



CENTRUM KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO W ŚWIDNICY

58-105 Świdnica, ul. Gen. Władysława Sikorskiego 41
tel./fax. (074) 852 40 76

e-mail: ckz@ckz.swidnica.pl

www.ckz.swidnica.pl

PROGRAM NAUCZANIA

w zawodzie

SPRZEDAWCA

522301

Symbol cyfrowy: **522301**
Nr programu: **522301/SP/CKZ/ODIDZIŚ-CA/2019**
Typ programu: **kurs doształcania w zakresie teoretycznych przedmiotów zawodowych**
Autorzy programu:
mgr inż. Bogumiła Kosut
mgr inż. Violetta Kuklińska-Woźny
mgr inż. Katarzyna Michalak
mgr Adam Stefański

- CKZ Świdnica

Wchodzi w życie sukcesywnie z dniem **01 września 2019 r.**

Opracowano w Centrum Kształcenia Zawodowego w Świdnicy zgodnie z:

- rozporządzeniem MEN z dnia 15 lutego 2019 r. w **sprawie ogólnych celów i zadań kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz klasyfikacji zawodów szkolnictwa branżowego** (Dz.U. 2019 r. poz. 316)
- rozporządzeniem MEN z dnia 3 kwietnia 2019 r. w **sprawie ramowych planów nauczania dla publicznych szkół** (Dz.U. 2019 r. poz. 639)
- rozporządzeniem MEN z dnia 16 maja 2019 r. w **sprawie podstaw programowych kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz dodatkowych umiejętności zawodowych w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego** (Dz.U. 2019 poz. 991)

SZKOLNY PLAN NAUCZANIA

Typ szkoły: **BRANŻOWA SZKOŁA I STOPNIA (3-LETNIA)**

Zawód: **SPRZEDAWCA**

Symbol: **522301**

Branża kształcenia: **HANDLOWA (HAN)**

Podbudowa programowa: **SZKOŁA PODSTAWOWA**

Kwalifikacje:

PROWADZENIE SPRZEDAŻY (HAN.01.)

L.P.	PRZEDMIOT	KLASA - STOPIEŃ						OGÓŁEM
		I		II		III		
		TYG.	OGÓŁEM	TYG.	OGÓŁEM	TYG.	OGÓŁEM	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	TOWAROZNAWSTWO	12	48	8	32	-	-	80
2.	ORGANIZACJA I TECHNIKI SPRZEDAŻY	22	88	10	40	6	24	152
3.	OBŚLUGA KLIENTÓW	-	-	13	52	28	112	164
4.	JĘZYK OBCY ZAWODOWY	-	-	3	12	-	-	12
RAZEM:		34	136	34	136	34	136	408

1. OGÓLNE CELE I ZADANIA KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE

Celem kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego jest przygotowanie uczących się do wykonywania pracy zawodowej i aktywnego funkcjonowania na zmieniającym się rynku pracy. Absolwent szkoły prowadzącej kształcenie zawodowe powinien legitymować się pełnymi kwalifikacjami zawodowymi, a także być przygotowany do uzyskania niezbędnych uprawnień zawodowych.

Zadania szkoły i innych podmiotów prowadzących kształcenie zawodowe oraz sposób ich realizacji są uwarunkowane zmianami zachodzącymi w otoczeniu gospodarczo-społecznym, na które wpływają w szczególności: nowe techniki i technologie, idea gospodarki opartej na wiedzy, globalizacja procesów gospodarczych i społecznych, rosnący udział handlu międzynarodowego, mobilność geograficzna i zawodowa, a także wzrost oczekiwań pracodawców w zakresie poziomu wiedzy i umiejętności pracowników.

Bliska współpraca szkół prowadzących kształcenie zawodowe z pracodawcami stanowi istotny element nowoczesnego kształcenia, odpowiadającego potrzebom współczesnej gospodarki.

Szkoła prowadząca kształcenie zawodowe powinna realizować to kształcenie w oparciu o współpracę z pracodawcami, a praktyczna nauka zawodu powinna odbywać się w jak największym wymiarze w rzeczywistych warunkach pracy u pracodawców lub w indywidualnych gospodarstwach rolnych, a także w centrach kształcenia zawodowego, warsztatach szkolnych, pracowniach szkolnych i placówkach kształcenia ustawicznego.

W procesie kształcenia zawodowego ważne jest integrowanie i korelowanie kształcenia ogólnego i zawodowego, w tym doskonalenie kompetencji kluczowych nabytych w procesie kształcenia ogólnego, z uwzględnieniem niższych etapów edukacyjnych. Odpowiedni poziom wiedzy ogólnej powiązanej z wiedzą zawodową przyczyni się do podniesienia poziomu umiejętności zawodowych absolwentów szkół prowadzących kształcenie zawodowe, a tym samym zapewni im możliwość sprostania wyzwaniom zmieniającego się rynku pracy.

W procesie kształcenia zawodowego są podejmowane działania wspomagające rozwój każdego uczącego się, stosownie do jego potrzeb i możliwości, ze szczególnym uwzględnieniem indywidualnych ścieżek edukacji i kariery, możliwości podnoszenia poziomu wykształcenia i kwalifikacji zawodowych oraz zapobiegania przedwczesnemu kończeniu nauki.

Elastycznemu reagowaniu systemu kształcenia zawodowego na potrzeby rynku pracy, jego otwartości na uczenie się przez całe życie oraz mobilności edukacyjnej i zawodowej absolwentów ma służyć wyodrębnienie kwalifikacji w poszczególnych zawodach szkolnictwa branżowego oraz stworzenie uczniom warunków do uzyskiwania dodatkowych umiejętności zawodowych, dodatkowych uprawnień zawodowych lub kwalifikacji rynkowych.

Opracowany program nauczania pozwoli na osiągnięcie powyższych celów ogólnych kształcenia zawodowego.

2. INFORMACJE O ZAWODZIE SPRZEDAWCA

Sprzedawca 522301 to zawód przypisany do branży handlowa (HAN).

Kwalifikacja wyodrębniona w zawodzie: HAN.01. Prowadzenie sprzedaży.

Sprzedawca sprzedaje towary oferowane w punktach sprzedaży detalicznej (sklepach, hipermarketach), drobnodetalicznej (w kioskach i na targowiskach) oraz hurtowej (w hurtowniach); obsługuje nabywców bezpośrednio (w handlu metodą tradycyjną) lub pośrednio (w handlu metodą samoobsługową i preselekcji), organizuje zaopatrzenie i przyjmowanie dostaw towarów, sprawdzanie towarów pod względem ilościowym i jakościowym, uiszczanie należności za dostarczone produkty, przygotowuje produkty do sprzedaży (czyszczenie, sortowanie itp.) i ich wyeksponowanie, informuje nabywcę o walorach sprzedawanych produktów, pomaga nabywcy przy wyborze produktu, sprawnie realizuje zamówieni składane przez nabywców (demonstruje, waży, mierzy, paczkuje), inkasuje należności za sprzedane produkty, dba o czystość i estetykę miejsca sprzedaży, załatwia reklamacje zakupionych towarów, przyjmuje i rejestruje zamówienia na towary w hurtowniach, współpracuje w przygotowywaniu oferty sprzedaży (oferty towarowe, cenniki, katalogi itp.), współpracuje w badaniu sytuacji rynkowej i określaniu potrzeb rynku, informuje o warunkach sprzedaży (stosowane upusty), zawiera transakcje sprzedaży, sporządza faktury za towary, przestrzega warunków sanitarnych sprzedaży, zabezpiecza punkt sprzedaży lub hurtowni przed włamaniem, kradzieżą itp.

Handel należy do tej rozwijającej się gałęzi gospodarki w naszym kraju. Sprzedawcy należą do grupy poszukiwanych pracowników. Rynek pracy oczekuje na profesjonalnych sprzedawców, których zaangażowanie przyczyni się do podniesienia obrotów firmy handlowej. Osoby przedsiębiorcze mogą tworzyć własną jednoosobową firmę handlową.

