunikowania się z klientami w języku obcym w środowisku pracy sprzedawcy.
2. Kształtowanie umiejętności rozumienia tekstów w języku obcym zawodowym.
3. Kształtowanie umiejętności prezentowania towarów w języku obcym zawodowym.
4. Prezentowanie walorów towarów różnych branż.
5. Posługiwanie się terminologią zawodową sprzedawcy

Cele operacyjne

Uczeń:

1. rozpoznaje oraz stosuje środki językowe umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie:
2. czynności wykonywanych na stanowisku pracy, w tym związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i higieny pracy
3. narzędzi, maszyn, urządzeń i materiałów koniecznych do realizacji czynności zawodowych
4. procesów i procedur związanych z realizacją zadań zawodowych
5. formularzy, specyfikacji oraz innych dokumentów związanych z wykonywaniem zadań zawodowych
6. świadczonych usług, w tym obsługi klienta
7. określa główną myśl wypowiedzi lub tekstu lub fragmentu wypowiedzi lub tekstu
8. znajduje w wypowiedzi lub tekście określone informacje
9. rozpoznaje związki między poszczególnymi częściami tekstu
10. układa informacje w określonym porządku
11. opisuje przedmioty, działania i zjawiska związane z czynnościami zawodowymi sprzedawcy
12. przedstawia sposób postępowania w różnych sytuacjach zawodowych (np. udziela odpowiedzi klientowi, wyjaśnia zasady)
13. wyraża i uzasadnia swoje stanowisko,
14. stosuje zasady konstruowania tekstów o różnych charakterze
15. stosuje formalny lub nieformalny styl wypowiedzi adekwatnie do sytuacji
16. rozpoczyna, prowadzi i kończy rozmowę
17. uzyskuje i przekazuje informacje i wyjaśnienia
18. wyraża swoje opinie i uzasadnia je, pyta o opinie, zgadza się lub nie zgadza z opiniami innych osób
19. prowadzi proste negocjacje związane z czynnościami zawodowymi
20. pyta o upodobania i intencje innych osób

21. proponuje, zachęca klienta
22. stosuje zwroty i formy grzecznościowe
23. dostosowuje styl wypowiedzi do sytuacji
24. przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje zawarte w materiałach wizualnych (np. w wykresach, symbolach, piktogramach, schematach) oraz audiowizualnych (np. w filmach instruktażowych)
25. przekazuje w języku polskim informacje sformułowane w języku obcym nowożytnym
26. przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje sformułowane w języku polskim lub tym języku obcym nowożytnym
27. przedstawia publicznie w języku obcym nowożytnym wcześniej opracowany materiał (np. prezentację)
28. posługuje się słownikiem dwujęzycznym i jednojęzycznym
29. pracuje z tekstem w języku obcym nowożytnym, również za pomocą technologii informacyjno-komunikacyjnych
30. identyfikuje słowa klucze, internacjonalizmy
31. wykorzystuje kontekst (tam, gdzie to możliwe), aby w przybliżeniu określić znaczenie słowa
32. upraszcza (jeżeli to konieczne) wypowiedź, zastępuje nieznane słowa innymi, wykorzystuje opis, środki niewerbalne

MATERIAŁ NAUCZANIA

1. **Zadania zawodowe sprzedawcy**

   Przygotowanie do sprzedaży towarów. Informacje o towarach. Prezentowanie podejmowanych działań. Dokumenty aplikacyjne.

2. **Prowadzenie rozmowy sprzedażowej**

   Powitanie i pożegnanie klienta. Rozpoznanie potrzeb klientów. Promowanie towarów podczas sprzedaży. Prezentowanie towaru.

Warunki osiągania efektów kształcenia w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne

Zajęcia edukacyjne mogą być prowadzone w pracowni sprzedaży. W pracowni w której prowadzone będą zajęcia edukacyjne powinny się znajdować: towary lub ich atrapy z każdej grupy towarowej, przyrządy do kontroli jakości i warunków przechowywania towarów oraz do określania masy i wielkości towarów. Komputer z dostępem do Internetu, 1 stanowisko dla dwóch uczniów). Urządzenia multimedialne .

Środki dydaktyczne

Zestawy ćwiczeń, instrukcje do ćwiczeń, pakiety edukacyjne dla uczniów, karty samooceny, karty pracy dla uczniów.

Czasopisma branżowe, katalogi, filmy i prezentacje multimedialne o tematyce dotyczącej pracy sprzedawcy.

Zalecane metody dydaktyczne

Nauczyciel dobierając metodę kształcenia powinien przede wszystkim odpowiedzieć sobie na następujące pytania: jakie chce osiągnąć efekty? jakie metody będą najbardziej odpowiednie dla danej grupy wiekowej, możliwości percepcyjnych uczących się? jakie problemy (o jakim stopniu trudności i złożoności) powinny być przez uczniów rozwiązane? jak motywować uczniów i zapewnić ich zaangażowanie. Rzetelna odpowiedź na te pytania pozwoli na trafne dobranie metod, które pozwolą na osiągnięcie zamierzonych efektów. Zaplanowane do osiągnięcia efekty kształcenia przygotowują ucznia do wykonywania zadań zawodowych sprzedawcy. W dziale powinny być kształtowane umiejętności analizowania, wyszukiwania, selekcjonowania informacji z zakresu asortymentu towarowego, porozumiewania się w języku obcym z klientami i pracownikami. Dział programowy „Porozumiewanie się z klientem i współpracownikami w języku obcym" wymaga stosowania aktywizujących metod kształcenia, ze szczególnym uwzględnieniem metody ćwiczeń, dyskusji dydaktycznej. Dominują metodą powinna być metoda ćwiczeń. **Formy organizacyjne** Zajęcia powinny być prowadzone z wykorzystaniem zróżnicowanych form: indywidualnie lub grupowo. Zajęcia należy prowadzić w grupach do 15 osobowych.
Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania efektów kształcenia Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczących się proponuje się przeprowadzenie testu wielokrotnego wyboru oraz testów typu „próba pracy".
Formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające: – dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb ucznia, – dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości ucznia.

