

Zespół Szkół
32-040 Świątniki Górne
ul. F. Bielowicza 20
Branżowa Szkoła I Stopnia

Program nauczania zajęć praktycznych
w zawodzie sprzedawca

dla młodocianych pracowników, którzy rozpoczęli kształcenie w klasie pierwszej w roku szkolnym 2019/2020 i w latach następnych.

SYMBOL CYFROWY ZAWODU 522301

KWALIFIKACJE WYODRĘBNIONE W ZAWODZIE:

HAN.01 Prowadzenie sprzedaży

Program nauczania jest programem przedmiotowym o strukturze spiralnej, który został opracowany w oparciu o rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 16 maja 2019 r. w sprawie podstaw programowych kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz dodatkowych umiejętności zawodowych w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego.

Program nauczania w zakresie zajęć praktycznych jest modyfikacją programu nauczania opracowanego w Ośrodku Rozwoju Edukacji w Warszawie.

Program nauczania został opracowany w porozumieniu z pracodawcami.

Świątyniki Górne 1 września 2019 r.

I. Informacje ogólne.

Opracowany przez Ośrodek Rozwoju Edukacji w Warszawie i opublikowany na stronie internetowej www.ore.edu.pl projekt programu nauczania zawodu murarz-tylnkarz w ramach projektu „Partnerstwo na rzecz kształcenia zawodowego. Etap 3. Edukacja zawodowa odpowiadająca potrzebom rynku pracy”, współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, realizowanego w latach 2018–2019 zawiera:

- 1) plan nauczania zawodu,
- 2) wstęp do programu (opis zawodu, charakterystyka, programu, założenia programowe, wykaz przedmiotów w zakresie kształcenia zawodowego w zawodzie murarz-tylnkarz),
- 3) programy nauczania do poszczególnych przedmiotów,
- 4) projekt ewaluacji programu nauczania do zawodu,
- 5) zalecaną literaturę do zawodu.

Kształcenie w zawodzie sprzedawca (HAN.01 Prowadzenie sprzedaży.) **obejmuje realizację teoretycznych przedmiotów zawodowych, tj.:**

- 1) BHP i organizacja pracy w handlu
- 2) język obcy zawodowy, komunikacja z klientem
- 3) organizacja sprzedaży towarów
- 4) właściwości towarów
- 5) obsługa kas fiskalnych i urządzeń współpracujących z kasą
- 6) promocja towarów
- 7) sprzedaż internetowa

oraz przedmioty organizowany w **formie zajęć praktycznych, tj.:**

1) organizacja i sprzedaż towarów

2) sprzedaż hurtowa z obsługą urządzeń transportowych

Nauka zawodu ma na celu przygotowanie młodocianego do pracy w charakterze wykwalifikowanego pracownika lub czeladnika i obejmuje praktyczną naukę zawodu, która jest organizowana u pracodawcy na zasadach ustalonych w odrębnych przepisach, oraz doksztalanie teoretyczne

Doksztalanie teoretyczne młodocianych pracowników uczęszczających do oddziału wielozawodowego Branżowej szkoły I stopnia w Zespole Szkół w Świątnikach Górnych odbywa się w Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego w Krakowie, os. Szkolne 21 przez okres 4 tygodni w każdej klasie, w wymiarze 34 godzin tygodniowo.

Praktyczna nauka zawodu młodocianych jest organizowana u pracodawcy. Na zajęcia praktyczne organizowane u pracodawcy przeznaczono w klasie pierwszej - dwa dni w tygodniu, w klasie drugiej i trzeciej – 3 dni w tygodniu.

Pracodawca zatrudniający młodocianego w celu nauki zawodu w zawodzie sprzedawca realizuje program nauczania zajęć praktycznych obejmujący program nauczania przedmiotu **organizacja i sprzedaż towarów i przedmiotu sprzedaż hurtowa z obsługą urządzeń transportowych**

NAZWA PRZEDMIOTU

ORGANIZACJA I SPRZEDAŻ TOWARÓW – ZAJĘCIA PRAKTYCZNE

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 spożywczych 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 z uwzględnieniem zasad merchandisingu,
- 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.

MATERIAŁ NAUCZANIA

| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Liczba godz. | Wymagania programowe | | Uwagi o realizacji |
|--|--|--------------|--|---|--------------------|
| | | | Podstawowe Uczeń potrafi: | Ponadpodstawowe Uczeń potrafi: | Etap realizacji |
| I. Bezpieczne wykonywanie pracy sprzedawcy | 1. Zapewnienie bezpiecznych warunków przy organizowaniu sprzedaży towarów. | | <ul style="list-style-type: none"> – zastosować zasady bhp przy wykonywaniu czynności zawodowych, – dobrać środki ochrony indywidualnej do wykonywanych czynności zawodowych, – obsłużyć urządzenia na stanowisku pracy z zachowaniem zasad bezpieczeństwa, – zgromadzić odpady powstałe podczas wykonywania czynności zawodowych w oznaczonych miejscach. | <ul style="list-style-type: none"> – wskazać przepisy o zachowaniu bezpiecznej pracy w przedsiębiorstwie handlowym. | Klasa I |
| | 2. Organizowanie stanowiska pracy. | | <ul style="list-style-type: none"> – zorganizować stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska. | <ul style="list-style-type: none"> – dobrać wyposażenie stanowiska pracy z uwzględnieniem zasad bezpieczeństwa i higieny pracy i ergonomii, – zapobiegać działaniu czynników szkodliwych dla organizmu w wykonywanej pracy. | Klasa I |

| | | | | | |
|---------------------|---|--|---|---|---------|
| | 3. Przestrzeganie zasad bezpieczeństwa i higieny pracy i ochrony przeciwpożarowej na stanowisku pracy sprzedawcy. | | <ul style="list-style-type: none"> - obsłużyć urządzenia podłączone do sieci elektrycznej zgodnie z zasadami bezpiecznej obsługi, - zastosować zasady ochrony przeciwpożarowej w przedsiębiorstwie handlowym. | <ul style="list-style-type: none"> - zastosować zasady prowadzenia gospodarki odpadami, gospodarki wodno-ściekowej oraz w zakresie ochrony powietrza w przedsiębiorstwie handlowym. | Klasa I |
| | 4. Udzielanie pierwszej pomocy przedmedycznej poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia. | | <ul style="list-style-type: none"> - postępować w stanach zagrożenia zdrowia i życia zgodnie z zasadami, - wykonywać czynności udzielania pomocy przedmedycznej w zależności od przyczyny i rodzaju zagrożenia życia, - zawiadomić system powiadamiania pomocy medycznej w przypadku sytuacji stanowiącej zagrożenie zdrowia i życia przy wykonywaniu zadań zawodowych sprzedawcy. | <ul style="list-style-type: none"> - udzielić pomocy przedmedycznej poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia. | Klasa I |
| II. Dostawy towarów | 1. Zamawianie towarów. | | <ul style="list-style-type: none"> - sprawdzić stany magazynowe dla określonych towarów, - przygotować dane do zamówienia, np.: ilość, rodzaj towaru według podanego wzoru, - sporządzić zamówienie na towary zgodnie z ustalonymi danymi. | <ul style="list-style-type: none"> - wysłać zamówienie na towary zgodnie z otrzymanym poleceniem. | Klasa I |
| | 2. Przyjmowanie dostaw towarów. | | <ul style="list-style-type: none"> - przyjąć dostawę towaru zgodnie z zasadami odbioru ilościowego i jakościowego, - sprawdzić poprawność otrzymanych dokumentów dotyczących dostawy towarów | <ul style="list-style-type: none"> - odróżnić ubytki naturalne od niedoborów przy kontrolowaniu towarów przeznaczonych do sprzedaży, - zastosować aktualnie obowiązujące przepisy i | Klasa I |

| | | | | | |
|----------------------------|--|--|--|---|---------|
| | | | <p>pod względem formalnym i rachunkowym,</p> <ul style="list-style-type: none"> - sprawdzić zgodność dostawy towarów z zamówieniem i dokumentami dostawy, - obsłużyć magazynowe programy komputerowe. | <p>wymagania dotyczące jakości, w tym HACCP, przy dokonywaniu kontroli towarów przeznaczonych do sprzedaży.</p> | |
| | 3. Dokumentowanie dostaw towarów. | | <ul style="list-style-type: none"> - dobrać dokument handlowy do wykonywanych czynności zawodowych, np.: oferta handlowa, zamówienie, - obsłużyć programy komputerowe wspomagające sporządzanie dokumentów handlowych, - sporządzić dokument handlowy w formie papierowej lub elektronicznej, - sporządzić wymagane dokumenty związane z otrzymaną dostawą towarów, - zabezpieczyć dokumenty handlowe zgodnie z zasadami, | <ul style="list-style-type: none"> - zastosować procedurę postępowania w przypadku stwierdzenia niezgodności w dostawie towarów lub towarów wadliwych, zepsutych i uszkodzonych. | Klasa I |
| III. Magazynowanie towarów | 1. Rozmieszczanie towarów w magazynie. | | <ul style="list-style-type: none"> - wykonać czynności związane z magazynowaniem towarów z zastosowaniem odpowiedniego sprzętu i urządzeń, - zidentyfikować wszystkie wskazane urządzenia wyposażenia technicznego magazynów, - zastosować urządzenia wyposażenia technicznego magazynów do rozmieszczenia towarów w magazynie, - zastosować metody rozmieszczania towarów w magazynie, | <ul style="list-style-type: none"> - ocenić funkcjonalność magazynów handlowych ze względu na rodzaj asortymentu towarów, - opracować plan rozmieszczenia towarów w magazynie, - korzystać z norm towarowych oraz normy jakości w zakresie przechowywania towarów, - dobrać środki transportu wewnętrznego w magazynach handlowych, - rozmieścić przyjęte towary w magazynie zgodnie z zasadami rozmieszczania i | Klasa I |

