

Szczegółowe warunki i sposób oceniania

W SZKOLE BRANŻOWEJ
I STOPNIA W ZAWODZIE SPRZEDAWCA

W

ZESPOLE SZKÓŁ
LICEALNYCH I TECHNICZNYCH
W TUCHOLI



I. OCENIANIE.

1. Uczeń otrzymuje oceny za realizację wymagań edukacyjnych, które zostały określone i podane na początku września każdego roku szkolnego.
2. Ocenia się osiągnięcia ucznia – wiedzę, umiejętności i postawy, np. aktywność, kreatywność oraz terminowość jakości i szybkość realizacji zadań.
3. Oceny są jawne – zarówno dla ucznia jak i jego rodziców.
4. Sprawdzone i ocenione prace kontrolne uczniów przechowywane są przez nauczyciela, rodzic może otrzymać prace do wglądu.
5. Prowadzenie zeszytu przedmiotowego jest obowiązkowe i może być przedmiotem oceniania.

II. FORMY AKTYWNOŚCI UCZNIA PODLEGAJĄCE OCENIE

1. Wiedza i umiejętności przedmiotowe (np. posługiwanie się terminologią przedmiotu, swoboda operowania terminologią typową dla zawodu technik handlowiec i sprzedawca, stosowanie odpowiednich metod).
2. Aktywność na lekcjach – uczestniczenie w lekcji poprzez zgłaszanie się do rozwiązywania problemów lub zadań, udział w dyskusjach, przygotowanie określonych fragmentów lekcji., itp.
3. Praca w grupach.
4. Wyszukiwanie informacji w różnych środkach masowego przekazu oraz w podręcznik.
5. Prace ucznia – samodzielne referaty, prezentacje, projekty, pomoce do lekcji.
6. Udział w konkursach, turniejach i olimpiadach.
7. Wkład pracy i zaangażowanie w podejmowane działania.
8. Przygotowanie do lekcji.

III. METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ UCZNIÓW

1. Bieżące ocenianie dotyczy wystawiania ocen cząstkowych za:
 - odpowiedzi ustne
 - kartkówki z bieżącego materiału
 - sprawdziany po zamkniętej partii materiału
 - prace klasowe
 - ćwiczenia praktyczne
 - projekty grupowe lub indywidualne
 - prezentacje
 - referaty
 - karty pracy
 - testy
 - pracę i aktywność na lekcji
 - egzaminy próbne z części pisemnej i praktycznej
2. Sprawdziany powinny być zapowiadane z tygodniowym wyprzedzeniem i zapisane w dzienniku.
3. Kartkówki i odpowiedzi ustne nie są zapowiadane i dotyczą co najwyżej trzech ostatnich lekcji.
4. Prace pisemne powinny być ocenione i oddane w ciągu dwóch tygodni.
5. Sprawdziany, kartkówki i odpowiedzi ustne są obowiązkowe.
6. Uczeń ma prawo jednokrotnie w ciągu semestru zgłosić brak przygotowania do lekcji bez podania przyczyny (nie dotyczy sprawdzianów).
7. Uczeń ma prawo zgłosić brak przygotowania do zajęć w przypadku co najmniej tygodniowej usprawiedliwionej nieobecności.

8. Jeżeli uczeń opuścił sprawdzian z przyczyn losowych, to powinien napisać go w ciągu dwóch tygodni od dnia powrotu do szkoły.

IV. SPOSÓB OCENIANIA.

Ocenę celującą otrzymuje uczeń, który :

- biegle posługuje się fachową terminologią
- umiejętnie stosuje wiedzę z innych przedmiotów zawodowych
- samodzielnie rozwija własne uzdolnienia
- opanował w 100% wiedzę i umiejętności objęte programem nauczania
- opanował wiedzę i umiejętności wykraczające poza program nauczania
- samodzielnie i bezbłędnie redaguje i sporządza dokumenty
- wykazuje szczególną aktywność na zajęciach
- samodzielnie rozwiązuje zadania problemowe
- terminowo realizuje zadania opanował wiedzę i umiejętności znacznie wykraczające poza program nauczania,
- analizuje i ocenia rozwiązania problemów,
- trafnie wykorzystuje wiedzę teoretyczną do rozwiązywania problemów praktycznych,
- planuje proces rozwiązywania problemów, proponuje oryginalne, twórcze rozwiązania,
- wykazuje zainteresowaniem zawodem,
- posiada wiedzę i umiejętności znacznie wykraczające poza obowiązujący program nauczania,
- samodzielnie rozwija własne uzdolnienia i zainteresowania związane z tematyką poszczególnych przedmiotów,
- uczestniczy i osiąga sukcesy w zawodach, konkursach i olimpiadach przedmiotowych,
- swobodnie posługuje się terminologią zawodową
- udziela pełnych przemyślanych wypowiedzi popartych przykładami

- sprostął wymaganiom na ocenę bardzo dobrą

Ocenę bardzo dobrą otrzymuje uczeń, który :