3. SZCZEGÓŁOWE CELE KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE

Absolwent szkoły prowadzącej kształcenie w zawodzie **sprzedawca** powinien być przygotowany do wykonywania następujących zadań zawodowych:

- 1) wykonywania prac związanych z obsługą klientów oraz realizacją transakcji kupna i sprzedaży;
- 2) przyjmowania dostaw oraz przygotowywania towarów do sprzedaży.

4. DODATKOWE CELE KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE

Po realizacji kształcenia w zakresie umiejętności dodatkowej **handel elektroniczny** (e-commerce) uczeń powinien być przygotowany do:

- 1) prowadzenia sprzedaży internetowej towarów;
- 2) promowania towarów sprzedawanych przez internet;
- 3) realizowania zamówień klienta składanych przez internet;
- 4) dokumentowania transakcji kupna i sprzedaży zawieranej przez internet.

Po realizacji kształcenia w zakresie umiejętności dodatkowych **handel hurtowy** uczeń powinien być przygotowany do:

- 1) dokonywania zakupu dużych jednorodnych partii produktów;
- 2) obsługi środków technicznych wykorzystywanych w hurtowni;
- 3) posługiwania się dokumentacją i programami użytkowymi oraz bazami danych w hurtowni.

Po realizacji kształcenia w zakresie umiejętności dodatkowych **przygotowanie do kierowania pojazdem samochodowym w zakresie kategorii B** uczeń powinien być przygotowany do:

- 1) stosowania przepisów prawa dotyczących ruchu drogowego w zakresie prawa jazdy kategorii B;
- 2) prowadzenia i obsługi pojazdu samochodowego;
- 3) przystąpienia do egzaminu państwowego na prawo jazdy kategorii B.

5. EFEKTY KSZTAŁCENIA

Do wykonywania zadań zawodowych niezbędne jest osiągnięcie efektów kształcenia określonych w podstawie programowej kształcenia w zawodzie **sprzedawca**:

- efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów:
 - bezpieczeństwo i higiena pracy;
 - język obcy zawodowy;
 - kompetencje personalne i społeczne;
- efekty kształcenia właściwe dla kwalifikacji wyodrębnionej w zawodzie: HAN.01. Prowadzenie sprzedaży.
- efekty kształcenia właściwe dla dodatkowych umiejętności zawodowych w zawodzie sprzedawca.

1. efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów;

Bezpieczeństwo i higiena pracy (HAN.01.1.).

Uczeń:

- 1) rozróżnia pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią;

- 2) charakteryzuje zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska;
- 3) opisuje prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy;
- 4) określa zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka występujące w środowisku pracy oraz sposoby zapobiegania im;
- 5) stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych;
- 6) przestrzega zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;
- 7) organizuje stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;
- 8) udziela pierwszej pomocy w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego.

Język obcy zawodowy (HAN.01.5).

Uczeń:

- 1) posługuje się podstawowym zasobem środków językowych w języku obcym nowożytnym (ze szczególnym uwzględnieniem środków leksykalnych) umożliwiającym realizację czynności zawodowych w zakresie tematów związanych:
 - a) ze stanowiskiem pracy i jego wyposażeniem;
 - b) z głównymi technologiami stosowanymi w danym zawodzie;
 - c) z dokumentacją związaną z danym zawodem;
 - d) z usługami świadczonymi w danym zawodzie;
- 2) rozumie proste wypowiedzi ustne artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka obcego nowożytnego, a także proste wypowiedzi pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych:
 - a) rozumie proste wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. rozmowy, wiadomości, komunikaty, instrukcje lub filmy instruktażowe, prezentacje) artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka;
 - b) rozumie proste wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. napisy, broszury, instrukcje obsługi, przewodniki, dokumentację zawodową);
- 3) samodzielnie tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne i pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych:
 - a) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. polecenie, komunikat, instrukcję);
 - b) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. komunikat, e-mail, instrukcję, wiadomość, CV, list motywacyjny, dokument związany z wykonywanym zawodem – według wzoru);
- 4) uczestniczy w rozmowie w typowych sytuacjach związanych z realizacją zadań zawodowych – reaguje w języku obcym nowożytnym w sposób zrozumiały, adekwatnie do sytuacji komunikacyjnej, ustnie lub w formie prostego tekstu:
 - a) reaguje ustnie (np. podczas rozmowy z innym pracownikiem, klientem, kontrahentem, w tym rozmowy telefonicznej) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych;
 - b) reaguje w formie prostego tekstu pisanego (np. wiadomość, formularz, e-mail, dokument związany z wykonywanym zawodem) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych;
- 5) zmienia formę przekazu ustnego lub pisemnego w języku obcym nowożytnym w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych;
- 6) wykorzystuje strategie służące doskonaleniu własnych umiejętności językowych oraz podnoszące świadomość językową:
 - a) wykorzystuje techniki samodzielnej pracy nad językiem obcym nowożytnym;
 - b) współdziała w grupie;
 - c) korzysta ze źródeł informacji w języku obcym nowożytnym;
 - d) stosuje strategie komunikacyjne i kompensacyjne.

Kompetencje personalne i społeczne (HAN.01.6.).

Uczeń:

- 1) przestrzega zasad kultury i etyki podczas realizacji zadań zawodowych:
 - wymienia reguły i procedury obowiązujące w środowisku pracy;
 - identyfikuje zasady etyczne i prawne związane z ochroną własności intelektualnej i ochroną danych osobowych;
 - wymienia uniwersalne zasady kultury i etyki;
 - rozpoznaje przypadki naruszania zasad etyki;
 - używa form grzecznościowych w komunikacji pisemnej i ustnej;
- 2) wykazuje się kreatywnością i otwartością na zmiany:
 - określa cechy charakteryzujące kreatywność;
 - uzasadnia znaczenie zmiany w życiu człowieka;
 - wymienia źródła zmian organizacyjnych;
 - wymienia etapy wprowadzania zmiany;
 - identyfikuje przyczyny oporu wobec zmian w środowisku pracy;
 - wskazuje potrzebę zmian;
 - podejmuje inicjatywę w nietypowej sytuacji;
 - reaguje elastycznie na nieprzewidywalne sytuacje;
- 3) planuje wykonanie zadania:
 - wymienia etapy planowania;
 - formułuje cel zgodnie z koncepcją formułowania celów w dziedzinie planowania;
 - sporządza listę kontrolną czynności niezbędnych do wykonania zadania;
 - grupuje zadania według kryterium ważności i pilności;
 - ustala terminy wykonania zadań i rezerwy czasowe;
 - ustala budżet zadań;
 - wymienia środki i narzędzia do wykonania zadań;
 - ocenia wykonanie przydzielonych zadań;
- 4) stosuje techniki radzenia sobie ze stresem:
 - identyfikuje sytuacje wywołujące stres;
 - identyfikuje skutki stresu;
 - podaje przykłady radzenia sobie w sytuacjach stresowych w pracy zawodowej;
- 5) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe:
 - określa oczekiwane przez pracodawców kompetencje i kwalifikacje zawodowe;
 - opisuje zestaw umiejętności i kompetencji niezbędnych w wykonywanym zawodzie;
 - wyznacza cele rozwojowe, sposoby i ich realizacji;
 - rozróżnia formy i metody doskonalenia zawodowego;
- 6) przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy:
 - pozyskuje dane osobowe zgodnie z przepisami prawa;
 - przestrzega zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych;
 - przechowuje dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa;
 - przedstawia konsekwencje nieprzestrzegania tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy;
- 7) negocjuje warunki porozumień:
 - rozróżnia czynniki wpływające na proces negocjacji;
 - identyfikuje etapy negocjacji;
 - wymienia style negocjacji;
 - wymienia czynniki wpływające na przebieg i wynik negocjacji;
 - dobiera techniki negocjowania do warunków negocjacji;
- 8) stosuje zasady komunikacji interpersonalnej:
 - rozróżnia rodzaje komunikacji społecznej;

- przedstawia typy komunikacji interpersonalnej;
 - identyfikuje formy komunikacji werbalnej i niewerbalnej
 - opisuje ogólne zasady komunikacji interpersonalnej;
 - identyfikuje elementy procesu komunikacji interpersonalnej;
 - wymienia bariery komunikacyjne
 - wskazuje sposoby eliminowania barier powstałych w procesie komunikacji;
 - wyjaśnia cechy efektywnego przekazu;
- 9) współpracuje w zespole:
- identyfikuje różnice między jednostką, grupą i zespołem;
 - wymienia warunki dobrej współpracy w zespole;
 - rozpoznaje kluczowe role zespołowe;
 - rozpoznaje zachowania destrukcyjne hamujące współpracę w zespole.