| | | | | | |
|--|--|--|---|---|---------|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - porównać powszechnie stosowane metody rozmieszczenia towarów w magazynie, - wymienić wymagania dotyczące stanu sanitarnego magazynu i urządzeń magazynowych. | <ul style="list-style-type: none"> - przechowywania, - dokonać konserwacji urządzeń magazynowych, - zapewnić odpowiedni stan sanitarny magazynu i urządzeń magazynowych. | |
| | 2. Gospodarka opakowaniami. | | <ul style="list-style-type: none"> - wymienić wady i zalety określonego rodzaju opakowania, - zastosować zasady gospodarki opakowaniami obowiązujące w przedsiębiorstwie handlowym, - segregować opakowania zgodnie z zasadami segregacji opakowań, - ewidencjonować określone rodzaje opakowań zgodnie z zasadami w przedsiębiorstwie handlowym, - wyjaśnić zasady prowadzenia racjonalnej gospodarki opakowaniami. | <ul style="list-style-type: none"> - ocenić rodzaj opakowania pod względem jego wad i zalet, - dobrać rodzaj opakowania do określonego rodzaju towaru, - prowadzić racjonalną gospodarkę opakowaniami. | Klasa I |
| IV. Przygotowanie towarów do sprzedaży | 1. Sprawdzenie i zabezpieczanie towarów. | | <ul style="list-style-type: none"> - określić zasady odbioru ilościowego i jakościowego towarów, - sprawdzić określone towary przeznaczone do sprzedaży pod względem ilościowym i jakościowym, - zidentyfikować znaki jakości stosowane w handlu, - odczytać oznakowania towarów i opakowań, - sprawdzić zabezpieczenie towaru przed kradzieżą, - sprawdzić zabezpieczenie towarów przed szkodnikami. | <ul style="list-style-type: none"> - zastosować zasady odbioru ilościowego i jakościowego towarów, - dokonać analizy informacji zawartych na opakowaniach zbiorczych, - zabezpieczyć towar przed kradzieżą lub zniszczeniem, - zabezpieczyć towary przed szkodnikami. | Klasa I |

| | | | | | |
|---|--------------------------------------|--|---|--|----------|
| | 2. Kalkulowanie cen towarów. | | <ul style="list-style-type: none"> - zastosować zasady zaokrągleń, - identyfikować składowe ceny detalicznej, - identyfikować składowe ceny hurtowej, - obliczyć ceny wskazanych towarów z uwzględnieniem podatku VAT, - obliczyć ceny wskazanych towarów z uwzględnieniem podatku VAT oraz marż handlowych. | <ul style="list-style-type: none"> - wskazać różnice między ceną hurtową a detaliczną, - obliczyć ceny towarów w opakowaniach zbiorczych z uwzględnieniem podatku VAT, - obliczyć ceny towarów w opakowaniach zbiorczych z uwzględnieniem podatku VAT oraz marż handlowych, rabatów lub upustów. | Klasa I |
| | 3. Obniżki cenowe towarów. | | <ul style="list-style-type: none"> - obliczyć ceny wskazanych towarów z uwzględnieniem podatku VAT oraz rabatów lub upustów. | <ul style="list-style-type: none"> - dokonać analizy opłacalności obniżek cenowych. | Klasa II |
| | 4. Przygotowanie ekspozycji towarów. | | <ul style="list-style-type: none"> - oznaczyć towary stosownie do formy sprzedaży, np.: metki, wywieszki cenowe, - rozmieścić wskazane towary na regałach z uwzględnieniem zasad rozmieszczania, - przygotować ekspozycje towarów na regale sklepowym z uwzględnieniem podanych danych. | <ul style="list-style-type: none"> - opracować plan ekspozycji towarów spożywczych w sali sprzedażowej, - opracować plan ekspozycji towarów odpowiednio do formy sprzedaży i asortymentu towarów, - wykonać ekspozycję towarów w sali sprzedażowej, - rozmieszczać towary w sali sprzedażowej z uwzględnieniem zasad merchandisingu. | Klasa II |
| V. Obsługa kasy fiskalnej i urządzeń współpracujących | . | | <ul style="list-style-type: none"> - organizować stanowisko pracy do obsługi kasy fiskalnej zgodnie z wymogami ergonomii, - korzystać z instrukcji obsługi kasy fiskalnej, - przygotować kasę do pracy, - drukować raporty kasy fiskalnej, - sprawdzić stan gotówki w kasie po zakończeniu sprzedaży, | <ul style="list-style-type: none"> - przygotować urządzenia współpracujące z kasą fiskalną do pracy. - obsłużyć wskazane urządzenia współpracujące z kasą fiskalną, - wprowadzić towar przy zastosowaniu kodów towarowych, kodów kreskowych, - anulować pozycję sprzedaży, | Klasa II |

| | | | | | |
|---------------------|---|--|--|--|----------|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - uporządkować stanowisko kasowe zgodnie z przyjętymi zasadami kasjera, - wymienić poprawnie papier w kasie fiskalnej, - rejestrować sprzedaż przy pomocy kasy fiskalnej, - zakończyć paragon przy zastosowaniu różnych form płatności. | <ul style="list-style-type: none"> - przejrzeć otwarty paragon. | |
| V. Obsługa klientów | 1. Obsługa urządzeń technicznych wspomagających obsługę klientów. | | <ul style="list-style-type: none"> - obsłużyć urządzenia techniczne zgodnie z zasadami bhp podczas obsługi klientów, - postępować z urządzeniami technicznymi zgodnie z instrukcją. | <ul style="list-style-type: none"> - zabezpieczyć urządzenie techniczne po użyciu zgodnie z zasadami. | Klasa II |
| | 2. Rozmowa sprzedażowa. | | <ul style="list-style-type: none"> - poinformować o asortymencie na życzenie klienta, - poinformować klienta o sposobie użytkowania, przechowywania nabywanych towarów, - zaprezentować klientowi walory użytkowe nabywanego towaru, - rozpoznać znaczenie mowy niewerbalnej podczas rozmowy z klientem, - aktywnie słuchać klienta podczas rozmowy sprzedażowej, - odpowiadać na pytania klienta zgodnie z zasadami komunikacji interpersonalnej, - zadawać pytania klientowi w celu dostosowania oferty sprzedaży do jego potrzeb, - prowadzić rozmowę sprzedażową z klientem zdecydowanym i | <ul style="list-style-type: none"> - prowadzić rozmowy sprzedażowe z różnymi typami klientów zgodnie z zasadami etyki i komunikacji interpersonalnej. | Klasa II |

| | | | | | |
|----------------------|--|--|--|--|-----------|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - niezdecydowanym, - zadawać pytania klientowi niezdecydowanemu zmierzające do ustalenia jego potrzeb, - dobrać pytanie dotyczące ustalenia potrzeby do typu klienta, - komunikować się z klientem w celu ustalenia formy płatności za nabywane towary. | | |
| | 3. Postępowanie reklamacyjne. | | <ul style="list-style-type: none"> - przyjąć zgłoszenie reklamacyjne zgodnie z zasadami obsługi klienta i aktualnymi przepisami prawa, - wypełnić dokument zgłoszenia reklamacyjnego, | <ul style="list-style-type: none"> - dokonać analizy zgłoszeń reklamacyjnych i na ich podstawie opracować wnioski, - poinformować klienta o sposobach postępowania reklamacyjnego. | Klasa II |
| | 4. Przyjmowanie należności. | | <ul style="list-style-type: none"> - obliczyć należność za towar zgodnie z zasadami, - obsłużyć kasę fiskalną, - wydać dokument sprzedaży klientowi. | <ul style="list-style-type: none"> - sporządzić raport sprzedaży. | Klasa II |
| | 5. Etyka w handlu. | | <ul style="list-style-type: none"> - zastosować zasady etyki zawodowej podczas obsługi klientów, - rozróżnić zachowania etyczne od nieetycznych. | <ul style="list-style-type: none"> - dokonać samooceny zachowania podczas obsługi klientów. | Klasa II |
| | 6. Komunikowanie się z klientem w języku obcym | | <ul style="list-style-type: none"> - rozpocząć rozmowę z klientem, - zakończyć uprzejmie rozmowę z klientem, - dobrać zwroty grzecznościowe do sytuacji, - udzielić odpowiedzi na pytania klientów, - zadać pytania klientowi w celu doprecyzowania jego potrzeb. | <ul style="list-style-type: none"> - przeprowadzić rozmowę z klientem niezdecydowanym zainteresowanym zaoferowanym asortymentem, - pomóc wybrać klientowi towar adekwatny do jego potrzeb. | Klasa II |
| VI. Promocja towarów | 7. Walory użytkowe towarów w | | <ul style="list-style-type: none"> - zgromadzić informacje o towarach przeznaczonych do | <ul style="list-style-type: none"> - sporządzić wykaz walorów użytkowych wybranych towarów, | Klasa III |