- całkowicie opanował materiał nauczania w stopniu bardzo dobrym (wiadomości i umiejętności)
- sprawnie operuje fachową terminologią właściwą dla zawodu technika handlowca i sprzedawcy
- samodzielnie redaguje dokumenty na podstawie otrzymanych dyspozycji
- potrafi samodzielnie formułować wnioski
- terminowo realizuje zadania
- biegle używa języka handlowego
- umie zaprezentować wiedzę zdobytą za pomocą podręczników szkolnych,
- uczestniczy w konkursach przedmiotowych,
- zna i prawidłowo tworzy dokumentację związaną z nauką zawodu,
- wykazuje aktywną postawę w czasie lekcji,
- starannie wykonuje zadania,
- umiejętnie organizuje i planuje swoją pracę,
- samodzielnie rozwiązuje problemy teoretyczne i praktyczne związane z zawodem,
- potrafi argumentować własne rozwiązania problemów,
- potrafi dokonać analizy problemu,
- potrafi rozwiązywać zadania nietypowe związane z zawodem,
- wykorzystuje wiedzę teoretyczną do rozwiązywania zadań praktycznych,
- wykonuje prace w sposób estetyczny,
- pracuje systematycznie,
- stosuje się do zasad bhp właściwych w zawodzie
- sprostął wymaganiom na dobrą ocenę.

Ocenę dobrą otrzymuje uczeń, który :

- opanował wiadomości i umiejętności objęte programem nauczania w stopniu dobrym
- stosuje podstawowe pojęcia zawodowe
- poprawnie stosuje wiadomości i samodzielnie rozwiązuje typowe zadania teoretyczne lub praktyczne
- sporządza typowe dokumenty, (bez pomocy nauczyciela)
- raczej aktywnie uczestniczy w zajęciach
- systematycznie pracuje,
- w miarę sprawnie posługuje się terminami zawodowymi,
- umie korzystać i wyszukiwać sprawnie zagadnienia znajdujące się w podręcznikach,
- poprawnie rozwiązuje zadania problemowe
- poprawnie (z mało znaczącymi błędami) tworzy dokumentację związaną z nauką zawodu,
- ma niewielkie braki wiedzy i czasami popełnia błędy,
- zna i stosuje zasady bhp właściwe dla zawodu,
- potrafi stosować poznane procedury do wykonania zadania praktycznego,
- potrafi poprawić wskazany przez nauczyciela błąd w wykonywanym zadaniu
- sprostał wymaganiom na ocenę dostateczną

Ocenę dostateczną otrzymuje uczeń, który :

- przy pomocy nauczyciela potrafi dokonać analizy typowego problemu zawodowego i zaproponować rozwiązanie,
- przy pomocy nauczyciela potrafi określić nieprawidłowości w rozwiązaniu i poprawić błędy,
- wykonane prace zawierają błędy, które pozwalają po wprowadzeniu poprawek na prawidłowe rozwiązania problemu,
- potrafi stosować poznane wcześniej typowe rozwiązania
- opanował podstawowe wiadomości i umiejętności przewidziane programem nauczania w stopniu dostatecznym

- zna niektóre pojęcia zawodowe
- rozwiązuje tylko typowe zadania teoretyczne i praktyczne (zazwyczaj przy pomocy nauczyciela)
- nie potrafi interpretować wyników (wyciągać wniosków)
- redaguje pisma tylko przy pomocy nauczyciela
- niezbyt aktywnie uczestniczy w zajęciach
- potrafi częściowo wiązać wiedzę z praktyką
- podejmuje próby wnioskowania,
- udziela niepełnych odpowiedzi,
- sporządza podstawową dokumentację związaną z nauką zawodu popełniając nieliczne błędy,
- ma trudności w stosowaniu terminologii zawodowej i konstruowaniu dłuższych wypowiedzi,
- sprostał wymaganiom na ocenę dopuszczającą

Ocenę dopuszczającą otrzymuje uczeń, który :

- opanował wiadomości i umiejętności zawarte w minimum programowym na ocenę dopuszczającą
- nie potrafi samodzielnie wykonywać zadań teoretycznych i praktycznych (tylko przy znacznej pomocy nauczyciela)
- sporządza dokumenty tylko przy znacznej pomocy nauczyciela
- nie potrafi samodzielnie wyciągać wniosków
- opanował w stopniu elementarnym wiadomości i umiejętności zawodowe zakresie pozwalającym na rozwiązywanie większości problemów i zadań w zawodzie technik handlowiec i sprzedawca
- braki w wiadomościach i umiejętnościach pozwalają na wykonywanie podstawowych czynności zawodowych,
- zna podstawowe zasady bhp właściwe dla zawodu i potrafi je zastosować,
- wykonuje proste czynności zawodowe,
- stosuje nieudolnie język zawodowy, zna podstawowe pojęcia, nazywa podstawowe przyrządy, układy, procesy itp.

- braki, jakie wykazuje pozwalają na kontynuowanie kształcenia zawodowego
- nie jest aktywny na zajęciach

Ocenę niedostateczną otrzymuje uczeń, który :

- nie opanował wiadomości i umiejętności przewidzianych minimum programowym, co uniemożliwia mu zdobywanie dalszej wiedzy w zawodzie technik handlowiec i sprzedawca
- nie umie wiązać wiadomości teoretycznych i praktycznych
- nie potrafi rozwiązywać zadań nawet o niewielkim stopniu trudności (nawet przy znacznej pomocy nauczyciela)
- nie potrafi sporządzać dokumentów, nawet przy znacznej pomocy nauczyciela
- nieterminowo realizuje zadania
- popełnia rażące błędy merytoryczne
- nie pracuje systematycznie, opuszcza zajęcia,
- nie potrafi nazwać, wymienić podstawowych pojęć, zasad w zawodzie
- nie zna elementarnych pojęć, terminów właściwych dla zawodu,
- nie wykazuje zainteresowania zawodem
- nie zna podstawowych zasad bhp w zawodzie, nie stosuje się do tych zasad,
- braki, jakie wykazuje nie pozwalają na dalsze kształcenie zawodowe.