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Na etapie refleksji powinna nastąpić ewaluacja zarówno efektów działań uczniów, jak i nauczyciela prowadzącego zajęcia edukacyjne.

Powinna ona zmierzać do pozyskania informacji o stopniu osiągnięcia założonych celów edukacyjnych i opierać się na kryteriach przyjętych na początku realizacji zaplanowanych działań. Nauczyciel może przygotować odpowiedni arkusz ewaluacyjny dla uczniów, może przeprowadzić z uczniami wywiady oraz obserwować wykonywanie ćwiczeń z wykorzystaniem arkusza obserwacji.

Nauczyciele wszystkich obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego powinni stwarzać uczniom warunki do nabywania kompetencji personalnych i społecznych oraz umiejętności w zakresie organizacji pracy małych zespołów.

Kompetencje personalne i społeczne

Cele ogólne

- Przestrzeganie zasad kultury osobistej i etyki zawodowej
- Wykazywanie się kreatywnością i otwartością na zmiany
- Planowanie wykonania zadania
- Ponoszenie odpowiedzialność za podejmowane działania
- Współpraca w zespole
- Stosowanie techniki radzenia sobie ze stresem
- Aktualizowanie wiedzy i doskonalenie umiejętności zawodowych

Szczegółowe cele kształcenia

W wyniku kształcenia uczeń powinien umieć:

1. rozpoznawać formy i rodzaje komunikacji
2. identyfikować zasady dobrej komunikacji bezpośredniej, np. zasady chronomiki, mimika twarzy, kontakt wzrokowy, gesty, wygląd zewnętrzny, postawa ciała, dotyk, zasady proksemiki, spójności przekazu werbalnego z niewerbalnym, techniki skutecznego słuchania
3. wskazywać bariery w komunikowaniu się
4. identyfikować kanały przekazywania informacji w biurze, np. korespondencja papierowa i elektroniczna, kontakt bezpośredni i rozmowy telefoniczne, kontakt niewerbalny
5. używać form grzecznościowych w komunikacji pisemnej i ustnej
6. rozpoznawać zasady budowania dobrych relacji międzyludzkich w pracy biurowej
7. rozpoznawać zasady etyczne w pracy biurowej, np. tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy, tajemnicy powiernictwa, dobra klienta, odpowiedzialności moralnej
8. respektować zasady dotyczące przestrzegania tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy
9. wskazywać przepisy prawa związane z ochroną własności intelektualnej
10. rozpoznawać kategorie własności intelektualnej występujące w pracy biurowej, np. bazy danych, prawa autorskie, know-how, autorskie dokumenty, znaki towarowe, licencje
11. rozpoznawać cechy osoby kreatywnej
12. identyfikować czynniki wpływające na kreatywność człowieka, np. osobowość, temperament, empatia, motywacja
13. rozpoznawać etapy cyklu życia organizacji
14. identyfikować źródła zmian organizacyjnych
15. porządkować etapy wprowadzania zmiany
16. wymieniać przyczyny oporu wobec zmian w środowisku pracy biurowej
17. identyfikować metody przezwyciężania oporu przy wprowadzaniu zmian w organizacji
18. wyjaśniać pojęcie planowania
19. porządkować etapy planowania
20. formułować cel zgodnie z koncepcją wyznaczania celów w dziedzinie planowania
21. sporządzać listę kontrolną czynności niezbędnych do wykonania zadania
22. grupować zadania według kryterium ważności i pilności

23. określać terminy wykonania zadań i rezerwy czasowe
24. szacować budżet planowanego zadania
25. określać środki i narzędzia niezbędne do wykonania zadań
26. wskazywać obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania
27. identyfikować przyczyny i skutki zachowań ryzykownych
28. rozpoznawać przypadki naruszania norm i procedur postępowania
29. formułować wnioski na podstawie opinii członków zespołu
30. ustalać warunki współpracy
31. rozpoznawać zachowania destrukcyjne i hamujące współpracę w zespole
32. rozpoznawać kluczowe role w zespole
33. identyfikować funkcje konfliktu w organizacji
34. identyfikować sytuacje wywołujące stres
35. wskazywać przyczyny sytuacji stresowych w pracy biurowej
36. rozpoznawać skutki stresu
37. rozróżniać techniki radzenia sobie ze stresem
38. wskazywać czynniki wpływające na rozwój zawodowy człowieka
39. rozróżniać pojęcia kwalifikacje i kompetencje zawodowe
40. identyfikować elementy kompetencji zawodowych dla pracownika biurowego
41. rozróżniać formy i metody doskonalenia zawodowego
42. sporządzać ścieżkę indywidualnej kariery zawodowej

