PROGRAM NAUCZANIA ZAWODU

SPRZEDAWCA

opracowany w oparciu o projekt podstawy programowej kształcenia w zawodzie 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

SYMBOL CYFROWY ZAWODU 522301

KWALIFIKACJE WYODRĘBNIONE W ZAWODZIE:

HAN.01. Prowadzenie sprzedaży

Prezentowany projekt programu nauczania wymaga weryfikacji i dostosowania do przepisów prawa dotyczących podstawy programowej kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego oraz przepisów dotyczących ramowych planów nauczania.

Weryfikacja projektu programu nauczania w zakresie przepisów prawa powinna obejmować w szczególności:

1) **dostosowanie do efektów kształcenia, kryteriów weryfikacji oraz warunków realizacji kształcenia w zawodzie, określonych w podstawie programowej kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego (Dz.U. z 2019 r. poz. 991);**
2) **wskazanie liczby godzin na realizację obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego zgodnie z ramowym planem nauczania (Dz. U z 2019 r. poz. 639) oraz z uwzględnieniem minimalnej liczby godzin określonej w podstawie programowej kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego.**

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

I. WSTĘP DO PROGRAMU

OPIS ZAWODU

Charakterystyka zawodu:

Nazwa i numer zawodu: **Sprzedawca 522301**

Poziom PRK dla kwalifikacji pełnej – **III**[1]

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 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 dalszego kształcenia w systemie formalnym dla absolwentów szkoły branżowej I stopnia:

- w szkole branżowej II stopnia – kwalifikacja HAN.03. Prowadzenie działalności informacyjno-bibliograficznej w zawodzie technik księgarstwa. Po zdaniu egzaminu zawodowego organizowanego przez Centralną Komisję Egzaminacyjną uczący się otrzymuje świadectwo potwierdzające kwalifikację HAN.03., a po ukończeniu szkoły dyplom technika księgarstwa.
- w szkole branżowej II stopnia – kwalifikacja HAN.02. Prowadzenie działań handlowych w zawodzie technik handlowiec. Po zdaniu egzaminu zawodowego organizowanego przez Centralną Komisję Egzaminacyjną uczący się otrzymuje świadectwo potwierdzające kwalifikację HAN.02., a po ukończeniu szkoły dyplom technika handlowca.

Kwalifikację HAN.01. Prowadzenie sprzedaży można uzyskać:

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

- na kwalifikacyjnym kursie zawodowym (KKZ) dla dorosłych (powyżej 18. roku życia), po zdaniu egzaminu zawodowego organizowanego przez Centralną Komisję Egzaminacyjną,
- lub po zdaniu eksternistycznego egzaminu zawodowego organizowanego przez Centralną Komisję Egzaminacyjną.

Możliwości uzupełnienia kwalifikacji **HAN.01. Prowadzenie sprzedaży** na kwalifikacyjnych kursach zawodowych oraz po zdaniu egzaminu zawodowego organizowanego przez Centralną Komisję Egzaminacyjną lub przystąpieniu do eksternistycznego egzaminu zawodowego organizowanego przez Centralną Komisję Egzaminacyjną w kwalifikacjach:

- HAN.03. Prowadzenie działalności informacyjno-bibliograficznej w zawodzie technik księgarstwa i/lub
- HAN.02. Prowadzenie działań handlowych w zawodzie technik handlowiec

Po uzupełnieniu wykształcenia średniego w liceum ogólnokształcącym dla dorosłych uczący się uzyskuje odpowiednio tytuł technika księgarstwa lub technika handlowca. Zdanie egzaminu maturalnego i uzyskanie świadectwa dojrzałości umożliwia kontynuację nauki w szkole wyższej.

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.

CHARAKTERYSTYKA PROGRAMU

- ✓ **Okres realizacji: 3 lata**
- ✓ **Struktura programu: spiralna**
- ✓ **Adresaci programu:**

  uczniowie 3-letniej branżowej szkoły I stopnia
- ✓ **Warunki realizacji programu;**

Szkoła podejmująca kształcenie w zawodzie sprzedawca zapewnia odpowiednią liczbę pomieszczeń dydaktycznych z wyposażeniem odpowiadającym najnowszej technologii i technice stosowanej w zawodzie, pozwalające na uzyskanie wszystkich efektów kształcenia wymienionych w podstawie programowej kształcenia w zawodzie oraz umożliwiające przygotowanie absolwenta do realizowania wymienionych zadań zawodowych.

W kształceniu praktycznym zaleca się współpracę z firmami i instytucjami wiodącymi w danym zawodzie, dysponującymi nowoczesnymi technikami i technologiami oraz korzystanie z ich zasobów. Praktyczna nauka zawodu może odbywać się u pracodawców, w placówkach kształcenia ustawicznego, placówkach kształcenia praktycznego, warsztatach szkolnych, pracowniach szkolnych.

Program nauczania powinien być opracowywany przez zespół nauczycieli kształcenia zawodowego w konsultacji z pracodawcami lub organizacjami pracodawców, współpracującymi ze szkołą. Zakres treści zawartych w programie nauczania powinien odpowiadać potrzebom lokalnego rynku pracy.

- Szkoła realizująca program musi dostosować go do warunków szkoły, możliwości uczniów i predyspozycji dydaktycznych nauczycieli. Rzeczywista liczba godzin wynika z tygodniowego rozkładu zajęć w 3-letniej branżowej szkole I stopnia oraz ze szkolnego planu nauczania. Program jest propozycją autorów, która wymaga dostosowania do rzeczywistych warunków każdej szkoły, aby spełniała wszystkie niezbędne warunki realizacji.

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. Zawód sprzedawca jest poszukiwany na rynku pracy. W październiku 2017 roku Business Centre Club przygotował dla Ministerstwa Rodziny Pracy i Polityki Społecznej listę 24 zawodów, w których

należy wprowadzić ułatwienia dla rynku pracy (dotyczy cudzoziemców), ponieważ brakuje pracowników. Wśród wymienionych zawodów na 13 pozycji wskazano kasjera, na 15 pozycji wskazano sprzedawcę, a na 16 operatora wózków widłowych[2].

Wykaz przedmiotów

1. Bezpieczeństwo i higiena pracy w handlu
2. Organizowanie sprzedaży towarów
3. Właściwości towarów
4. Obsługa klientów
5. Obsługa kas fiskalnych i urządzeń współpracujących z kasą fiskalną
6. Promocja towarów
7. Sprzedaż internetowa
8. Komunikowanie się z klientami w języku obcym

9. Organizacja i sprzedaż towarów (zajęcia praktyczne)

10. Sprzedaż hurtowa z obsługą urządzeń transportowych (zajęcia praktyczne)

[2] Źródło: https://www.bcc.org.pl/opinie_ekspertow/lista-deficytowych-zawodow-propozycje-bcc-dla-mrpips.

Przedmioty organizowane w formie zajęć praktycznych :

praktyczna nauka zawodu młodocianych odbywa sie u pracodawcy w zakładzie pracy w wymiarze minimalnym

I rok nauki	2 dni w tygodniu
II rok nauki	3 dni w tygodniu
III rok nauki	3 dni w tygodniu

II. 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.

III. PROGRAMY NAUCZANIA DLA POSZCZEGÓLNYCH PRZEDMIOTÓW

PODZIAŁ NA PRZEDMIOTY

NAZWA PRZEDMIOTU: BEZPIECZEŃSTWO I HIGIENA PRACY W HANDLU

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 potrafi:

1) wskazać przepisy prawa dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska oraz wymagań ergonomii obowiązujących w handlu,
2) analizować system ochrony pracy w Polsce,
3) zidentyfikować ochronę zdrowia pracy kobiet, młodocianych i niepełnosprawnych,
4) analizować system badań lekarskich pracowników oraz nadzór nad warunkami pracy,
5) określić konsekwencje naruszania przepisów oraz zasad bhp podczas wykonywania zadań zawodowych przez sprzedawcę,
6) wymienić przyczyny wypadków przy pracy i chorób zawodowych,
7) identyfikować zagrożenia występujące w środowisku pracy sprzedawcy,
8) zaprezentować przykłady czynników szkodliwych, uciążliwych i niebezpiecznych w handlu,
9) przestrzegać warunków sanitarnych oraz bezpieczeństwa i higieny pracy w punktach sprzedaży,

10) zastosować prawa i obowiązki pracodawcy i pracownika w zakresie bhp i ochrony pracy,
11) zastosować zasady bezpiecznej pracy w przedsiębiorstwie handlowym zgodnie z przepisami,
12) postępować zgodnie z obowiązującymi procedurami w sytuacji zagrożenia zdrowia, życia, awarii oraz wypadku,
13) udzielać pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach w miejscu wykonywania pracy.

MATERIAŁ NAUCZANIA

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe **Uczeń potrafi:**	Ponadpodstawowe **Uczeń potrafi:**	Etap realizacji
I. Zagadnienia prawne dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy	1. Istota bezpieczeństwa i higieny pracy.		– wyjaśnić istotę bezpieczeństwa i higieny pracy, – wyjaśnić znaczenie pojęć: bezpieczeństwo pracy, higiena pracy, ochrona pracy, ergonomia, – posłużyć się pojęciami dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy.	– określić zakres i cel działań ochrony przeciwpożarowej, – określić zakres i cel działań ochrony środowiska w środowisku pracy, – wyjaśnić pojęcia związane z wypadkami przy pracy i chorobami zawodowymi.	Klasa I
	2. System ochrony pracy w Polsce.		– uzasadnić potrzebę ochrony zdrowia, życia i środowiska, – wskazać regulacje prawne związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią, – scharakteryzować zakładowy system prawny i organizacyjny ochrony pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska.	– wskazać przepisy w zakresie prawa pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska i ergonomii obowiązujące w Polsce, – rozróżnić akty prawa dotyczące prawnej ochrony pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska i ergonomii w Polsce, – dokonać analizy systemu prawnego i organizacyjnego ochrony pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska w Polsce.	

	3. Prawa i obowiązki pracodawcy i pracownika w zakresie bhp i ochrony pracy.		– wyjaśnić obowiązki pracowników w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, – wyjaśnić uprawnienia pracownicze w zakresie ochrony, czasu pracy i urlopów, – określić odpowiedzialność pracodawcy i osób kierujących pracownikami w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, – wyjaśnić odpowiedzialność pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, – wyjaśnić, do czego zobowiązują pracodawcę przepisy bhp w przypadku możliwości wystąpienia zagrożenia dla zdrowia lub życia pracowników, – wskazać środki prawne możliwe do zastosowania w sytuacji naruszenia przepisów w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy.	– omówić prawa i obowiązki pracodawcy, osób kierujących pracownikami i pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, – wskazać, w jakich przepisach i jakie informacje pracodawca jest obowiązany przekazać pracownikom w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, – rozróżnić rodzaje świadczeń z tytułu wypadku przy pracy, – wskazać prawa pracownika, który zachorował na chorobę zawodową – zidentyfikować obowiązki pracodawcy w zakresie zapewnienia pierwszej pomocy w nagłych wypadkach.	
	4. Ochrona zdrowia pracy kobiet, młodocianych i niepełnosprawnych		– wskazać uprawnienia pracownicze w zakresie ochrony, czasu pracy i urlopów kobiet, młodocianych i niepełnosprawnych.	– dokonać analizy przepisów dotyczących ochrony zdrowia młodocianych, pracownic w ciąży lub karmiących dziecko piersią oraz pracowników niepełnosprawnych w zakresie podejmowanych działań profilaktycznych pracodawcy.	
	5. Badania lekarskie pracowników.		– uzasadnić konieczność prowadzenia profilaktycznych badań lekarskich w zawodzie sprzedawca, – omówić rodzaje profilaktycznych badań lekarskich.	– określić na podstawie przepisów minimalny zakres opieki zdrowotnej w odniesieniu do pracowników, który zapewnia pracodawca.	

	6. Nadzór nad warunkami pracy.		– wskazać organy nadzoru państwowego nad warunkami pracy, ochroną przeciwpożarową i ochroną środowiska w Polsce, – rozróżnić zadania organów nadzoru nad warunkami pracy, ochroną przeciwpożarową i ochroną środowiska w Polsce, – wyjaśnić zadania zakładowych organów nadzoru nad warunkami pracy, ochroną przeciwpożarową i ochroną środowiska.	– wskazać, do jakich działań uprawniony jest inspektor PIP w razie stwierdzenia naruszenia przepisów prawa pracy lub dotyczących legalności zatrudnienia.	
	7. Konsekwencje naruszania przepisów oraz zasad bhp podczas wykonywania zadań zawodowych.		– wskazać zakres odpowiedzialności pracodawcy i osób kierujących pracownikami w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, – omówić zakres odpowiedzialności pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, – podać przykłady naruszania przepisów oraz zasad bhp podczas wykonywania zadań zawodowych.	– wskazać akty prawne określające kary za naruszanie przepisów bhp podczas wykonywania zadań zawodowych, – wymienić konsekwencje nieprzestrzegania obowiązków przez pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy.	
	8. Wypadki przy pracy i choroby zawodowe.		– wyjaśnić, co uznaje się za wypadek przy pracy, – wyjaśnić, czym jest choroba zawodowa, – zidentyfikować rodzaje świadczeń z tytułu wypadku przy pracy i choroby zawodowej, – analizować przyczyny występowania chorób zawodowych, – wskazać objawy typowych chorób zawodowych w handlu, – omówić stan zagrożenia zdrowia lub życia,	– przedstawić tryb postępowania pracownika w przypadku powstania choroby zawodowej, – przedstawić tryb postępowania pracownika podczas wypadku przy pracy, – ocenić stan zagrożenia zdrowia.	

			– scharakteryzować metody udzielania pierwszej pomocy, – udzielić pierwszej pomocy przedmedycznej.		
II. Zagrożenia występujące w środowisku pracy	1. Czynniki zagrażające zdrowiu i życiu pracowników podczas wykonywania zadań zawodowych.		– wyjaśnić znaczenie pojęć czynnik uciążliwy, szkodliwy, niebezpieczny, – wskazać sposoby zapobiegania zagrożeniom życia i zdrowia w miejscu pracy sprzedawcy, – określić czynniki szkodliwe, uciążliwe i niebezpieczne w środowisku pracy w handlu, – podać przykłady działań eliminujących szkodliwe oddziaływanie czynników zagrażających zdrowiu i życiu człowieka, – scharakteryzować metody zapobiegania negatywnym skutkom oddziaływania czynników szkodliwych dla zdrowia w pracy sprzedawcy, – wskazać sposoby zapobiegania zagrożeniom życia i zdrowia w miejscu pracy w handlu.	– dobrać występujące na stanowisku pracy czynniki środowiska pracy do czynników fizycznych, chemicznych, biologicznych lub psychofizycznych oraz podać inne ich przykłady, – wymienić skutki oddziaływania hałasu na organizm człowieka, – wyjaśnić pojęcia mikroklimat umiarkowany, gorący i zimny, – wymienić czynniki niebezpieczne w środowisku pracy w handlu, – zidentyfikować czynniki szkodliwe dla zdrowia występujące w środowisku pracy handlowca, – podać przykłady czynników fizycznych, chemicznych, biologicznych lub psychofizycznych.	
	2. Zagrożenia mechaniczne i elektryczne.		– wymienić źródła i rodzaje zagrożeń mechanicznych oraz elektrycznych występujących w środowisku pracy w handlu, – propagować zasady bezpiecznej pracy z urządzeniami mechanicznymi i elektrycznymi.	– omówić źródła i rodzaje zagrożeń mechanicznych i elektrycznych występujących w środowisku pracy w handlu, – użytkować urządzenia mechaniczne i elektryczne zgodnie z zasadami bhp.	
	3. Hałas w środowisku pracy.		– wyjaśnić, czym jest hałas,	– wymienić skutki oddziaływania hałasu na organizm człowieka, – określić rodzaje hałasu,	

			– wymienić źródła hałasu występujące w środowisku pracy sprzedawcy, – użytkować urządzenia tak, by nie generowały nadmiernego hałasu zgodnie z instrukcją obsługi i zasadami bhp.	– wskazać normy dotyczące dopuszczalnych wartości hałasu.	
	4. Mikroklimat.		– wyjaśnić pojęcie mikroklimat, – wyjaśnić pojęcia mikroklimat umiarkowany, gorący i zimny.	– wymienić skutki obciążenia termicznego w mikroklimacie gorącym i zimnym, – wskazać normy dotyczące optymalnych warunków cieplnych w pomieszczeniach pracy.	
	5. Oświetlenie i promieniowanie na stanowisku pracy.		– wyjaśnić pojęcia oświetlenie, promieniowanie, – wymienić korzyści wynikające ze stosowania prawidłowego oświetlenia na stanowisku pracy sprzedawcy, – podać przykłady negatywnych skutków niewłaściwego oświetlenia stanowiska pracy na organizm człowieka, – określić wpływ promieniowania na organizm ludzki.	– wskazać na podstawowe zasady oświetlenia stanowiska pracy sprzedawcy, – wskazać przepisy określające poprawność oświetlenia pomieszczeń oraz stanowisk pracy w odniesieniu do obowiązujących norm, – wskazać długotrwałe konsekwencje oddziaływania promieniowania na organizm ludzki.	
	6. Zagrożenia czynnikami chemicznymi.		– omówić źródła i rodzaje zagrożeń chemicznych występujących w środowisku pracy sprzedawcy, – rozróżnić sposoby działania substancji chemicznych na organizm ludzki, – wyjaśnić znaczenie pojęcia najwyższych dopuszczanych stężeń.	– wymienić drogi wchłaniania substancji chemicznych do organizmu człowieka, – zidentyfikować zastosowanie kart charakterystyki substancji i preparatów niebezpiecznych.	