VI. KRYTERIA OCENY

W Szkole obowiązują następujące kryteria oceniania prac pisemnych z przedmiotów zawodowych (przeliczenie uzyskanego wyniku procentowego na stopnie szkolne):

do 50% niedostateczny

od 50 % dopuszczający

od 63 % dostateczny

od 75 % dobry

od 92 % bardzo dobry

od 98% celujący

Odpowiedź ustna.

<i>Ocena</i>	<i>Uczeń</i>
niedostateczny	nie udziela odpowiedzi na pytania nauczyciela, nawet przy jego pomocy
dopuszczający	udziela odpowiedzi na pytania i rozwiązuje przy pomocy nauczyciela polecenia o niewielkim stopniu trudności
dostateczny	zna i rozumie podstawowe zagadnienia

	• rozumie tekst sformułowany w języku zawodowym handlowym • potrafi przy niewielkiej pomocy nauczyciela udzielić odpowiedzi na postawione pytania • tylko częściowo wykazuje się samodzielnością
dobry	• spełnia wymagania podstawowe • prawidłowo wykorzystuje poznane zagadnienia • potrafi samodzielnie rozwiązać typowe zadania • prawidłowo formułuje myśli
bardzo dobry	• spełnia wymagania podstawowe • prawidłowo interpretuje przy użyciu języka zawodowego poznane zagadnienia • samodzielnie udziela odpowiedzi na wszystkie postawione pytania • zdobytą wiedzę potrafi stosować w nowych sytuacjach • rozwiązuje samodzielnie zadania i ćwiczenia
celujący	• spełnia wymagania podstawowe • samodzielnie rozwiązuje zadania i ćwiczenia o podwyższonym stopniu trudności

VII. ZASADY POPRAWIANIA OCEN

1. Uczeń ma prawo do poprawy oceny w formie i terminie uzgodnionym z nauczycielem. Jeżeli uczeń otrzyma ze sprawdzianu, pracy klasowej, ocenę niedostateczną ma obowiązek poprawy tej oceny lub w przypadku innej oceny niesatysfakcjonującej go, którą otrzyma, to ma możliwość ewentualnej poprawy, co uzgadnia z nauczycielem przedmiotu. Na poprawę pracy klasowej, sprawdzianu, ma 2 tygodnie od otrzymania oceny niedostatecznej lub oceny niesatysfakcjonującej.
2. W przypadku nieusprawiedliwionej nieobecności ucznia na sprawdzianie nauczyciel ma prawo egzekwowania wiedzy z zakresu sprawdzianu na dowolnej lekcji po powrocie ucznia do szkoły.

VIII. DOSTOSOWANIE WYMAGAŃ

Nauczyciel jest zobowiązany na podstawie pisemnej opinii poradni psychologicznej (do tego upoważnionej) obniżyć wymagania edukacyjne w stosunku do ucznia, u którego stwierdzono deficyty rozwojowe.

1. PRACA Z UCZNIEM UZDOLNIONYM.

- różnicowanie zadań w pracach klasowych i domowych,
- ewentualne przygotowanie do udziału w konkursach i olimpiadach,
- samodzielne przygotowanie opracowań problemów i zagadnień,
- zajęcia dodatkowe w formie porad i konsultacji, w tym: dyskusja o problemach, zmierzająca do stworzenia projektu rozwiązania, dyskusja o poprawności rozwiązań zadań zawodowych.

2. OCENIANIE UCZNIA Z DOSTOSOWANIEM WYMAGAŃ EDUKACYJNYCH DO POTRZEB I MOŻLIWOŚCI PSYCHOFIZYCZNYCH.

I. Ze względu na stwierdzoną **dysleksję**:

- a. Uwzględniać trudności z zapamiętywaniem nazw, pojęć i liczb
- b. W czasie odpowiedzi ustnych dyskretnie wspomagać, dawać więcej czasu na przypomnienie, wydobyć z pamięci nazw, terminów, dyskretnie naprowadzać
- c. Umożliwić ustne zaliczanie materiału
- d. Dopytywać indywidualnie
- e. Kilkakrotnie zezwalać na poprawę ocen
- f. Nie wymagać odczytywania dłuższych tekstów na forum

II. Ze względu na stwierdzoną **dysgrafię i dysortografię**

- a. Umożliwić posługiwanie się pismem drukowanym
- b. Preferować ustne wypowiedzi
- c. Ocenianie sukcesów a nie porażek
- d. Uwzględnianie wkładu pracy a nie porażek

III. Ze względu na stwierdzony **niedosłuch**:

- a. Zapewnić uczniowi właściwe warunki pracy na lekcji, miejsce w pierwszej ławce, możliwość wspomagania się w odbiorze mowy odczytywaniem z ust mówiącego (w zależności od skali niedosłuchu)