2. efekty kształcenia właściwe dla kwalifikacji wyodrębnionej w zawodzie **sprzedawca**

Prowadzenie sprzedaży (HAN.01.).

Podstawy handlu (HAN.01.2.).

Uczeń:

- 1) sporządza dokumenty handlowe związane z wykonywaną pracą w formie papierowej i elektronicznej;
- 2) wykonuje zadania zawodowe z wykorzystaniem technologii informacyjnej;
- 3) posługuje się terminologią z zakresu towaroznawstwa handlowego;
- 4) posługuje się pojęciami z zakresu mikroekonomii i makroekonomii;
- 5) korzysta z Polskiej Klasyfikacji Działalności, Europejskiej Klasyfikacji Działalności oraz Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług;
- 6) posługuje się normami i stosuje procedurę oceny zgodności;

Organizowanie sprzedaży (HAN.01.3.).

Uczeń:

- 1) wykonuje prace związane z zamówieniem towarów;
- 2) odbiera dostawy towarów zgodnie z zasadami stosowanymi w handlu;
- 3) rozróżnia magazyny handlowe i ich wyposażenie oraz stosuje zasady gospodarki magazynowej;
- 4) wykonuje prace związane z gospodarką opakowaniami;
- 5) wykonuje czynności związane z przygotowaniem towarów do sprzedaży;
- 6) rozmieszcza towary w magazynie i na sali sprzedażowej;
- 7) przestrzega przepisów prawa dotyczących odpowiedzialności materialnej związanych z wykonywaniem zadań zawodowych;

Sprzedaż towarów (HAN.01.4.).

Uczeń:

- 1) rozróżnia formy i techniki sprzedaży towarów w handlu;
- 2) rozpoznaje potrzeby klienta;
- 3) określa asortyment punktu sprzedaży i prezentuje ofertę handlową;

- 4) prowadzi rozmowę sprzedażową;
- 5) realizuje zamówienie klienta w różnych formach sprzedaży;
- 6) wykonuje czynności związane z obsługą stanowiska kasowego;
- 7) stosuje procedury postępowania reklamacyjnego;
- 8) wykorzystuje urządzenia techniczne i oprogramowanie komputerowe wspomagające sprzedaż towarów w handlu;

3. efekty kształcenia właściwe dla dodatkowych umiejętności zawodowych w zawodzie **sprzedawca**:

Handel elektroniczny (e-commerce).

Uczeń:

- analizuje akty prawne regulujące sprzedaż internetową;
- aktualizuje ofertę towarową w sklepie internetowym;
- dba o pozytywny wizerunek sklepu internetowego;
- realizuje działania marketingowe;
- obsługuje klientów sklepu internetowego;
- wykonuje czynności związane z wysyłaniem towarów;

Handel hurtowy.

Uczeń:

- przygotowuje stanowisko pracy;
- rozmieszcza towary w sali ekspozycyjnej i magazynie;
- analizuje popyt i podaż;
- przyjmuje dostawy towarów do hurtowni;
- gospodaruje zapasami i opakowaniami;
- przeprowadza inwentaryzację w hurtowni;
- obsługuje programy komputerowe handlowomagazynowe;
- obsługuje kasy fiskalne;

Przygotowanie do kierowania pojazdem samochodowym w zakresie kategorii B.

Uczeń:

- wykonuje czynności kontrolno-obsługowe pojazdów samochodowych;
- stosuje przepisy prawa dotyczące ruchu drogowego w zakresie niezbędnym do uzyskania prawa jazdy kategorii B;
- przestrzega zasad kierowania pojazdami samochodowymi;
- wykonuje czynności związane z prowadzeniem i obsługą pojazdów samochodowych w zakresie niezbędnym do uzyskania prawa jazdy kategorii B;

SZKOLNY PLAN NAUCZANIA

L.P.	PRZEDMIOT	KLASA - STOPIEŃ						OGÓŁEM
		I		II		III		
		TYG.	OGÓŁEM	TYG.	OGÓŁEM	TYG.	OGÓŁEM	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	TOWAROZNAWSTWO	12	48	8	32	-	-	80
2.	ORGANIZACJA I TECHNIKI SPRZEDAŻY	22	88	10	40	6	24	152
3.	OBŚLUGA KLIENTÓW	-	-	13	52	28	112	164
4.	JĘZYK OBCY ZAWODOWY	-	-	3	12	-	-	12
RAZEM:		34	136	34	136	34	136	408

TOWAROZNAWSTWO

L.p	Działy tematyczne	Liczba godzin		
		St. I	St. II	St. III
1	Asortyment towarowy.	34	-	-
2	Jakość towarów w handlu.	14	10	
3	Magazynowanie towarów.	-	22	
Razem		48	32	-

L.p.	Treści programowe	Liczba godzin			Razem
		St. I	St. II	St. III	
Asortyment towarowy					
1	Podstawowe informacje o asortymencie towarowym.	3	-	-	34
2	Charakterystyka towaroznawcza sprzedawanego asortymentu.	14			
3	Odbiór jakościowy towarów przeznaczonych do sprzedaży.	3			
4	Klasyfikacja towarów.	7			
5	Cechy sprzedawanego asortymentu.	4			
6	Opakowania w handlu.	3			
7	Klasyfikacja opakowań.				
8	Funkcje opakowań.				
Jakość towarów w handlu					
9	Normy towarowe oraz normy jakości.	14	-	-	24
10	Kontrola jakości towarów.				
11	Metody badań instrumentalnych.				

12	Zasady pobierania próbek towarów do badań.				
13	Ocena jakości towarów.				
14	Interpretowanie wyników oceny towarów.				
15	Postępowanie z towarem wadliwym.				
16	Bezpieczeństwo zdrowotne żywności.				
17	Zasady pobierania próbek towarów do badania.	-	10		
18	Przygotowanie próbek towarów do badań.				
19	Procesy zachodzące w przechowywanych towarach żywnościowych.				
Magazynowanie towarów					
20	Zasady odbioru ilościowego i jakościowego towarów.		1		
21	Przepisy prawa dotyczące znaków jakości towarów.		1		
22	Znaki jakości towarów.		3		
23	Zasady kontroli wyrywkowej towarów.		3		
24	Postępowanie wyjaśniające niezgodności dostawy i zamówienia.		2		
25	Zasady zabezpieczania towarów przed uszkodzeniem, zniszczeniem, zagarnięciem.	-	3	-	22
26	Rodzaje i funkcje magazynów.				
27	Wyposażenie magazynów.				
28	Zasady przechowywania towarów w magazynach.		9		
29	Zasady transportu towarów.				
30	Rodzaje i funkcje opakowań.				
31	Zasady doboru opakowania do towaru w magazynie.				
Razem		48	32	-	80

Efekty kształcenia:

Uczeń:

- HAN.01.2.(3) posługuje się terminologią z zakresu towaroznawstwa handlowego;
 - wyjaśnia pojęcia z zakresu towaroznawstwa, takie jak: asortyment, towar, grupa towarowa, norma, jakość, wartość użytkowa, odbiór jakościowy;
 - rozpoznaje na podstawie charakterystyki towaroznawczej wybrane grupy towarowe żywnościowe i nieżywnościowe;
 - kwalifikuje towar do odpowiedniej grupy asortymentowej;
 - klasyfikuje towary i usługi zgodnie ze strukturą Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług, przyporządkowując je do sekcji, działu, grupy i klasy;
- HAN.01.2.(5) korzysta z Polskiej Klasyfikacji Działalności, Europejskiej Klasyfikacji Działalności oraz Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług:
 - identyfikuje strukturę klasyfikacji: Polskiej Klasyfikacji Działalności, Europejskiej Klasyfikacji Działalności, Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług;
 - opisuje zastosowanie Polskiej Klasyfikacji Działalności, Europejskiej Klasyfikacji Działalności oraz Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług;
 - wyszukuje symbol wyrobu lub usługi w Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług;
 - dobiera stawkę podatku VAT do towaru na podstawie symbolu Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług;
- HAN.01.2.(6) posługuje się normami i stosuje procedurę oceny zgodności:
 - wymienia cele normalizacji krajowej;
 - wyjaśnia czym jest norma i wymienia cechy normy;
 - rozróżnia oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej;
 - korzysta ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności.
- HAN.01.3.(1) wykonuje prace związane z zamówieniem towarów:

- sprawdza stany magazynowe;
- przygotowuje dane do zamówienia;
- ustala ilość i rodzaj towarów do zamówienia;
- składa zamówienie na towar faksem, e-mailem lub telefonicznie;
- sporządza zamówienie towarów;
- HAN.01.3.(2) odbiera dostawy towarów zgodnie z zasadami stosowanymi w handlu:
 - stosuje algorytm postępowania przy odbiorze towarów;
 - odczytuje informacje zamieszczone na opakowaniach towarów;
 - dokonuje odbioru towarów pod względem ilościowym i jakościowym;
 - sporządza dokumenty związane z odbiorem towarów;
 - sprawdza otrzymane dokumenty od dostawcy pod względem formalnym i rachunkowym;
 - ustala niezgodności między towarem dostarczonym a zamówionym;
 - wskazuje sposoby postępowania z towarem wadliwym, uszkodzonym lub zniszczonym;
- HAN.01.3.(3) rozróżnia magazyny handlowe i ich wyposażenie oraz stosuje zasady gospodarki magazynowej:
 - wymienia rodzaje magazynów handlowych;
 - rozpoznaje funkcje wyposażenia technicznego magazynów handlowych;
 - dobiera sprzęt i urządzenia magazynowe do grupy towarowej;
 - opisuje zasady rozmieszczania towarów w magazynie;
 - dobiera odpowiednie warunki przechowywania do towarów;
 - rozmieszcza towary w magazynie zgodnie z zasadami przechowywania;
- HAN.01.3.(4) wykonuje prace związane z gospodarką opakowaniami:
 - opisuje funkcje opakowań towarów;
 - klasyfikuje opakowania zgodnie z przyjętymi kryteriami;
 - opisuje zasady gospodarki opakowaniami w przedsiębiorstwie handlowym;
 - wymienia zasady segregowania opakowań zgodnie z przepisami prawa;
 - prowadzi ewidencję opakowań zgodnie z zasadami stosowanymi w przedsiębiorstwie handlowym;
- HAN.01.3.(7) przestrzega przepisów prawa dotyczących odpowiedzialności materialnej związanych z wykonywaniem zadań zawodowych:
 - rozróżnia rodzaje odpowiedzialności materialnej;
 - określa skutki nieprzestrzegania przepisów prawa dotyczących odpowiedzialności materialnej;
 - identyfikuje metody inwentaryzacji;
 - przygotowuje towary do inwentaryzacji;
 - przeprowadza inwentaryzację towarów metodą spisu z natury;
 - wypełnia dokumenty inwentaryzacyjne;
 - charakteryzuje rodzaje niedoborów (zawinione i niezawinione);
 - ustala limit ubytków;
 - określa zakres odpowiedzialności materialnej pracowników.
- HAN.01.6. kompetencje personalne i społeczne.
 Nauczyciele wszystkich obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego powinni stwarzać uczniom warunki do nabywania kompetencji personalnych i społecznych.

ORGANIZACJA I TECHNIKI SPRZEDAŻY

L.p	Działy tematyczne	Liczba godzin		
		St. I	St. II	St. III
1	Dostawy towarów.	42	-	-
2	Przygotowanie i sprzedaż towarów.	46	30	
3	Bezpieczeństwo i higiena pracy	-	10	
4	Handel elektroniczny (e-commerce).	-	-	24
Razem		88	40	24

L.p.	Treści programowe	Liczba godzin			Razem
		St. I	St. II	St. III	
Dostawy towarów					
1	Zasady przyjmowania i dokumentowania dostaw towarów.	14			42
2	Rodzaje i zasady sporządzania dokumentów dotyczących przyjmowania dostaw towarów.				
3	Normy towarowe oraz normy jakości związane z przechowywaniem i konserwacją towarów.				
4	Zasady planowania i wyposażenia punktów sprzedaży detalicznej				
5	Zaopatrzenie punktów sprzedaży detalicznej				
6	Znaki towarowe i znaki jakości.				
7	Zasady oznakowania towarów i opakowań.				
8	Zasady obsługi i eksploatacji urządzeń technicznych stosowanych na stanowisku do przyjmowania dostaw i magazynowania towarów.				
9	Racjonalna gospodarka opakowaniami w czasie dostaw towarów.				
Przygotowanie i sprzedaż towarów					
10	Struktura handlu.	2			46
11	Rodzaje cen, ich elementy i sposoby ustalania.	7			
12	Zasady przygotowania towarów do sprzedaży.	5			
13	Zasady znakowania towarów.	4			
14	Formy i metody prezentowania cech i walorów użytkowych towarów.	4			
15	Zasady rozmieszczania towarów w magazynie i na sali sprzedażowej.	9			
16	Ochrona mienia sklepu.	2			
17	Metody i formy prezentowania towarów.	4			
18	Metody i formy sprzedaży towarów.	9			
19	Rodzaje magazynów ich funkcje i wyposażenie.	-	6		30
20	Warunki przechowywania towarów.		4		
21	Przepisy o odpowiedzialności materialnej sprzedawcy.		4		
22	Ochrona mienia magazynu.		2		
23	Zasady zabezpieczania towarów przed uszkodzeniem, zniszczeniem, kradzieżą.		4		
24	Środki transportu wewnętrznego.		4		
25	Zasady obsługi i eksploatacji urządzeń technicznych stosowanych na stanowisku do przygotowywania towarów do sprzedaży.		6		
Bezpieczeństwo i higiena pracy					
26	Wiadomości podstawowe.	-	10		10
27	Zagadnienia prawne dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy.				
28	Elementy wiedzy o człowieku i jego pracy.				
29	Kształtowanie bezpiecznych i higienicznych warunków pracy i życia osobistego pracownika.				
30	Zagrożenia występujące w środowisku pracy				
31	Szkodliwości i choroby zawodowe.				
32	Wypadki przy pracy. Pierwsza pomoc.				