	7. Zagrożenia czynnikami biologicznymi.		– określić źródła i rodzaje zagrożeń biologicznych występujących w środowisku pracy sprzedawcy.	– określić skutki zagrożeń biologicznych w środowisku pracy sprzedawcy, – wskazać normy określające czynniki biologiczne w pracy sprzedawcy.	
	8. Czynniki psychofizyczne w środowisku pracy.		– zaprezentować źródła zagrożeń psychofizycznych występujących w środowisku pracy w handlu, – wyjaśnić skutki zagrożeń psychofizycznych w środowisku pracy sprzedawcy.	– wymienić skutki zagrożeń psychofizycznych.	
III. Ergonomia w kształtowaniu warunków pracy	1. Ergonomia w kształtowaniu warunków pracy sprzedawcy.		– Wyjaśnić, czym zajmuje się ergonomia, – wymienić wymagania ergonomiczne dla stanowiska pracy sprzedawcy, – wyjaśnić potrzebę stosowania zasad ergonomii na stanowisku pracy, – podać różnice pomiędzy pracą dynamiczną a statyczną, – wyjaśnić wpływ pozycji siedzącej lub stojącej przyjmowanej podczas pracy na obciążenie kręgosłupa, – zorganizować stanowisko pracy sprzedawcy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska, – stosować przepisy dotyczące norm transportu ręcznego i mechanicznego,	– wskazać cele ergonomii, – określić korzyści i zagrożenia wynikające z przyjmowania pozycji stojącej oraz siedzącej w pracy, – wymienić korzyści wynikające z przestrzegania zasad ergonomii na stanowisku pracy, – omówić wymagania ergonomiczne dla stanowiska pracy przy komputerze, – omówić zasady właściwego podnoszenia i przenoszenia przedmiotów, – wskazać wymagania ergonomii przy organizacji ręcznych prac transportowych pracownika handlu.	
IV. Zasady bezpiecznej pracy w	1. Ogólne zasady organizowania bezpiecznych i		– wyjaśnić zasady planowania i organizowania czasu pracy	– opisać wymagania dotyczące pomieszczeń handlowych ograniczające wpływ czynników	

przedsiębiorstwie handlowym	higienicznych warunków pracy.		w handlu zgodnie z przepisami prawa i wymaganiami bhp, – omówić bezpieczne i higieniczne warunki pracy na stanowisku pracy sprzedawcy, – opisać sposoby zapobiegania zagrożeniom życia i zdrowia w miejscu pracy w handlu, – wskazać zakres i tematykę szkoleń bhp w handlu, – zapewniać właściwe pod względem sanitarnym warunki sprzedaży, – przestrzegać wymagań sanitarnych w zależności od zadań zawodowych (konieczność okresowych badań – aktualne książeczki zdrowia, spięte włosy w punkcie sprzedaży, czyste ręce i odzież itp.) indywidualnej i zbiorowej do rodzaju wykonywanych prac, – wskazać znaczenie i potrzebę opisu ryzyka zawodowego, – wymienić korzyści płynące z prawidłowo przeprowadzonej oceny ryzyka zawodowego na stanowisku pracy w handlu, – wyjaśnić zasady prowadzenia gospodarki odpadami, gospodarki wodno-ściekowej oraz w zakresie ochrony powietrza w przedsiębiorstwie handlowym, – wyjaśnić zasady recyklingu zużytych materiałów pomocniczych.	szkodliwych i uciążliwych na organizm człowieka, – umieścić oznaczenia dotyczące bhp i ppoż. w punkcie sprzedaży, – ustalić braki wyposażenia punktu sprzedaży w sprzęt przeciwpożarowy (gaśnicę, koce azbestowe), wywieszkę z telefonami alarmowymi, – omówić zasady organizacji stanowiska pracy związane z użytkowaniem urządzeń stosowanych podczas wykonywania prac na stanowisku sprzedaży, – udzielić informacji i dostępu do pomieszczenia sprzedaży organom kontroli, – zamykać i zabezpieczać obiekt handlowy przed włamaniem oraz innymi szkodami majątkowymi (np. pożarem), – wymienić rodzaje alternatywnych środków ochrony indywidualnej i zbiorowej, – dobrać środki ochrony indywidualnej i zbiorowej dla zespołu pracowników wykonujących różne rodzaje prac, – analizować ocenę ryzyka zawodowego na stanowisku pracy sprzedawcy, – ocenić przestrzeganie zasad i przepisów prawa w zakresie ochrony środowiska na stanowisku pracy sprzedawcy.	

V. Postępowanie w sytuacjach zagrożeń, awarii i wypadków	1. Zagrożenia pożarowe.		– omówić zasady ochrony przeciwpożarowej w przedsiębiorstwie handlowym, – określić obowiązki pracowników i pracodawców w zakresie ochrony przeciwpożarowej, – rozróżnić znaki informacyjne związane z przepisami ochrony przeciwpożarowej, – zaalarmować służby ratownicze, – scharakteryzować zasady ewakuacji, – opisać przeznaczenie różnych rodzajów środków gaśniczych, – omówić zastosowanie gaśnic na podstawie znormalizowanych oznaczeń literowych, – zaprezentować działania zapobiegające powstawaniu pożaru na stanowisku pracy sprzedawcy.	– wymienić nieprawidłowości wynikające z nieprzestrzegania zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz niestosowania przepisów prawa dotyczących ochrony przeciwpożarowej, – określić rozmieszczenie środków do alarmowania i powiadamiania o zagrożeniu, – wskazać normy i przepisy pożarowe stosowane w pracy sprzedawcy.	
	2. Pierwsza pomoc.		– określić rodzaj zagrożenia życia na podstawie typowych objawów, – wyjaśnić sposoby postępowania w stanach zagrożenia zdrowia i życia, – opisać czynności udzielania pomocy przedmedycznej w zależności od przyczyny i rodzaju zagrożenia życia, – udzielić pierwszej pomocy przedmedycznej.	– omówić system powiadamiania pomocy medycznej w przypadku sytuacji stanowiącej zagrożenie zdrowia i życia przy wykonywaniu zadań zawodowych sprzedawcy.	
Razem liczba godzin					

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

W zawodzie sprzedawca uczeń powinien posiadać wiedzę w zakresie stosowania przepisów bhp, ochrony przeciwpożarowej i ergonomii podczas wykonywania zadań zawodowych. Bardzo ważne jest kształtowanie prawidłowych postaw i nawyków oraz uświadomienie uczniom, że ochrona życia i zdrowia człowieka w środowisku pracy jest celem nadrzędnym.

Przygotowanie do wykonywania zadań zawodowych sprzedawcy wymaga od uczącego się:

- poznania podstaw prawnych funkcjonowania systemu ochrony pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska w Polsce,
- analizowania praw i obowiązków pracodawcy, osób kierujących pracownikami i pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy,
- określenia zagrożeń dla zdrowia i życia człowieka występujących w środowisku pracy,
- stosowania środków ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych,
- przestrzegania zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosowania przepisów prawa dotyczących ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska,
- organizacji stanowiska pracy sprzedaży zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska.

Niezbędne jest, aby uczeń opanował umiejętność udzielania pierwszej pomocy osobom poszkodowanym w wypadku na stanowisku pracy.

W przedmiocie „Bezpieczeństwo i higiena pracy w handlu" stosowane metody powinny zapewnić osiąganie celów zaplanowanych w procesie edukacji oraz przygotowanie uczniów do bezpiecznej 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 BEZPIECZEŃSTWEM I HIGIENĄ PRACY W HANDLU,
- 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 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 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

ORGANIZOWANIE SPRZEDAŻY TOWARÓW

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 potrafi:

1) organizować stanowisko pracy sprzedaży zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska,
2) przestrzegać zasad bezpiecznej obsługi urządzeń stosowanych przy organizowaniu sprzedaży,
3) przestrzegać przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska przy wykonywaniu zadań zawodowych,
4) rozpoznać znaki informacyjne dotyczące postępowania w razie pożaru w przedsiębiorstwie,
5) scharakteryzować formy i techniki sprzedaży powszechnie stosowane w handlu,
6) obsłużyć urządzenia techniczne zgodnie z instrukcją podczas wykonywania prac związanych z organizowaniem sprzedaży towarów,
7) wyjaśnić znaczenie zapasów dla przedsiębiorstwa handlowego,
8) obliczyć wielkość zapasów na podstawie otrzymanych danych,

9) ustalić optymalną wielkość zapasów dla określonego przedsiębiorstwa handlowego,
10) wykonywać czynności zawodowe dotyczące zamawiania towarów w przedsiębiorstwie handlowym,
11) scharakteryzować działania związane z przyjmowaniem i dokumentowaniem dostaw towarów,
12) scharakteryzować metody ilościowej i jakościowej kontroli towarów stosowane przy odbiorze towarów,
13) obsłużyć urządzenia techniczne wspomagające przyjmowanie dostaw,
14) scharakteryzować rodzaje magazynów według różnych kryteriów,
15) obsłużyć urządzenia techniczne stosowane w magazynie,
16) dobrać warunki magazynowania zapewniające zachowanie właściwości i jakości towaru,
17) wyjaśnić zasady rozmieszczania towarów w magazynie,
18) scharakteryzować gospodarkę opakowaniami w przedsiębiorstwie handlowym,
19) wyjaśnić zasady oznaczania towarów przeznaczonych do sprzedaży (np.: metki cenowe, wywieszki cenowe, kody kreskowe itp.),
20) obliczyć cenę towaru z uwzględnieniem podatku VAT, marży, rabatu lub upustu,
21) scharakteryzować stosowane w handlu sposoby zabezpieczenia towarów przed uszkodzeniem, zniszczeniem lub kradzieżą,
22) scharakteryzować podstawowe narzędzia marketingu: produkt, cena, dystrybucja, promocja,
23) wyjaśnić znaczenie marketingu w procesie sprzedaży,
24) obsłużyć urządzenia techniczne stosowane przy przygotowaniu towarów do sprzedaży,
25) wyjaśnić znaczenie odpowiedzialności materialnej w pracy sprzedawcy,
26) przeprowadzić inwentaryzację towarów metodą spisu z natury.

MATERIAŁ NAUCZANIA

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe **Uczeń potrafi**	Ponadpodstawowe **Uczeń potrafi:**	Etap realizacji
I. Bezpieczeństwo i higiena pracy przy organizowaniu sprzedaży towarów	1. Zapewnienie bezpiecznych warunków przy organizowaniu sprzedaży towarów.		– dobrać środki ochrony indywidualnej i zbiorowej do wykonywania czynności zawodowych przy organizacji sprzedaży towarów, – wymienić bezpieczne warunki pracy przy organizowaniu sprzedaży.	– zaprezentować środki ochrony zbiorowej.	Klasa I
	2. Organizowanie stanowiska pracy.		– wymienić zasady organizacji stanowiska pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska. – wymienić zasady bezpiecznej obsługi urządzeń stosowanych przy organizowaniu sprzedaży podłączonych do sieci elektrycznej.	– uzasadnić znaczenie wymogów ergonomii w środowisku zawodowym sprzedawcy.	Klasa I
	3. Postępowanie w przypadkach zagrożenia zdrowia i życia przy organizowaniu sprzedaży towarów.		– wymienić rodzaje zagrożeń życia podczas prac związanych z transportem i rozmieszczaniem towarów w magazynie lub sali sprzedażowej, – rozpoznać znaki informacyjne dotyczące postępowania w razie pożaru w przedsiębiorstwie, – powiadomić odpowiednie służby w przypadku zagrożenia zdrowia i życia,	– opracować instrukcję postępowania w przypadku zagrożenia zdrowia i życia, np.: podczas transportu towarów wózkami akumulatorowymi.	Klasa I

			– udzielić pierwszej pomocy przedmedycznej w stanach zagrożenia zdrowia i życia		
II. Formy i techniki sprzedaży towarów	1. Formy sprzedaży stosowane w handlu.		– scharakteryzować formy sprzedaży towarów: tradycyjną, samoobsługową, mieszaną, preselekcyjną, przez internet.	– zaproponować formę sprzedaży dla określonego rodzaju towarów, np.: towarów o wysokiej wartości.	Klasa I
	2. Techniki sprzedaży stosowane w handlu.		– rozróżnić formy i techniki sprzedaży powszechnie stosowane w handlu, – dobrać technikę sprzedaży w zależności od sprzedawanego asortymentu i potrzeb klientów.	– scharakteryzować wskazane techniki sprzedaży towarów stosowane w handlu, – zaproponować technikę sprzedaży do rodzaju działalności handlowej (punktu sprzedaży).	Klasa I
	3. Urządzenia techniczne stosowane przy organizowaniu sprzedaży towarów.		– wymienić urządzenia techniczne stosowane w sklepie i magazynie wspomagające organizację sprzedaży, – dobrać odpowiednie urządzenie techniczne do rodzaju wykonywanej pracy, – obsłużyć urządzenia techniczne zgodnie z instrukcją podczas wykonywania prac związanych z organizowaniem sprzedaży towarów.	– opracować wykaz czynności bezpiecznej obsługi określonego urządzenia technicznego wspomagającego organizację sprzedaży.	Klasa I
III. Dostawy towarów	1. Zapasy towarów.		– scharakteryzować rodzaje zapasów, – wyjaśnić znaczenie zapasów dla przedsiębiorstwa handlowego.	– ustalić optymalną wielkość zapasów dla określonego przedsiębiorstwa handlowego, – obliczyć wielkość zapasów towaru dla określonych danych.	Klasa I
	2. Zamawianie towarów.		– sprawdzić stany magazynowe dla wskazanych towarów, – sporządzić wykaz towarów do zamówienia na podstawie	– podać przykłady wyboru dostawców towarów, – sporządzić zamówienie na towary na podstawie otrzymanego zapotrzebowania,	Klasa II

			ustalonych w przedsiębiorstwie stanów zapasów magazynowych, – analizować oferty od dostawców w celu dokonania wyboru dostawcy, – rozpoznać stosowany w przedsiębiorstwie sposób wyboru dostawcy towarów na podstawie analizy przypadku, – używać form grzecznościowych w komunikacji z kontrahentami.	– złożyć zamówienie na towary we wskazanej formie, np.: faksem, e-mailem, telefonicznie, – opracować harmonogram dostaw towarów na podstawie otrzymanych danych.	
	3. Odbiór towarów.		– scharakteryzować działania związane z przyjmowaniem i dokumentowaniem dostaw towarów, – wymienić metody ilościowej i jakościowej kontroli towarów stosowane przy odbiorze towarów, – zidentyfikować przepisy określające zasady oznakowania towarów, – zidentyfikować elementy oznakowania towarów i opakowań, – zidentyfikować rodzaje dokumentów stosowanych przy odbiorze towarów, – sprawdzić zgodność dostawy z zamówieniem i otrzymanymi dokumentami dotyczącymi dostawy, – sprawdzić dokumenty dotyczące dostawy pod względem formalnym i rachunkowym.	– scharakteryzować wskazane metody ilościowej i jakościowej kontroli towarów stosowane przy odbiorze towarów, – sporządzić algorytm postępowania przy odbiorze towarów dla określonego przypadku, – sporządzić protokół niezgodności dostawy towarów z zamówieniem, – wyjaśnić sposób postępowania z towarem wadliwym, uszkodzonym lub zniszczonym.	Klasa II