- b. Sprawdzać, czy uczeń właściwie zrozumiał przekazywane treści, udzielać dodatkowych wyjaśnień
- c. Stosować pytania pomocnicze
- d. Bazować na treściach tekstowych
- e. Podczas sprawdzianów podawać zapisane na kartce polecenia
- f. Mobilizować zachętą i pochwałą do systematycznej pracy
- g. Upewnić się, czy uczeń zrozumiał polecenie
- h. Monitorować sporządzane przez ucznia notatki i wykonywane ćwiczenia
- i. Stosować właściwe tempo pracy dostosowane do możliwości percepcyjnych ucznia
- j. Stosować pracę na lekcjach w małych grupach

IV. Ze względu na stwierdzone słabe widzenie:

- a. Dostosować oświetlenie w sali do potrzeb ucznia
- b. Właściwe umiejscowienie ucznia aby zapobiec odblaskowi pojawiającemu się w pobliżu okna
- c. Uczeń powinien siedzieć blisko nauczyciela (zależne od wady wzroku)
- d. Wydłużyć czas pracy podczas testów, sprawdzianów
- e. W miarę możliwości częściej korzystać ze sprzętu video
- f. Dopuszczać pisanie na komputerze na podstawie decyzji poradni psychologiczno- pedagogicznej
- g. Monitorować pracę ucznia na lekcji poprzez zadawanie pytań, np. czy rozumie?, czy dobrze widzi?
- h. Częściej oceniać za odpowiedź ustną
- i. Mobilizować zachętą i pochwałą do intensywnej pracy

V. Ze względu na stwierdzone upośledzenie w stopniu lekkim:

- a. systematyczne powtarzanie i utrwalanie wiedzy,
- b. prezentowanie i powtarzanie wiedzy w różnych kontekstach, formach oraz z wykorzystaniem różnych środków dydaktycznych,
- c. realizacja podstawy programowej - ograniczenie się do najważniejszych aspektów omawianego zagadnienia, bazowania na pamięci mechanicznej ucznia, dzielenia treści na małe kroki,
- d. dostosowywanie zadań do możliwości ucznia,
- e. zminimalizowanie nadmiaru rozpraszających bodźców,
- f. ocenianie wkładu pracy, zaangażowania, samodzielności w wykonywanych działaniach, motywacji do pracy,
- g. systematyczności i postępów w rozwoju na miarę indywidualnych możliwości.

X. UDZIAŁ W KONKURSACH I OLIMPIADACH:

- wyróżnienie w etapie okręgowym (wojewódzkim) olimpiady lub konkursu ogólnopolskiego podwyższa ocenę końcowo roczną i roczną z przedmiotu objętego główną tematyką tej olimpiady/konkursu
- zakwalifikowanie do finału olimpiady/konkursu ogólnopolskiego podwyższa ocenę końcoworoczną z przedmiotu objętego główną tematyką do oceny celującej
- osiągnięcia w konkursach i olimpiadach na szczeblu szkolnym – cząstkowa ocena celująca za I miejsce, za II i III – bardzo dobry z przedmiotu objętego główną tematyką tej olimpiady/konkursu

XI. UWAGI KOŃCOWE

1. Egzaminy sprawdzające, poprawkowe i klasyfikacyjne, promocja do następnej klasy - określa Statut Szkoły.
2. Przedmiotowe Zasady Oceniania w technikum handlowym i szkole branżowej I stopnia zostały opracowane przez nauczycieli przedmiotów zawodowych handlowych Zespołu Szkół Licealnych i Technicznych w Tucholi i zatwierdzone na zebraniu zespołu przedmiotowego.

XII. WYMAGANIA EDUKACYJNE

BRANŻOWA SZKOŁA I STOPNIA

BEZPIECZEŃSTWO I HIGIENA PRACY W HANDLU

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji
I. Zagadnienia prawne dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy	1. System bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska	wyjaśnić istotę bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska wyjaśnić potrzebę ochrony zdrowia, życia i środowiska naturalnego wymienić instytucje i organy nadzoru państwa nad warunkami pracy, ochroną przeciwpożarową i ochroną środowiska posługiwać się terminologią z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska	wymienić przepisy prawa z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska uzasadnić potrzebę ochrony zdrowia, życia i środowiska, rozdzielić zadania i uprawnienia organów nadzoru nad warunkami pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska	Klasa I
	2. Prawa i obowiązki pracodawcy i pracownika w zakresie bhp i ochrony pracy	wskazać prawa i obowiązki pracodawcy i osób kierujących pracownikami w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy wskazać prawa i obowiązki	wymienić akty prawa wewnątrzzakładowego związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową i ochroną środowiska	Klasa I

		pracowników w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy wskazać uprawnienia pracownicze w zakresie ochrony, czasu pracy i urlopów: kobiet, młodocianych i osób niepełnosprawnych	opisać uprawnienia pracownicze w zakresie ochrony, czasu pracy i urlopów wyjaśnić zadania zakładowych organów nadzoru nad warunkami pracy, ochroną przeciwpożarową i ochroną środowiska uzasadnić konieczność prowadzenia profilaktycznych badań lekarskich w zawodzie sprzedawca i technik handlowiec	
	3. Konsekwencje naruszania przepisów oraz zasad bhp podczas wykonywania zadań zawodowych	wskazać konsekwencje naruszenia przez pracodawcę przepisów w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy wskazać konsekwencje naruszenia przez pracownika przepisów w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy wskazać objawy typowych chorób zawodowych w handlu przedstawić tryb postępowania pracownika w przypadku powstania choroby zawodowej opisać rodzaje świadczeń z tytułu wypadku przy pracy i choroby zawodowej ocenić stan zagrożenia	wyjaśnić pojęcia: wypadek przy pracy, choroba zawodowa analizować przyczyny występowania chorób zawodowych określić odpowiedzialność pracodawcy i osób kierujących pracownikami w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy określić odpowiedzialność pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy	Klasa I
II. Warunki pracy	1. Czynniki zagrażające zdrowiu i życiu pracowników	rozróżnić czynniki szkodliwe, uciążliwe i niebezpieczne w środowisku pracy w handlu	podać znaczenie pojęcia czynnik uciążliwy, szkodliwy, niebezpieczny przypisać występujące na stanowisku	Klasa I