| | | | | | |
|----------------------------|---|--|--|--|-----------|
| | promocji. | | <ul style="list-style-type: none"> - sprzedaży promocyjnej, - wypromować towary podczas sprzedaży, - zaprezentować klientowi informacje o towarach w promocji podczas rozmowy sprzedażowej, - zaprezentować klientom walory użytkowe towarów w promocji. | <ul style="list-style-type: none"> - oznaczyć towary do sprzedaży promocyjnej, - scharakteryzować walory użytkowe towarów w promocji. | |
| | 8. Reklama w sprzedaży towarów. | | <ul style="list-style-type: none"> - stosować przepisy prawa regulujące działalność reklamową, - prowadzić działania reklamowe we współpracy z pracownikami przedsiębiorstwa handlowego. | <ul style="list-style-type: none"> - zaprezentować własne pomysły reklamowania towarów. | Klasa II |
| | 9. Skuteczność promocji. | | <ul style="list-style-type: none"> - przeprowadzić wywiady z klientami na temat skuteczności działań promocyjnych. | <ul style="list-style-type: none"> - opracować wnioski z badania skuteczności promocji prowadzonej przez firmę handlową. | Klasa III |
| | 10. Public relations w sprzedaży towarów. | | <ul style="list-style-type: none"> - kształtować pozytywny wizerunek firmy handlowej. | <ul style="list-style-type: none"> - utrzymać pozytywny wizerunek firmy handlowej. | Klasa III |
| VII. Sprzedaż na odległość | 1. Sprzedaż internetowa. | | <ul style="list-style-type: none"> - dobierać formę sprzedaży internetowej do rodzaju asortymentu, - dobierać technikę sprzedaży do posiadanego asortymentu i potrzeb klientów, - przyjąć zamówienie na towary, - zrealizować zamówienie na towary, - komunikować się z klientem, - informować klienta o uprawnieniach wynikających ze sprzedaży na odległość, - korzystać z istniejących serwisów ogłoszeniowych i aukcyjnych, sklepów internetowych i portali | <ul style="list-style-type: none"> - stosować przepisy regulujące funkcjonowanie e-handlu w ustawie o swobodzie działalności gospodarczej, - stosować przepisy regulujące funkcjonowanie e-handlu w ustawie o ochronie danych osobowych i ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną, - stosować przepisy regulujące funkcjonowanie e-handlu w ustawie o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów, | Klasa III |

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
| | | | <p>społecznościowych w związku z prowadzonym e-handlem,</p> <ul style="list-style-type: none"> - ustalić łączną kwotę należności za sprzedane towary, - poinformować klienta o prawach dotyczących, np.: zwrotów towarów, gwarancji, - rozpoznać potrzeby klienta internetowego. | <ul style="list-style-type: none"> - stosować przepisy regulujące funkcjonowanie e-handlu w ustawie o szczególnych warunkach sprzedaży konsumennej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, - stosować przepisy regulujące funkcjonowanie e-handlu w ustawie Prawo własności przemysłowej, - wyjaśnić zasady dotyczące praw klienta, np.: zwrotów towarów, gwarancji, odstąpienia od umowy zawieranej na odległość, - poinformować klienta o organizacji i warunkach zwrotu towaru, - zamówić usługi internetowe domeny i hostingu, - obliczać ceny w sprzedaży hurtowej i detalicznej (z uwzględnieniem obliczania marży, rabatów i upustów i innych zniżek), - wybrać najlepszą ofertę usług pocztowych i kurierskich dla sprzedaży internetowej, - sprawdzić ustalone przez klienta warunki zamówienia, np. sposób płatności, adres wysyłki, dokumenty sprzedaży, - wybrać optymalną ofertę usług do sprzedaży internetowej, - korzystać z gotowego oprogramowania internetowego przeznaczonego dla e-handlu, - obsłużyć programy komputerowe wspomagające sprzedaż | |
|--|--|--|---|--|--|

| | | | | | |
|--|---------------------|--|---|--|-----------|
| | | | | <p>internetową,</p> <ul style="list-style-type: none"> - wystawić dokumenty klientowi w sprzedaży internetowej, - rozpocząć e-działalność gospodarczą w internecie, - zarejestrować działalność gospodarczą w internecie, - prowadzić e-sklep, - pozyskać klientów w działalności internetowej, - promować e-sklep, - stosować przepisy regulujące funkcjonowanie e-handlu, - ustalić optymalne źródła zakupu towarów do sprzedaży internetowej, - ustalić wielkość zapasów w sklepie internetowym, - przygotować zamówienie towarów w handlu internetowym, - przygotować dane do zamówienia towaru do sprzedaży internetowej, - zamawiać towar telefonicznie, e-mailowo oraz internetowo lub poprzez elektroniczny formularz zamówienia, - udzielić wyjaśnień na zapytanie klienta dotyczące składanego zamówienia elektronicznego lub telefonicznego, - udzielić wyjaśnień na zapytanie klienta dotyczące realizacji zamówienia mailowo i/lub telefonicznie. | |
| | 2. Wysyłka towarów. | | - przygotować zamówiony towar do wysyłki, | - sporządzić algorytm postępowania podczas wysyłania | Klasa III |

| | | | | | |
|---------------------|--|--|--|---|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - dobrać sposób opakowania towaru do wielkości i rodzaju towaru, - zastosować zasady wysyłania towarów do klientów, - znaczyć towary zgodnie z zasadami w handlu internetowym, - dobrać opakowanie do rodzaju towaru, - pakować i zabezpieczać towar do wysyłki, - charakteryzować różne formy i koszty dostawy towaru, - przygotować dokumenty sprzedaży, - przekazać paczki firmom przewozowym. | <ul style="list-style-type: none"> - towarów do odbiorcy, - stosować przepisy dotyczące odpowiedzialności materialnej sprzedawcy internetowego. | |
| Razem liczba godzin | | | | | |

ORGANIZACJA I SPRZEDAŻ TOWARÓW – ZAJĘCIA PRAKTYCZNE

Cele ogólne

5. 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.
6. Kształtowanie kompetencji odpowiedzialności za wykonywane zadania.
7. Kształtowanie postawy postępowania zgodnie z zasadami etyki zawodowej.
8. Doskonalenie umiejętności dokonywania samooceny, komunikowania się i współpracy w zespole.

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

- 64) zastosować zasady bezpieczeństwa i higieny pracy przy wykonywaniu czynności zawodowych,

- 65) obsłużyć urządzenia na stanowisku pracy z zachowaniem zasad bezpieczeństwa,
- 66) zgromadzić odpady powstałe podczas wykonywania czynności zawodowych w oznaczonych miejscach,
- 67) zorganizować stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska,
- 68) zapobiegać działaniu czynników szkodliwych dla organizmu w wykonywanej pracy,
- 69) obsłużyć urządzenia podłączone do sieci elektrycznej zgodnie z zasadami bezpiecznej obsługi,
- 70) zastosować zasady ochrony przeciwpożarowej w przedsiębiorstwie handlowym,
- 71) zastosować zasady prowadzenia gospodarki odpadami, gospodarki wodno-ściekowej oraz w zakresie ochrony powietrza w przedsiębiorstwie handlowym,
- 72) postępować w stanach zagrożenia zdrowia i życia zgodnie z zasadami,
- 73) wykonać czynności udzielania pomocy przedmedycznej w zależności od przyczyny i rodzaju zagrożenia życia,
- 74) zawiadomić system powiadamiania pomocy medycznej w przypadku sytuacji stanowiącej zagrożenie zdrowia i życia przy wykonywaniu zadań zawodowych sprzedawcy,
- 75) udzielić pomocy przedmedycznej poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia,
- 76) sprawdzić stany magazynowe dla określonych towarów,
- 77) przygotować dane do zamówienia, np.: ilość, rodzaj towaru według podanego wzoru,
- 78) sporządzić zamówienie na towary zgodnie z ustalonymi danymi,
- 79) wysłać zamówienie na towary zgodnie z otrzymanym poleceniem,
- 80) przyjąć dostawę towaru zgodnie z zasadami odbioru ilościowego i jakościowego,
- 81) sprawdzić poprawność otrzymanych dokumentów dotyczących dostawy towarów pod względem formalnym i rachunkowym,
- 82) sprawdzić zgodność dostawy towarów z zamówieniem i dokumentami dostawy,
- 83) obsłużyć magazynowe programy komputerowe,
- 84) zastosować aktualnie obowiązujące przepisy i wymagania dotyczące jakości, w tym HACCP, przy dokonywaniu kontroli towarów przeznaczonych do sprzedaży,
- 85) sporządzić dokumenty handlowe do wykonywanych czynności zawodowych, np.: oferta handlowa, zamówienie,
- 86) obsłużyć programy komputerowe wspomagające sporządzanie dokumentów handlowych,
- 87) sporządzić dokument handlowy w formie papierowej lub elektronicznej,

- 88) sporządzić wymagane dokumenty związane z otrzymaną dostawą towarów,
- 89) zabezpieczyć dokumenty handlowe zgodnie z zasadami i przepisami,
- 90) zastosować procedurę postępowania w przypadku stwierdzenia niezgodności w dostawie towarów lub towarów wadliwych, zepsutych i uszkodzonych,
- 91) wykonać czynności związane z magazynowaniem towarów z zastosowaniem odpowiedniego sprzętu i urządzeń,
- 92) rozmieścić przyjęte towary w magazynie zgodnie z zasadami rozmieszczania i przechowywania,
- 93) opracować plan rozmieszczenia towarów w magazynie,
- 94) korzystać z norm towarowych oraz normy jakości w zakresie przechowywania towarów,
- 95) zastosować zasady gospodarki opakowaniami obowiązujące w przedsiębiorstwie handlowym,
- 96) segregować opakowania zgodnie z zasadami segregacji opakowań,
- 97) ewidencjonować określone rodzaje opakowań zgodnie z zasadami w przedsiębiorstwie handlowym,
- 98) prowadzić racjonalną gospodarkę opakowaniami,
- 99) sprawdzić określone towary przeznaczone do sprzedaży pod względem ilościowym i jakościowym,
- 100) sprawdzić zabezpieczenie towaru przed kradzieżą,
- 101) zabezpieczyć towar przed kradzieżą lub zniszczeniem,
- 102) obliczyć ceny wskazanych towarów z uwzględnieniem podatku VAT, marż handlowych, rabatów lub upustów,
- 103) obliczyć ceny towarów w opakowaniach zbiorczych,
- 104) oznaczyć towary stosownie do formy sprzedaży, np. metki, wywieszki cenowe,
- 105) rozmieścić wskazane towary na regałach z uwzględnieniem zasad rozmieszczania,
- 106) opracować plan ekspozycji towarów spożywczych w sali sprzedażowej,
- 107) opracować plan ekspozycji towarów odpowiednio do formy sprzedaży i asortymentu towarów,
- 108) przygotować ekspozycje towarów na regale sklepowym z uwzględnieniem otrzymanych danych,
- 109) wykonać ekspozycję towarów w sali sprzedażowej,
- 110) rozmieszczać towary w sali sprzedażowej z uwzględnieniem zasad merchandisingu,
- 111) obsługiwać klientów zgodnie z zasadami komunikacji interpersonalnej i etyki zawodowej,
- 112) obsługiwać kasę fiskalną,
- 113) przygotować urządzenia współpracujące z kasą fiskalną do pracy,