IV. Magazynowanie towarów	1. Rodzaje i wyposażenie magazynów.		– rozróżnić rodzaje magazynów handlowych, – scharakteryzować rodzaje magazynów według różnych kryteriów, – zidentyfikować wszystkie wskazane urządzenia wyposażenia technicznego magazynów, – obsłużyć urządzenia techniczne stosowane w magazynie.	– dobrać wyposażenie techniczne magazynu dla wybranej grupy towarowej, – podać czynniki do oceny funkcjonalności magazynów handlowych.	Klasa II
	2. Warunki przechowywania towarów.		– wymienić warunki magazynowania dla wskazanych grup towarów, – dobrać warunki magazynowania zapewniające zachowanie właściwości i jakości dla określonego towaru, – wymienić zasady rozmieszczania towarów w magazynie.	– opracować schemat rozmieszczenia towarów w magazynie, np.: sklepu odzieżowego na podstawie otrzymanych danych, – rozpoznawać przypadki magazynowania towarów w warunkach niezgodnych z określonymi w normach.	Klasa II
	3. Opakowania towarów i ich rola.		– zidentyfikować rodzaje opakowań towarów ze względu ich funkcje, – wymienić zasady segregowania opakowań zgodnie z obowiązującymi przepisami, – wskazać stosowane zasady ewidencji dla określonych opakowań.	– wymienić korzyści wynikające z racjonalnej gospodarki opakowaniami.	Klasa II
V. Przygotowanie towarów do sprzedaży w magazynie i na sali sprzedażowej	1. Oznaczenia towarów.		– zidentyfikować zasady oznaczania towarów przeznaczonych do sprzedaży (np. metki cenowe, wywieszki cenowe itp.), – zidentyfikować znaki zasadnicze i informacyjne zamieszczane na towarach i opakowaniach.	– odczytać bezbłędnie informacje z kodu kreskowego.	Klasa III

	2. Kalkulowanie cen towarów.		– rozróżnić rodzaje cen towarów w zależności od stopnia obrotu towarowego, – wyjaśnić zasady funkcjonowania podatku VAT, – wymienić stawki podatku VAT dla różnych grup towarowych, – wyjaśnić metody obliczania cen towarów przeznaczonych do sprzedaży detalicznej i hurtowej, – obliczyć cenę towaru z uwzględnieniem marży, rabatu lub upustu.	– obliczyć ceny towarów w opakowaniach zbiorczych na podstawie otrzymanych danych, – opracować cennik towarów na podstawie otrzymanych danych.	Klasa III
	3. Metody i znaczenie zabezpieczenia towarów.		– scharakteryzować stosowane w handlu sposoby zabezpieczenia towarów przed uszkodzeniem, zniszczeniem lub kradzieżą, – dobrać rodzaj zabezpieczenia przed uszkodzeniem, zniszczeniem lub kradzieżą dla wskazanych towarów.	– wyjaśnić istotę źródłowego zabezpieczania towarów.	Klasa III
	4. Stosowanie narzędzi marketingu w prezentowaniu towarów.		– scharakteryzować podstawowe narzędzia marketingu: produkt, cena, dystrybucja, promocja, – wyjaśnić znaczenie marketingu w procesie sprzedaży, – dobrać narzędzia marketingu do rodzaju określonych działań promocyjnych.	– opracować elementy promocji dla towaru wprowadzanego na rynek, – zaprojektować ekspozycję w witrynie sklepowej dla określonych towarów, – podać przykłady zastosowania zasad merchandisingu.	Klasa III
	5. Zasady rozmieszczania towarów w sali sprzedażowej i magazynie.		– scharakteryzować ogólne zasady rozmieszczania towarów w sali sprzedażowej i magazynie, – obsłużyć urządzenia techniczne stosowane przy przygotowaniu towarów do sprzedaży.	– opracować plan rozmieszczenia towarów na regale sklepowym.	Klasa III

VI. Odpowiedzialność materialna pracowników w handlu	1. Przepisy prawa dotyczące odpowiedzialności materialnej.		– wskazać przepisy prawa dotyczące odpowiedzialności materialnej sprzedawcy, – wyjaśnić znaczenie odpowiedzialności materialnej w pracy sprzedawcy.	– wypełnić dokument – np.: Oświadczenie o przejęciu kasy z odpowiedzialnością materialną.	Klasa III
	2. Inwentaryzacja towarów.		– zidentyfikować metody inwentaryzacji, – przeprowadzić inwentaryzację towarów metodą spisu z natury, – wypełnić bezbłędnie arkusz spisu z natury.	– ustalić różnice ilościowe inwetaryzacyjne na podstawie otrzymanych danych.	Klasa III
Razem liczba godzin w przedmiocie					

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,
- kształtowania motywacji wewnętrznej,
- odkrywania predyspozycji zawodowych.

Organizowanie sprzedaży towarów obejmuje wszystkie działania przedsiębiorstwa mające na celu dostarczenie wyrobów do nabywców w odpowiednim czasie, miejscu i w pożądanych przez nich ilościach, ma na celu zapewnienie ciągłości procesu sprzedaży.

W przedmiocie „Organizacja sprzedaży towarów” 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 zawartymi w karcie obserwacji.

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 PRZEDMIOTU

WŁAŚCIWOŚCI TOWARÓW

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) wyjaśnić podstawowe pojęcia z zakresu towaroznawstwa, np.: towar, jakość towaru, wartość użytkowa towaru, odbiór jakościowy,
2) scharakteryzować cechy jakościowych towarów,
3) wyjaśnić pojęcie wartość użytkowa towaru,
4) wymienić zasady odbioru jakościowego towarów,
5) klasyfikować towary według różnych kryteriów,
6) wyjaśnić znaczenie normalizacji towarów z punktu widzenia klienta,
7) wskazać czynniki wpływające na jakość towarów,
8) scharakteryzować metody badań instrumentalnych stosowanych w handlu,
9) dobrać metody badań i oceny jakości do określonych towarów,
10) scharakteryzować znaki jakości towarów,
11) rozróżnić rodzaje asortymentów z grupy towarów żywnościowych i nieżywnościowych,
12) wyjaśnić klientowi napisy i oznaczenia zamieszczone na etykietach towarów,
13) udzielić klientowi wyjaśnień dotyczących jakości, przeznaczenia, zastosowania i użytkowania towaru,

14) wyszukać informacje na temat właściwości nowych towarów wprowadzanych na rynek,

15) używać form grzecznościowych w komunikacji ustnej z klientem.

MATERIAŁ NAUCZANIA

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe **Uczeń potrafi:**	Podstawowe **Uczeń potrafi:**	Etap realizacji
I. Podstawowe wiadomości z zakresu towaroznawstwa	1. Terminologia towaroznawcza.		– wyjaśnić podstawowe pojęcia z zakresu towaroznawstwa, np.: towar, jakość towaru, wartość użytkowa towaru, odbiór jakościowy, – podać przykłady cech jakościowych towarów, – wyjaśnić pojęcie wartość użytkowa towaru,	– uzasadnić przydatność wiedzy o towarach w pracy w handlu, – wyjaśnić, na czym polega odbiór jakościowy towarów.	Klasa II
	2. Klasyfikacja towarów.		– klasyfikować towary według różnych kryteriów, – określić elementy struktury grupowania towarów w Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług – określić bezbłędnie symbol PKWiU dla określonego towaru, – wyjaśnić pojęcia norma, normalizacja i jej znaczenie.	– uzasadnić znaczenie normalizacji towarów z punktu widzenia klienta.	Klasa II
	3. Jakość towarów.		– wskazać czynniki wpływające na jakość towarów, – wymienić metody badań i oceny towarów, – wskazać zakres stosowania badań organoleptycznych, – scharakteryzować wskazane metody badań instrumentalnych stosowanych w handlu,	– zaproponować metodę badań jakości dla określonych towarów, – scharakteryzować określone znaki jakości towarów, – zaplanować doskonalenie zawodowe w zakresie towaroznawstwa.	Klasa III

			– scharakteryzować zasady pobierania próbek towarów do badań jakości, – zidentyfikować znaki jakości towarów, – wyszukać formy i metody doskonalenia zawodowego z zakresu towaroznawstwa.		
	4. Asortyment towarowy.		– rozróżnić rodzaje asortymentów z grupy towarów żywnościowych i nieżywnościowych, – scharakteryzować bezbłędnie określone towary z grupy towarów nieżywnościowych, – scharakteryzować bezbłędnie określone towary z grupy towarów żywnościowych, – wskazać bezbłędnie asortyment dla określonych towarów żywnościowych i nieżywnościowych, – wyjaśnić klientowi napisy i oznaczenia zamieszczone na etykietach towarów, – udzielić klientowi wyjaśnień dotyczących jakości, przeznaczenia, zastosowania i użytkowania towaru, – przekazać informacje na temat konserwacji określonych towarów, – używać form grzecznościowych w komunikacji ustnej z klientem.	– zaprezentować klientowi informacje o walorach użytkowych określonego towaru, – wyszukać informacje na temat właściwości nowych towarów wprowadzanych na rynek.	Klasa III
Razem liczba godzin					

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

Przygotowanie do wykonywania zadań zawodowych sprzedawcy wymaga od uczącego się:

– opanowania wiedzy z zakresu towaroznawstwa,

- przygotowania do efektywnego wykorzystania uzyskanej wiedzy w praktyce,
- kształtowania motywacji wewnętrznej do doskonalenia umiejętności zawodowych,
- odkrywania predyspozycji zawodowych.

Sprzedawca powinien posiadać wiedzę na temat jakości i walorów użytkowych sprzedawanych towarów.

W przedmiocie „Właściwości towarów" powinny być stosowane metody zapewniające osiągnięcie zaplanowanych celów oraz przygotowanie uczniów do pracy w zawodzie sprzedawca, pozwalające na kształtowanie umiejętności analizowania, wyszukiwania, selekcjonowania informacji z zakresu asortymentu towarowego.

Proponowane metody:

- ćwiczenia,
- metoda tekstu przewodniego,
- metoda WebQuest.

Polecane środki dydaktyczne:

- towary lub atrapy towarów, zestawy ćwiczeń, instrukcje do ćwiczeń, pakiety edukacyjne dla uczniów, teksty przewodnie, karty pracy dla uczniów, czasopisma branżowe, normy towarowe, normy jakości, katalogi, filmy i prezentacje multimedialne o tematyce towaroznawczej, literatura fachowa,
- stanowiska komputerowe z dostępem do internetu.

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 UCZNIA

W celu sprawdzenia osiągnięć edukacyjnych proponuje się zastosować:

- karty obserwacji stosowane w trakcie wykonywanych przez uczniów ćwiczeń praktycznych, w ocenie należy uwzględnić kryteria merytoryczne oraz ogólne: dokładność wykonanych czynności, samoocenę, czas wykonania zadania.

- test typu próba pracy z kryteriami oceny określonymi w karcie obserwacji.

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 PRZEDMIOTU

OBSŁUGA KLIENTÓW

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) zastosować środki ochrony stosowane podczas obsługi klientów,
2) obsłużyć urządzenia techniczne zgodnie z instrukcją podczas obsługi klientów,
3) dokonać analizy przepisów prawa dotyczących sprzedaży towarów, np. artykułów żywnościowych, artykułów dla dzieci,
4) powiadomić odpowiednie służby w przypadku zagrożenia zdrowia i życia,
5) obsłużyć urządzenia techniczne zgodnie z instrukcją i zasadami bhp podczas obsługi klientów,
6) dobrać towary do indywidualnych potrzeb klientów,
7) rozpoznać sposób zachowania różnych typów klientów (np. niezdecydowanych, zdecydowanych, nieufnych, cierpliwych, niecierpliwych),
8) dokonać analizy motywów nabywczych klientów,
9) rozróżnić czynniki demograficzne, ekonomiczne, społeczno-kulturowe i psychologiczne wpływające na zachowania nabywcze konsumentów,
10) wyjaśnić, w jaki sposób hierarchia potrzeb wpływa na wybór towarów,
11) wymienić czynniki mające wpływ na zachowania konsumentów,
12) wyjaśnić, na czym polega proces podejmowania decyzji o zakupie,
13) dokonać analizy czynników determinujących lojalność konsumencką,

14) rozróżnić zachowania klientów zamierzone i niezamierzone w procesie zakupu,
15) rozróżnić pojęcia: preferencje, przyzwyczajenia,
16) uzasadnić znaczenie reputacji placówki handlowej w procesie sprzedaży,
17) wyjaśnić, na czym polega kupowanie oparte na wyborze losowym,
18) rozpoznać potrzeby klientów na podstawie ich zachowania,
19) dokonać analizy zachowań i postaw klientów,
20) poinformować o asortymencie na życzenie klienta,
21) poinformować klienta o sposobie użytkowania, przechowywania nabywanych towarów,
22) rozpoznać znaczenie mowy niewerbalnej podczas rozmowy z klientem,
23) aktywnie słuchać klienta podczas rozmowy sprzedażowej,
24) odpowiadać na pytania klienta zgodnie z zasadami komunikacji interpersonalnej,
25) zadawać pytania klientowi w celu dostosowania oferty sprzedaży do jego potrzeb,
26) prowadzić rozmowę sprzedażową z różnymi typami klientów,
27) dokonać analizy aktualnie obowiązujących praw konsumenta,
28) komunikować się z klientem w celu ustalenia formy płatności za nabywane towary,
29) sporządzić dokumenty potwierdzające sprzedaż (w tym paragon, rachunek, FV),
30) sporządzić dokumenty potwierdzające zwrot towarów,
31) zidentyfikować dokumenty sprzedaży wysyłkowej,
32) dokonać inkasa należności za sprzedany towar w formie gotówkowej i bezgotówkowej,
33) zapakować towar zgodnie z oczekiwaniami klienta,
34) dobrać rodzaj opakowania do wielkości i rodzaju towaru,
35) sklasyfikować rodzaje opakowań stosowanych w handlu,
36) przyjąć zgłoszenie reklamacyjne zgodnie z zasadami obsługi klienta i aktualnymi przepisami prawa,
37) wypełnić dokument zgłoszenia reklamacyjnego,
38) ustalić zapotrzebowanie na towary na podstawie analizy potrzeb klientów,

39) poinformować klienta o sposobach załatwienia reklamacji,
40) ustalić dostępność towarów wskazanych przez klienta w innych placówkach tej samej firmy,
41) zamówić towary zgodnie z indywidualnym zapotrzebowaniem klienta,
42) segregować opakowania w przedsiębiorstwie handlowym zgodnie z zasadami i aktualnymi przepisami prawa,
43) podać przykład naruszenia etyki zawodowej podczas obsługi klienta,
44) zidentyfikować przepisy prawa o ochronie danych,
45) wyjaśnić pojęcie „tajemnica zawodowa”,
46) wskazać sytuacje naruszenia zasad obsługi klientów,
47) wyjaśnić pojęcie: jakość w pracy sprzedawcy,
48) określić sytuacje wywołujące stres nabywcy i sprzedawcy,
49) zidentyfikować przyczyny sytuacji stresowych przy obsłudze klientów,
50) zaprezentować sposoby radzenia sobie ze stresem występującym w pracy sprzedawcy,
51) dokonać analizy kompetencji personalnych i zawodowych potrzebnych do pracy z ludźmi w sprzedaży towarów i usług,
52) określić kompetencje zawodowe sprzedawcy,
53) dokonać samoanalizy własnych kompetencji społecznych przydatnych do pracy w sprzedaży bezpośredniej,
54) prezentować argumenty i dowody na ich poparcie w procesie negocjacji,
55) zinterpretować mowę ciała klienta podczas negocjacji,
56) wymienić bariery w komunikacji w procesie negocjacji,
57) dobrać sposób pokonania barier w komunikacji podczas negocjacji,
58) podać przykłady propozycji wprowadzenia pozytywnych zmian w obsłudze klientów,
59) ustalić kompetencje społeczne potrzebne w pracy sprzedawcy na podstawie analizy przypadków,
60) formułować cele negocjacji w sprzedaży towarów,
61) zadawać pytania stronie przeciwnej adekwatne do prezentowanych argumentów.