	podczas wykonywania zadań zawodowych	podać przykłady działań eliminujących szkodliwe oddziaływanie czynników zagrażających zdrowiu i życiu człowieka wskazać sposoby zapobiegania zagrożeniom życia i zdrowia w miejscu pracy w handlu opisać źródła i rodzaje zagrożeń mechanicznych i elektrycznych występujących w środowisku pracy w handlu wyjaśnić, czym jest hałas opisać źródła hałasu występujące w środowisku pracy w handlu wskazać normy dotyczące dopuszczalnych wartości hałasu podać normy dotyczące optymalnych warunków cieplnych w pomieszczeniach pracy podać korzyści wynikające ze stosowania prawidłowego oświetlenia podać przykłady negatywnych skutków niewłaściwego oświetlenia na organizm człowieka opisać źródła i rodzaje zagrożeń psychofizycznych występujących w środowisku pracy w handlu wskazać na konsekwencje oddziaływania promieniowania na organizm ludzki opisać źródła i rodzaje zagrożeń	pracy czynniki środowiska pracy do czynników fizycznych, chemicznych, biologicznych lub psychofizycznych oraz podać inne ich przykłady scharakteryzować metody zapobiegania negatywnym skutkom oddziaływania czynników szkodliwych na zdrowie w pracy sprzedawcy i handlowca opisać skutki oddziaływania hałasu na organizm człowieka wyjaśnić pojęcie mikroklimat umiarkowany, gorący i zimny opisać skutki obciążenia termicznego w mikroklimacie gorącym i zimnym	
--	--------------------------------------	---	---	--

		chemicznych występujących w środowisku pracy w handlu wymienić drogi wchłaniania substancji chemicznych do organizmu człowieka rozróżnić sposoby działania substancji chemicznej na organizm ludzki wyjaśnić znaczenie pojęcia najwyższych dopuszczanych stężeń wymienić skutki zagrożeń psychofizycznych		
	2. Ergonomia w kształtowaniu warunków pracy	podać różnice pomiędzy pracą dynamiczną a statyczną opisać wymagania ergonomiczne dla stanowiska pracy przy komputerze opisać zasady właściwego podnoszenia i przenoszenia przedmiotów opisać wymagania ergonomii przy organizacji ręcznych prac transportowych pracownika handlu stosować przepisy dotyczące norm transportu ręcznego i mechanicznego	wyjaśnić, czym zajmuje się ergonomia opisać korzyści wynikające z przestrzegania zasad ergonomii omówić cele ergonomii opisać korzyści i zagrożenia wynikające z przyjmowania pozycji stojącej oraz siedzącej w pracy zorganizować stanowisko pracy sprzedawcy i technika handlowca zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska wyjaśnić wpływ pozycji przyjmowanej podczas pracy na obciążenie kręgosłupa	Klasa I
	3. Zasady bezpiecznej pracy w przedsiębiorstwie handlowym	wyjaśnić zasady planowania i organizowania czasu pracy w handlu zgodnie z przepisami prawa i wymaganiami bhp opisać bezpieczne i higieniczne	organizować pracę z zapewnieniem wymaganego poziomu ochrony zdrowia, życia przed zagrożeniami występującymi w środowisku pracy przestrzegać wymagań sanitarnych w	Klasa I

		warunki pracy na stanowisku pracy sprzedawcy i technika handlowca opisać wymagania dotyczące pomieszczeń handlowych ograniczające wpływ czynników szkodliwych i uciążliwych na organizm człowieka opisać sposoby zapobiegania zagrożeniom życia i zdrowia w miejscu pracy w handlu oraz szkód w środowisku naturalnym użytkować urządzenia zgodnie z instrukcją obsługi i zasadami bhp zapewniać właściwe pod względem sanitarnym warunki sprzedaży dobierać środki ochrony indywidualnej i zbiorowej do rodzaju wykonywanych prac wyjaśnić zasady recyklingu zużytych materiałów pomocniczych	zależności od branży (konieczność okresowych badań – aktualne książeczki zdrowia, spięte włosy w punkcie sprzedaży, czyste ręce i odzież itp.) umieszczać oznaczenia dotyczące bhp i ppoż. w punkcie sprzedaży wskazać na braki wyposażenia punktu sprzedaży w sprzęt przeciwpożarowy (gaśnicę, koce azbestowe), wywieszkę z telefonami alarmowymi opisać zasady organizacji stanowisk pracy związane z użytkowaniem urządzeń stosowanych podczas wykonywania prac na stanowisku pracy zamykać i zabezpieczać obiekt handlowy przed włamaniem oraz innymi szkodami majątkowymi (np. pożarem) opisać rodzaje alternatywnych środków ochrony indywidualnej i zbiorowej ocenić przestrzeganie zasad i przepisów prawa w zakresie ochrony środowiska wyjaśnić zasady prowadzenia gospodarki odpadami, gospodarki wodno-ściekowej oraz w zakresie ochrony powietrza w przedsiębiorstwie handlowym analizować ocenę ryzyka zawodowego na stanowisku pracy sprzedawcy wskazać znaczenie i potrzebę opisu ryzyka zawodowego wymienić korzyści płynące z prawidłowo	
--	--	---	---	--