- 114) obsłużyć wskazane urządzenia współpracujące z kasą fiskalną,
- 115) aktywnie słuchać klienta podczas rozmowy sprzedażowej,
- 116) przyjąć zgłoszenie reklamacyjne zgodnie z zasadami obsługi klienta i aktualnymi przepisami prawa,
- 117) wypełnić dokument zgłoszenia reklamacyjnego,
- 118) przyjąć należność za towar zgodnie z zasadami,
- 119) wypromować towary podczas sprzedaży,
- 120) stosować przepisy prawa regulujące działalność reklamową,
- 121) prowadzić działania reklamowe we współpracy z pracownikami przedsiębiorstwa handlowego,
- 122) przyjąć i zrealizować zamówienie na towary,
- 123) prowadzić sprzedaż na odległość,
- 124) poinformować klienta o prawach dotyczących np.: zwrotów towarów, gwarancji,
- 125) przygotować zamówiony towar do wysyłki,
- 126) dobrać sposób opakowania towaru do wielkości i rodzaju towaru.

MATERIAŁ NAUCZANIA

| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Liczba godz. | Wymagania programowe | | Uwagi o realizacji |
|--|--|--------------|--|--|--------------------|
| | | | Podstawowe Uczeń potrafi: | Ponadpodstawowe Uczeń potrafi: | Etap realizacji |
| III. Bezpieczne wykonywanie pracy sprzedawcy | 5. Zapewnienie bezpiecznych warunków przy organizowaniu sprzedaży towarów. | | <ul style="list-style-type: none"> – zastosować zasady bhp przy wykonywaniu czynności zawodowych, – dobrać środki ochrony indywidualnej do wykonywanych czynności zawodowych, – obsłużyć urządzenia na stanowisku pracy z zachowaniem zasad bezpieczeństwa, – zgromadzić odpady powstałe | <ul style="list-style-type: none"> – wskazać przepisy o zachowaniu bezpiecznej pracy w przedsiębiorstwie handlowym. | Klasa I |

| | | | | | |
|---------------------|---|--|---|---|---------|
| | | | podczas wykonywania czynności zawodowych w oznaczonych miejscach. | | |
| | 6. Organizowanie stanowiska pracy. | | <ul style="list-style-type: none"> - zorganizować stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska. | <ul style="list-style-type: none"> - dobrać wyposażenie stanowiska pracy z uwzględnieniem zasad bezpieczeństwa i higieny pracy i ergonomii, - zapobiegać działaniu czynników szkodliwych dla organizmu w wykonywanej pracy. | Klasa I |
| | 7. Przestrzeganie zasad bezpieczeństwa i higieny pracy i ochrony przeciwpożarowej na stanowisku pracy sprzedawcy. | | <ul style="list-style-type: none"> - obsłużyć urządzenia podłączone do sieci elektrycznej zgodnie z zasadami bezpiecznej obsługi, - zastosować zasady ochrony przeciwpożarowej w przedsiębiorstwie handlowym. | <ul style="list-style-type: none"> - zastosować zasady prowadzenia gospodarki odpadami, gospodarki wodno-ściekowej oraz w zakresie ochrony powietrza w przedsiębiorstwie handlowym. | Klasa I |
| | 8. Udzielanie pierwszej pomocy przedmedycznej poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia. | | <ul style="list-style-type: none"> - postępować w stanach zagrożenia zdrowia i życia zgodnie z zasadami, - wykonywać czynności udzielania pomocy przedmedycznej w zależności od przyczyny i rodzaju zagrożenia życia, - zawiadomić system powiadamiania pomocy medycznej w przypadku sytuacji stanowiącej zagrożenie zdrowia i życia przy wykonywaniu zadań zawodowych sprzedawcy. | <ul style="list-style-type: none"> - udzielić pomocy przedmedycznej poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia. | Klasa I |
| IX. Dostawy towarów | 4. Zamawianie towarów. | | <ul style="list-style-type: none"> - sprawdzić stany magazynowe dla określonych towarów, - przygotować dane do | <ul style="list-style-type: none"> - wysłać zamówienie na towary zgodnie z otrzymanym poleceniem. | Klasa I |

| | | | | | |
|--------------------------|--|--|--|--|---------|
| | | | zamówienia, np.: ilość, rodzaj towaru według podanego wzoru, – sporządzić zamówienie na towary zgodnie z ustalonymi danymi. | | |
| | 5. Przyjmowanie dostaw towarów. | | – przyjąć dostawę towaru zgodnie z zasadami odbioru ilościowego i jakościowego, – sprawdzić poprawność otrzymanych dokumentów dotyczących dostawy towarów pod względem formalnym i rachunkowym, – sprawdzić zgodność dostawy towarów z zamówieniem i dokumentami dostawy, – obsłużyć magazynowe programy komputerowe. | – odróżnić ubytki naturalne od niedoborów przy kontrolowaniu towarów przeznaczonych do sprzedaży, – zastosować aktualnie obowiązujące przepisy i wymagania dotyczące jakości, w tym HACCP, przy dokonywaniu kontroli towarów przeznaczonych do sprzedaży. | Klasa I |
| | 6. Dokumentowanie dostaw towarów. | | – dobrać dokument handlowy do wykonywanych czynności zawodowych, np.: oferta handlowa, zamówienie, – obsłużyć programy komputerowe wspomagające sporządzanie dokumentów handlowych, – sporządzić dokument handlowy w formie papierowej lub elektronicznej, – sporządzić wymagane dokumenty związane z otrzymaną dostawą towarów, – zabezpieczyć dokumenty handlowe zgodnie z zasadami, | – zastosować procedurę postępowania w przypadku stwierdzenia niezgodności w dostawie towarów lub towarów wadliwych, zepsutych i uszkodzonych. | Klasa I |
| X. Magazynowanie towarów | 3. Rozmieszczanie towarów w magazynie. | | – wykonać czynności związane z magazynowaniem towarów z zastosowaniem odpowiedniego sprzętu i urządzeń, | – ocenić funkcjonalność magazynów handlowych ze względu na rodzaj asortymentu towarów, | Klasa I |

| | | | | | |
|--|--|--|---|---|---------|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - zidentyfikować wszystkie wskazane urządzenia wyposażenia technicznego magazynów, - zastosować urządzenia wyposażenia technicznego magazynów do rozmieszczenia towarów w magazynie, - zastosować metody rozmieszczania towarów w magazynie, - porównać powszechnie stosowane metody rozmieszczenia towarów w magazynie, <p>- wymienić wymagania dotyczące stanu sanitarnego magazynu i urządzeń magazynowych.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - opracować plan rozmieszczenia towarów w magazynie, - korzystać z norm towarowych oraz normy jakości w zakresie przechowywania towarów, - dobrać środki transportu wewnętrznego w magazynach handlowych, - rozmieścić przyjęte towary w magazynie zgodnie z zasadami rozmieszczania i przechowywania, - dokonać konserwacji urządzeń magazynowych, - zapewnić odpowiedni stan sanitarny magazynu i urządzeń magazynowych. | |
| | 4. Gospodarka opakowaniami. | | <ul style="list-style-type: none"> - wymienić wady i zalety określonego rodzaju opakowania, - zastosować zasady gospodarki opakowaniami obowiązujące w przedsiębiorstwie handlowym, - segregować opakowania zgodnie z zasadami segregacji opakowań, - ewidencjonować określone rodzaje opakowań zgodnie z zasadami w przedsiębiorstwie handlowym, - wyjaśnić zasady prowadzenia racjonalnej gospodarki opakowaniami. | <ul style="list-style-type: none"> - ocenić rodzaj opakowania pod względem jego wad i zalet, - dobrać rodzaj opakowania do określonego rodzaju towaru, - prowadzić racjonalną gospodarkę opakowaniami. | Klasa I |
| XI. Przygotowanie towarów do sprzedaży | 5. Sprawdzenie i zabezpieczanie towarów. | | <ul style="list-style-type: none"> - określić zasady odbioru ilościowego i jakościowego towarów, - sprawdzić określone towary | <ul style="list-style-type: none"> - zastosować zasady odbioru ilościowego i jakościowego towarów, - dokonać analizy informacji | Klasa I |