MATERIAŁ NAUCZANIA

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe **Uczeń potrafi:**	Ponadpodstawowe **Uczeń potrafi:**	Etap realizacji
I. Przestrzeganie bezpieczeństwa i higieny pracy przy obsłudze klientów	1. Środki ochrony indywidualnej i zbiorowej w obsłudze klienta.		– zidentyfikować środki ochrony stosowane podczas obsługi klientów, – rozpoznać środki ochrony zbiorowej, – obsłużyć urządzenia techniczne zgodnie z instrukcją podczas obsługi klientów.	– dokonać analizy przepisów prawa w zakresie bezpiecznego stosowania środków ochrony indywidualnej i zbiorowej przy obsłudze klientów.	Klasa I
	2. Obowiązki pracownika podczas sprzedaży towarów.		– dokonać analizy przepisów prawa dotyczących sprzedaży wybranych towarów, np. artykułów żywnościowych, artykułów dla dzieci.	– sporządzić wykaz obowiązków pracownika w sprzedaży towarów różnych branż, np. żywnościowych.	Klasa I
	3. Postępowanie w razie zagrożenia zdrowia i życia w sprzedaży bezpośredniej.		– rozpoznać znaki informacyjne dotyczące postępowania w razie pożaru, – powiadomić odpowiednie służby w przypadku zagrożenia zdrowia i życia klientów placówki handlowej.	– udzielić pierwszej pomocy przedmedycznej w stanach zagrożenia zdrowia i życia.	Klasa I
	4. Urządzenia techniczne w sprzedaży towarów.		– obsłużyć urządzenia techniczne zgodnie z instrukcją i zasadami bhp podczas obsługi klientów.	– dobrać urządzenia do rodzaju wykonywanych czynności przy sprzedaży towarów.	Klasa I
II. Obsługa klienta w procesie zakupu	1. Charakterystyka klientów placówek handlowych.		– dobrać towary do indywidualnych potrzeb klientów, – rozpoznać sposób zachowania klientów różnych typów, np. niezdecydowanych, zdecydowanych, nieufnych, cierpliwych, niecierpliwych.	– dokonać analizy zachowań i postaw klientów, – dobrać sposób postępowania do oczekiwań klienta.	Klasa I

	2. Zachowania nabywcze konsumentów.		– dokonać analizy motywów nabywczych klientów, – rozróżnić czynniki demograficzne, ekonomiczne, społeczno-kulturowe i psychologiczne wpływające na zachowania nabywcze konsumentów, – wyjaśnić, w jaki sposób hierarchia potrzeb wpływa na wybór towarów, – wymienić czynniki mające wpływ na zachowania konsumentów.	– rozróżnić pojęcia: preferencje, przyzwyczajenia, – uzasadnić znaczenie reputacji placówki handlowej w procesie sprzedaży, – wyjaśnić, na czym polega kupowanie oparte na wyborze losowym.	Klasa II
	3. Podejmowanie decyzji o zakupie towarów i usług.		– wyjaśnić, na czym polega proces podejmowania decyzji o zakupie, – dokonać analizy czynników determinujących lojalność konsumencką, – rozróżnić zachowania klientów zamierzone i niezamierzone w procesie zakupu.	– scharakteryzować etapy procesu podejmowania decyzji zakupowych.	Klasa II
	4. Prowadzenie rozmowy sprzedażowej.		– 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,	– rozpoznać potrzeby klienta na podstawie jego zachowania, – sporządzić wykaz pytań zadawanych klientom w celu ustalenia ich potrzeb, – dokonać analizy rozmowy sprzedażowej na podstawie przypadku (*case study*), – przeprowadzić rozmowę sprzedażową z klientem niezdecydowanym.	Klasa II

			– zadawać pytania klientowi w celu dostosowania oferty sprzedaży do jego potrzeb, – prowadzić rozmowę sprzedażową z klientem zdecydowanym, – komunikować się z klientem w celu ustalenia formy płatności za nabywane towary.		
	5. Dokumentowanie sprzedaży.		– dobrać dokument potwierdzający sprzedaż do potrzeb klienta, – sporządzić dokumenty potwierdzające sprzedaż (w tym paragon, rachunek, FV), – sporządzić dokumenty potwierdzające zwrot towarów.	– dokonać analizy przepisów prawa dotyczących dokumentowania sprzedaży towarów, – zidentyfikować dokumenty sprzedaży wysyłkowej.	Klasa II
	6. Inkaso należności w sprzedaży.		– przyjąć należność za sprzedane towary, – obliczyć kwotę należności za sprzedany towar z uwzględnieniem rabatów, – dokonać inkasa należności za sprzedany towar w formie gotówkowej i bezgotówkowej.	– obliczyć cenę towaru po obniżce z uwzględnieniem rabatu.	Klasa III
	7. Pakowanie towarów.		– zapakować towar zgodnie z oczekiwaniami klienta, – dobrać rodzaj opakowania do wielkości i rodzaju towaru, – sklasyfikować rodzaje opakowań stosowanych w handlu.	– zapakować towary różnej wielkości na prezent.	Klasa III

	8. Postępowanie reklamacyjne.		– przekazać klientowi informacje o jego prawach wynikających z ustawy o prawach konsumenta, – przyjąć zgłoszenie reklamacyjne zgodnie z zasadami obsługi klienta i aktualnymi przepisami prawa, – wypełnić dokument zgłoszenia reklamacyjnego, – poinformować klienta o sposobach załatwienia reklamacji.	– sporządzić wykaz aktualnie obowiązujących praw konsumenta, – sporządzić wykaz najczęściej zgłaszanych powodów reklamacji towarów, – opracować wykaz czynności sprzedawcy w postępowaniu reklamacyjnym.	Klasa III
	9. Zamawianie towarów na życzenie klientów w sprzedaży stacjonarnej.		– ustalić dostępność towarów w magazynie, – ustalić dostępność towarów wskazanych przez klienta w innych placówkach tej samej firmy, – zamówić towary zgodnie z indywidualnym zapotrzebowaniem klienta.	– ustalić zapotrzebowanie na towary na podstawie analizy potrzeb klientów.	Klasa III
	10. Postępowanie z opakowaniami podczas obsługi klientów.		– segregować opakowania w przedsiębiorstwie handlowym zgodnie z zasadami i aktualnymi przepisami prawa.	– poinformować klientów o zasadach dotyczących pakowania na życzenie klienta w placówkach sprzedaży towarów.	Klasa III
III. Etyka, jakość i kompetencje społeczne w pracy sprzedawcy	1. Etyka zawodowa sprzedawcy.		– wyjaśnić pojęcie etyka w obsłudze klientów, – podać przykład naruszenia etyki zawodowej podczas obsługi klienta.	– dokonać analizy zasad kultury i etyki sprzedawcy podczas obsługi klientów.	Klasa III
	2. Ochrona danych klientów.		– zidentyfikować przepisy prawa o ochronie danych, – poinformować klienta o zasadach ochrony danych osobowych w firmie handlowej, – wyjaśnić pojęcie „tajemnica zawodowa”.	– poinformować klienta o zasadach bezpieczeństwa pozyskanych od niego danych osobowych podczas wydawania kart stałego klienta.	Klasa III
	3. Jakość w pracy sprzedawcy.		– wskazać sytuacje naruszenia zasad obsługi klientów,	– podać przykłady propozycji wprowadzenia pozytywnych zmian w obsłudze klientów.	Klasa III

			– wyjaśnić pojęcie: jakość w pracy sprzedawcy.		
	4. Stres w pracy sprzedawcy.		– określić sytuacje, które mogą wywołać stres u nabywcy i u sprzedawcy, – zidentyfikować przyczyny sytuacji stresowych przy obsłudze klientów, – zaprezentować sposoby radzenia sobie ze stresem występującym w pracy sprzedawcy.	– dokonać analizy czynników powodujących sytuacje stresowe podczas obsługi klientów, – podać przykłady czynników, które mogą zminimalizować stres w procesie sprzedaży.	Klasa III
	5. Kompetencje społeczne i zawodowe w sprzedaży towarów i usług.		– dokonać analizy kompetencji personalnych i zawodowych potrzebnych do pracy z ludźmi w sprzedaży towarów i usług, – określić kompetencje zawodowe sprzedawcy, – dokonać samoanalizy własnych kompetencji społecznych przydatnych do pracy w zawodzie sprzedawcy.	– ustalić kompetencje społeczne potrzebne w pracy sprzedawcy na podstawie analizy przypadków.	Klasa III
IV. Negocjacje w sprzedaży	1. Argumenty i dowody w prowadzeniu negocjacji.		– wyszukać argumenty do celów negocjacji sprzedażowych, – prezentować argumenty i dowody na ich poparcie w procesie negocjacji.	– formułować cele negocjacji w sprzedaży towarów, – określić cele, możliwe opcje, alternatywy i propozycje rozwiązań na podstawie przypadków (*case study*).	Klasa III
	2. Komunikowanie się podczas negocjacji.		– rozróżnić komunikację werbalną i niewerbalną podczas negocjacji, – zinterpretować mowę ciała klienta podczas negocjacji, – wymienić bariery w komunikacji w procesie negocjacji, – dobrać sposób pokonania barier w komunikacji podczas negocjacji.	– zadawać pytania stronie przeciwnej adekwatne do prezentowanych argumentów.	Klasa III
Razem liczba godzin					

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

Przygotowanie do wykonywania zadań zawodowych sprzedawcy wymaga od uczącego się:

- opanowania wiedzy w zakresie współczesnej obsługi klientów,
- przygotowania do efektywnego wykorzystania uzyskanej wiedzy w praktyce,
- rozwoju zdolności poznawczych (myślenia, pamięci, uwagi i wyobraźni),
- pracy nad motywacją wewnętrzną do podejmowania czynności zawodowych,
- odkrywania własnych predyspozycji zawodowych.

Obsługa klienta na wysokim poziomie jest jednym z głównych powodów, dla których oferta jest wybierana. Praktyczny wymiar kształcenia ma znaczenie dla pracodawców. Standardy profesjonalnej obsługi klientów funkcjonujące w firmach handlowych warto opisać jako *case study* (przypadki do analizy) i wykorzystać w procesie kształcenia.

W przedmiocie „Obsługa klienta" stosowane metody powinny być dobrane do zaplanowanych celów. Dominacja metod aktywnych wzbudzi zainteresowanie uczniów przedmiotem i zapewni lepsze przygotowanie do pracy w zawodzie sprzedawca.

Proponowane metody:

- metoda ćwiczeń,
- metoda przypadków (*case study*),
- metoda projektu edukacyjnego,
- metoda *WebQuest*,
- metoda *flipped classroom* – „odwrócone nauczanie",

Polecane środki dydaktyczne:

- mechaniczne środki wzrokowe, których zadaniem jest przekazywanie obrazu za pomocą różnorodnych urządzeń technicznych, np. aparatu fotograficznego,
- środki audiowizualne, które łączą dźwięk z obrazem – filmy,
- środki automatyzujące proces uczenia się, np. komputery.

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.

Nauczyciel odgrywa kluczową rolę w procesie edukacyjnym: jego wiedza zawodowa, umiejętności praktyczne, kompetencje personalne i społeczne, stosowane metody i środki dydaktyczne pozwalają na osiągnięcie zaplanowanych celów edukacyjnych. Nauczyciel może korzystać z nowoczesnych środków i używać m.in. programów i aplikacji komputerowych wspomagających proces kształcenia.

Zaproponowane metody pomagają w doskonaleniu umiejętności wyszukiwania, selekcjonowania i przetwarzania informacji pochodzących z różnych źródeł, analizowania danych i informacji, wnioskowania, wykorzystywania zgromadzonych informacji w praktycznym działaniu, samodzielności w rozwiązywaniu problemów, organizowania środowiska nauki i pracy, autoewaluacji.

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA

W celu sprawdzenia osiągnięć edukacyjnych proponuje się zastosować:

- karty obserwacji w trakcie wykonywanych ćwiczeń praktycznych, w ocenie proponuje się uwzględnić następujące kryteria merytoryczne oraz ogólne: dokładność wykonanych czynności, samoocenę, czas wykonania ćwiczenia,
- test typu próba pracy z kryteriami oceny określonymi w karcie obserwacji,
- test pisemny.