			przeprowadzonej oceny ryzyka zawodowego na stanowisku pracy w handlu	
III. Postępowanie w sytuacjach zagrożeń, awarii i wypadków	1. Wypadki przy pracy	zdefiniować wypadek przy pracy wymienić czynniki wpływające na możliwość zakwalifikowania wypadku jako wypadku przy pracy wskazać potencjalne sytuacje skutkujące możliwością wystąpienia wypadku przy pracy	scharakteryzować przysługujące pracownikowi świadczenia związane z wypadkiem przy pracy analizować przyczyny występowania wypadków przy pracy wymienić sposoby zapobiegania najczęściej występującym wypadkom przy pracy na stanowisku sprzedawcy	Klasa I
	2. Pierwsza pomoc	określić stopień zagrożenia życia na podstawie typowych objawów poszkodowanego wyjaśnić sposoby postępowania w stanach zagrożenia zdrowia i życia opisać czynności udzielania pomocy przedmedycznej w zależności od przyczyny i rodzaju zagrożenia życia opisać metody udzielania pierwszej pomocy w przypadku wystąpienia urazu zaprezentować udzielanie pierwszej pomocy zabezpieczyć poszkodowanego poprzez ułożenie w pozycji bezpiecznej	opisać system powiadamiania pomocy medycznej w przypadku sytuacji stanowiącej zagrożenie zdrowia i życia przy wykonywaniu zadań zawodowych technika handlowca zabezpieczyć miejsce zdarzenia z uwzględnieniem własnego bezpieczeństwa zaprezentować sposób wykonania resuscytacji krążeniowo-oddechowej	Klasa I
	3. Zagrożenia pożarowe	opisać zasady ochrony przeciwpożarowej w przedsiębiorstwie handlowym określić obowiązki pracowników i pracodawców w zakresie ochrony	wymienić nieprawidłowości wynikające z nieprzestrzegania zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosowania przepisów prawa dotyczących ochrony	Klasa I

		przeciwpożarowej rozróżniać znaki informacyjne związane z przepisami ochrony przeciwpożarowej zaalarmować służby ratownicze podać zasady ewakuacji opisać przeznaczenie różnych rodzajów środków gaśniczych opisać zastosowanie gaśnic na podstawie znormalizowanych oznaczeń literowych określić działania zapobiegające powstawaniu pożaru na stanowisku pracy sprzedawcy	przeciwpożarowej określić rozmieszczenie środków do alarmowania i powiadamiania o zagrożeniu	
--	--	--	---	--

SPRZEDAŻ INTERNETOWA

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji
I. Bezpieczeństwo i higiena pracy w handlu internetowym	1. Organizacja stanowiska pracy sprzedaży zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska	omówić stanowisko pracy sprzedawcy przy komputerze zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska do sprzedaży internetowej zorganizować stanowisko pracy do sprzedaży internetowej zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony	opisać sposoby zapobiegania zagrożeniom życia i zdrowia w miejscu pracy w handlu stosować zasady prowadzenia gospodarki odpadami na stanowisku pracy do sprzedaży internetowej	Klasa II

		przeciwpozarowej 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		
	2. Środki ochrony indywidualnej i zbiorowej	dobierać środki ochrony indywidualnej i zbiorowej do rodzaju wykonywanych prac	analizować zagrożenia dla życia i zdrowia w miejscu pracy związanym ze sprzedażą internetową towarów, wynikające z braku stosowania środków ochrony indywidualnej i zbiorowej	Klasa II
II. Sprzedaż towarów przez internet	1. Wprowadzenie do e-handlu	wyjaśnić pojęcie handlu elektronicznego rozróżnić transakcje przeprowadzane przez sieci oparte na protokole IP i przez inne sieci komputerowe omówić sposoby założenia e-sklepu opisać proces rejestracji działalności gospodarczej prowadzonej przez internet opisywać formy sprzedaży towarów w handlu internetowym określać techniki sprzedaży internetowej stosowane w handlu dobierać formę sprzedaży internetowej do rodzaju asortymentu dobierać technikę sprzedaży do posiadanego asortymentu i potrzeb klientów rozróżnić transakcje realizowane pomiędzy	wskazać regulacje prawne odnoszące się do e-handlu dobrać formę płatności i ostateczną dostawę zamówionego towaru lub usługi zarówno w sieci, jak i poza nią wskazać funkcjonalności strony sklepu internetowego	Klasa II