| | | | | |
|--------------------------------------|--|---|---|----------|
| | | <ul style="list-style-type: none"> – przeznaczone do sprzedaży pod względem ilościowym i jakościowym, – zidentyfikować znaki jakości stosowane w handlu, – odczytać oznakowania towarów i opakowań, – sprawdzić zabezpieczenie towaru przed kradzieżą, – sprawdzić zabezpieczenie towarów przed szkodnikami. | <ul style="list-style-type: none"> – zawartych na opakowaniach zbiorczych, – zabezpieczyć towar przed kradzieżą lub zniszczeniem, – zabezpieczyć towary przed szkodnikami. | |
| 6. Kalkulowanie cen towarów. | | <ul style="list-style-type: none"> – zastosować zasady zaokrągleń, – zidentyfikować składowe ceny detalicznej, – zidentyfikować składowe ceny hurtowej, – obliczyć ceny wskazanych towarów z uwzględnieniem podatku VAT, – obliczyć ceny wskazanych towarów z uwzględnieniem podatku VAT oraz marż handlowych. | <ul style="list-style-type: none"> – wskazać różnice między ceną hurtową a detaliczną, – obliczyć ceny towarów w opakowaniach zbiorczych z uwzględnieniem podatku VAT, – obliczyć ceny towarów w opakowaniach zbiorczych z uwzględnieniem podatku VAT oraz marż handlowych, rabatów lub upustów. | Klasa I |
| 7. Obniżki cenowe towarów. | | <ul style="list-style-type: none"> – obliczyć ceny wskazanych towarów z uwzględnieniem podatku VAT oraz rabatów lub upustów. | <ul style="list-style-type: none"> – dokonać analizy opłacalności obniżek cenowych. | Klasa II |
| 8. Przygotowanie ekspozycji towarów. | | <ul style="list-style-type: none"> – oznaczyć towary stosownie do formy sprzedaży, np.: metki, wywieszki cenowe, – rozmieścić wskazane towary na regałach z uwzględnieniem zasad rozmieszczania, – przygotować ekspozycje towarów na regale sklepowym z uwzględnieniem podanych danych. | <ul style="list-style-type: none"> – opracować plan ekspozycji towarów spożywczych w sali sprzedażowej, – opracować plan ekspozycji towarów odpowiednio do formy sprzedaży i asortymentu towarów, – wykonać ekspozycję towarów w sali sprzedażowej, – rozmieszczać towary w sali | Klasa II |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|----------|
| | | | | <p>sprzedażowej z uwzględnieniem zasad merchandisingu.</p> | |
| V. Obsługa kasy fiskalnej i urządzeń współpracujących | . | | <ul style="list-style-type: none"> - organizować stanowisko pracy do obsługi kasy fiskalnej zgodnie z wymogami ergonomii, - korzystać z instrukcji obsługi kasy fiskalnej, - przygotować kasę do pracy, - drukować raporty kasy fiskalnej, - sprawdzić stan gotówki w kasie po zakończeniu sprzedaży, - uporządkować stanowisko kasowe zgodnie z przyjętymi zasadami kasjera, - wymienić poprawnie papier w kasie fiskalnej, - rejestrować sprzedaż przy pomocy kasy fiskalnej, - zakończyć paragon przy zastosowaniu różnych form płatności. | <ul style="list-style-type: none"> - przygotować urządzenia współpracujące z kasą fiskalną do pracy. - obsłużyć wskazane urządzenia współpracujące z kasą fiskalną, - wprowadzić towar przy zastosowaniu kodów towarowych, kodów kreskowych, - anulować pozycję sprzedaży, - przejrzeć otwarty paragon. | Klasa II |
| XII. Obsługa klientów | 11. Obsługa urządzeń technicznych wspomagających obsługę klientów. | | <ul style="list-style-type: none"> - obsłużyć urządzenia techniczne zgodnie z zasadami bhp podczas obsługi klientów, - postępować z urządzeniami technicznymi zgodnie z instrukcją. | <ul style="list-style-type: none"> - zabezpieczyć urządzenie techniczne po użyciu zgodnie z zasadami. | Klasa II |
| | 12. Rozmowa sprzedażowa. | | <ul style="list-style-type: none"> - poinformować o asortymencie na życzenie klienta, - poinformować klienta o sposobie użytkowania, przechowywania nabywanych towarów, - zaprezentować klientowi walory użytkowe nabywanego towaru, - rozpoznać znaczenie mowy niewerbalnej podczas rozmowy z klientem, | <ul style="list-style-type: none"> - prowadzić rozmowy sprzedażowe z różnymi typami klientów zgodnie z zasadami etyki i komunikacji interpersonalnej. | Klasa II |

| | | | | |
|--|--------------------------------|---|--|----------|
| | | <ul style="list-style-type: none"> – aktywnie słuchać klienta podczas rozmowy sprzedażowej, – odpowiadać na pytania klienta zgodnie z zasadami komunikacji interpersonalnej, – zadawać pytania klientowi w celu dostosowania oferty sprzedaży do jego potrzeb, – prowadzić rozmowę sprzedażową z klientem zdecydowanym i niezdecydowanym, – zadawać pytania klientowi niezdecydowanemu zmierzające do ustalenia jego potrzeb, – dobrać pytanie dotyczące ustalenia potrzeby do typu klienta, – komunikować się z klientem w celu ustalenia formy płatności za nabywane towary. | | |
| | 13. Postępowanie reklamacyjne. | <ul style="list-style-type: none"> – przyjąć zgłoszenie reklamacyjne zgodnie z zasadami obsługi klienta i aktualnymi przepisami prawa, – wypełnić dokument zgłoszenia reklamacyjnego, | <ul style="list-style-type: none"> – dokonać analizy zgłoszeń reklamacyjnych i na ich podstawie opracować wnioski, – poinformować klienta o sposobach postępowania reklamacyjnego. | Klasa II |
| | 14. Przyjmowanie należności. | <ul style="list-style-type: none"> – obliczyć należność za towar zgodnie z zasadami, – obsłużyć kasę fiskalną, – wydać dokument sprzedaży klientowi. | <ul style="list-style-type: none"> – sporządzić raport sprzedaży. | Klasa II |
| | 15. Etyka w handlu. | <ul style="list-style-type: none"> – zastosować zasady etyki zawodowej podczas obsługi klientów, – rozróżnić zachowania etyczne od nieetycznych. | <ul style="list-style-type: none"> – dokonać samooceny zachowania podczas obsługi klientów. | Klasa II |

| | | | | | |
|----------------------------|---|--|---|---|-----------|
| | 16. Komunikowanie się z klientem w języku obcym | | <ul style="list-style-type: none"> - rozpocząć rozmowę z klientem, - zakończyć uprzejmie rozmowę z klientem, - dobrać zwroty grzecznościowe do sytuacji, - udzielić odpowiedzi na pytania klientów, - zadać pytania klientowi w celu doprecyzowania jego potrzeb. | <ul style="list-style-type: none"> - przeprowadzić rozmowę z klientem niezdecydowanym zainteresowanym zaofiarowanym asortymentem, - pomóc wybrać klientowi towar adekwatny do jego potrzeb. | Klasa II |
| XIII. Promocja towarów | 17. Walory użytkowe towarów w promocji. | | <ul style="list-style-type: none"> - zgromadzić informacje o towarach przeznaczonych do sprzedaży promocyjnej, - wypromować towary podczas sprzedaży, - zaprezentować klientowi informacje o towarach w promocji podczas rozmowy sprzedażowej, - zaprezentować klientom walory użytkowe towarów w promocji. | <ul style="list-style-type: none"> - sporządzić wykaz walorów użytkowych wybranych towarów, - oznaczyć towary do sprzedaży promocyjnej, - scharakteryzować walory użytkowe towarów w promocji. | Klasa III |
| | 18. Reklama w sprzedaży towarów. | | <ul style="list-style-type: none"> - stosować przepisy prawa regulujące działalność reklamową, - prowadzić działania reklamowe we współpracy z pracownikami przedsiębiorstwa handlowego. | <ul style="list-style-type: none"> - zaprezentować własne pomysły reklamowania towarów. | Klasa II |
| | 19. Skuteczność promocji. | | <ul style="list-style-type: none"> - przeprowadzić wywiady z klientami na temat skuteczności działań promocyjnych. | <ul style="list-style-type: none"> - opracować wnioski z badania skuteczności promocji prowadzonej przez firmę handlową. | Klasa III |
| | 20. Public relations w sprzedaży towarów. | | <ul style="list-style-type: none"> - kształtować pozytywny wizerunek firmy handlowej. | <ul style="list-style-type: none"> - utrzymać pozytywny wizerunek firmy handlowej. | Klasa III |
| XIV. Sprzedaż na odległość | 3. Sprzedaż internetowa. | | <ul style="list-style-type: none"> - dobrać formę sprzedaży internetowej do rodzaju asortymentu, - dobrać technikę sprzedaży do posiadanego asortymentu i | <ul style="list-style-type: none"> - stosować przepisy regulujące funkcjonowanie e-handlu w ustawie o swobodzie działalności gospodarczej, - stosować przepisy regulujące | Klasa III |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|
| | | | <p>potrzeb klientów,</p> <ul style="list-style-type: none"> - przyjąć zamówienie na towary, - zrealizować zamówienie na towary, - komunikować się z klientem, - informować klienta o uprawnieniach wynikających ze sprzedaży na odległość, - korzystać z istniejących serwisów ogłoszeniowych i aukcyjnych, sklepów internetowych i portali społecznościowych w związku z prowadzonym e-handlem, - ustalić łączną kwotę należności za sprzedane towary, - poinformować klienta o prawach dotyczących, np.: zwrotów towarów, gwarancji, - rozpoznać potrzeby klienta internetowego. | <p>funkcjonowanie e-handlu w ustawie o ochronie danych osobowych i ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną,</p> <ul style="list-style-type: none"> - stosować przepisy regulujące funkcjonowanie e-handlu w ustawie o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów, - stosować przepisy regulujące funkcjonowanie e-handlu w ustawie o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, - stosować przepisy regulujące funkcjonowanie e-handlu w ustawie Prawo własności przemysłowej, - wyjaśnić zasady dotyczące praw klienta, np.: zwrotów towarów, gwarancji, odstąpienia od umowy zawieranej na odległość, - poinformować klienta o organizacji i warunkach zwrotu towaru, - zamówić usługi internetowe domeny i hostingu, - obliczać ceny w sprzedaży hurtowej i detalicznej (z uwzględnieniem obliczania marży, rabatów i upustów i innych zniżek), - wybrać najlepszą ofertę usług pocztowych i kurierskich dla sprzedaży internetowej, | |
|--|--|--|--|---|--|