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 PRZEDMIOTU

OBSŁUGA KAS FISKALNYCH I URZĄDZEŃ WSPÓŁPRACUJĄCYCH Z KASĄ FISKALNĄ

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

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe **Uczeń potrafi:**	Ponadpodstawowe **Uczeń potrafi:**	Etap realizacji
I. Bezpieczeństwo i higiena pracy	1. Organizacja stanowiska pracy.		– zorganizować stanowisko pracy do obsługi kasy fiskalnej zgodnie z wymogami ergonomii, – korzystać z instrukcji obsługi kasy fiskalnej.	– omówić rodzaje zagrożeń przy pracy na stanowisku kasowym.	Klasa I
II. Podstawy prawne korzystania z kas fiskalnych	2. Podstawowe akty prawne regulujące obowiązek posiadania kasy fiskalnej w placówce handlowej.		– zidentyfikować podstawowe akty prawne regulujące obowiązek posiadania kasy fiskalnej oraz określające obowiązki wynikające z jej posiadania, – wskazać podatników, których obowiązuje rejestrowanie sprzedaży za pośrednictwem kasy fiskalnej, – przestrzegać reguł i procedur obowiązujących w zakresie korzystania z kas fiskalnych.	– wymienić rodzaje działalności zwolnionych z obowiązku posiadania kasy fiskalnej, – podać limit obrotów uzyskanych przez jednostkę handlową zwolnioną z obowiązku rejestrowania przy użyciu kasy fiskalnej.	Klasa I
III. Rodzaje kas fiskalnych i urządzeń współpracujących	3. Charakterystyka różnych typów kas fiskalnych.		– rozróżnić kasy fiskalne ze względu na: wielkość, mobilność, wielkość pamięci, możliwości drukowania paragonów elektronicznych, współpracy z innymi urządzeniami, – identyfikować główne elementy budowy kasy fiskalnej.	– wyjaśnić zadania głównych elementów budowy kasy fiskalnej.	Klasa I

	4. Charakterystyka urządzeń współpracujących z kasą fiskalną.		– wymienić rodzaje urządzeń współpracujących z kasą fiskalną, np.: drukarki, skanery kodów kreskowych, wagi, terminale komputerowe, – zidentyfikować funkcje urządzeń współpracujących z kasą fiskalną, np.: drukarek, skanerów kodów kreskowych, wag, terminali komputerowych.	– scharakteryzować określone urządzenia współpracujące z kasą fiskalną, np.: drukarki, skanery kodów kreskowych, wagi, terminale komputerowe.	Klasa I
IV. Obsługa kasy fiskalnej i urządzeń współpracujących z kasą fiskalną	1. Budowa i zasada działania kas i drukarek fiskalnych z kopią tradycyjną oraz elektroniczną.		– rozróżnić podstawowe elementy budowy określonej kasy fiskalnej, – wskazać bezbłędnie funkcje klawiatury wskazanej kasy fiskalnej.	– opracować schemat klawiatury określonej kasy fiskalnej z opisem jej funkcji.	Klasa I
	2. Obsługa kasy fiskalnej.		– przygotować kasę do pracy, – wymienić poprawnie papier w kasie fiskalnej, – rejestrować sprzedaż przy pomocy kasy fiskalnej, – anulować pozycję sprzedaży, – zakończyć paragon przy zastosowaniu różnych form płatności, – wymienić konsekwencje naruszania procedur postępowania w obsłudze kas fiskalnych.	– wyjaśnić różnice w zakresie uprawnień kasjera i kierownika po zalogowaniu się do kasy, – wprowadzić gotówkę do kasy, – wyjaśnić zasady programowania towarów w kasie fiskalnej.	
	3. Drukowanie raportów inwentaryzacji stanu gotówki w kasie fiskalnej.		– drukować raporty kasy fiskalnej określone w uprawnieniach dostępu kasjera, – sprawdzić stan gotówki w kasie po zakończeniu sprzedaży, – przygotować gotówkę do rozliczenia,	– wyjaśnić potrzebę sporządzania raportów, – opisać informacje zapisywane w raporcie dobowym, – przeprowadzić inwentaryzację gotówki w kasie.	Klasa I

			– przestrzegać zasady rzetelności przy sporządzaniu rozliczenia gotówki.		
	4. Obsługa urządzeń współpracujących z kasą fiskalną.		– przygotować urządzenia współpracujące z kasą fiskalną do pracy, – obsługiwać wskazane urządzenia współpracujące z kasą fiskalną.	– wyjaśnić zasady funkcjonowania urządzeń współpracujących z kasą fiskalną.	Klasa I
Razem liczba godzin w przedmiocie					

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

Przygotowanie do wykonywania zadań zawodowych sprzedawcy wymaga od uczącego się:

- opanowania wiedzy w zakresie obsługi kas fiskalnych i urządzeń współpracujących z kasą fiskalną,
- przygotowania do efektywnego wykorzystania uzyskanej wiedzy w praktyce,
- kształtowania motywacji wewnętrznej do doskonalenia zawodowego,
- odkrywania predyspozycji zawodowych.

W przedmiocie „Obsługa kas fiskalnych i urządzeń współpracujących z kasą fiskalną” stosowane metody powinny zapewnić osiąganie zaplanowanych celów oraz przygotowanie uczniów do pracy na stanowisku kasjera.

Proponowane metody:

- ćwiczenia praktyczne,
- pokaz z instruktażem.

Polecane środki dydaktyczne:

- kasy fiskalne, urządzenia współpracujące z kasami fiskalnymi,
- instrukcje obsługi kas i urządzeń współpracujących,
- wykazy cen towarów.

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 UCZNIA

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.

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.

NAZWA PRZEDMIOTU

PROMOCJA TOWARÓW

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

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe **Uczeń potrafi**	Ponadpodstawowe **Uczeń potrafi**	Etap realizacji
I. Towary w sprzedaży promocyjnej	1. Jakość towarów w promocji.		– ocenić jakość towarów przeznaczonych do sprzedaży promocyjnej, – sprawdzać jakość i ilość towarów przed ich sprzedażą w promocji, – poinformować klienta o jakości towarów w promocji przy ich sprzedaży.	– określić znaczenie jakości towarów w promocji.	Klasa III
	2. Oznaczenia towarów promocyjnych.		– dokonać oznaczenia towarów o obniżonych cenach, – dobrać sposób oznaczenia towarów do rodzaju promocji.	– wyjaśnić zasady oznaczania towarów promocyjnych.	Klasa III
	3. Opakowania promocyjne.		– rozróżnić opakowania promocyjne, – dobrać opakowanie promocyjne do sprzedawanego towaru.	– uzasadnić celowość stosowania opakowań promocyjnych.	Klasa III
	4. Przygotowanie towarów do sprzedaży promocyjnej.		– przygotować towary do sprzedaży promocyjnej, – dobrać sposób przygotowania towarów w sprzedaży promocyjnej do branży.	– dokonać analizy działań promocyjnych stosowanych w handlu.	Klasa III
II. Promocja oferty sprzedażowej	1. Walory użytkowe towarów w promocji.		– zgromadzić informacje o towarach przeznaczonych do sprzedaży promocyjnej, – wypromować towary z wykorzystaniem poczty elektronicznej, – zaprezentować klientowi informacje o towarach w promocji podczas rozmowy sprzedażowej,	– uzasadnić wpływ działań promocyjnych na poziom sprzedaży towarów pełnowartościowych, – sporządzić wykaz walorów użytkowych wybranych towarów.	Klasa III

			– zaprezentować klientom walory użytkowe towarów w promocji.		
	2. Ochrona danych osobowych w promowaniu towarów.		– przekazać informacje o promocji towarów drogą elektroniczną zgodnie z przepisami prawa, – scharakteryzować zasady bezpiecznego przechowywania danych osobowych.	– przetwarzać i przesyłać dane klientów zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych.	Klasa III
	3. Negocjacje w sprzedaży promocyjnej.		– wymienić czynniki wpływające na proces negocjacji w sprzedaży promocyjnej, – identyfikować etapy negocjacji, – wymienić style negocjacji stosowane w sprzedaży towarów, – wskazać techniki negocjowania.	– prowadzić negocjacje dotyczące sprzedaży promocyjnej.	Klasa III
	4. Etyka w prowadzeniu działań promocyjnych.		– uzasadnić konieczność stosowania etyki zawodowej w działalności promocyjnej, – wymienić zasady etyki w prezentowaniu oferty sprzedażowej, – wskazać przypadki naruszania zasad etyki, – używać form grzecznościowych, prezentując promocyjną ofertę handlową w formie pisemnej i ustnej.	– podać przykłady naruszenia etyki zawodowej w działaniach promocyjnych sprzedawcy, – dokonać analizy zasad etycznych i prawnych związanych z promowaniem towarów do sprzedaży, – wskazać przepisy prawne związane z reklamowaniem towarów klientom.	Klasa III
	5. Reklama w sprzedaży towarów.		– określić wpływ reklamy na sprzedaż towarów, – dokonać analizy aktualnych przepisów prawa regulujących działalność reklamową, – dobrać nośniki do rodzaju reklamy, – dokonać analizy pomysłów zespołu dotyczących reklamowania towarów,	– wymienić cechy efektywnego przekazu reklamowego, – scharakteryzować sposoby prowadzenia działalności reklamowej w środkach masowego przekazu.	Klasa III

			– prowadzić działania reklamowe we współpracy z pracownikami punktu sprzedaży.		
III. Planowanie i ocena działań promocyjnych	1. Cena elementem promocji.		– określić znaczenie ceny w sprzedaży towarów, – obliczyć cenę towaru w promocji. po rabacie, bonifikacie, skoncie, – obliczyć cenę towaru po sezonowym upuście, – poinformować klientów indywidualnych o upustach cenowych.	– zidentyfikować strategie cenowe stosowane w sprzedaży, – scharakteryzować cenę jako narzędzie marketingu, – sporządzić cennik towarów będących w promocji.	Klasa III
	2. Plan promocji towarów do sprzedaży.		– wymienić etapy planowania programu promocji sezonowych, – wymienić środki promocji towarów handlowych, – wskazać narzędzia promocji, – opracować plan promocji towarów.	– sformułować cele promocji sezonowych, – sporządzić listę kontrolną czynności niezbędnych do realizacji planu promocji, – ustalić budżet promocji towarów przeznaczonych do sprzedaży.	Klasa III
	3. Skuteczność działań promocyjnych.		– wyjaśnić, od czego zależy skuteczność działań promocyjnych, – wymienić metody badania skuteczności działań promocyjnych.	– ocenić skuteczność zaplanowanych i zrealizowanych działań promocyjnych, – opracować kwestionariusz ankiety do wywiadu z przedstawicielem firmy handlowej dotyczącego skuteczności prowadzonych działań promocyjnych.	Klasa III
Razem liczba godzin w przedmiocie					

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

Przygotowanie do wykonywania zadań zawodowych sprzedawcy wymaga od uczącego się:

- opanowania wiedzy w zakresie współczesnych technik sprzedaży towarów i usług,
- przygotowania do efektywnego wykorzystania uzyskanej wiedzy w praktyce,

- rozwoju zdolności poznawczych (myślenia, pamięci, uwagi i wyobraźni),
- motywacji wewnętrznej do wykonywania zadań zawodowych,
- odkrywania własnych predyspozycji zawodowych.

Uczenie się przez doświadczenie sprzyja skutecznemu osiąganiu założonych celów kształcenia.

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

Proponowane metody:

- metoda ćwiczeń,
- metoda przypadków (*case study*),
- metoda tekstu przewodniego,
- metoda projektu edukacyjnego,
- metoda WebQuest,
- metoda *flipped classroom* – „odwrócone nauczanie".

Polecane środki dydaktyczne:

- mechaniczne środki wzrokowe, których zadaniem jest przekazywanie obrazu za pomocą różnorodnych urządzeń technicznych, np. aparatu fotograficznego,
- środki audiowizualne, które łączą dźwięk z obrazem – filmy,
- środki automatyzujące proces uczenia się, np. komputery.

Efektywność procesu kształcenia jest zależna m.in. od:

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

Nauczyciel odgrywa kluczową rolę w procesie edukacyjnym: jego wiedza zawodowa, umiejętności praktyczne, kompetencje personalne i społeczne, stosowane metody i środki dydaktyczne pozwalają na osiągnięcie zaplanowanych celów edukacyjnych. Nauczyciel może korzystać z nowoczesnych środków dydaktycznych i stosować skuteczne metody kształcenia z wykorzystaniem programów i aplikacji komputerowych wspomagających proces kształcenia.

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,
- testy typu próba pracy z kryteriami oceny określonymi w karcie obserwacji,
- wykonanie przez uczniów projektu edukacyjnego, który w swoim zakresie uwzględni cele przedmiotu.

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

KOMUNIKOWANIE SIĘ Z KLIENTAMI W JĘZYKU OBCYM

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 potrafi:

1) nazwać narzędzia, maszyny, urządzenia potrzebne do realizacji zadań zawodowych,
2) nazwać procesy i procedury dotyczące wykonywania zadań sprzedawcy,
3) sporządzić formularze, dokumenty dotyczące zadań zawodowych sprzedawcy,
4) wymienić zadania zawodowe sprzedawcy,
5) nazwać stosowane środki ochrony indywidualnej,
6) wymienić obowiązki sprzedawcy,
7) dobrać działania do zadań zawodowych,
8) komunikować się w języku obcym podczas czynności wykonywanych na stanowisku pracy,
9) pozyskać informacje o towarze,
10) dobrać wyrazy bliskoznaczne do danego pojęcia,
11) wyjaśnić znaczenie pojęć związanych z procesem sprzedaży,
12) przetłumaczyć instrukcję obsługi towaru do sprzedaży,
13) opracować informację o towarze z wykorzystaniem danych źródłowych,

14) zaprezentować wyniki badań skuteczności promocji,
15) wygłosić prezentację na temat potrzeb klientów,
16) prowadzić spotkanie ze współpracownikami,
17) napisać CV z uwzględnieniem umiejętności zawodowych i kompetencji społecznych,
18) zadać pytania dotyczące pozyskania zatrudnienia,
19) sporządzić list motywacyjny,
20) przetłumaczyć list motywacyjny,
21) przetłumaczyć ogłoszenia o pracę dotyczące zawodu sprzedawca,
22) rozpocząć rozmowę z klientem,
23) zakończyć uprzejmie rozmowę z klientem,
24) dobrać zwroty grzecznościowe do sytuacji,
25) udzielić odpowiedzi na pytania klientów punktu sprzedaży,
26) zadać pytania klientowi w celu doprecyzowania jego potrzeb,
27) prowadzić rozmowę sprzedażową,
28) zapytać o upodobania klienta,
29) uzasadnić swoje stanowisko,
30) zachęcić klienta do zapoznania się z ofertą,
31) zachęcić klienta do udziału w konkursie promocyjnym,
32) poinformować klientów o obniżkach cen i rabatach,
33) skonstruować komunikat o promocji towarów,
34) opracować ofertę dla klientów obcojęzycznych,
35) wyjaśnić zasady działania wskazanego towaru,
36) zaprezentować walory użytkowe towaru,
37) zaprezentować towary różnych branż klientom.

MATERIAŁ NAUCZANIA

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe **Uczeń potrafi:**	Ponadpodstawowe **Uczeń potrafi:**	Etap realizacji
I. Zadania zawodowe sprzedawcy	1. Przygotowanie do sprzedaży towarów.		– nazwać narzędzia, maszyny, urządzenia potrzebne do realizacji zadań zawodowych, – nazwać procesy i procedury dotyczące wykonywania zadań sprzedawcy, – sporządzić formularze, dokumenty dotyczące zadań zawodowych sprzedawcy, – wymienić zadania zawodowe sprzedawcy, – nazwać stosowane środki ochrony indywidualnej, – wymienić obowiązki sprzedawcy.	– dobrać działania do zadań zawodowych, – komunikować się w języku obcym podczas czynności wykonywanych na stanowisku pracy.	Klasa II
	2. Informacje o towarach.		– pozyskać informacje o towarze, – dobrać wyrazy bliskoznaczne do danego pojęcia, – wyjaśnić znaczenie pojęć związanych z procesem sprzedaży.	– przetłumaczyć instrukcję obsługi towaru do sprzedaży, – opracować informację o towarze z wykorzystaniem danych źródłowych.	Klasa II
	3. Prezentowanie podejmowanych działań.		– zaprezentować wyniki badań skuteczności promocji, – wygłosić prezentację na temat potrzeb klientów.	– prowadzić spotkanie ze współpracownikami.	Klasa II
	4. Dokumenty aplikacyjne.		– napisać CV z uwzględnieniem umiejętności zawodowych i kompetencji społecznych, – przeczytać list motywacyjny, – zadać pytania dotyczące pozyskania zatrudnienia.	– sporządzić list motywacyjny, – przetłumaczyć list motywacyjny, – przetłumaczyć ogłoszenia o pracę dotyczące zawodu sprzedawca.	Klasa II

II. Prowadzenie rozmowy sprzedażowej	1. Powitanie i pożegnanie klienta.		– rozpocząć rozmowę z klientem, – zakończyć uprzejmie rozmowę z klientem.	– dobrać zwroty grzecznościowe do sytuacji.	Klasa III
	2. Rozpoznanie potrzeb klientów.		– udzielić odpowiedzi na pytania klientów, – zadać pytania klientowi w celu doprecyzowania jego potrzeb, – prowadzić rozmowę sprzedażową, – zapytać o upodobania klienta.	– uzasadnić swoje stanowisko, – zachęcić klienta do zapoznania się z ofertą.	Klasa III
	3. Promowanie towarów podczas sprzedaży.		– zachęcić klienta do udziału w konkursie promocyjnym, – poinformować klientów o obniżkach cen i rabatach.	– skonstruować komunikat o promocji towarów, – opracować ofertę dla klientów obcojęzycznych.	Klasa III
	4. Prezentowanie towaru.		– wyjaśnić zasady działania wskazanego towaru, – zaprezentować walory użytkowe towaru, – przekazać klientom informacje o towarach.	– zaprezentować towary różnych branż klientom.	Klasa III
Razem liczba godzin					

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

Przygotowanie do wykonywania zadań zawodowych sprzedawcy wymaga od uczącego się:

- opanowania wiedzy i umiejętności w zakresie komunikowania się z klientami w języku obcym,
- przygotowania do efektywnego wykorzystania uzyskanych umiejętności w praktyce,
- rozwoju zdolności poznawczych (myślenia, pamięci, uwagi i wyobraźni),
- motywacji wewnętrznej i zewnętrznej do posługiwania się językiem obcym.