ZALECANA LITERATURA DO ZAWODU, PODSTAWY PRAWNE

1) Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy, Warszawa 2014.
2) Szczęch K., Bukała W*., Bezpieczeństwo i higiena pracy. Podręcznik do kształcenia zawodowego*, Wyd. 3, Wydawnictwo Szkolne i Pedagogiczne Warszawa 2016.
3) Dyląg W., *BHP w biurze*. Warszawa, Główny Inspektorat Pracy, 2012. Data dostępu: 1 grudnia 2016, adres dostępu: https://www.pip.gov.pl/pl/f/v/97494/bhp %20biuro.pdf.
4) Misiarz M., Kocierz K., *Towaroznawstwo*, Wydawnictwo Rea, Rzeszów 2008.
5) Komosa A., *Organizowanie sprzedaży*, Wydawnictwo EKONOMIK, Warszawa 2017.
6) Komosa A., *Sprzedaż towarów,* Wydawnictwo EKONOMIK, Warszawa 2017.
7) Komosa A., *Bezpieczeństwo i higiena pracy,* Wydawnictwo EKONOMIK, Warszawa 2019.
8) Komosa A., *Kompetencje personalne i społeczne,* Wydawnictwo EKONOMIK, Warszawa 2019.
9) Pańczyk M., *Pracownia sprzedaży*, Wydawnictwo empi2, Poznań 2014.
10) Strzyżewska E., Wielgosik I., *Organizacja i technika sprzedaży*, Wydawnictwo empi2, Poznań 2015.
11) Tracy B., *Psychologia sprzedaży*, Wydawnictwo MT Biznes, Warszawa 2007.
12) Wielgosik I. *Obsługa klientów*, Wydawnictwo empi2, Poznań 2013.
13) Wajgner M., *Przedsiębiorca w handlu,* WSIP- Rea, Warszawa 2014.
14) Woźniczka J., *Marketing bezpośredni i interaktywny*, Wydawnictwo PWE, Warszawa 2007.
15) Zielińska H., *Obsługa klienta*, WSIP- Rea, Warszawa 2014.
16) Zielińska H., *Organizacja i techniki sprzedaży*. *Prowadzenie Sprzedaży*, WSIP, Warszawa 2014.
17) Zielińska H., *Towar jako przedmiot handlu*, WSIP- Rea, Warszawa 2014.
18) Ustawa o bezpieczeństwie żywności i żywienia z dn. 25 sierpnia 2006 r. ze zm.
19) Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 20 grudnia 2017 r. w sprawie zwolnień z obowiązku prowadzenia ewidencji przy zastosowaniu kas rejestrujących (Dz. U. z 2017 r., poz. 2454).
20) Rozporządzenie Ministra Przedsiębiorczości i Technologii z dnia 28 maja 2018 r. w sprawie kryteriów i warunków technicznych, którym muszą odpowiadać kasy rejestrujące (Dz. U. z 2018 r., poz. 1206).

NAZWA PRZEDMIOTU

ZAJĘCIA PRAKTYCZNE– liczba godzin 960

Cele ogólne

1. Przygotowanie do wykonywania zadań zawodowych związanych z: organizowaniem sprzedaży, przygotowaniem towarów do sprzedaży, obsługą klientów w różnych formach sprzedaży, dokumentowaniem transakcji kupna-sprzedaży, z wykonywaniem czynności posprzedażowych.
2. Kształtowanie kompetencji odpowiedzialności za wykonywane zadania.
3. Kształtowanie postawy postępowania zgodnie z zasadami etyki zawodowej.
4. Doskonalenie umiejętności dokonywania samooceny, komunikowania się i współpracy w zespole.

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

1) zastosować zasady bezpieczeństwa i higieny pracy przy wykonywaniu czynności zawodowych,
2) obsłużyć urządzenia na stanowisku pracy z zachowaniem zasad bezpieczeństwa,
3) zgromadzić odpady powstałe podczas wykonywania czynności zawodowych w oznaczonych miejscach,
4) zorganizować stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska,
5) zapobiegać działaniu czynników szkodliwych dla organizmu w wykonywanej pracy,
6) obsłużyć urządzenia podłączone do sieci elektrycznej zgodnie z zasadami bezpiecznej obsługi,
7) zastosować zasady ochrony przeciwpożarowej w przedsiębiorstwie handlowym,
8) zastosować zasady prowadzenia gospodarki odpadami, gospodarki wodno-ściekowej oraz w zakresie ochrony powietrza w przedsiębiorstwie handlowym,
9) postępować w stanach zagrożenia zdrowia i życia zgodnie z zasadami,
10) wykonać czynności udzielania pomocy przedmedycznej w zależności od przyczyny i rodzaju zagrożenia życia,
11) zawiadomić system powiadamiania pomocy medycznej w przypadku sytuacji stanowiącej zagrożenie zdrowia i życia przy wykonywaniu zadań zawodowych sprzedawcy,
12) udzielić pomocy przedmedycznej poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia,
13) sprawdzić stany magazynowe dla określonych towarów,
14) przygotować dane do zamówienia, np.: ilość, rodzaj towaru według podanego wzoru,
15) sporządzić zamówienie na towary zgodnie z ustalonymi danymi,
16) wysłać zamówienie na towary zgodnie z otrzymanym poleceniem,
17) przyjąć dostawę towaru zgodnie z zasadami odbioru ilościowego i jakościowego,
18) sprawdzić poprawność otrzymanych dokumentów dotyczących dostawy towarów pod względem formalnym i rachunkowym,