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - sprawdzić ustalone przez klienta warunki zamówienia, np. sposób płatności, adres wysyłki, dokumenty sprzedaży, - wybrać optymalną ofertę usług do sprzedaży internetowej, - korzystać z gotowego oprogramowania internetowego przeznaczonego dla e-handlu, - obsłużyć programy komputerowe wspomagające sprzedaż internetową, - wystawić dokumenty klientowi w sprzedaży internetowej, - rozpocząć e-działalność gospodarczą w internecie, - zarejestrować działalność gospodarczą w internecie, - prowadzić e-sklep, - pozyskać klientów w działalności internetowej, - promować e-sklep, - stosować przepisy regulujące funkcjonowanie e-handlu, - ustalić optymalne źródła zakupu towarów do sprzedaży internetowej, - ustalić wielkość zapasów w sklepie internetowym, - przygotować zamówienie towarów w handlu internetowym, - przygotować dane do zamówienia towaru do sprzedaży internetowej, - zamawiać towar telefonicznie, e-mailowo oraz internetowo lub poprzez elektroniczny formularz | |
|--|--|--|--|---|--|

| | | | | | |
|---------------------|---------------------|--|---|--|-----------|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> zamówienia, – udzielić wyjaśnień na zapytanie klienta dotyczące składanego zamówienia elektronicznego lub telefonicznego, – udzielić wyjaśnień na zapytanie klienta dotyczące realizacji zamówienia mailowo i/lub telefonicznie. | |
| | 4. Wysyłka towarów. | | <ul style="list-style-type: none"> – przygotować zamówiony towar do wysyłki, – dobrać sposób opakowania towaru do wielkości i rodzaju towaru, – zastosować zasady wysyłania towarów do klientów, – znaczyć towary zgodnie z zasadami w handlu internetowym, – dobierać opakowanie do rodzaju towaru, – pakować i zabezpieczać towar do wysyłki, – charakteryzować różne formy i koszty dostawy towaru, – przygotować dokumenty sprzedaży, – przekazać paczki firmom przewozowym. | <ul style="list-style-type: none"> – sporządzić algorytm postępowania podczas wysyłania towarów do odbiorcy, – stosować przepisy dotyczące odpowiedzialności materialnej sprzedawcy internetowego. | Klasa III |
| Razem liczba godzin | | | | | |

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.

Organizacja i sprzedaż towarów – zajęcia praktyczne obejmują wszystkie działania przedsiębiorstwa mające na celu dostarczenie wyrobów do nabywców w odpowiednim czasie, miejscu i w pożądanym przez nich ilościach, mają na celu zapewnienie ciągłości procesu sprzedaży.

W przedmiocie „Organizacja i sprzedaż towarów” stosowane metody powinny zapewnić osiągnięcie 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 UCZNIĄ

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 osiągnięcia 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 osiągnięcia 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 osiągnięcie kwalifikacji przez uczących się w zawodzie oraz ocenić stopień korelacji celów i treści programu nauczania.

NAZWA PRZEDMIOTU

Zajęcia praktyczne

SPRZEDAŻ HURTOWA Z OBSŁUGĄ URZĄDZEŃ TRANSPORTOWYCH

Cele ogólne

1. Rozmieszczanie towarów w magazynie.
2. Organizowanie zaopatrzenia hurtowni.
3. Gospodarowanie zapasami i opakowaniami w magazynie.
4. Przygotowanie do przeprowadzenia inwentaryzacji towarów.
5. Obsługiwanie programów komputerowych handlowo-magazynowych.
6. Obsługiwanie urządzeń transportowych.

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

- 1) zastosować zasady bhp przy wykonywaniu czynności zawodowych w magazynie,
- 2) obsłużyć urządzenia magazynowe z zachowaniem zasad bezpieczeństwa,
- 3) zorganizować stanowisko pracy sprzedawcy w hurtowni zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska,
- 4) zapobiec działaniu czynników szkodliwych dla organizmu w wykonywanej pracy,
- 5) określić zasady ergonomii i normatywy techniczne przy przygotowaniu stanowiska pracy sprzedawcy w hurtowni,
- 6) dobrać wyposażenie do stanowiska pracy sprzedawcy w hurtowni z uwzględnieniem zasad bezpieczeństwa i higieny pracy,
- 7) zastosować zasady zachowania bezpieczeństwa przy pracach z urządzeniami podłączonymi do sieci elektrycznej,
- 8) zastosować zasady ochrony przeciwpożarowej w magazynie,
- 9) zastosować zasady prowadzenia gospodarki odpadami, gospodarki wodno-ściekowej oraz w zakresie ochrony powietrza,
- 10) zastosować sposoby postępowania w stanach zagrożenia zdrowia i życia,
- 11) wykonać czynności udzielania pomocy przedmedycznej w zależności od przyczyny i rodzaju zagrożenia życia,

- 12) zawiadomić system powiadamiania pomocy medycznej w przypadku sytuacji stanowiącej zagrożenie zdrowia i życia przy wykonywaniu zadań zawodowych sprzedawcy,
- 13) udzielić pomocy przedmedycznej poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia,
- 14) sprawdzić stany magazynowe dla wskazanych towarów,
- 15) przygotować dane do zamówienia, np.: ilość, rodzaj towaru według podanego wzoru,
- 16) sporządzić zamówienie na towary zgodnie z ustalonymi danymi,
- 17) dobrać źródła zaopatrzenia do rodzaju sprzedawanych towarów w hurtowni,
- 18) wysłać zamówienie na towary zgodnie z otrzymanym poleceniem,
- 19) przeprowadzić odbiór ilościowy i jakościowy towarów dostarczanych do hurtowni,
- 20) sprawdzić poprawność otrzymanych dokumentów dotyczących dostawy towarów pod względem formalnym i rachunkowym,
- 21) sprawdzić zgodność dostawy towarów z zamówieniem i dokumentami dostawy,
- 22) odróżnić ubytki naturalne od niedoborów przy kontrolowaniu towarów przeznaczonych do sprzedaży,
- 23) zastosować aktualnie obowiązujące przepisy dotyczące jakości, w tym HACCP, przy dokonywaniu kontroli towarów przeznaczonych do sprzedaży,
- 24) dobrać dokument handlowy do wykonywanych czynności zawodowych, np.: oferta handlowa, zamówienie,
- 25) obsłużyć programy komputerowe wspomagające sporządzanie dokumentów handlowych,
- 26) sporządzić dokument handlowy w formie papierowej lub elektronicznej,
- 27) sporządzić wymagane dokumenty związane z otrzymaną dostawą towarów,
- 28) zabezpieczyć dokumenty handlowe zgodnie z zasadami,
- 29) wykryć błędy w dokumentacji dostaw towarów do hurtowni,
- 30) zastosować procedurę postępowania w przypadku stwierdzenia niezgodności w dostawie towarów lub towarów wadliwych, zepsutych i uszkodzonych,
- 31) zastosować zasady przechowywania towarów w magazynie zgodnie z obowiązującymi normami,
- 32) przygotować towary do sprzedaży i wymogów handlu hurtowego,
- 33) rozmieścić towary w sali ekspozycyjnej zgodnie z zasadami sanitarnymi, marketingowymi i ergonomii,
- 34) korzystać z norm towarowych oraz normy jakości w zakresie przechowywania towarów,
- 35) zastosować zasady gospodarki opakowaniami obowiązujące w przedsiębiorstwie handlowym,
- 36) prowadzić racjonalną gospodarkę opakowaniami,

- 37) zidentyfikować formy inwentaryzacji,
- 38) przeprowadzić spis z natury,
- 39) sprawdzić ilość i jakość towarów przeznaczonych do sprzedaży,
- 40) zabezpieczyć towar przed kradzieżą lub zniszczeniem,
- 41) oznaczyć towary zgodnie z zasadami hurtowni,
- 42) przygotować ekspozycje towarów odpowiednio do asortymentu towarów,
- 43) wykonać ekspozycję towarów w hurtowni,
- 44) przygotować zamówiony towar do wysyłki,
- 45) dobrać opakowanie do rodzaju i wielkości towaru,
- 46) zorganizować stanowisko pracy do obsługi kasy fiskalnej zgodnie z wymogami ergonomii,
- 47) obsługiwać kasę fiskalną,
- 48) obsłużyć terminal kart płatniczych,
- 49) posłużyć się czytnikami kodów kreskowych,
- 50) sprawdzić poprawność działania urządzeń współpracujących z kasą fiskalną,
- 51) obsłużyć urządzenia techniczne zgodnie z zasadami bhp podczas obsługi klientów,
- 52) obsługiwać programy komputerowe handlowo-magazynowe,
- 53) prowadzić dokumentację dotyczącą ruchu towaru w magazynie (przyjęcia, przesunięcia, wydania towarów, zmiany stanów w kartotekach magazynowych),
- 54) prowadzić bazę danych kontrahentów,
- 55) zarchiwizować wprowadzone dane,
- 56) sporządzić faktury i korekty faktur,
- 57) aktywnie słuchać klientów i kontrahentów podczas rozmowy,
- 58) ustalić potrzeby klienta hurtowego,
- 59) przyjąć zgłoszenie reklamacyjne zgodnie z zasadami obsługi klienta i aktualnymi przepisami prawa,
- 60) zastosować zasady etyki zawodowej podczas obsługi klientów i kontrahentów,
- 61) obliczyć ceny wskazanych towarów z uwzględnieniem rabatów, upustów,