Komunikowanie się w języku obcym w zawodzie sprzedawca jest warunkiem rzetelnego wykonywania zadań zawodowych sprzedawcy w sytuacji, gdzie klientem jest osoba nieposługująca się językiem polskim. Prowadzenie symulacyjnych rozmów z klientami w języku obcym, systematyczny trening podczas zajęć edukacyjnych komunikowania się w języku obcym pozwoli na radzenie sobie uczącego się w rzeczywistych warunkach pracy.

W przedmiocie „Komunikowanie się z klientami w języku obcym” stosowane metody powinny być dobrane do celów kształcenia. Zadaniem nauczyciela jest przygotowanie uczniów do pracy w zawodzie sprzedawca w sytuacjach, w których konieczna jest znajomość słownictwa oraz umiejętność swobodnego prowadzenia rozmowy z klientem w języku obcym.

Proponowane metody:

- metoda ćwiczeń,
- metoda przypadków (*case study*),
- metoda dramy,
- metody symulacyjne,

Polecane środki dydaktyczne:

- zestawy ćwiczeń, instrukcje do ćwiczeń, pakiety edukacyjne dla uczniów, karty samooceny, karty pracy dla uczniów, zasoby internetowe, np. bezpłatny program do nauki języka,
- czasopisma branżowe, katalogi, filmy i prezentacje multimedialne o tematyce powiązanej z przedmiotem.

Efektywności procesu kształcenia sprzyjają:

- osiągnięcie celów zawartych w programie,
- zaangażowanie i motywacja wewnętrzna uczniów,
- stosowanie przez nauczyciela systematycznie ćwiczeń komunikowania się,
- odpowiednie środowisko dydaktyczno-wychowawcze.

Nauczyciel odgrywa kluczową rolę w procesie edukacyjnym: jego wiedza zawodowa, umiejętności praktyczne, kompetencje personalne i społeczne, stosowane metody i środki dydaktyczne pozwalają na osiągnięcie zaplanowanych celów edukacyjnych. Nauczyciel może korzystać z nowoczesnych środków i stosować skuteczne metody kształcenia, m.in. używać filmów, przypadków do analizy programów i aplikacji komputerowych wspomagających proces kształcenia, a przede wszystkim stosować uczenie przez doświadczenie.

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA

Nauczyciel, dobierając metodę kształcenia, powinien przede wszystkim odpowiedzieć sobie na następujące pytania: jakie chcę 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.

Szczególnie istotne jest indywidualizowanie procesu kształcenia, dobieranie ćwiczeń o odpowiednim stopniu trudności, motywowanie zewnętrzne do systematycznego wykonywania ćwiczeń i odwagi w prezentowaniu umiejętności.

W przedmiocie powinny być kształtowane umiejętności analizowania, wyszukiwania, selekcjonowania informacji z zakresu asortymentu towarowego, porozumiewania się w języku obcym z klientami i pracownikami.

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,
- systematyczność wykonywanych ćwiczeń komunikowania się w języku obcym.

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.

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.		– 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.	– wskazać przepisy o zachowaniu bezpiecznej pracy w przedsiębiorstwie handlowym.	Klasa I
	2. Organizowanie stanowiska pracy.		– zorganizować stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska.	– 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.		– obsłużyć urządzenia podłączone do sieci elektrycznej zgodnie z zasadami bezpiecznej obsługi, – zastosować zasady ochrony przeciwpożarowej w przedsiębiorstwie handlowym.	– 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.		– 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.	– udzielić pomocy przedmedycznej poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia.	Klasa I
II. Dostawy towarów	1. Zamawianie towarów.		– 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.	– wysłać zamówienie na towary zgodnie z otrzymanym poleceniem.	Klasa I
	2. Przyjmowanie dostaw towarów.		– przyjąć dostawę towaru zgodnie z zasadami odbioru ilościowego i jakościowego, – sprawdzić poprawność otrzymanych dokumentów	– odróżnić ubytki naturalne od niedoborów przy kontrolowaniu towarów przeznaczonych do sprzedaży,	Klasa I

			dotyczących dostawy towarów pod względem formalnym i rachunkowym, – sprawdzić zgodność dostawy towarów z zamówieniem i dokumentami dostawy, – obsłużyć magazynowe programy komputerowe.	– zastosować aktualnie obowiązujące przepisy i wymagania dotyczące jakości, w tym HACCP, przy dokonywaniu kontroli towarów przeznaczonych do sprzedaży.	
	3. 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
III. Magazynowanie towarów	1. Rozmieszczanie towarów w magazynie.		– 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,	– 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	Klasa I

			– zastosować metody rozmieszczania towarów w magazynie, – porównać powszechnie stosowane metody rozmieszczenia towarów w magazynie, - wymienić wymagania dotyczące stanu sanitarnego magazynu i urządzeń magazynowych.	rozmieszczania i przechowywania, – dokonać konserwacji urządzeń magazynowych, – zapewnić odpowiedni stan sanitarny magazynu i urządzeń magazynowych.	
	2. Gospodarka opakowaniami.		– 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.	– 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.		– 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,	– 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

			– sprawdzić zabezpieczenie towaru przed kradzieżą, – sprawdzić zabezpieczenie towarów przed szkodnikami.		
	2. Kalkulowanie cen towarów.		– 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.	– 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.		– obliczyć ceny wskazanych towarów z uwzględnieniem podatku VAT oraz rabatów lub upustów.	– dokonać analizy opłacalności obniżek cenowych.	Klasa II
	4. Przygotowanie ekspozycji towarów.		– 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.	– 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	.		– organizować stanowisko pracy do obsługi kasy fiskalnej zgodnie z wymogami ergonomii,	– przygotować urządzenia współpracujące z kasą fiskalną do pracy.	Klasa II

			– 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.	– obsłużyć wskazane urządzenia współpracujące z kasą fiskalną, – wprowadzić towar przy zastosowaniu kodów towarowych, kodów kreskowych, – anulować pozycję sprzedaży, – przejrzeć otwarty paragon.	
V. Obsługa klientów	1. Obsługa urządzeń technicznych wspomagających obsługę klientów.		– obsłużyć urządzenia techniczne zgodnie z zasadami bhp podczas obsługi klientów, – postępować z urządzeniami technicznymi zgodnie z instrukcją.	– zabezpieczyć urządzenie techniczne po użyciu zgodnie z zasadami.	Klasa II
	2. Rozmowa sprzedażowa.		– 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,	– prowadzić rozmowy sprzedażowe z różnymi typami klientów zgodnie z zasadami etyki i komunikacji interpersonalnej.	Klasa II

			– 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.		
	3. Postępowanie reklamacyjne.		– przyjąć zgłoszenie reklamacyjne zgodnie z zasadami obsługi klienta i aktualnymi przepisami prawa, – wypełnić dokument zgłoszenia reklamacyjnego,	– dokonać analizy zgłoszeń reklamacyjnych i na ich podstawie opracować wnioski, – poinformować klienta o sposobach postępowania reklamacyjnego.	Klasa II
	4. Przyjmowanie należności.		– obliczyć należność za towar zgodnie z zasadami, – obsłużyć kasę fiskalną, – wydać dokument sprzedaży klientowi.	– sporządzić raport sprzedaży.	Klasa II
	5. Etyka w handlu.		– zastosować zasady etyki zawodowej podczas obsługi klientów, – rozróżnić zachowania etyczne od nieetycznych.	– dokonać samooceny zachowania podczas obsługi klientów.	Klasa II

	6. Komunikowanie się z klientem w języku obcym		– 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.	– 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 promocji.		– 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.	– sporządzić wykaz walorów użytkowych wybranych towarów, – oznaczyć towary do sprzedaży promocyjnej, – scharakteryzować walory użytkowe towarów w promocji.	Klasa III
	8. Reklama w sprzedaży towarów.		– stosować przepisy prawa regulujące działalność reklamową, – prowadzić działania reklamowe we współpracy z pracownikami przedsiębiorstwa handlowego.	– zaprezentować własne pomysły reklamowania towarów.	Klasa II
	9. Skuteczność promocji.		– przeprowadzić wywiady z klientami na temat skuteczności działań promocyjnych.	– opracować wnioski z badania skuteczności promocji prowadzonej przez firmę handlową.	Klasa III
	10. Public relations w sprzedaży towarów.		– kształtować pozytywny wizerunek firmy handlowej.	– utrzymać pozytywny wizerunek firmy handlowej.	Klasa III
VII. Sprzedaż na odległość	1. Sprzedaż internetowa.		– dobierać formę sprzedaży internetowej do rodzaju asortymentu,	– stosować przepisy regulujące funkcjonowanie e-handlu w ustawie o swobodzie działalności gospodarczej,	Klasa III

			– dobierać technikę sprzedaży do posiadanego asortymentu i potrzeb klientów, – przyjąć zamówienie na towary, – zrealizować zamówienie na towary, – komunikować się z klientem, – informować klienta o uprawieniach 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.	– 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, – 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, – 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 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, – 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.	– 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 pożądanych przez nich ilościach, mają na celu zapewnienie ciągłości procesu sprzedaży.

W przedmiocie „Organizacja i sprzedaż towarów" 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.

PROJEKT EWALUACJI PROGRAMU NAUCZANIA ZAWODU SPRZEDAWCA

Cele ewaluacji

1) Określenie jakości i skuteczności realizacji programu nauczania zawodu w zakresie:

– osiągania szczegółowych efektów kształcenia,

– doboru oraz zastosowania form, metod i strategii dydaktycznych,

– współpracy z pracodawcami,

– wykorzystania bazy technodydaktycznej.

Faza refleksyjna				
Obszar badania	Pytania kluczowe	Wskaźniki świadczące o efektywności	Metody, techniki badania/narzędzia	Termin badania
Układ materiału nauczania danego przedmiotu	1. Czy w programie nauczania określono przedmioty do kwalifikacji? 2. Czy program nauczania uwzględnia spiralną strukturę treści? 3. Czy efekty kształcenia kluczowe dla zawodu zostały podzielone na materiał nauczania w taki sposób, aby były kształtowane przez kilka przedmiotów w całym cyklu kształcenia w zakresie danej kwalifikacji? 4. Czy wszyscy nauczyciele współpracują przy ustalaniu kolejności realizacji treści programowych?	Program nauczania umożliwia przygotowanie do egzaminu potwierdzającego kwalifikacje	Analiza programu nauczania, wywiady	Wg uzgodnień zespołu nauczycieli
Relacja między poszczególnymi elementami i częściami programu	1. Czy program nauczania uwzględnia podział na przedmioty teoretyczne i praktyczne? 2. Czy program nauczania uwzględnia korelację międzyprzedmiotową?	Program nauczania ułatwia uczenie się innych przedmiotów	Analiza programu, wywiady	Wg uzgodnień zespołu nauczycieli
Trafność doboru materiału nauczania, metod, środków dydaktycznych, form	1. Jaki jest stan wiedzy uczniów z treści bazowych dla przedmiotu przed rozpoczęciem wdrażania programu?	Materiał nauczania, zastosowane metody i dobór środków dydaktycznych wspomagają	Analiza programu, wywiady	Wg uzgodnień zespołu nauczycieli

organizacyjnych ze względu na przyjęte cele	2. Czy cele nauczania zostały poprawnie sformułowane? 3. Czy cele nauczania odpowiadają opisanym treściom programowym? 4. Czy dobór metod nauczania pozwoli na osiągnięcie celu? 5. Czy zaproponowane metody umożliwiają realizację treści? 6. Czy dobór środków dydaktycznych pozwoli na osiągnięcie celu?	przygotowanie ucznia do zdania egzaminu zawodowego		
Stopień trudności programu z pozycji ucznia	1. Czy program nie jest trudny? 2. Czy program jest możliwy do realizacji?	Program nauczania jest atrakcyjny dla ucznia i rozwija jego zainteresowania	Analiza programu, wywiady	Wg uzgodnień zespołu nauczycieli
Faza kształtująca				
Przedmiot badania	Pytania kluczowe	Wskaźniki	Zastosowane metody, techniki i narzędzia	Termin badania
Metody kształcenia	1. Czy wskazana metoda pozwoli ukształtować umiejętności zawodowe i rozwija kompetencje kluczowe? 2. Czy metoda zaktywizowała wszystkich uczniów? 3. Czy dobrane środki są niezbędne do zastosowania tej metody? 4. Czy praca tą metodą wzmocni atmosferę zaufania w klasie? 5. Na ile metoda jest skuteczna w przekazywaniu i przyswajaniu wiedzy? 6. W jakim stopniu analizowana metoda jest przydatna w kształtowaniu umiejętności? 7. Jak metoda, którą planuję wykorzystać, może wpływać na kształtowanie postaw? 8. Czy analizowana metoda będzie efektywna w licznej klasie? 9. Czy zastosowanie metody pozwoli na rzetelne ocenianie uczniów?	Program nauczania dla zawodu jest realizowany w sposób atrakcyjny dla uczniów (pobudza motywację do aktywności oraz kształtowania umiejętności) i nauczycieli	wywiady, obserwacja, model *action research*/etapy myślenia ewaluacyjnego: opis, ocena, podjęcie decyzji, próba wpłynięcia na bieg zjawisk	Wg uzgodnień zespołu nauczycieli