Handel elektroniczny (e-commerce)					
33	Organizacja stanowiska pracy do sprzedaży przez internet zgodnie z przepisami bhp.				
34	Podstawy e-handlu.				
35	Dokumentacja handlowa w sprzedaży internetowej.				
36	Zamawianie i przygotowanie towarów w handlu internetowym.				
37	Realizacja sprzedaży internetowej.				
38	Przepisy prawa o odpowiedzialności związanej ze sprzedażą internetową.				
39	Formy i techniki sprzedaży towarów w handlu internetowym.	-	-	24	24
40	Rozpoznawanie potrzeb klienta internetowego.				
41	Prezentacja oferty handlu internetowego.				
42	Realizacja zamówienia klienta w sprzedaży internetowej.				
43	Obsługa internetowego stanowiska kasowego.				
44	Procedury postępowania reklamacyjnego w sprzedaży internetowej.				
45	Przestrzeganie zasad kultury i etyki podczas sprzedaży internetowej.				
Razem		88	40	24	152

Efekty kształcenia:

Uczeń:

- HAN.01.2.(1) sporządza dokumenty handlowe związane z wykonywaną pracą w formie papierowej i elektronicznej:
 - rozróżnia dokumenty handlowe, takie jak: pismo informacyjne, zapytanie ofertowe, ofertę sprzedaży, pismo negocjacyjne, zamówienie, reklamację, odpowiedź na reklamację;
 - dobiera techniki i programy do sporządzania dokumentów handlowych;
- HAN.01.2.(2) wykonuje zadania zawodowe z wykorzystaniem technologii informacyjnej:
 - wykorzystuje systemy technologii informacyjnej stosowane w handlu, np. pakiet biurowy, programy sprzedażowe;
 - dobiera system sprzedaży do rodzaju placówki handlowej;
 - obsługuje system sprzedaży zgodnie z instrukcją obsługi;
- HAN.01.2.(5) korzysta z Polskiej Klasyfikacji Działalności, Europejskiej Klasyfikacji Działalności oraz Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług:
 - identyfikuje strukturę klasyfikacji: Polskiej Klasyfikacji Działalności, Europejskiej Klasyfikacji Działalności, Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług;
 - opisuje zastosowanie Polskiej Klasyfikacji Działalności, Europejskiej Klasyfikacji Działalności oraz Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług;
 - wyszukuje symbol wyrobu lub usługi w Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług;
 - dobiera stawkę podatku VAT do towaru na podstawie symbolu Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług;
- HAN.01.2.(6) posługuje się normami i stosuje procedurę oceny zgodności:
 - wymienia cele normalizacji krajowej;
 - wyjaśnia czym jest norma i wymienia cechy normy;
 - rozróżnia oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej;
 - korzysta ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności.
- HAN.01.3.(1) wykonuje prace związane z zamówieniem towarów:
 - sprawdza stany magazynowe;
 - przygotowuje dane do zamówienia;
 - ustala ilość i rodzaj towarów do zamówienia;
 - składa zamówienie na towar faksem, e-mailem lub telefonicznie;

- sporządza zamówienie towarów;
- HAN.01.3.(2) odbiera dostawy towarów zgodnie z zasadami stosowanymi w handlu:
 - stosuje algorytm postępowania przy odbiorze towarów;
 - odczytuje informacje zamieszczone na opakowaniach towarów;
 - dokonuje odbioru towarów pod względem ilościowym i jakościowym;
 - sporządza dokumenty związane z odbiorem towarów;
 - sprawdza otrzymane dokumenty od dostawcy pod względem formalnym i rachunkowym;
 - ustala niezgodności między towarem dostarczonym a zamówionym;
 - wskazuje sposoby postępowania z towarem wadliwym, uszkodzonym lub zniszczonym;
- HAN.01.3.(3) rozróżnia magazyny handlowe i ich wyposażenie oraz stosuje zasady gospodarki magazynowej:
 - wymienia rodzaje magazynów handlowych;
 - rozpoznaje funkcje wyposażenia technicznego magazynów handlowych;
 - dobiera sprzęt i urządzenia magazynowe do grupy towarowej;
 - opisuje zasady rozmieszczania towarów w magazynie;
 - dobiera odpowiednie warunki przechowywania do towarów;
 - rozmieszcza towary w magazynie zgodnie z zasadami przechowywania;
- HAN.01.3.(4) wykonuje prace związane z gospodarką opakowaniami:
 - opisuje funkcje opakowań towarów;
 - klasyfikuje opakowania zgodnie z przyjętymi kryteriami;
 - opisuje zasady gospodarki opakowaniami w przedsiębiorstwie handlowym;
 - wymienia zasady segregowania opakowań zgodnie z przepisami prawa;
 - prowadzi ewidencję opakowań zgodnie z zasadami stosowanymi w przedsiębiorstwie handlowym;
- HAN.01.3.(5) wykonuje czynności związane z przygotowaniem towarów do sprzedaży:
 - dokonuje ilościowej i jakościowej kontroli towarów przeznaczonych do sprzedaży;
 - oznacza towary zgodnie z zasadami ustalonymi w handlu;
 - dobiera opakowanie do rodzaju towaru;
 - kalkuluje ceny w sprzedaży hurtowej i detalicznej z uwzględnieniem obliczania marży, rabatów i upustów;
 - rozróżnia systemy zabezpieczające magazyny i towary przed kradzieżą;
 - charakteryzuje rodzaje zabezpieczeń towarów i placówki handlowej;
 - dobiera zasady przygotowania towarów do sprzedaży odpowiednio do asortymentu;
 - stosuje zabezpieczenia towarów przed uszkodzeniem, kradzieżą i zniszczeniem;
- HAN.01.3.(6) rozmieszcza towary w magazynie i na sali sprzedażowej:
 - stosuje podstawowe narzędzia marketingu, takie jak: produkt, cena, dystrybucja, promocja;
 - stosuje metody i formy ekspozycji towarów;
 - dobiera sposoby rozmieszczania towarów ze względu na stosowaną metodę sprzedaży;
 - wymienia zasady marketingu handlowego;
 - wymienia ogólne zasady rozmieszczania grup towarowych w sklepie z uwzględnieniem wagi towaru i wielkości opakowania, cech fizykochemicznych i wymaganych warunków przechowywania, wielkości i częstości sprzedaży towaru, branży i grupy asortymentowej towarów;
 - przygotowuje ekspozycje towarów do sprzedaży;
- HAN.01.3.(7) przestrzega przepisów prawa dotyczących odpowiedzialności materialnej związanych z wykonywaniem zadań zawodowych:
 - rozróżnia rodzaje odpowiedzialności materialnej;
 - określa skutki nieprzestrzegania przepisów prawa dotyczących odpowiedzialności materialnej;
 - identyfikuje metody inwentaryzacji;
 - przygotowuje towary do inwentaryzacji;
 - przeprowadza inwentaryzację towarów metodą spisu z natury;
 - wypełnia dokumenty inwentaryzacyjne;
 - charakteryzuje rodzaje niedoborów (zawinione i niezawinione);
 - ustala limit ubytków;
 - określa zakres odpowiedzialności materialnej pracowników.
 - zabezpiecza dokumenty handlowe zgodnie z przepisami prawa;