19) sprawdzić zgodność dostawy towarów z zamówieniem i dokumentami dostawy,
20) obsłużyć magazynowe programy komputerowe,
21) zastosować aktualnie obowiązujące przepisy i wymagania dotyczące jakości, w tym HACCP, przy dokonywaniu kontroli towarów przeznaczonych do sprzedaży,
22) sporządzić dokumenty handlowe do wykonywanych czynności zawodowych, np.: oferta handlowa, zamówienie,
23) obsłużyć programy komputerowe wspomagające sporządzanie dokumentów handlowych,
24) sporządzić dokument handlowy w formie papierowej lub elektronicznej,
25) sporządzić wymagane dokumenty związane z otrzymaną dostawą towarów,
26) zabezpieczyć dokumenty handlowe zgodnie z zasadami i przepisami,
27) zastosować procedurę postępowania w przypadku stwierdzenia niezgodności w dostawie towarów lub towarów wadliwych, zepsutych i uszkodzonych,
28) wykonać czynności związane z magazynowaniem towarów z zastosowaniem odpowiedniego sprzętu i urządzeń,
29) rozmieścić przyjęte towary w magazynie zgodnie z zasadami rozmieszczania i przechowywania,
30) opracować plan rozmieszczenia towarów w magazynie,
31) korzystać z norm towarowych oraz normy jakości w zakresie przechowywania towarów,
32) zastosować zasady gospodarki opakowaniami obowiązujące w przedsiębiorstwie handlowym,
33) segregować opakowania zgodnie z zasadami segregacji opakowań,
34) ewidencjonować określone rodzaje opakowań zgodnie z zasadami w przedsiębiorstwie handlowym,
35) prowadzić racjonalną gospodarkę opakowaniami,
36) sprawdzić określone towary przeznaczone do sprzedaży pod względem ilościowym i jakościowym,
37) sprawdzić zabezpieczenie towaru przed kradzieżą,
38) zabezpieczyć towar przed kradzieżą lub zniszczeniem,
39) obliczyć ceny wskazanych towarów z uwzględnieniem podatku VAT, marż handlowych, rabatów lub upustów,
40) obliczyć ceny towarów w opakowaniach zbiorczych,
41) oznaczyć towary stosownie do formy sprzedaży, np. metki, wywieszki cenowe,
42) rozmieścić wskazane towary na regałach z uwzględnieniem zasad rozmieszczania,
43) opracować plan ekspozycji towarów w sali sprzedażowej,
44) opracować plan ekspozycji towarów odpowiednio do formy sprzedaży i asortymentu towarów,
45) przygotować ekspozycje towarów na regale sklepowym z uwzględnieniem otrzymanych danych,
46) wykonać ekspozycję towarów w sali sprzedażowej,
47) rozmieszczać towary w sali sprzedażowej,
48) obsługiwać klientów zgodnie z zasadami komunikacji interpersonalnej i etyki zawodowej,
49) obsługiwać kasę fiskalną,
50) przygotować urządzenia współpracujące z kasą fiskalną do pracy,
51) obsłużyć wskazane urządzenia współpracujące z kasą fiskalną,

52) aktywnie słuchać klienta podczas rozmowy sprzedażowej,
53) przyjąć zgłoszenie reklamacyjne zgodnie z zasadami obsługi klienta i aktualnymi przepisami prawa,
54) wypełnić dokument zgłoszenia reklamacyjnego,
55) przyjąć należność za towar zgodnie z zasadami,
56) wypromować towary podczas sprzedaży,
57) stosować przepisy prawa regulujące działalność reklamową,
58) prowadzić działania reklamowe we współpracy z pracownikami przedsiębiorstwa handlowego,
59) przyjąć i zrealizować zamówienie na towary,
60) prowadzić sprzedaż na odległość,
61) poinformować klienta o prawach dotyczących np.: zwrotów towarów, gwarancji,
62) przygotować zamówiony towar do wysyłki,
63) dobrać sposób opakowania towaru do wielkości i rodzaju towaru.

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Kryteria weryfikacji zawarte w podstawie programowej. Uczeń …	Materiał nauczania
I. Bezpieczne wykonywanie pracy sprzedawcy	1. Zapewnienie bezpiecznych warunków przy organizowaniu sprzedaży towarów.	– HAN.01.1.1)2) wymienia przepisy prawa dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska – HAN.01.1.5)2) dobiera środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych – HAN.01.1.6)4) opisuje zasady zachowania podczas wykonywania zadań zawodowych z użyciem urządzeń podłączonych do sieci elektrycznej – HAN.01.1.6)4) wyjaśnia zasady prowadzenia gospodarki odpadami, gospodarki wodno-ściekowej oraz w zakresie ochrony powietrza	– Przepisy o zachowaniu bezpiecznej pracy w przedsiębiorstwie handlowym. – Zasady bhp przy wykonywaniu czynności zawodowych. – Środki ochrony indywidualnej stosowane przy wykonywaniu czynności zawodowych. – Obsługa urządzeń na stanowisku pracy z zachowaniem zasad bezpieczeństwa. – Odpady powstałe podczas wykonywania czynności zawodowych.
	2. Organizowanie stanowiska pracy.	– HAN.01.1.4)3) opisuje wymagania dotyczące pomieszczeń handlowych ograniczające wpływ czynników szkodliwych i uciążliwych na organizm człowieka – HAN.01.1.4)4) opisuje sposoby zapobiegania zagrożeniom życia i zdrowia w miejscu pracy – HAN.01.1.7) organizuje stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska – HAN.01.1.7)1) stosuje zasady organizacji stanowisk pracy związanych z użytkowaniem urządzeń – HAN.01.1.7)2) opisuje wymagania ergonomiczne dla stanowiska pracy – HAN.01.1.7)3) określa działania zapobiegające powstawaniu pożaru lub innego zagrożenia na	– Wyposażenie stanowiska pracy z uwzględnieniem zasad bezpieczeństwa i higieny pracy i ergonomii. – Zapobieganie działaniu czynników szkodliwych dla organizmu przy wykonywaniu pracy. – Organizacja stanowiska pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska.