- 62) dokonać analizy popytu i podaży na towary w celu ustalenia strategii promocji,
- 63) prowadzić działania reklamowe dla odbiorców hurtowych,
- 64) dokonać analizy aktualnych przepisów prawa dotyczących uprawnień do prowadzenia wózków jezdniowych,
- 65) dokonać analizy dokumentacji technicznej wózków jezdniowych,
- 66) wymienić typy stosowanych wózków jezdniowych,
- 67) rozpoznać budowę wózków jezdniowych różnych typów,
- 68) wskazać poszczególne elementy wózka jezdniowego,
- 69) określić obowiązki operatora przed, po oraz podczas pracy wózków jezdniowych,
- 70) zaprezentować czynności operatora podczas obsługi wózków jezdniowych różnych typów,
- 71) omówić zagadnienia dotyczące załadunku wózków jezdniowych różnych typów,
- 72) stosować przepisy z zakresu ładunkoznawstwa,
- 73) rozpoznać wskazany typ wózka jezdniowego,
- 74) zidentyfikować zadania dozoru technicznego w zakresie obsługi wózków jezdniowych,
- 75) omówić zasady działania wózków widłowych,
- 76) stosować przepisy z zakresu bhp związane z obsługą wózków widłowych,
- 77) dokonać konserwacji wózków jezdniowych zgodnie z zasadami,
- 78) prowadzić wózki jezdniowe zgodnie z zasadami bhp,
- 79) manewrować osprzętem wózka jezdniowego zgodnie z instrukcją,
- 80) ocenić wstępnie poprawność działania wózka jezdniowego.

MATERIAŁ NAUCZANIA

| Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Liczba godz. | Wymagania programowe | | Uwagi o realizacji |
|------------------|-------------------------------|--------------|-------------------------------------|--|--------------------|
| | | | Podstawowe Uczeń potrafi: | Ponadpodstawowe Uczeń potrafi: | Etap realizacji |
| | | | | | |

| | | | | |
|---|--|---|---|-----------|
| I. Bezpieczne wykonywanie pracy w magazynie | 1. Zapewnienie bezpiecznych warunków przy organizowaniu sprzedaży towarów w magazynie. | <ul style="list-style-type: none"> - zastosować zasady bhp przy wykonywaniu czynności zawodowych w magazynie, - dobrać środki ochrony indywidualnej do wykonywanych czynności zawodowych, - obsłużyć urządzenia magazynowe z zachowaniem zasad bezpieczeństwa, - zgromadzić odpady powstałe podczas wykonywania czynności zawodowych w oznaczonych miejscach. | <ul style="list-style-type: none"> - wskazać przepisy o zachowaniu bezpiecznej pracy w firmie handlowej, - Identyfikuje stanowisko pracy sprzedawcy w hurtowni. | Klasa III |
| | 2. Organizowanie stanowiska pracy w magazynie. | <ul style="list-style-type: none"> - zorganizować stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska, - zapobiec działaniu czynników szkodliwych dla organizmu w wykonywanej pracy. | <ul style="list-style-type: none"> - zorganizować miejsce robocze w różnych metodach sprzedaży hurtowej, - określić zasady ergonomii i normatywy techniczne przy przygotowaniu stanowiska pracy, - dobrać wyposażenie do stanowiska pracy z uwzględnieniem zasad bezpieczeństwa i higieny pracy. | Klasa III |
| | 3. Przestrzeganie zasad bezpieczeństwa i higieny pracy i ochrony przeciwpożarowej w magazynie. | <ul style="list-style-type: none"> - zastosować zasady zachowania bezpieczeństwa przy pracach z urządzeniami podłączonymi do sieci elektrycznej, - zastosować zasady ochrony przeciwpożarowej w magazynie. | <ul style="list-style-type: none"> - zastosować zasady prowadzenia gospodarki odpadami, gospodarki wodno-ściekowej oraz w zakresie ochrony powietrza. | Klasa III |
| | 4. Udzielanie pierwszej pomocy przedmedycznej poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i | <ul style="list-style-type: none"> - zastosować sposoby postępowania w stanach zagrożenia zdrowia i życia, - wykonać czynności udzielania pomocy przedmedycznej w zależności od przyczyny i rodzaju zagrożenia życia, | <ul style="list-style-type: none"> - udzielić pomocy przedmedycznej poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia. | Klasa III |

| | | | | | |
|---------------------------------|-----------------------------------|--|--|--|-----------|
| | życia. | | <ul style="list-style-type: none"> – zawiadomić system powiadamiania pomocy medycznej w przypadku sytuacji stanowiącej zagrożenie zdrowia i życia przy wykonywaniu zadań zawodowych sprzedawcy. | | |
| II. Dostawy towarów do magazynu | 1. Zamawianie towarów. | | <ul style="list-style-type: none"> – sprawdzić stany magazynowe dla wskazanych towarów, – przygotować dane do zamówienia, np.: ilość, rodzaj towaru według podanego wzoru, – sporządzić zamówienie na towary zgodnie z ustalonymi danymi. | <ul style="list-style-type: none"> – dobrać źródła zaopatrzenia do rodzaju sprzedawanych towarów w hurtowni, – wysłać zamówienie na towary zgodnie z otrzymanym poleceniem. | Klasa III |
| | 2. Przyjmowanie dostaw towarów. | | <ul style="list-style-type: none"> – przeprowadzić odbiór ilościowy i jakościowy towarów dostarczanych do hurtowni, – sprawdzić poprawność otrzymanych dokumentów dotyczących dostawy towarów pod względem formalnym i rachunkowym, – sprawdzić zgodność dostawy towarów z zamówieniem i dokumentami dostawy. | <ul style="list-style-type: none"> – wystawić zamówienie do dostawcy, – odróżnić ubytki naturalne od niedoborów przy kontrolowaniu towarów przeznaczonych do sprzedaży, – zastosować aktualnie obowiązujące przepisy dotyczące jakości, w tym HACCP, przy dokonywaniu kontroli towarów przeznaczonych do sprzedaży. | Klasa III |
| | 3. Dokumentowanie dostaw towarów. | | <ul style="list-style-type: none"> – dobrać dokument handlowy do wykonywanych czynności zawodowych, np.: oferta handlowa, zamówienie, – obsłużyć programy komputerowe wspomagające sporządzanie dokumentów handlowych, – sporządzić dokument handlowy w formie papierowej lub elektronicznej, | <ul style="list-style-type: none"> – wykryć błędy w dokumentacji dostaw towarów do hurtowni, – zastosować procedurę postępowania w przypadku stwierdzenia niezgodności w dostawie towarów lub towarów wadliwych, zepsutych i uszkodzonych. | Klasa III |

| | | | | | |
|------------------------------|--|--|---|---|-----------|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - sporządzić wymagane dokumenty związane z otrzymaną dostawą towarów, - zabezpieczyć dokumenty handlowe zgodnie z zasadami. | | |
| III. Magazynowanie towarów | 1. Rozmieszczanie towarów w magazynie. | | <ul style="list-style-type: none"> - zastosować zasady przechowywania towarów w magazynie zgodnie z obowiązującymi normami, - przygotować towary do sprzedaży i wymogów handlu hurtowego, - rozmieścić towary w sali ekspozycyjnej zgodnie z zasadami sanitarnymi, marketingowymi i ergonomii. | <ul style="list-style-type: none"> - korzystać z norm towarowych oraz normy jakości w zakresie przechowywania towarów. | Klasa III |
| | 2. Gospodarka opakowaniami. | | <ul style="list-style-type: none"> - zastosować zasady gospodarki opakowaniami obowiązujące w przedsiębiorstwie handlowym, - segregować opakowania zgodnie z przepisami prawa, - ewidencjonować wskazane rodzaje opakowań, - rozpoznać rodzaje opakowań stosowanych w obrocie hurtowym, - zidentyfikować oznaczenia umieszczane na opakowaniach. | <ul style="list-style-type: none"> - prowadzić racjonalną gospodarkę opakowaniami. | Klasa III |
| | 5. Spis inwentaryzacyjny towarów. | | <ul style="list-style-type: none"> - zidentyfikować formy inwentaryzacji, - przeprowadzić spis inwentaryzacyjny, - ustalić niedobory powstające w placówce hurtowej. | <ul style="list-style-type: none"> - określić sposoby eliminowania przyczyn niedoborów w hurtowni, - ustalić limit ubytków. | Klasa III |
| IV. Przygotowanie towarów do | 1. Sprawdzenie towarów do | | <ul style="list-style-type: none"> - sprawdzić ilość i jakość towarów przeznaczonych do sprzedaży. | <ul style="list-style-type: none"> - zabezpieczyć towar przed kradzieżą lub zniszczeniem. | Klasa III |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|-----------|
| sprzedaży | sprzedaży. | | | | |
| | 2. Przygotowanie ekspozycji towarów w magazynie. | | <ul style="list-style-type: none"> - oznaczyć towary zgodnie z zasadami hurtowni, - rozmieścić towary do ekspozycji zgodnie z planem, - opracować plan ekspozycji towarów w sali sprzedażowej, - przygotować ekspozycje towarów odpowiednio do formy sprzedaży i asortymentu towarów. | <ul style="list-style-type: none"> - sporządzić plan ekspozycji towarów w hurtowni - wykonać ekspozycję towarów w sali sprzedażowej. | Klasa III |
| | 3. Wysyłka zamówionych towarów. | | <ul style="list-style-type: none"> - przygotować zamówiony towar do wysyłki, - dobrać opakowanie do rodzaju i wielkości towaru, - wysłać towar zgodnie z zasadami hurtowni, - wystawić dokumenty sprzedaży. | <ul style="list-style-type: none"> - dokonać analizy wartości zamówień wysyłkowych. | Klasa III |
| V. Obsługa kasy fiskalnej i urządzeń współpracujących | Obsługa kasy fiskalnej. | | <ul style="list-style-type: none"> - zorganizować stanowisko pracy do obsługi kasy fiskalnej zgodnie z wymogami ergonomii, - przygotować kasę do pracy, - drukować raporty kasy fiskalnej, - sprawdzić stan gotówki w kasie po zakończeniu sprzedaży, - uporządkować stanowisko kasowe zgodnie z przyjętymi zasadami kasjera, - obsłużyć terminal kart płatniczych, - posłużyć się czytnikami kodów kreskowych. | <ul style="list-style-type: none"> - sprawdzić poprawność działania urządzeń współpracujących z kasą fiskalną. | Klasa III |
| VI. Obsługa klientów i kontrahentów | 1. Urządzenia techniczne w magazynie. | | <ul style="list-style-type: none"> - obsłużyć urządzenia techniczne zgodnie z zasadami bhp podczas obsługi klientów. | <ul style="list-style-type: none"> - zabezpieczyć urządzenie techniczne po użyciu. | Klasa III |
| | 2. Obsługa programów | | <ul style="list-style-type: none"> - wprowadzić dane do programu magazynowego, | <ul style="list-style-type: none"> - ocenić poprawność wprowadzonych danych, | |