Stosowanie przepisów bhp	1. Czy uczeń stosuje przepisy dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska oraz wymagań ergonomii obowiązujące w handlu? 2. Czy uczeń prezentuje konsekwencje naruszania przepisów oraz zasad bhp podczas wykonywania zadań zawodowych przez sprzedawcę? 3. Czy uczeń przestrzega warunków sanitarnych podczas wykonywania zadań sprzedawcy? 4. Czy uczeń postępuje zgodnie z obowiązującymi procedurami w sytuacji zagrożenia zdrowia, życia, awarii oraz wypadku? 5. Czy uczeń potrafi udzielać pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach w miejscu wykonywania pracy?	1. Stosuje przepisy bhp podczas wykonywania zadań sprzedawcy 2. Podaje przykłady konsekwencji naruszania przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska oraz wymagań ergonomii obowiązujących w handlu 3. Przestrzega warunków sanitarnych podczas wykonywania zadań sprzedawcy 4. Udziela pierwszej pomocy przedmedycznej poszkodowanym	ankieta skierowana do uczniów, arkusze obserwacji	Wg uzgodnień zespołu nauczycieli
Przyjmowanie dostawy oraz przygotowywanie towarów do sprzedaży	1. Czy uczeń poprawnie stosuje słownictwo zawodowe dotyczące sprzedaży towarów? 2. Czy uczeń poprawnie sporządza dokumenty handlowe? 3. Czy uczeń sprawdził dostawę z zamówieniem? 4. Czy uczeń potrafi przygotować towary do sprzedaży?	1. Posługuje się specjalistyczną terminologią z zakresu handlu 2. Sporządza dokumenty handlowe 3. Sprawdza zgodność dostawy z zamówieniem i otrzymanymi zaleceniami 4. Przygotowuje towar do sprzedaży	ankieta skierowana do uczniów, arkusze obserwacji	Wg uzgodnień zespołu nauczycieli
Prezentowanie właściwości towarów	1. Czy uczeń charakteryzuje cechy jakościowe towarów? 2. Czy uczeń rozróżnia towary i grupy towarowe? 3. Czy uczeń potrafi udzielić klientowi wyjaśnień dotyczących jakości, przeznaczenia, zastosowania i użytkowania towaru?	1. Wymienia cechy wskazanych towarów 2. Rozróżnia towary i grupy towarowe 3. Udziela wyjaśnień dotyczących jakości, przeznaczenia, zastosowania i użytkowania towaru	ankieta skierowana do uczniów, arkusze obserwacji,	Wg uzgodnień zespołu nauczycieli

Prowadzenie działań promocyjnych	1. Jaki jest stan wiedzy uczniów na temat nowoczesnych form promocji towarów? 2. Czy uczeń potrafi samodzielnie opracować plan działań promocyjnych?	1. Opracowuje prognozę sprzedaży na podstawie przeprowadzonych badań rynkowych 2. Opracowuje plan działań promocyjnych przedsiębiorstwa handlowego 3. Prezentuje towary promocyjne	ankieta skierowana do uczniów, arkusze obserwacji, portfolio	Wg uzgodnień zespołu nauczycieli
Negocjowanie w sprzedaży towarów	1. Czy uczeń prezentuje argumenty i dowody na ich poparcie podczas negocjacji? 2. Czy uczeń zna zasady negocjacji handlowej?	1. Prezentuje argumenty i dowody na ich poparcie w procesie negocjacji 2. Charakteryzuje zasady negocjacji	ankieta skierowana do uczniów, arkusze obserwacji, portfolio	Wg uzgodnień zespołu nauczycieli
Wykonywanie prac związanych z obsługą klientów oraz realizacją transakcji kupna i sprzedaży	1. Czy uczeń opanował znaczenie poszczególnych terminów stosowanych w handlu? 2. Czy uczeń potrafi aktywnie słuchać? 3. Czy uczeń potrafi prowadzić rozmowy sprzedażowe z różnymi typami klientów? 4. Czy uczeń stosuje zasady komunikacji interpersonalnej? 5. Czy uczeń zna zasady obsługi klientów? 6. Czy uczeń potrafi wykonać poszczególne prace związane z realizacją transakcji kupna i sprzedaży? 7. Czy uczeń komunikuje się z klientem w języku obcym?	1. Objaśnia terminy stosowane w handlu 2. Wymienia rodzaje klientów 3. Rozpoznaje poszczególne etapy procesu obsługi klienta 4. Wskazuje kolejność realizacji poszczególnych etapów procesu obsługi klientów 5. Stosuje zasady komunikacji interpersonalnej 6. Opracowuje ofertę handlową dostosowaną do potrzeb klientów 7. Stosuje pośrednie i bezpośrednie formy sprzedaży towarów i usług 8. Porozumiewa się z klientem w języku obcym	ankieta skierowana do uczniów, arkusze obserwacji, rozmowy	Wg uzgodnień zespołu nauczycieli
Prowadzenie sprzedaży internetowej	1. Czy uczeń przygotowuje ofertę sprzedaży internetowej? 2. Czy uczeń sporządza dokumenty sprzedaży internetowej?	1. Przygotowuje ofertę sprzedaży internetowej 2. Sporządza dokumenty sprzedaży internetowej	portfolio	Wg uzgodnień zespołu nauczycieli
Etyczne postępowanie w procesie sprzedaży	1. Czy uczeń postępuje zgodnie z kodeksem etyki zawodowej handlowca?	1. Przestrzega zasad kultury i etyki	ankieta skierowana do uczniów, arkusze obserwacji	Wg uzgodnień zespołu nauczycieli

	2. Czy uczeń w procesie sprzedaży stosuje zasady etyki zawodowej?			
Wewnątrzszkolny System Oceniania	1. Jaka jest wśród uczniów znajomość kryteriów oceniania z przedmiotów? 2. Jaka jest znajomość kryteriów oceniania z przedmiotów wśród rodziców? 3. Jak są przekazywane uczniom i rodzicom informacje o ocenach uzyskiwanych przez uczniów? 4. Czy uczeń otrzymuje indywidualną informację zwrotną dotyczącą jego postępów w nauce?	1. Uczniowie i rodzice znają kryteria oceniania z każdego przedmiotu 2. Uczniowie oraz rodzice są na bieżąco informowani o ocenach uzyskiwanych przez uczniów	Skrzynka pytań, ankiety	Do 20 września każdego roku szkolnego
Faza podsumowująca				
Przedmiot badania	Pytania kluczowe	Wskaźniki	Zastosowane metody, techniki i narzędzia	Termin badania
Sprawność szkoły	1. Liczba poprawek 2. Liczba ocen niedostatecznych końcoworocznych 3. Ilu uczniów nie otrzymało promocji do kolejnej klasy?	70% uczniów zapisanych w pierwszej klasie ukończyło szkołę	Analiza dokumentów, wywiady	Wg uzgodnień zespołu nauczycieli
Wyniki egzaminów potwierdzających kwalifikacje w zawodzie	1. Ilu uczniów zapisano w pierwszej klasie? 2. Ilu uczniów przystąpiło do egzaminów potwierdzających kwalifikacje w zawodzie? 3. Ilu uczniów uzyskało minimalną liczbę punktów z egzaminu?	70% uczniów przystępujących do egzaminu uzyskało świadectwo/dyplom potwierdzający kwalifikację w zawodzie	Analiza dokumentów, wywiady	Wg uzgodnień zespołu nauczycieli

ZALECANA LITERATURA DO ZAWODU

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., *Organizacja sprzedaży*, część 1, Wydawnictwo EKONOMIK, Warszawa 2009.
6) Komosa A., *Organizacja sprzedaży*, część 2, Wydawnictwo EKONOMIK, Warszawa 2009.
7) Komosa A., *Organizacja sprzedaży*, część 3, Wydawnictwo EKONOMIK, Warszawa 2009.
8) Strzyżewska E., Wielgosik I., *Organizacja i technika sprzedaży*, Wydawnictwo eMpi, Poznań 2015.
9) Tracy B., *Psychologia sprzedaży*, Wydawnictwo MT Biznes, Warszawa 2007.
10) Woźniczka J., *Marketing bezpośredni i interaktywny*, Wydawnictwo PWE, Warszawa 2007.
11) Zielińska H., *Sprzedaż towarów*, Wydawnictwo Rea, Warszawa 2008.
12) Zielińska H., *Organizacja i techniki sprzedaży*. *Prowadzenie Sprzedaży*, WSIP, Warszawa 2014.

DODATKOWE UMIEJĘTNOŚCI

NAZWA PRZEDMIOTU: SPRZEDAŻ INTERNETOWA

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

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe **Uczeń potrafi:**	Ponadpodstawowe **Uczeń potrafi:**	Etap realizacji
I. Zasady bhp przy sprzedaży towarów w sprzedaży internetowej	1. Organizacja stanowiska pracy do sprzedaży przez internet zgodnie z przepisami bhp.		– wymienić bezpieczne warunki na stanowisku pracy przy organizowaniu sprzedaży internetowej, – zorganizować stanowisko pracy sprzedawcy przy komputerze zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska, – dobierać wyposażenie stanowiska pracy sprzedaży internetowej z uwzględnieniem zasad ergonomii, przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska, – rozróżnić źródła i rodzaje zagrożeń dla życia i zdrowia w środowisku pracy sprzedawcy internetowego, – obsłużyć urządzenia techniczne zgodnie z instrukcją podczas wykonywania prac związanych ze sprzedażą internetową towarów.	– opisać sposoby zapobiegania zagrożeniom życia i zdrowia podczas sprzedaży internetowej, – wskazać różnice w organizacji stanowiska pracy między sprzedażą przez internet a sprzedażą tradycyjną zgodnie z przepisami bhp, – dobrać środki ochrony indywidualnej i zbiorowej do wykonywania czynności zawodowych w pracach związanych z przyjęciem, przemieszczaniem i przechowywaniem towarów, – opisać sposoby zapobiegania zagrożeniom życia i zdrowia w miejscu pracy w handlu, – stosować zasady prowadzenia gospodarki odpadami na stanowisku pracy do sprzedaży internetowej.	Klasa III
II. Sprzedaż internetowa	1. Podstawy e-handlu.		– wyjaśnić pojęcie handlu elektronicznego, – rozróżnić transakcje przeprowadzane przez internet, – omówić etapy założenia e-sklepu,	– wymienić zapisy regulujące funkcjonowanie e-handlu, – uzasadnić formalno-prawny aspekt posiadania bazy danych, – wyjaśnić, co to jest domena i hosting,	Klasa III

			– opisać proces rejestracji działalności gospodarczej prowadzonej przez internet, – rozróżnić techniki sprzedaży internetowej stosowane w e-handlu, – zidentyfikować formy sprzedaży internetowej stosowane w e-handlu, – dobierać formę sprzedaży internetowej do rodzaju asortymentu, – dobierać technikę sprzedaży do posiadanego asortymentu i potrzeb klientów, – rozróżnić transakcje realizowane pomiędzy przedsiębiorstwami, osobami indywidualnymi, instytucjami rządowymi lub innymi organizacjami prywatnymi i publicznymi, – korzystać z istniejących serwisów ogłoszeniowych i aukcyjnych, sklepów internetowych i portali społecznościowych w związku z prowadzonym e-handlem, – korzystać z gotowego oprogramowania internetowego przeznaczonego dla e-handlu, – podać przykłady pozyskania klientów w działalności internetowej, – podać przykłady promocji e-sklepu.	– wymienić dodatkowe obowiązki związane ze sprzedażą żywności i sprzedażą alkoholu w internecie, – omówić proces zabezpieczania baz danych osobowych klientów, – obsługiwać oprogramowanie dedykowane do obsługi e-handlu.	
	2. Dokumentacja handlowa w sprzedaży internetowej.		– rozróżnić rodzaje dokumentów potwierdzających sprzedaż internetową, – przygotować dokumenty związane z realizacją zamówienia internetowego klienta, – obsługiwać urządzenia techniczne stosowane na stanowisku podczas sprzedaży internetowej,	– rozróżnić rodzaje dokumentów potwierdzających sprzedaż internetową, – przeprowadzić cały proces zgłoszenia reklamacyjnego zgodnie z obowiązującą procedurą dotyczącą sprzedaży internetowej.	Klasa III

			– wystawić dokumenty potwierdzające sprzedaż internetową w formie papierowej i elektronicznej, – sporządzić dokumenty handlowe, takie jak: zapytanie ofertowe, oferta sprzedaży, reklamacja itp. w formie elektronicznej, – przyjąć zgłoszenie reklamacyjne zgodnie z obowiązującą procedurą dotyczącą sprzedaży internetowej, – dobierać programy do sporządzania dokumentów handlowych, – tworzyć bazę klientów i dostawców, – zabezpieczać dokumenty zgodnie z obowiązującymi przepisami i zasadami.		
	3. Zamawianie i przygotowanie towarów w handlu internetowym.		– ustalić optymalne źródła zakupu towarów do sprzedaży internetowej, – ustalić wielkość zapasów w sklepie internetowym, – zorganizować przyjęcie towaru zgodnie z zasadami stosowanymi w przedsiębiorstwie, – charakteryzować rodzaje dokumentów dotyczących dostaw towarów stosowanych w przedsiębiorstwach handlowych, – sprawdzić otrzymane dokumenty dotyczące dostawy towarów pod względem formalnym i rachunkowym, – wyjaśnić, na czym polega odbiór ilościowy i jakościowy towarów, – rozmieścić przyjęte towary w magazynie zgodnie z zasadami, – odczytać informacje zamieszczone na opakowaniach, metkach i na towarze lub	– scharakteryzować zasady przyjmowania dostaw towarów powszechnie stosowane w handlu internetowym, – wskazać sposoby postępowania z towarem wadliwym, uszkodzonym lub zniszczonym, – opracować algorytm postępowania przy przyjmowaniu dostaw towarów w handlu internetowym, – wyjaśnić prawa klienta w związku z zakupem na odległość, np.: do zwrotów towarów, gwarancji, odstąpienia od umowy zawieranej na odległość, – poinformować klienta o organizacji i warunkach zwrotu towaru.	Klasa III

			tabliczkach znamionowych w języku ojczystym oraz obcym, – sporządzić dokumenty związane z odbiorem towarów, – ustalić niezgodności między towarem dostarczonym a zamówionym, – zamówić towary do sklepu internetowego, – przyjąć dostarczony towar do sklepu internetowego, – sprawdzić otrzymane dokumenty dotyczące dostawy towarów, – sporządzić dokumenty związane z odbiorem towarów, – ustalić niezgodności między towarem dostarczonym i zamówionym, – realizować zamówienie towarów w handlu internetowym.		
	4. Realizacja sprzedaży internetowej.		– sprawdzić dostępność towarów, – udzielić wyjaśnień na zapytanie klienta dotyczące realizacji zamówienia mailowo i/lub telefonicznie, – ustalić łączną kwotę należności za sprzedane towary, – poinformować klienta o prawach dotyczących np.: zwrotów towarów, gwarancji, – informować klienta o organizacji i warunkach odbioru towaru, – oznaczać 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,	– 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, – dokonać analizy podstawowych regulacji prawnych dotyczących usług pocztowych i kurierskich dostarczanego towaru, – opisać usługi pocztowe i usługi kurierskie dostarczanego towaru w sprzedaży internetowej: odbiór osobisty,	Klasa III

			– wybrać najlepszą formę dostawy towaru, – przygotować dokumenty sprzedaży, – przekazać paczki firmom przewozowym.	dostawa elektroniczna, Poczta Polska, przesyłka kurierska, paczkomaty.	
	5. Przepisy prawa o odpowiedzialności związanej ze sprzedażą internetową.		– dokonać analizy przepisów prawa o odpowiedzialności materialnej, – podać przykłady zastosowania odpowiedzialności materialnej w internetowej działalności handlowej, – opisać rodzaje odpowiedzialności materialnej, – podać przykłady nieprzestrzegania przepisów o odpowiedzialności materialnej, – identyfikować metody inwentaryzacji, – przygotować towary do inwentaryzacji, – przeprowadzić inwentaryzację towarów metodą spisu z natury, – wypełnić dokumenty inwentaryzacyjne, – pozyskać dane osobowe zgodnie z przepisami prawa, – przestrzegać zasad bezpieczeństwa w przetwarzaniu i przesyłaniu danych, – przechować dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa, – przestrzegać przepisów prawnych dotyczących tajemnicy zawodowej, – przedstawić konsekwencje nieprzestrzegania tajemnicy zawodowej.	– przytoczyć przepisy dotyczące odpowiedzialności materialnej sprzedawcy internetowego, – wskazać obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania, – charakteryzować metody inwentaryzacji, – rozpoznawać przypadki naruszania norm i procedur postępowania, – podać definicję pojęcia tajemnicy zawodowej.	Klasa III
	6. Formy i techniki sprzedaży towarów w handlu internetowym.		– podać przykłady form sprzedaży towarów w handlu internetowym (np.: ogłoszenie, aukcja, sklepy, rozwiązania dedykowane), – dobierać formę sprzedaży internetowej do rodzaju asortymentu, – zaprezentować techniki sprzedaży internetowej stosowane w handlu,	– wskazać formy sprzedaży towarów w handlu internetowym (np.: ogłoszenie, aukcja, sklepy, rozwiązania dedykowane).	