		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 oprogramowania internetowego przeznaczonego dla e-handlu		
	2. Prezentacja oferty handlu internetowego i działania marketingowe	zaprezentować klientowi walory użytkowe sprzedawanego towaru wykorzystać pocztę elektroniczną i zasoby internetowe do pozyskiwania i gromadzenia informacji o towarach prezentować ofertę za pośrednictwem poczty elektronicznej przekazać klientowi informacje o warunkach sprzedaży w formie elektronicznej podać przykłady promocji e-handlu	wykorzystać potencjał platform społecznościowych w projektowaniu, promowaniu i w prezentowaniu oferty analizować rynek pod względem konkurencji i trendów, wynikających, np. z mody, rozwoju technologii organizować działania promocyjne związane z rozpowszechnianiem marki sklepu	Klasa II
	3. Rozpoznawanie potrzeb klienta i rynku handlu internetowego	klasyfikować klientów internetowych ze względu na: wiek, płeć, miejsce zamieszkania, status społeczny rozpoznać motywy zachowań klientów robiących zakupy przez internet badać wskaźnik klientów, którzy po wyborze produktu nie sfinalizowali zakupu	wymienić procedury obsługi klienta obowiązujące w środowisku pracy w handlu internetowym analizować działania podejmowane przez konkurencję na rynku sprzedaży internetowej	Klasa II

		ustalić powody rezygnacji z zakupu towaru porównywać działania konkurencji na rynku handlu internetowego utrzymywać kontakt z klientami i dostawcami sprawdzać opinie klientów o sklepie, np. na portalach społecznościowych	minimalizować wskaźnik porzuceń koszyka wskazać działania mające wpływ na pozytywny wizerunek sklepu internetowego	
	4. Przestrzeganie zasad kultury i etyki podczas sprzedaży internetowej	stosować reguły i procedury obowiązujące w środowisku pracy w handlu internetowym identyfikować zasady etyczne i prawne związane z ochroną własności intelektualnej i ochroną danych wymienić uniwersalne zasady kultury i etyki rozpoznać przypadki naruszania zasad etyki używać form grzecznościowych w komunikacji pisemnej i ustnej	wskazać przepisy prawne związane z ochroną własności intelektualnej i ochroną danych opisać zasady etyczne związane z ochroną własności intelektualnej i ochroną danych	Klasa II
	5. Zamawianie i przygotowanie towarów do sprzedaży internetowej	ustalić optymalne źródła zakupu towarów do sprzedaży internetowej ustalić wielkość zapasów w sklepie internetowym zamówić towary do sklepu internetowego przyjąć dostarczony towar do sklepu internetowego odczytać informacje zamieszczone na opakowaniach, metkach i na towarze lub tabliczkach znamionowych sprawdzić otrzymane dokumenty dotyczące dostawy towarów sporządzić dokumenty związane z odbiorem towarów ustalić niezgodności między towarem	scharakteryzować zasady przyjmowania dostaw towarów powszechnie stosowane w handlu internetowym wskazać sposoby postępowania z towarem wadliwym opracować algorytm postępowania przy przyjmowaniu dostaw towarów w handlu internetowym organizować sprawny przepływ towarów oferowanych w sprzedaży internetowej	Klasa III

		dostarczonym i zamówionym przygotować towar do wysyłki dobierać sposób pakowania towarów w zależności od rodzaju towaru i oczekiwań klienta zabezpieczyć towar przed wysyłką kontrolować otrzymane dokumenty pod względem formalnym i rachunkowym kalkulować ceny w sprzedaży hurtowej i detalicznej (z uwzględnieniem marży, rabatów i upustów) inicjować kontakt z klientem oferując towary sprzedawane drogą internetową		
	6. Realizacja zamówienia klienta złożonego w formie 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 przygotować dokumenty sprzedaży przekazać paczki firmom przewozowym	sprawdzić ustalone przez klienta warunki zamówienia, np. sposób płatności, adres wysyłki, dokumenty sprzedaży pakować towar zgodnie z ustalonymi standardami wybrać optymalną ofertę usług do sprzedaży internetowej	Klasa III
	7. Obsługa internetowego stanowiska kasowego	obsługiwać urządzenia techniczne stosowane na stanowisku pracy zgodnie z instrukcją obsługi zweryfikować płatność dokonaną przez klienta stosować programy komputerowe do	korzystać z bezpiecznych form płatności prowadzić obsługę posprzedażową w zakresie właściwego sposobu użytkowania zakupionych	Klasa III

		ewidencji rozliczeń z klientem zlecić wysyłkę zakupionych towarów	przez klienta towarów	
	8. Dokumentacja handlowa w sprzedaży internetowej	tworzyć bazę klientów i dostawców rozróżnić rodzaj dokumentów potwierdzających sprzedaż internetową przygotować dokumenty związane z realizacją zamówienia klienta obsługiwać urządzenia techniczne stosowane na stanowisku podczas sprzedaży internetowej wystawić dokumenty potwierdzające sprzedaż internetową w formie papierowej i elektronicznej sporządzić różnego rodzaju dokumenty handlowe w formie elektronicznej, takie jak: zapytanie ofertowe, oferta sprzedaży, reklamacja itp. zabezpieczać dokumenty zgodnie z obowiązującymi przepisami i zasadami	dobrać programy do sporządzania dokumentów handlowych	Klasa III
III. Obsługa posprzedażowa	1. Przepisy prawa o odpowiedzialności związanej ze sprzedażą internetową	wymienić przepisy prawa o odpowiedzialności materialnej sprzedawcy internetowego wskazać przesłanki poniesienia odpowiedzialności materialnej w internetowej działalności handlowej opisać rodzaje odpowiedzialności materialnej określać skutki nieprzestrzegania przepisów o odpowiedzialności materialnej przygotować towary do inwentaryzacji przeprowadzić inwentaryzację towarów metodą spisu z natury	dokonać analizy przepisów prawa o odpowiedzialności materialnej opisać obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania charakteryzować metody inwentaryzacji rozpoznawać przypadki naruszania norm i procedur postępowania podać definicję pojęcia tajemnicy zawodowej	Klasa III