| | | | | | |
|--|------------------------------|--|---|--|-----------|
| | handlowo-magazynowych. | | <ul style="list-style-type: none"> - dokonać analizy wprowadzonych danych, - sporządzić dokumenty magazynowe dotyczące sprzedaży, - prowadzić bazę danych kontrahentów, - zarejestrować zakupy i sprzedaż hurtową, - posegregować dokumenty według rodzajów, grup towarowych i dat, - wystawić dokumenty sprzedaży. | <ul style="list-style-type: none"> - zarchiwizować wprowadzone dane, - sporządzić faktury korekty faktur. | |
| | 3. Rozmowa sprzedażowa. | | <ul style="list-style-type: none"> - poinformować o asortymencie na życzenie klienta, - poinformować klienta o sposobie użytkowania, przechowywania nabywanych towarów, - aktywnie słuchać klienta podczas rozmowy, - odpowiadać na pytania klienta zgodnie z zasadami komunikacji interpersonalnej, - ustalić potrzeby klienta, - wyjaśnić klientowi napisy i oznaczenia zamieszczone na etykietach i opakowaniach towarów, - przekazać klientowi informacje na temat warunków przechowywania towaru. | <ul style="list-style-type: none"> - sporządzić wykaz pytań zadawanych klientom w celu ustalenia ich potrzeb, - zadawać pytania klientowi w celu dostosowania oferty sprzedaży do jego potrzeb, - udzielić klientowi wyjaśnień dotyczących jakości, przeznaczenia, zastosowania i użytkowania towaru. | Klasa III |
| | 4. Postępowanie reklamacyjne | | <ul style="list-style-type: none"> - przyjąć zgłoszenie reklamacyjne zgodnie z zasadami obsługi klienta i aktualnymi przepisami prawa, - poinformować klienta o sposobach załatwienia | <ul style="list-style-type: none"> - dokonać analizy powodów zgłaszania reklamacji towarów. | Klasa III |

| | | | | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------|--|--|---|-----------|
| | | | reklamacji. | | |
| | 5. Etyka pracownika hurtowni. | | <ul style="list-style-type: none"> - wyjaśnić, na czym polega etyka zawodowa pracownika hurtowni, - zastosować zasady etyki zawodowej podczas obsługi klientów. | <ul style="list-style-type: none"> - dokonać samooceny zachowania podczas obsługi klientów. | Klasa III |
| VII. Promocja towarów w hurtowni | 1. Sprzedaż promocyjna. | | <ul style="list-style-type: none"> - zastosować zasady promocji podczas sprzedaży, - zaprezentować klientom walory użytkowe towarów w promocji, - obliczyć ceny wskazanych towarów z uwzględnieniem rabatów, upustów. | <ul style="list-style-type: none"> - dokonać analizy popytu i podaży na towary w celu ustalenia strategii promocji. | Klasa III |
| | 2. Reklama w sprzedaży magazynowej. | | <ul style="list-style-type: none"> - stosować przepisy prawa regulujące działalność reklamową, - prowadzić działania reklamowe dla odbiorców towarów hurtowni. | <ul style="list-style-type: none"> - zaprezentować pomysły reklamowania towarów w magazynie. | Klasa III |
| VIII. Obsługa urządzeń transportowych | 1. Prowadzenie wózków jezdniowych. | | <ul style="list-style-type: none"> - dokonać analizy aktualnych przepisów prawa dotyczących uprawnień do prowadzenia wózków jezdniowych, - dokonać analizy dokumentacji technicznej wózków jezdniowych, - wymienić typy stosowanych wózków jezdniowych, - rozpoznać budowę wózków jezdniowych różnych typów, - wskazać poszczególne elementy wózka jezdniowego, - określić obowiązki operatora podczas obsługi wózków jezdniowych. | <ul style="list-style-type: none"> - rozpoznać wskazany typ wózka jezdniowego, - zidentyfikować zadania dozoru technicznego w zakresie obsługi wózków jezdniowych, - omówić zasady działania wózków widłowych, - ocenić wstępnie poprawność działania wózka jezdniowego, - zaprezentować czynności operatora podczas obsługi wózków jezdniowych różnych typów, - zidentyfikować czynności operatora wózka przed i po pracy, - zidentyfikować czynności operatora wózka jezdniowego w czasie pracy, | Klasa III |

| | | | | | |
|---------------------|--|--|--|---|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> – omówić zagadnienia dotyczące załadunku wózków jezdniowych różnych typów, – stosować przepisy z zakresu ładunkoznawstwa podczas obsługi wózka jezdniowego, – stosować przepisy z zakresu bhp związane z obsługą wózków widłowych, – dokonać konserwacji wózków jezdniowych zgodnie z zasadami, – prowadzić wózki jezdniowe zgodnie z zasadami bhp, – manewrować osprzętem wózka jezdniowego zgodnie z instrukcją. | |
| Razem liczba godzin | | | | | |

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

Sprzedaż hurtowa z obsługą urządzeń transportowych to przedmiot dodatkowy. Pracodawcy zgłaszają zapotrzebowanie na umiejętności obsługi wózków jezdniowych, jest także duże zapotrzebowanie w handlu na pracowników magazynu.

Przygotowanie do wykonywania zadań zawodowych sprzedawcy wymaga od uczącego się:

- ukształtowania umiejętności praktycznych niezbędnych do wykonywania zadań zawodowych sprzedawcy przygotowanego także do pracy w hurtowni,
- efektywnego wykorzystania uzyskanej wiedzy w praktyce,
- motywacji wewnętrznej do wykonywania zawodu z zaangażowaniem,
- predyspozycji do obsługi wózków jezdniowych.

W przedmiocie „Sprzedaż hurtowa z obsługą urządzeń transportowych” powinny dominować metody zapewniające osiągnięcie zaplanowanych przez doświadczenie celów.

Proponowane metody:

- ćwiczenia praktyczne,
- pokaz z instruktążem.

Zaplanowane efekty powinny być osiągnane także w rzeczywistych warunkach pracy.

Polecane środki dydaktyczne

- towary (atrapy, próbki), karty pracy, testery banknotów, kalkulatory, wzory banknotów,
- urządzenia licząco-ważące,
- komputery z oprogramowaniem handlowo-magazynowym,
- materiały do pakowania,
- kasy fiskalne,
- urządzenia współpracujące z kasami fiskalnymi,
- instrukcje obsługi kas i urządzeń współpracujących.

Efektywność procesu kształcenia jest zależna od:

- celów i treści zawartych w programie,
- zaangażowania i motywacji wewnętrznej uczniów,
- stosowanych przez nauczyciela metod pracy i środków dydaktycznych,
- środowiska dydaktyczno-wychowawczego.

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNI

W celu sprawdzenia osiągnięć edukacyjnych ucznia proponuje się zastosować:

- ocenę wykonywanych zadań zawodowych,
- prezentowane kompetencje społeczne,
- 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,

- egzamin z obsługi urządzeń transportowych zgodny z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa.

Szczególnie istotne jest, aby uczniowie otrzymali od nauczyciela i pracodawcy rzetelną informację zwrotną dotyczącą osiągniętych sukcesów i postępów oraz obszarów wymagających rozwoju.

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Ewaluację należy przeprowadzić, aby pozyskać informacje o osiągnięciach każdego ucznia i skuteczności stosowanych metod i środków dydaktycznych. Do pozyskania danych od uczniów warto zastosować np.:

- wywiady,
- arkusze obserwacji,
- test pisemny,
- testy typu „próba pracy”,
- kwestionariusz ankietowy skierowany do uczniów (mający na celu doskonalenie procesu kształcenia i osiągnięcia 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 osiągnięcie kwalifikacji przez uczących się w zawodzie oraz ocenić stopień korelacji celów i treści programu nauczania.

Przedmiot „Sprzedaż hurtowa z obsługą urządzeń transportowych” – powinien być realizowany w ramach specjalizacji – dotyczy propozycji uzyskania dodatkowej umiejętności. Warunkiem wdrożenia specjalizacji jest zrealizowanie wszystkich efektów kształcenia ujętych w podstawie programowej przed tabelami PROPOZYCJA KWALIFIKACJI DODATKOWYCH/SPECJALIZACJI.