- HAN.01.1.(1) rozróżnia pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią:
 - posługuje się terminologią dotyczącą bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska;
 - wymienia przepisy prawa dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska;
 - określa warunki organizacji pracy zapewniające wymagany poziom ochrony zdrowia i życia przed zagrożeniami występującymi w środowisku pracy;
 - określa działania zapobiegające wyrządzeniu szkód w środowisku;
 - opisuje wymagania dotyczące ergonomii pracy;
 - rozróżnia środki gaśnicze ze względu na zakres ich stosowania;
- HAN.01.1.(2) charakteryzuje zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska:
 - wymienia instytucje i służby działające w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska;
 - wymienia zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska;
- HAN.01.1.(3) opisuje prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy:
 - wymienia prawa i obowiązki pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy;
 - wymienia prawa i obowiązki pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy;
 - omawia konsekwencje nieprzestrzegania obowiązków pracownika i pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy;
- HAN.01.1.(4) określa zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka występujące w środowisku pracy oraz sposoby zapobiegania im:
 - wymienia czynniki szkodliwe w środowisku pracy;
 - opisuje źródła i rodzaje zagrożeń występujących w środowisku pracy;
 - opisuje wymagania dotyczące pomieszczeń handlowych ograniczające wpływ czynników szkodliwych i uciążliwych na organizm człowieka;
 - opisuje sposoby zapobiegania zagrożeniom życia i zdrowia w miejscu pracy;
 - wyjaśnia pojęcia: wypadek przy pracy, choroba zawodowa;
 - wymienia objawy typowych chorób zawodowych;
- HAN.01.1.(5) stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych:
 - opisuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej stosowane podczas wykonywania zadań zawodowych;
 - dobiera środki ochrony indywidualnej i zbiorowej do rodzaju wykonywanych prac;
- HAN.01.1.(6) przestrzega zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska:
 - opisuje bezpieczne i higieniczne warunki pracy na stanowisku pracy;
 - identyfikuje znaki informacyjne dotyczące ochrony przeciwpożarowej;
 - wskazuje zastosowanie gaśnic na podstawie znormalizowanych oznaczeń literowych;
 - opisuje zasady zachowania podczas wykonywania zadań zawodowych z użyciem urządzeń podłączonych do sieci elektrycznej;
 - opisuje zasady ochrony przeciwpożarowej;
 - wyjaśnia zasady prowadzenia gospodarki odpadami, gospodarki wodno-ściekowej oraz w zakresie ochrony powietrza;
 - wyjaśnia zasady recyklingu zużytych materiałów pomocniczych;
- HAN.01.1.(7) organizuje stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska:
 - stosuje zasady organizacji stanowisk pracy związanych z użytkowaniem urządzeń;
 - opisuje wymagania ergonomiczne dla stanowiska pracy;
 - określa działania zapobiegające powstawaniu pożaru lub innego zagrożenia na stanowisku pracy;
 - korzysta z instrukcji obsługi urządzeń technicznych podczas wykonywania zadań zawodowych;
- HAN.01.1.(8) udziela pierwszej pomocy w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego:
 - opisuje podstawowe symptomy wskazujące na stany nagłego zagrożenia zdrowotnego;
 - ocenia sytuację poszkodowanego na podstawie analizy objawów obserwowanych u poszkodowanego;

- zabezpiecza siebie, poszkodowanego i miejsce wypadku;
- układa poszkodowanego w pozycji bezpiecznej;
- powiadamia odpowiednie służby;
- prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w urazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. krwotok, zmiążdżenie, amputacja, złamanie, oparzenie;
- prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w nieurazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. omdlenie, zawał, udar;
- wykonuje resuscytację krążeniowo-oddechową na fantomie zgodnie z wytycznymi Polskiej Rady Resuscytacji i Europejskiej Rady Resuscytacji;
- HAN.01.6. kompetencje personalne i społeczne.
Nauczyciele wszystkich obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego powinni stwarzać uczniom warunki do nabywania kompetencji personalnych i społecznych.

Umiejętności dodatkowe:

- analizuje akty prawne regulujące sprzedaż internetową:
 - identyfikuje akty prawne regulujące sprzedaż internetową;
 - stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony danych osobowych wynikające z prawa Unii Europejskiej;
 - określa zakres odpowiedzialności sprzedawcy wobec konsumenta w zakresie świadczonych usług;
 - określa zakres odpowiedzialności sprzedawcy wobec konsumenta w zakresie sprzedawanego towaru;
 - wyjaśnia zasady przestrzegania przepisów prawa dotyczących ochrony danych osobowych w sklepie internetowym;
 - opisuje elementy regulaminu sklepu internetowego;
- aktualizuje ofertę towarową w sklepie internetowym:
 - wprowadza towary do sprzedaży w sklepie internetowym;
 - sprawdza stany magazynowe;
 - utrzymuje kontakt z dostawcami w zakresie pozyskiwania informacji o towarze;
 - aktualizuje opisy towarów sprzedawanych w sklepie internetowym dotyczące np. cen, cech, informacji technicznych;
- dba o pozytywny wizerunek sklepu internetowego:
 - tworzy bazę klientów i dostawców;
 - przestrzega zasad dotyczących utrzymywania kontaktu z klientami i dostawcami zgodnych z polityką przedsiębiorstwa;
 - sprawdza opinie klientów o sklepie internetowym np. na portalach społecznościowych;
- realizuje działania marketingowe:
 - analizuje rynek pod względem konkurencji i trendów wynikających np. z mody, rozwoju technologii;
 - organizuje działania promocyjne związane z rozpowszechnianiem marki sklepu internetowego;
- obsługuje klientów sklepu internetowego:
 - przyjmuje zamówienia klientów;
 - przestrzega zasad dotyczących komunikacji telefonicznej i mailowej z klientami zgodnych z polityką przedsiębiorstwa;
 - reaguje na problemy zgłaszane przez klientów;
 - udziela klientom wszelkich informacji związanych z realizacją zamówień;
 - sprawdza ustalone przez klienta warunki zamówienia, np. sposób płatności, adres wysyłki;
 - przygotowuje towar do wysyłki;
 - przygotowuje dokumenty sprzedaży;
- wykonuje czynności związane z wysyłaniem towarów:
 - zabezpiecza towar przed wysyłką;
 - pakuje towar zgodnie z ustalonymi standardami;
 - przestrzega zasad przekazywania przesyłek przedsiębiorstwom przewozowym.

OBSŁUGA KLIENTÓW

L.p	Działy tematyczne	Liczba godzin		
		St. I	St. II	St. III
1	Zasady obsługi klienta.	-	40	40
2	Ochrona praw konsumentów.		12	-
3	Realizacja transakcji zakupu-sprzedaży.		-	64
4	Promocja towarów.		-	8
Razem		-	52	116

L.p.	Treści programowe	Liczba godzin			Razem
		St. I	St. II	St. III	
Zasady obsługi klienta					
1	Zasady kultury i etyki sprzedawcy.	-	40	-	40
2	Zasady obsługi klienta w różnych formach sprzedaży.				
3	Zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej.				
4	Rozmowa sprzedażowa.				
5	Motywy zachowań klientów.				
6	Aktywne słuchanie podczas obsługi klienta.				
7	Zasady pracy zespołowej przy obsłudze klientów.				
8	Pobieranie informacji z zasobów internetowych.				
9	Sposoby radzenia sobie ze stresem pracy sprzedawcy.				
10	Zagrożenia dla życia, zdrowia, mienia i środowiska w pracy sprzedawcy.				
Ochrona praw konsumentów					
11	Prawa konsumenta.	-	12	-	12
12	Procedury przyjmowania reklamacji.				
13	Zasady sporządzania dokumentów postępowania reklamacyjnego.				
14	Procedury postępowania reklamacyjnego.				
15	Dokumentowanie reklamacji.				
Realizacja transakcji zakupu-sprzedaży					
16	Zasady dokonywania inkasa, rozliczania należności, zabezpieczania i odprowadzania utargów.	-	-	18	64
17	Rodzaje dowodów sprzedaży, zasady ich sporządzania i przechowywania.				
18	Zasady funkcjonowania podatku VAT.				
19	Zasady pakowania i wydawania towarów w różnych formach sprzedaży.			10	
20	Zasady pakowania i wydawania towarów w różnych formach sprzedaży.				
21	Zasady liczenia, szacowania, ważenia, mierzenia towarów .				
22	Środki płatnicze, metody sprawdzania ich autentyczności.				
23	Inkaso należności.			26	
24	Ceny towarów				
25	Zaplata za towar				
26	Wydawanie towaru klientowi.				
27	Dokumentowanie sprzedaży.				