		stanowisku pracy	
	3. Przestrzeganie zasad bezpieczeństwa i higieny pracy i ochrony przeciwpożarowej na stanowisku pracy sprzedawcy.	– HAN.01.1.6)1) opisuje bezpieczne i higieniczne warunki pracy na stanowisku pracy – HAN.01.1.7)4) korzysta z instrukcji obsługi urządzeń technicznych podczas wykonywania zadań zawodowych – HAN.01.1.6)5) opisuje zasady ochrony przeciwpożarowej w przedsiębiorstwie handlowym	– Obsługa urządzeń podłączonych do sieci elektrycznej zgodnie z zasadami bezpiecznej obsługi. – Zasady ochrony przeciwpożarowej w przedsiębiorstwie handlowym. – Zasady prowadzenia gospodarki odpadami, gospodarki wodno-ściekowej oraz w zakresie ochrony powietrza w przedsiębiorstwie handlowym.
	4. Udzielanie pierwszej pomocy przedmedycznej poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia.	– HAN.01.1.8)2) ocenia sytuację poszkodowanego na podstawie analizy objawów obserwowanych u poszkodowanego – HAN.01.1.8)3) zabezpiecza siebie, poszkodowanego i miejsce wypadku – HAN.01.1.8)5) powiadamia odpowiednie służby	– Zasady postępowania w stanach zagrożenia zdrowia i życia. – Wykonywanie czynności udzielania pomocy przedmedycznej w zależności od przyczyny i rodzaju zagrożenia życia. – System powiadamiania pomocy medycznej w przypadku sytuacji stanowiącej zagrożenie zdrowia i życia przy wykonywaniu zadań zawodowych sprzedawcy. – Udzielanie pomocy przedmedycznej poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia.
II. Dostawy towarów	1. Zamawianie towarów.	– HAN.01.3. 1)1) sprawdza stany magazynowe – HAN.01.3.1)2) przygotowuje dane do zamówienia – HAN.01.3.1)3) ustala ilość i rodzaj towarów do zamówienia – HAN.01.3.1)4) składa zamówienie na towar faksem, e- mailem lub telefonicznie – HAN.01.3.1)5) sporządza zamówienie towarów	– Sprawdzanie stanów magazynowych dla określonych towarów. – Przygotowanie danych do zamówienia, np.: ilość, rodzaj towaru według podanego wzoru, – Sporządzanie zamówień na towary zgodnie z ustalonymi danymi. – Wysyłanie zamówień na towary zgodnie z otrzymanym poleceniem.
	2. Przyjmowanie dostaw towarów.	– HAN.01.3.2)1) stosuje algorytm postępowania przy odbiorze towarów – HAN.01.3.2)2) odczytuje informacje zamieszczone na opakowaniach towarów	– Przyjmowanie dostaw towaru zgodnie z zasadami odbioru ilościowego i jakościowego. – Poprawność otrzymanych dokumentów

		– HAN.01.3.2)3) dokonuje odbioru towarów pod względem ilościowym i jakościowego – HAN.01.3.2)4) sporządza dokumenty związane z odbiorem towarów – HAN.01.3.2)5) sprawdza otrzymane dokumenty od dostawcy pod względem formalnym i rachunkowym – HAN.01.3.2)6) ustala niezgodności między towarem dostarczonym a zamówionym – HAN.01.3.2)7) wskazuje sposoby postępowania z towarem wadliwym, uszkodzonym lub zniszczonym	dotyczących dostawy towarów pod względem formalnym i rachunkowym. – Zgodność dostawy towarów z zamówieniem i dokumentami dostawy. – Przepisy i wymagania dotyczące jakości, w tym HACCP, przy dokonywaniu kontroli towarów przeznaczonych do sprzedaży. – Procedury postępowania w przypadku stwierdzenia niezgodności w dostawie towarów lub towarów wadliwych, zepsutych i uszkodzonych.
	3. Dokumentowanie dostaw towarów.	– HAN.01.2.1)1) rozróżnia dokumenty handlowe takie jak: pismo informacyjne, zapytanie ofertowe, ofertę sprzedaży, pismo negocjacyjne, zamówienie, reklamację, odpowiedź na reklamację – HAN.01.2.1)2) dobiera techniki i programy do sporządzania dokumentów handlowych – HAN.01.2.1) sporządza dokumenty handlowe w formie papierowej i elektronicznej – HAN.01.2.1)3) zabezpiecza dokumenty handlowe zgodnie z przepisami prawa	– Dobór dokumentów handlowych do wykonywanych czynności zawodowych, np.: oferta handlowa, zamówienie. – Programy komputerowe wspomagające sporządzanie dokumentów handlowych. – Sporządzanie wymaganych dokumentów związanych z otrzymaną dostawą towarów. – Zasady zabezpieczania dokumentów handlowych.
III. Magazynowanie towarów	1. Rozmieszczanie towarów w magazynie.	– HAN.01.3.3)3) dobiera sprzęt i urządzenia magazynowe do grupy towarowej – HAN.01.3.3)4) opisuje zasady rozmieszczania towarów w magazynie – HAN. 01.3.3)5) dobiera odpowiednie warunki przechowywania do towarów – HAN.01.3.3)6) rozmieszcza towary w magazynie zgodnie z zasadami przechowywania	– Czynności związane z magazynowaniem towarów z zastosowaniem odpowiedniego sprzętu i urządzeń. – Urządzenia wyposażenia technicznego magazynów. – Metody rozmieszczania towarów w magazynie. – Wymagania dotyczące stanu sanitarnego magazynu i urządzeń magazynowych. – Plan rozmieszczenia towarów w magazynie. – Korzystanie z norm towarowych oraz normy jakości w zakresie przechowywania towarów.