			– dobrać technikę sprzedaży do posiadanego asortymentu i potrzeb klientów, – korzystać z istniejących serwisów ogłoszeniowych, aukcyjnych w celu prowadzenia działalności handlowej, – korzystać z istniejących sklepów internetowych w celu prowadzenia działalności handlowej, – korzystać z portali społecznościowych dla przedstawienia firmy i jej oferty handlowej.		
	7. Rozpoznawanie potrzeb klienta internetowego.		– klasyfikować klientów internetowych ze względu na: wiek, płeć, miejsce zamieszkania, status, – zaprezentować rodzaje klientów internetowych ze względu na cechy osobowości (np.: niezdecydowany, zdecydowany, nieufny, zgodny, niecierpliwy), – opisywać motywy zachowań klientów robiących zakupy przez internet, – porównywać działania konkurencji na rynku handlu internetowego, – utrzymywać kontakt z klientami i dostawcami.	– budować zaufanie do sprzedawcy internetowego, – korzystać z bezpiecznych form płatności, – badać i minimalizować wskaźnik porzuceń koszyka, – opisywać powody rezygnacji z zakupu towaru, – sprawdzać opinie klientów o sklepie np. na portalach społecznościowych.	Klasa III
	8. Prezentacja oferty handlu internetowego.		– przekazać informacje klientowi o sposobach użytkowania i przechowywania kupowanych towarów, – zaprezentować klientowi walory użytkowe sprzedawanego towaru, – wykorzystać pocztę elektroniczną i zasoby internetowe do pozyskiwania i gromadzenia informacji o towarach, – korzystać z e-mail marketingu,	– omówić podział asortymentu na grupy towarowe, – przedstawić typy komunikacji interpersonalnej, – scharakteryzować internetowy kodeks zachowania – etykietę, – budować i poszerzać portfolio produktowe dzięki badaniom marketingowym, – podać przykłady promocji e-handlu.	

			– przekazać informacje klientowi o warunkach sprzedaży, np.: w formie elektronicznej, papierowej, – wykorzystać potencjał platform społecznościowych w projektowaniu, promowaniu i sprzedaży towaru, – opisać ogólne zasady komunikacji interpersonalnej z klientem, – identyfikować elementy procesu komunikacji interpersonalnej, – wymienić bariery komunikacyjne.		
	9. Realizacja zamówienia klienta w sprzedaży internetowej.		– sprawdzić dostępność towarów, – udzielać mailowo lub telefonicznie wyjaśnień na zapytanie klienta dotyczące realizacji zamówienia, – sporządzić dokumenty: WZ, faktura VAT, rachunek, faktura korygująca, – ustalić łączną kwotę należności za sprzedane towary, – sprawdzić wpłaty i należności w formie bezgotówkowej, – informować klienta o numerze i statusie przesyłki poprzez podanie danych do sprawdzenia towaru, – zlecić wysyłkę zakupionych towarów.	– dobierać sposób pakowania towarów w zależności od rodzaju towaru i oczekiwań klienta, – poinformować klienta o prawach dotyczących np.: zwrotów towarów, gwarancji i możliwości odstąpienia od umowy.	
	10. Obsługa internetowego stanowiska kasowego.		– obsługiwać urządzenia techniczne stosowane na stanowisku pracy zgodnie z instrukcją obsługi, – zweryfikować płatność dokonaną przez klienta, – wymienić programy komputerowe do ewidencji rozliczeń pieniężnych, – stosować programy komputerowe do ewidencji rozliczeń z klientem.	– korzystać z bezpiecznych form płatności.	Klasa III

	11. Procedury postępowania reklamacyjnego w sprzedaży internetowej.		– analizować akty prawne regulujące sprzedaż internetową, – scharakteryzować zasady zgłaszania, przyjmowania i rozpatrywania reklamacji internetowej, – przyjąć zgłoszenie reklamacyjne zgodnie z obowiązującą procedurą podczas sprzedaży internetowej, – informować klienta o sposobach rozpatrywania reklamacji internetowej, – wypełniać dokumenty związane z reklamacją towarów.	– określać sposoby postępowania reklamacyjnego w zależności od rodzaju zgłaszanej reklamacji, – dobrać sposób postępowania reklamacyjnego w zależności od rodzaju zgłaszanej reklamacji, – załatwiać terminowo reklamacje towarów zakupionych przez internet, – stosować zasady ochrony danych osobowych wynikające z RODO, – przeprowadzić cały proces zgłoszenia reklamacyjnego zgodnie z obowiązującą procedurą dotyczącą sprzedaży internetowej.	
	12. Przestrzeganie zasad kultury i etyki podczas sprzedaży internetowej.		– wymienić zasady kultury i etyki podczas sprzedaży internetowej, – identyfikować zasady etyczne i prawne związane z ochroną własności intelektualnej i ochroną danych, – wymienić uniwersalne zasady kultury i etyki, – rozpoznać przypadki naruszania zasad etyki podczas handlu elektronicznego, – używać form grzecznościowych w komunikacji pisemnej i ustnej – wymienić zasady etyczne i prawne związane z ochroną własności intelektualnej i ochroną danych, – wskazać przepisy prawne związane z ochroną własności intelektualnej i ochroną danych.	– omówić zasady etyczne i prawne związane z ochroną własności intelektualnej i ochroną danych, – analizować przepisy prawne związane z ochroną własności intelektualnej i ochroną danych.	
Razem liczba godzin					

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

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). By więc skorzystać z usług sklepu internetowego, potrzebna jest wiedza z podstaw technologii informacyjnej i informatycznej. 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.

Przygotowanie do wykonywania zadań zawodowych sprzedawcy wymaga, aby uczący się mógł:

- poznać podstawy prawne funkcjonowania e-handlu w Polsce i na świecie,
- organizować stanowisko pracy do sprzedaży przez internet zgodnie z przepisami bhp,
- korzystać z dokumentacji handlowej w sprzedaży internetowej,
- przygotować i realizować zamówienia towarów w handlu internetowym,
- odbierać dostawy towarów zgodnie z zasadami stosowanymi w handlu,
- przygotować towar do sprzedaży internetowej,
- poznać przepisy prawa o odpowiedzialności materialnej związanej z sprzedażą internetową,
- rozróżnić formy i techniki sprzedaży towarów w handlu internetowym,
- rozpoznać potrzeby klienta internetowego,
- prezentować ofertę handlu internetowego,
- realizować zamówienie klienta w sprzedaży internetowej,
- obsługiwać stanowisko kasowe,
- przeprowadzać procedury postępowania reklamacyjnego w sprzedaży internetowej,
- przestrzegać zasad kultury i etyki podczas sprzedaży internetowej.

Niezbędne jest, aby uczeń opanował umiejętność obsługi komputera oraz programów potrzebnych do realizacji zadań zawodowych. Zajęcia powinno się prowadzić w grupach około 15-osobowych. Zajęcia powinny być realizowane w klasie III.

Realizacja poszczególnych treści w przedmiocie „Sprzedaż internetowa” powinna być prowadzona w ścisłej korelacji z pozostałymi przedmiotami kształcenia zawodowego, a w szczególności kształcenia praktycznego i praktycznej nauki zawodu.

W przedmiocie „Sprzedaż internetowa” 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 Sprzedażą internetową, 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 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.

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.

Istnieje możliwość zrealizowania 180 godzin Sprzedaży internetowej w ramach specjalizacji (w połączeniu z godzinami ujętymi w zajęciach praktycznych) – dotyczy propozycji dodatkowych kwalifikacji Sprzedawca w sklepie internetowym z podstawy programowej. Warunkiem wdrożenia specjalizacji jest zrealizowanie wszystkich efektów kształcenia ujętych w podstawie programowej przed efektami zawartymi w tabelach PROPOZYCJA KWALIFIKACJI DODATKOWYCH/SPECJALIZACJI.

W ramach specjalizacji Sprzedaż internetowa uczniowie mogą być przygotowani do:

- założenia i prowadzenia e-sklepu,
- zarejestrowania działalności gospodarczej prowadzonej przez internet,
- sprawnej obsługi programów do prowadzenia sprzedaży internetowej.

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.		– 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.	– wskazać przepisy o zachowaniu bezpiecznej pracy w firmie handlowej, – Identyfikuje stanowisko pracy sprzedawcy w hurtowni.	Klasa III
	2. Organizowanie stanowiska pracy w magazynie.		– 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.	– 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.		– zastosować zasady zachowania bezpieczeństwa przy pracach z urządzeniami podłączonymi do sieci elektrycznej, – zastosować zasady ochrony przeciwpożarowej w magazynie.	– 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 życia.		– zastosować sposoby postępowania w stanach zagrożenia zdrowia i życia, – wykonać 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.	– udzielić pomocy przedmedycznej poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia.	Klasa III
II. Dostawy towarów do magazynu	1. Zamawianie towarów.		– 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.	– dobrać źródła zaopatrzenia do rodzaju sprzedawanych towarów w hurtowni, – wysłać zamówienie na towary zgodnie z otrzymanym poleceniem.	Klasa III
	2. Przyjmowanie dostaw towarów.		– 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.	– 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.		– dobrać dokument handlowy do wykonywanych czynności zawodowych, np.: oferta handlowa, zamówienie,	– wykryć błędy w dokumentacji dostaw towarów do hurtowni, – zastosować procedurę postępowania w przypadku	Klasa III

			– 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.	stwierdzenia niezgodności w dostawie towarów lub towarów wadliwych, zepsutych i uszkodzonych.	
III. Magazynowanie towarów	1. Rozmieszczanie towarów w magazynie.		– 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.	– korzystać z norm towarowych oraz normy jakości w zakresie przechowywania towarów.	Klasa III
	2. Gospodarka opakowaniami.		– 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.	– prowadzić racjonalną gospodarkę opakowaniami.	Klasa III

	3. Spis inwentaryzacyjny towarów.		– zidentyfikować formy inwentaryzacji, – przeprowadzić spis inwentaryzacyjny, – ustalić niedobory powstające w placówce hurtowej.	– określić sposoby eliminowania przyczyn niedoborów w hurtowni, – ustalić limit ubytków.	Klasa III
IV. Przygotowanie towarów do sprzedaży	1. Sprawdzenie towarów do sprzedaży.		– sprawdzić ilość i jakość towarów przeznaczonych do sprzedaży.	– zabezpieczyć towar przed kradzieżą lub zniszczeniem.	Klasa III
	2. Przygotowanie ekspozycji towarów w magazynie.		– 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.	– sporządzić plan ekspozycji towarów w hurtowni – wykonać ekspozycję towarów w sali sprzedażowej.	Klasa III
	3. Wysyłka zamówionych towarów.		– przygotować zamówiony towar do wysyłki, – dobrać opakowanie do rodzaju i wielkości towaru, – wysłać towar zgodnie z zasadami hurtowni, – wystawić dokumenty sprzedaży.	– dokonać analizy wartości zamówień wysyłkowych.	Klasa III
V. Obsługa kasy fiskalnej i urządzeń współpracujących	Obsługa kasy fiskalnej.		– 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,	– sprawdzić poprawność działania urządzeń współpracujących z kasą fiskalną.	Klasa III

			– obsłużyć terminal kart płatniczych, – posłużyć się czytnikami kodów kreskowych.		
VI. Obsługa klientów i kontrahentów	1. Urządzenia techniczne w magazynie.		– obsłużyć urządzenia techniczne zgodnie z zasadami bhp podczas obsługi klientów.	– zabezpieczyć urządzenie techniczne po użyciu.	Klasa III
	2. Obsługa programów handlowo-magazynowych.		– wprowadzić dane do programu magazynowego, – 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.	– ocenić poprawność wprowadzonych danych, – zarchiwizować wprowadzone dane, – sporządzić faktury korekty faktur.	
	3. Rozmowa sprzedażowa.		– 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	– 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

			etykietach i opakowaniach towarów, – przekazać klientowi informacje na temat warunków przechowywania towaru.		
	4. Postępowanie reklamacyjne		– przyjąć zgłoszenie reklamacyjne zgodnie z zasadami obsługi klienta i aktualnymi przepisami prawa, – poinformować klienta o sposobach załatwienia reklamacji.	– dokonać analizy powodów zgłaszania reklamacji towarów.	Klasa III
	5. Etyka pracownika hurtowni.		– wyjaśnić, na czym polega etyka zawodowa pracownika hurtowni, – zastosować zasady etyki zawodowej podczas obsługi klientów.	– dokonać samooceny zachowania podczas obsługi klientów.	Klasa III
VII. Promocja towarów w hurtowni	1. Sprzedaż promocyjna.		– zastosować zasady promocji podczas sprzedaży, – zaprezentować klientom walory użytkowe towarów w promocji, – obliczyć ceny wskazanych towarów z uwzględnieniem rabatów, upustów.	– dokonać analizy popytu i podaży na towary w celu ustalenia strategii promocji.	Klasa III
	2. Reklama w sprzedaży magazynowej.		– stosować przepisy prawa regulujące działalność reklamową, – prowadzić działania reklamowe dla odbiorców towarów hurtowni.	– zaprezentować pomysły reklamowania towarów w magazynie.	Klasa III
VIII. Obsługa urządzeń transportowych	1. Prowadzenie wózków jezdniowych.		– dokonać analizy aktualnych przepisów prawa dotyczących uprawnień do prowadzenia wózków jezdniowych, – dokonać analizy dokumentacji technicznej wózków jezdniowych,	– rozpoznać wskazany typ wózka jezdniowego, – zidentyfikować zadania dozoru technicznego w zakresie obsługi wózków jezdniowych, – omówić zasady działania wózków widłowych,	Klasa III

			– wymienić typy stosowanych wózków jezdniowych, – rozpoznać budowę wózków jezdniowych różnych typów, – wskazać poszczególne elementy wózka jezdniowego, – określić obowiązki operatora podczas obsługi wózków jezdniowych.	– 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, – 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 osiąganie zaplanowanych przez doświadczenie celów.

Proponowane metody:

- ćwiczenia praktyczne,
- pokaz z instruktażem.

Zaplanowane efekty powinny być osiągane także w rzeczywistych warunkach pracy.

Polecane środki dydaktyczne w pracowni szkolnej:

- 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 UCZNIA

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 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.

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.

MINIMALNA LICZBA GODZIN KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO DLA KWALIFIKACJI WYODRĘBNIONEJ W ZAWODZIE[1)]

HAN.01. Prowadzenie sprzedaży	
Nazwa jednostki efektów kształcenia	Liczba godzin
HAN.01.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy	30
HAN.01.2. Podstawy handlu	60
HAN.01.3. Organizowanie sprzedaży	270
HAN.01.4. Sprzedaż towarów	390
HAN.01.5. Język obcy zawodowy	60
Razem	810
HAN.01.6. Kompetencje personalne i społeczne[2)]	

[1)] W szkole liczbę godzin kształcenia zawodowego należy dostosować do wymiaru godzin określonego w przepisach w sprawie ramowych planów nauczania dla publicznych szkół, przewidzianego dla kształcenia zawodowego w danym typie szkoły, zachowując minimalną liczbę godzin wskazanych w tabeli dla efektów kształcenia właściwych dla kwalifikacji wyodrębnionej w zawodzie.

[2)] Nauczyciele wszystkich obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego powinni stwarzać uczniom warunki do nabywania kompetencji personalnych i społecznych.