28	Zasady obsługi i eksploatacji urządzeń technicznych stosowanych na stanowisku pracy sprzedawcy.			8	
29	Zagrożenia dla życia i zdrowia mienia i środowiska w pracy sprzedawcy.			2	
Zasady obsługi klienta					
30	Elementy marketingu-mix.				
31	Działania promocyjne przy obsłudze klientów.				
32	Zasady prezentowania oferty handlowej.	-	-	40	40
33	Prezentowanie oferty handlowej.				
34	Promocja				
Promocja towarów					
35	Jakość towarów w promocji.				
36	Oznaczenia towarów promocyjnych.				
37	Opakowania promocyjne.				
38	Przygotowanie towarów do sprzedaży promocyjnej.				
39	Walory użytkowe towarów w promocji.				
40	Ochrona danych osobowych w promowaniu towarów.	-	-	8	8
41	Negocjacje w sprzedaży promocyjnej.				
42	Etyka w prowadzeniu działań promocyjnych.				
43	Reklama w sprzedaży towarów.				
44	Cena elementem promocji.				
45	Plan promocji towarów do sprzedaży.				
46	Skuteczność działań promocyjnych.				
Razem		-	52	112	164

Efekty kształcenia:

Uczeń:

- HAN.01.2.(2) wykonuje zadania zawodowe z wykorzystaniem technologii informacyjnej:
 - wykorzystuje systemy technologii informacyjnej stosowane w handlu, np. pakiet biurowy, programy sprzedażowe;
 - dobiera system sprzedaży do rodzaju placówki handlowej;
 - obsługuje system sprzedaży zgodnie z instrukcją obsługi;
- HAN.01.2.(4) posługuje się pojęciami z zakresu mikroekonomii i makroekonomii:
 - wyjaśnia pojęcia ekonomiczne: popyt, podaż, równowaga rynkowa, cykl koniunkturalny, wymiana międzynarodowa, przewaga komparatywna;
 - opisuje cechy gospodarki rynkowej;
 - określa wpływ prawa popytu i podaży na funkcjonowanie przedsiębiorstwa handlowego;
 - wyjaśnia zależności ekonomiczne wynikające z prawa Engla;
 - opisuje powiązania pomiędzy podmiotami funkcjonującymi w gospodarce;
 - wymienia rodzaje przedsiębiorstw handlowych;
 - HAN.01.4.(1) rozróżnia formy i techniki sprzedaży towarów w handlu:
 - opisuje formy sprzedaży towarów w handlu, w tym tradycyjną, samoobsługową, mieszaną, preselekcyjną, internetową;
 - dobiera formę sprzedaży do rodzaju asortymentu;
 - określa techniki sprzedaży stosowane w handlu;
 - dobiera technikę sprzedaży do asortymentu i potrzeb klientów;
- HAN.01.4.(2) rozpoznaje potrzeby klienta:
 - klasyfikuje klientów ze względu na wiek, płeć, miejsce zamieszkania, status społeczny;
 - określa rodzaje klientów ze względu na cechy osobowości, np. niezdecydowany, zdecydowany, nieufny, zgodny, niecierpliwy i szybkość akceptowania nowości;
 - opisuje motywy zachowań klientów;

- HAN.01.4.(3) określa asortyment punktu sprzedaży i prezentuje ofertę handlową:
 - określa rodzaje asortymentów towarowych, takie jak: wąski, szeroki, płytki, głęboki;
 - dokonuje podziału asortymentu na grupy towarowe;
 - przekazuje informacje klientowi o sposobach użytkowania i przechowywania kupowanych towarów;
 - prezentuje klientowi walory użytkowe sprzedawanego towaru;
 - wykorzystuje pocztę elektroniczną i zasoby internetowe do pozyskiwania i gromadzenia informacji o towarach;
 - przekazuje klientowi informacje o warunkach sprzedaży np. w postaci elektronicznej i papierowej;
- HAN.01.4.(4) prowadzi rozmowę sprzedażową:
 - rozróżnia komunikację werbalną i niewerbalną;
 - wymienia zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej;
 - charakteryzuje etapy rozmowy sprzedażowej;
 - dobiera sposób prowadzenia rozmowy sprzedażowej do typu klienta;
- HAN.01.4.(5) realizuje zamówienie klienta w różnych formach sprzedaży:
 - sprawdza dostępność towarów;
 - prowadzi korespondencję z klientem dotyczącą realizacji zamówienia;
 - udziela wyjaśnień na zapytanie klienta dotyczące realizacji zamówienia;
 - sporządza dokumenty sprzedaży, takie jak: faktura, rachunek, faktura korygująca oraz dokument magazynowy wydania zewnętrznego (WZ);
 - ustala kwotę należności za sprzedane towary;
 - przyjmuje wpłaty i należności w formie gotówkowej lub bezgotówkowej;
 - wykonuje czynności związane z pakowaniem i wydawaniem towaru;
 - dobiera sposób pakowania towarów w zależności od rodzaju towaru i oczekiwań klienta;
 - informuje klienta o prawach dotyczących zwrotu towarów i gwarancji;
 - informuje klienta o organizacji i warunkach odbioru towaru;
- HAN.01.4.(6) wykonuje czynności związane z obsługą stanowiska kasowego:
 - przygotowuje stanowisko kasowe do pracy;
 - obsługuje kasę fiskalną zgodnie z instrukcją obsługi;
 - zabezpiecza i odprowadza utarg;
 - sporządza dokumenty kasowe zgodnie z przyjętymi zasadami;
 - stosuje programy komputerowe do ewidencji rozliczeń pieniężnych;
 - stosuje specjalistyczne urządzenia do rozliczeń pieniężnych;
- HAN.01.4.(7) stosuje procedury postępowania reklamacyjnego:
 - przyjmuje zgłoszenie reklamacyjne;
 - charakteryzuje rękojmię i gwarancję;
 - opisuje zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji;
 - informuje klienta o sposobach rozpatrywania reklamacji;
 - wypełnia dokumenty związane z reklamacją towarów;
 - określa sposoby postępowania reklamacyjnego w zależności od rodzaju zgłaszanej reklamacji;
- HAN.01.4.(8) wykorzystuje urządzenia techniczne i oprogramowanie komputerowe wspomagające sprzedaż towarów w handlu:
 - stosuje arkusz kalkulacyjny do wykonywania obliczeń;
 - obsługuje urządzenia sklepowe i magazynowe, takie jak: waga, metkownica, krajalnica, urządzenia chłodnicze;
- HAN.01.6. kompetencje personalne i społeczne.
Nauczyciele wszystkich obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego powinni stwarzać uczniom warunki do nabywania kompetencji personalnych i społecznych.

JĘZYK OBCY ZAWODOWY

L.p	Treści programowe	Liczba godzin			Razem
		St. I	St. II	St. III	
1	Słownictwo związane z wykonywaniem zadań zawodowych oraz dotyczące organizacji pracy.	-	12	-	12
2	Rozmowa o pracę.				
3	Zwroty grzecznościowe.				
4	Obsługa klientów w języku obcym.				
5	Rozmowa zawodowa.				
6	Rozmowa sprzedażowa.				
7	Organizacja stanowiska pracy.				
8	Porozumiewanie się w środowisku pracy				
9	Korespondencja służbowa w języku obcym.				
10	Dokumentacja w języku obcym.				
Razem		-	12	-	12

Efekty kształcenia:

Uczeń:

- HAN.01.5.(1) posługuje się podstawowym zasobem środków językowych w języku obcym nowożytnym (ze szczególnym uwzględnieniem środków leksykalnych) umożliwiającym realizację czynności zawodowych w zakresie tematów związanych:
 - ze stanowiskiem pracy i jego wyposażeniem;
 - z głównymi technologiami stosowanymi w danym zawodzie;
 - z dokumentacją związaną z danym zawodem;
 - z usługami świadczonymi w danym zawodzie;
- HAN.01.5.(2) rozumie proste wypowiedzi ustne artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka obcego nowożytnego, a także proste wypowiedzi pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych:
 - rozumie proste wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. rozmowy, wiadomości, komunikaty, instrukcje lub filmy instruktażowe, prezentacje) artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka;
 - rozumie proste wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. napisy, broszury, instrukcje obsługi, przewodniki, dokumentację zawodową);
- HAN.01.5.(3) samodzielnie tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne i pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych:
 - tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. polecenie, komunikat, instrukcję);
 - tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. komunikat, e-mail, instrukcję, wiadomość, CV, list motywacyjny, dokument związany z wykonywanym zawodem – według wzoru);
- HAN.01.5.(4) uczestniczy w rozmowie w typowych sytuacjach związanych z realizacją zadań zawodowych – reaguje w języku obcym nowożytnym w sposób zrozumiały, adekwatnie do sytuacji komunikacyjnej, ustnie lub w formie prostego tekstu:
 - reaguje ustnie (np. podczas rozmowy z innym pracownikiem, klientem, kontrahentem, w tym rozmowy telefonicznej) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych;
 - reaguje w formie prostego tekstu pisanego (np. wiadomość, formularz, e-mail, dokument związany z wykonywanym zawodem) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych;
- HAN.01.5.(5) zmienia formę przekazu ustnego lub pisemnego w języku obcym nowożytnym w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych;
- HAN.01.5.(6) wykorzystuje strategie służące doskonaleniu własnych umiejętności językowych oraz podnoszące świadomość językową:
 - wykorzystuje techniki samodzielnej pracy nad językiem obcym nowożytnym;
 - współdziała w grupie;
 - korzysta ze źródeł informacji w języku obcym nowożytnym;

- stosuje strategie komunikacyjne i kompensacyjne;
 - HAN.01.6. kompetencje personalne i społeczne.
- Nauczyciele wszystkich obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego powinni stwarzać uczniom warunki do nabywania kompetencji personalnych i społecznych.

PROPOZYCJE METOD SPRAWDZANIA I OCENIANIA EDUKACYJNYCH OSIĄGNIĘĆ UCZNIÓW.

Proces kontroli i oceny osiągnięć uczniów powinien być realizowany zgodnie z kryteriami przedstawionymi na zajęciach początkowych. Kryteria oceniania powinny dotyczyć poziomu oraz zakresu opanowania przez ucznia wiadomości i umiejętności, określonych w szczegółowych celach kształcenia.

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć uczniów może być dokonywane za pomocą:

- ustnych sprawdzianów poziomu wiedzy i umiejętności,
- pisemnych sprawdzianów i testów osiągnięć szkolnych,
- ukierunkowanej obserwacji pracy ucznia podczas wykonywania ćwiczeń,
- zadań domowych i projektów, oraz ich prezentacji.

Umiejętności intelektualne mogą być sprawdzane i oceniane za pomocą dyskusji kierowanej, indywidualnych wypowiedzi uczniów oraz ustnych sprawdzianów wiedzy. Należy zwracać szczególną uwagę na umiejętność zastosowania opanowanej wiedzy, merytoryczną jakość wypowiedzi oraz posługiwanie się poprawną terminologią.

Wskazane jest, aby przygotować zadania i ćwiczenia o zróżnicowanym poziomie trudności dostosowanym do możliwości i potrzeb uczniów uwzględniając ich zainteresowania i zdiagnozowane ograniczenia. Należy zwrócić uwagę na to, aby uczniowie o różnych preferowanych typach uczenia się byli aktywni podczas zajęć i otrzymali materiały ćwiczeniowe odpowiednie do swoich możliwości i preferencji.

Zajęcia powinny być prowadzone z wykorzystaniem zróżnicowanych form: indywidualnie oraz zespołowo. Zalecana jest przede wszystkim praca uczniów w małych zespołach, aby każdy z uczniów mógł kształtować swoje umiejętności i postawy przewidziane w efektach wspólnych dla wszystkich kształcących się w zawodach na poziomie branżowej szkoły I stopnia (kompetencje personalne i społeczne).

Formy indywidualizacji pracy uczniów:

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

Indywidualizacja pracy uczniów polegać może na dostosowaniu stopnia trudności zadań oraz czasu ich wykonywania do potrzeb i możliwości uczniów. w zakresie organizacji pracy można stosuje instrukcje do zadań, podawanie dodatkowych zaleceń, instrukcji do pracy indywidualnej, udzielanie konsultacji indywidualnych. Uczniom szczególnie zdolnym i posiadającym określone zainteresowania zawodowe należy planuje zadania o większym stopniu złożoności, proponować samodzielne poszerzanie wiedzy, studiowanie dodatkowej literatury. w pracy grupowej należy zwracać uwagę na taki podział zadań między członków zespołu, by każdy wykonywał tę część zadania, której podola, bez uszczerbku dla kompletności i ciągłości wiedzy uczniów.

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć uczniów należy przeprowadzać systematycznie przez cały czas realizacji programu nauczania. Umożliwia to korygowanie stosowanych metod nauczania oraz organizacyjnych form pracy uczniów. w procesie oceniania osiągnięć edukacyjnych uczniów należy uwzględnić wyniki wszystkich metod sprawdzania efektów kształcenia zastosowanych przez nauczyciela. Oceniając osiągnięcia uczniów proponuje się obserwację aktywności ucznia podczas pracy w grupie, przeprowadzenie testów mieszanych oraz sprawdzianów wiedzy, sprawdzenie i weryfikację realizacji zadań domowych, projektów, sprawdzenie wiedzy podczas odpowiedzi indywidualnej.

Podstawą do uzyskania przez uczniów pozytywnych ocen jest poprawne wykonanie ćwiczeń, sprawdzianów i zadań testowych.

Proces sprawdzania i oceniania powinien być realizowany zgodnie z obowiązującą skalą ocen.

Ocena po zakończeniu realizacji programu nauczania przedmiotu powinna uwzględniać wyniki wszystkich stosowanych przez nauczyciela sposobów sprawdzania osiągnięć ucznia.

WARUNKI REALIZACJI KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE

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

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

Pracownia organizowania i prowadzenia sprzedaży wyposażona w:

- stanowisko komputerowe dla nauczyciela podłączone do sieci lokalnej z dostępem do internetu z drukarką, skanerem lub urządzeniem wielofunkcyjnym oraz projektorem multimedialnym, tablicą interaktywną lub monitorem interaktywnym, pakietem programów biurowych i oprogramowaniem do obsługi sprzedaży i gospodarki magazynowej,
- stanowiska komputerowe dla uczniów (jedno stanowisko dla jednego ucznia) podłączone do sieci lokalnej z dostępem do internetu, pakietem programów biurowych i oprogramowaniem do obsługi sprzedaży i gospodarki magazynowej,
- stanowiska prowadzenia sprzedaży (jedno stanowisko dla dwóch uczniów),
- urządzenia do rejestrowania sprzedaży, urządzenia do przechowywania, eksponowania, transportu i znakowania towarów, atrapy towarów, materiały do pakowania towarów, przyrządy do kontroli jakości i warunków przechowywania towarów oraz do określania masy i wielkości towarów,
- druki dokumentów dotyczących organizacji i prowadzenia sprzedaży oraz instrukcje obsługi urządzeń.

MOŻLIWOŚCI UZYSKIWANIA DODATKOWYCH KWALIFIKACJI W ZAWODACH W RAMACH OBSZARU KSZTAŁCENIA OKREŚLONEGO W KLASYFIKACJI ZAWODÓW SZKOLNICTWA ZAWODOWEGO

Uczeń może zdawać kwalifikację **HAN.01.** po ukończeniu kursów: pierwszego, drugiego i trzeciego stopnia

Absolwent szkoły prowadzącej kształcenie w zawodzie sprzedawca po potwierdzeniu kwalifikacji **HAN.01.Prowadzenie sprzedaży** może uzyskać dyplom zawodowy w zawodzie technik handlowiec po potwierdzeniu kwalifikacji **HAN.02. Prowadzenie działań handlowych** oraz uzyskaniu wykształcenia średniego lub średniego branżowego albo dyplom zawodowy w zawodzie technik księgarstwa po potwierdzeniu kwalifikacji **HAN.03. Prowadzenie działalności informacyjno-bibliograficznej** oraz uzyskaniu wykształcenia średniego lub średniego branżowego.