			– Środki transportu wewnętrznego w magazynach handlowych. – Rozmieszczenie przyjętych towarów w magazynie zgodnie z zasadami rozmieszczania i przechowywania.
	2. Gospodarka opakowaniami.	– HAN.01.3.4)3) opisuje zasady gospodarki opakowaniami w przedsiębiorstwie handlowym – HAN.01.3.4)4) wymienia zasady segregowania opakowań zgodnie z przepisami prawa – HAN.01.3.4)5) prowadzi ewidencję opakowań zgodnie z zasadami stosowanymi w przedsiębiorstwie handlowym, – HAN.01.3.5)3) dobiera opakowania do rodzaju towaru	– Wady i zalety określonego rodzaju opakowania. – Zasady gospodarki opakowaniami obowiązujące w przedsiębiorstwie handlowym. – Segregacja opakowań zgodnie z zasadami segregacji opakowań. – Ewidencja opakowań zgodnie z zasadami stosowanymi w przedsiębiorstwie handlowym. – Zasady prowadzenia racjonalnej gospodarki opakowaniami. – Dobór opakowania do określonego rodzaju towaru.
IV. Przygotowanie towarów do sprzedaży	1. Sprawdzenie i zabezpieczanie towarów.	– HAN.01.3.5)1) dokonuje ilościowej i jakościowej kontroli towarów przeznaczonych do sprzedaży – HAN.01.3.5)7) dobiera zasady przygotowania towarów do sprzedaży odpowiednio do asortymentu – HAN.01.3.5)8) stosuje zabezpieczenia towarów przed uszkodzeniem, kradzieżą i zniszczeniem – HAN.01.2.6)4) korzysta ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności	– Zasady odbioru ilościowego i jakościowego towarów. – Znaki jakości stosowane w handlu. – Oznakowanie towarów i opakowań. – Zabezpieczenie towaru przed kradzieżą lub zniszczeniem. – Zabezpieczenie towarów przed szkodnikami. – Analiza informacji zawartych na opakowaniach zbiorczych.
	2. Kalkulowanie cen towarów.	– HAN.01.3.5)4) kalkuluje ceny w sprzedaży hurtowej i detalicznej z uwzględnieniem obliczania marży, rabatów i upustów – HAN.01.2.5)4) dobiera stawki podatku VAT do towaru na podstawie symbolu Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług	– Obliczanie ceny wskazanych towarów z uwzględnieniem podatku VAT. – Obliczanie ceny wskazanych towarów z uwzględnieniem podatku VAT oraz marż handlowych. – Różnice między ceną hurtową a detaliczną. – Obliczanie ceny towarów w opakowaniach zbiorczych z uwzględnieniem podatku VAT, – Obliczanie ceny towarów w opakowaniach

			zbiorczych z uwzględnieniem podatku VAT oraz marż handlowych, rabatów lub upustów.
	3. Przygotowanie ekspozycji towarów.	– HAN.01.3.5)2) oznacza towary zgodnie z zasadami ustalonymi w handlu – HAN.01.3.6)2) stosuje metody i formy ekspozycji towarów – HAN.01.3.6)3) dobiera sposoby rozmieszczania towarów ze względu na stosowaną metodę sprzedaży – HAN.01.3.6)5) wymienia ogólne zasady rozmieszczania grup towarowych w sklepie z uwzględnieniem wagi towaru i wielkości opakowania, cech fizykochemicznych i wymaganych warunków przechowywania, wielkości i częstości sprzedaży towaru, branży i grupy asortymentowej towarów – HAN.01.3.6)6) przygotowuje ekspozycje towarów do sprzedaży	– Oznakowanie towarów stosownie do formy sprzedaży, np.: metki, wywieszki cenowe. – Zasady rozmieszczania towarów na regałach w sklepie. – Przygotowanie ekspozycji towarów w sali sprzedażowej.
V. Obsługa kasy fiskalnej i urządzeń współpracujących	.	– HAN.01.4.6)1) przygotowuje stanowisko kasowe do pracy – HAN.01.4.6)2) obsługuje kasę fiskalną zgodnie z instrukcją obsługi – HAN.01.4.6)3) zabezpiecza i odprowadza utarg – HAN.01.4.6)4) sporządza dokumenty kasowe zgodnie z przyjętymi zasadami – HAN.01.4.8)2) obsługuje urządzenia sklepowe i magazynowe takie jak: waga, metkownica, krajalnica, urządzenia chłodnicze – HAN.01.4.6)6) stosuje specjalistyczne urządzenia do rozliczeń pieniężnych	– Obsługi kasy fiskalnej. – Przygotowanie kasę fiskalnej do pracy, – Drukowanie raportów kasy fiskalnej – Sprawdzenie stanu gotówki w kasie po zakończeniu sprzedaży. – Rejestrowanie sprzedaży przy pomocy kasy fiskalnej. – Zakończenie paragonu przy zastosowaniu różnych form płatności. – Wprowadzanie towaru przy zastosowaniu kodów towarowych, kodów kreskowych. – Anulowanie pozycji sprzedaży, – Urządzenia współpracujące z kasą fiskalną. – Obsługa urządzeń współpracujących z kasą fiskalną.
VI.Obsługa	1. Obsługa	HAN.01.4.8)2) obsługuje urządzenia sklepowe	– Obsługa urządzeń technicznych podczas obsługi

klientów	urządzeń technicznych wspomagających obsługę klientów.	i magazynowe takie jak: waga, metkownica, krajalnica, urządzenia chłodnicze	klientów zgodnie z zasadami bhp.
	2. Rozmowa sprzedażowa.	– HAN.01.4.2)2) określa rodzaje klientów ze względu na cechy osobowości np. niezdecydowany, zdecydowany, nieufny, zgodny, niecierpliwy i szybkość akceptowania nowości – HAN.01.4.3)1) określa rodzaje asortymentów towarowych takie jak wąski, szeroki, płytki, głęboki – HAN.01.4.3)2) dokonuje podziału asortymentu na grupy towarowe – HAN.01.4.3)3) przekazuje informacje klientowi o sposobach użytkowania i przechowywania kupowanych towarów – HAN.01.4.3)4) prezentuje klientowi walory użytkowe sprzedawanego towaru – HAN.01.4.3)5) wykorzystuje pocztę elektroniczną i zasoby internetowe do pozyskiwania i gromadzenia informacji o towarach – HAN.01.4.3)6) przekazuje klientowi informacje o warunkach sprzedaży – HAN.01.4.4)1) rozróżnia komunikację werbalną i niewerbalną – HAN.01.4.4)4) dobiera sposób prowadzenia rozmowy sprzedażowej do typu klienta – HAN.01.4.5)1) sprawdza dostępność towarów	– Asortyment punktu sprzedaży. – Oferta handlowa punktu sprzedaży. – Informacja dla klienta o sposobie użytkowania, przechowywania nabywanych towarów. – Prezentacja klientowi walorów użytkowych nabywanego towaru. – Znaczenie mowy niewerbalnej podczas rozmowy z klientem. – Rozpoznawanie potrzeb klienta. – Rozmowa z klientem w celu dostosowania oferty sprzedaży do jego potrzeb, – Rozmowa sprzedażowa z klientem zdecydowanym i niezdecydowanym.
	3. Postępowanie reklamacyjne.	– HAN.01.4.7)1) przyjmuje zgłoszenie reklamacyjne – HAN.01.4.7)3) opisuje zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji – HAN.01.4.7)4) informuje klienta o sposobach rozpatrywania reklamacji – HAN.01.4.7)5) wypełnia dokumenty związane	– Przyjmowanie zgłoszeń reklamacyjnych zgodnie z zasadami obsługi klienta i aktualnymi przepisami prawa. – Zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji. – Analiza zgłoszeń reklamacyjnych. – Sposoby postępowania reklamacyjnego.

		z reklamacją towarów – HAN.0.1.4.7)6) określa sposoby postępowania reklamacyjnego w zależności od rodzaju zgłaszanej reklamacji	
	4. Przyjmowanie należności.	– HAN.01.4.5)4) sporządza dokumenty sprzedaży takie jak faktura, rachunek, faktura korygująca oraz dokument magazynowy wydania zewnętrznego – HAN.01.4.5)5) ustala kwotę należności za sprzedane towary – HAN.01.4.5)6) przyjmuje wpłaty i należności w formie gotówkowej lub bezgotówkowej	– Obliczanie należności za towar. – Obsłużyć kasy fiskalnej. – Sporządzanie dokumentów sprzedaży.
	5. Etyka w handlu.	– HAN.01.6.1) przestrzega zasad kultury i etyki podczas realizacji zadań zawodowych – HAN.01.6.1)2) identyfikuje zasady etyczne i prawne związane z ochroną własności intelektualnej i ochroną danych osobowych – HAN.01.6.1)4) rozpoznaje przypadki naruszania zasad etyki – HAN.01.6.1)5) używa form grzecznościowych w komunikacji pisemnej i ustnej	– Zasady etyki zawodowej podczas obsługi klientów.
	6. Komunikowanie się z klientem w języku obcym.	– HAN.01.5.4)1) rozpoczyna, prowadzi i kończy rozmowę – HAN.01.5.4)6) proponuje, zachęca klienta – HAN.01.5.4)7) stosuje formy i zwroty grzecznościowe	– Rozpoczęcie rozmowy z klientem. – Zakończenie uprzejmie rozmowy z klientem. – Dobór zwrotów grzecznościowych do sytuacji. – Udzielanie odpowiedzi na pytania klientów. – Zadawanie pytań klientowi w celu doprecyzowania jego potrzeb. – Pomoc klientowi w wyborze towaru adekwatnego do jego potrzeb.
VII.Promocja towarów.	1. Walory użytkowe towarów w promocji.	– HAN.01.3.6)1) stosuje podstawowe narzędzia marketingu takie jak produkt, cena, dystrybucja, promocja	– Towary przeznaczone do sprzedaży promocyjnej. – Promocja towarów podczas sprzedaży. – Prezentacja towarów w promocji podczas rozmowy sprzedażowej. – Oznakowanie towarów do sprzedaży

			promocyjnej. – Charakterystyka walorów użytkowych towarów w promocji.
	2.Reklama w sprzedaży towarów.	– HAN.01.3.6)1) stosuje podstawowe narzędzia marketingu takie jak produkt, cena, dystrybucja, promocja	– Prowadzenie działań reklamowych we współpracy z pracownikami przedsiębiorstwa handlowego. – Prezentacja własnych pomysłów reklamowania towarów.
	3. Skuteczność promocji.	– HAN.01.3.6)1) stosuje podstawowe narzędzia marketingu takie jak produkt, cena, dystrybucja, promocja	– Wywiady z klientami na temat skuteczności działań promocyjnych.
	4. Public relations w sprzedaży towarów.	– HAN.01.3.6)1) stosuje podstawowe narzędzia marketingu takie jak produkt, cena, dystrybucja, promocja	– Kształtowanie pozytywnego wizerunku firmy handlowej.
VIII.Sprzedaż towarów	1. Realizacja zamówień klienta.	– HAN.01.4.1)2) dobiera formę sprzedaży do rodzaju asortymentu – HAN.01.4.1)4) dobiera technikę sprzedaży do asortymentu i potrzeb klientów – HAN.01.4.5)2) prowadzi korespondencję z klientem dotyczącą realizacji zamówienia – HAN.01.4.5)3) udziela wyjaśnień na zapytanie klienta dotyczące realizacji zamówienia – HAN.01.4.5)7) wykonuje czynności związane z pakowaniem i wydawaniem towaru – HAN.01.4.5)8) dobiera sposób pakowania towarów w zależności od rodzaju towaru i oczekiwań klienta – HAN.01.4.5)9) informuje klienta o prawach dotyczących zwrotu towarów i gwarancji – HAN.01.4.5)10) informuje klienta o organizacji i warunkach odbioru towaru	– Dobór form sprzedaży do rodzaju asortymentu. – Dobór technik sprzedaży do posiadanego asortymentu i potrzeb klientów. – Przyjmowanie zamówienia na towary. – Realizacja zamówienia na towary. – Komunikacja z klientem dotycząca realizacji zamówienia. – Uprawienia klienta wynikające ze sprzedaży na odległość. – Prawa klienta dotyczące np.: zwrotów towarów, gwarancji.
	2. Wysyłka towarów.	- HAN.01.4.5)10) informuje klienta o organizacji i warunkach odbioru towaru	- Algorytm postępowania podczas wysyłania towarów do odbiorcy.

			- Przygotowanie zamówionego towaru do wysyłki, - Dobór sposobu opakowania towaru do wielkości i rodzaju towaru. - Zasady wysyłania towarów do klientów.
IX. Odpowiedzialność materialna	1.Inwentaryzacja towarów.	- HAN.01.3.7)4) przygotowuje towary do inwentaryzacji - HAN.01.3.7)5) przeprowadza inwentaryzację towarów metodą spisu z natury - HAN.01.3.7)6) wypełnia dokumenty inwentaryzacyjne - HAN.01.3.7)8) ustala limit ubytków - HAN.01.3.7)9) określa zakres odpowiedzialności materialnej pracowników	- Odpowiedzialność materialna związana z wykonywaniem zadań zawodowych. - Inwentaryzacja towarów.
X. Wykorzystanie technologii informacyjnej	1.Wykonywanie zadań zawodowych z wykorzystaniem technologii informacyjnej..	- HAN.01.2.2)1) wykorzystuje systemy technologii informacyjnej stosowane w handlu np. pakiet biurowy, programy sprzedażowe - HAN.01.2.2)3) obsługuje system sprzedaży zgodnie z instrukcją obsługi - HAN. 01.4.6)5) stosuje programy komputerowe do ewidencji rozliczeń pieniężnych - HAN.01.4.8)1) stosuje arkusz kalkulacyjny do wykonywania obliczeń	- Systemy technologii informacyjnej wykorzystywane w handlu.
XI. Kompetencje personalne i społeczne	1.Przestrzeganie zasad kultury i etyki. 2.Wykazywanie się kreatywnością i otwartością na zmiany. 3.Aktualizacja	- HAN.01.6.1)5) używa form grzecznościowych w komunikacji pisemnej i ustnej - HAN.01.6.2)7) podejmuje inicjatywę w nietypowej sytuacji - HAN.01.6.2)8) reaguje elastycznie na nieprzewidywalne sytuacje - HAN.01.6.5)3) wyznacza cele rozwojowe i sposoby ich realizacji	- Zasady kultury i etyki podczas realizacji zadań zawodowych. - Kreatywność i otwartość na zmiany. - Kompetencje i kwalifikacje zawodowe. - Przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych klientów. - Komunikacja interpersonalna. - Jednostka, grupa zespół. Warunki współpracy

	wiedzy i doskonalenie umiejętności zawodowych. 4.Przestrzeganie tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy. 5.Stosowanie zasad komunikacji interpersonalnej. 6.Współpraca w zespole.	- HAN.01.6.6)1) pozyskuje dane osobowe zgodnie z przepisami prawa - HAN.01.6.6)2) przestrzega zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych - HAN.01.6.6)3) przechowuje dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa - HAN.01.6.8)3) identyfikuje formy komunikacji werbalnej i niewerbalnej - HAN.01.6.9)3) rozpoznaje kluczowe role zespołowe - HAN.01.6.9)4) rozpoznaje zachowania destrukcyjne hamujące współpracę w zespole	w zespole.

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

Przygotowanie do wykonywania zadań zawodowych sprzedawcy wymaga od uczącego się:

- opanowania wiedzy w zakresie współczesnych technik i form sprzedaży towarów,
- przygotowania do efektywnego wykorzystania uzyskanej wiedzy w praktyce,
- motywacji wewnętrznej,
- odkrywania predyspozycji zawodowych.

Zajęcia praktyczne obejmują wszystkie działania przedsiębiorstwa mające na celu dostarczenie wyrobów do nabywców w odpowiednim czasie, miejscu i w pożądanych przez nich ilościach, mają na celu zapewnienie ciągłości procesu sprzedaży.

W przedmiocie „Zajęcia praktyczne" stosowane metody powinny zapewnić osiąganie celów zaplanowanych w procesie edukacji oraz przygotowanie uczniów do pracy w zawodzie sprzedawca.

Proponowane metody:

- ćwiczenia
- metoda przypadków,
- metoda tekstu przewodniego,
- metoda projektu edukacyjnego,

Polecane środki dydaktyczne:

- zestawy ćwiczeń, instrukcje do ćwiczeń, pakiety edukacyjne dla uczniów, teksty przewodnie, karty pracy dla uczniów, czasopisma branżowe, katalogi sprzętu i wyposażenia magazynów, filmy i prezentacje multimedialne związane z organizowaniem sprzedaży towarów,
- stanowiska komputerowe z dostępem do internetu,
- wyposażenie odpowiednie do realizacji założonych efektów kształcenia.

Efektywność procesu kształcenia jest zależna między innymi od:

- stosowanych przez nauczyciela metod pracy i środków dydaktycznych
- zaangażowania i motywacji wewnętrznej uczniów
- warunków techno-dydaktycznych prowadzenia procesu nauczania.

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA

W celu sprawdzenia osiągnięć edukacyjnych ucznia/słuchacza proponuje się zastosować:

- karty obserwacji w trakcie wykonywanych ćwiczeń praktycznych, w ocenie należy uwzględnić następujące kryteria merytoryczne oraz ogólne: dokładność wykonanych czynności, samoocenę, czas wykonania zadania.
- test praktyczny z kryteriami oceny określonymi w karcie obserwacji.

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Ewaluacja ma na celu doskonalenie stosowanych metod w celu osiągania założonych celów edukacyjnych. Do pozyskania danych od uczniów należy zastosować testy oraz kwestionariusze ankietowe, np.:

- test pisemny dla uczniów,
- test praktyczny dla uczniów,
- kwestionariusz ankietowy skierowany do uczniów (mający na celu doskonalenie procesu kształcenia i osiągania celów programowych).

W ocenie rezultatów procesu dydaktycznego należy zastosować metody ilościowe – ilu uczniów uzyska wyniki testu pisemnego powyżej 50% oraz ilu uczniów uzyska wynik testu praktycznego powyżej 75%. Metody jakościowe pozwolą zbadać osiąganie kwalifikacji przez uczących się w zawodzie oraz ocenić stopień korelacji celów i treści programu nauczania.