		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		
	2. Procedury postępowania reklamacyjnego w sprzedaży internetowej	stosować zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji internetowej analizować akty prawne regulujące sprzedaż internetową informować klienta o sposobach rozpatrywania reklamacji internetowej przyjąć zgłoszenie reklamacyjne zgodnie z obowiązującą procedurą podczas sprzedaży internetowej wypełniać dokumenty związane z reklamacją towarów	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	Klasa III

ORGANIZACJA SPRZEDAŻY TOWARÓW

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	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, – udzielić pierwszej pomocy przedmedycznej w stanach zagrożenia zdrowia i życia	– opracować instrukcję postępowania w przypadku zagrożenia zdrowia i życia, np.: podczas transportu towarów wózkami akumulatorowymi.	Klasa I

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 ustalonych w przedsiębiorstwie stanów zapasów magazynowych, – analizować oferty od dostawców w celu dokonania wyboru dostawcy, – rozpoznać stosowany w przedsiębiorstwie sposób	– podać przykłady wyboru dostawców towarów, – sporządzić zamówienie na towary na podstawie otrzymanego zapotrzebowania, – złożyć zamówienie na towary we wskazanej formie, np.: faksem, e-mailem, telefonicznie, – opracować harmonogram dostaw towarów na podstawie otrzymanych danych.	Klasa I

		wyboru dostawcy towarów na podstawie analizy przypadku, – używać form grzecznościowych w komunikacji z kontrahentami.		
	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 I
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	– dobrać wyposażenie techniczne magazynu dla wybranej grupy towarowej, – podać czynniki do oceny funkcjonalności magazynów handlowych.	Klasa I

	2. Warunki przechowywania towarów.	stosowane w magazynie. – 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 I
	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 I
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 II
	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	– obliczyć ceny towarów w opakowaniach zbiorczych na podstawie otrzymanych danych, – opracować cennik towarów na podstawie otrzymanych danych.	Klasa II

		lub upustu.		
	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 II
	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 II
	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 II
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 II
	2. Inwentaryzacja towarów.	– zidentyfikować metody inwentaryzacji, – przeprowadzić inwentaryzację towarów metodą spisu z natury, – wypełnić bezbłędnie arkusz spisu z natury.	– ustalić różnice ilościowe inwentaryzacyjne na podstawie otrzymanych danych.	Klasa II
VII. Podstawowe	1. Terminologia	– wyjaśnić podstawowe pojęcia z	– uzasadnić przydatność wiedzy o	Klasa II

wiadomości z zakresu towaroznawstwa	towaroznawcza.	zakresu towaroznawstwa, np.: towar, jakość towaru, wartość użytkowa towaru, odbiór jakościowy, – podać przykłady cech jakościowych towarów, – wyjaśnić pojęcie wartość użytkowa towaru,	– towarach w pracy w handlu, – wyjaśnić, na czym polega odbiór jakościowy towarów.	
	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, – scharakteryzować zasady pobierania próbek towarów do badań jakości, – zidentyfikować znaki jakości towarów, – wyszukać formy i metody doskonalenia zawodowego z zakresu towaroznawstwa.	– zaproponować metodę badań jakości dla określonych towarów, – scharakteryzować określone znaki jakości towarów, – zaplanować doskonalenie zawodowe w zakresie towaroznawstwa.	Klasa II
	4. Asortyment handlowy	– rozróżnić rodzaje asortymentów z grupy towarów żywnościowych i nieżywnościowych, – scharakteryzować bezbłędnie	– zaprezentować klientowi informacje o walorach użytkowych określonego towaru, – wyszukać informacje na temat	Klasa II

		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.	właściwości nowych towarów wprowadzanych na rynek.	
--	--	--	--	--

OBSŁUGA KLIENTA

MATERIAŁ NAUCZANIA

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	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 praw 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	– rozróżnić pojęcia: preferencje, przyzwyczajenia, – uzasadnić znaczenie reputacji placówki handlowej w procesie sprzedaży, – wyjaśnić, na czym polega kupowanie oparte na wyborze losowym.	Klasa II

		potrzeb wpływa na wybór towarów, – wymienić czynniki mające wpływ na zachowania konsumentów.		
	3. Podejmowanie decyzji o zakupie towarów i usług.	– wyjaśnić, na czym polega proces podejmowania decyzji o zakupie, – dokonać analizy czynników determinujących lojalność konsumentów, – 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, – 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.	– rozpoznać potrzeby klienta na podstawie jego zachowania, – sporządzić wykaz pytań zadawanych klientom w celu ustalenia ich potrzeb, – dokonać analizy rozmowy sprzedażowej na podstawie przypadku (<i>case study</i>), – przeprowadzić rozmowę sprzedażową z klientem niezdecydowanym.	Klasa II
	5. Dokumentowanie sprzedaży.	– dobrać dokument potwierdzający sprzedaż do potrzeb klienta, – sporządzić dokumenty potwierdzające sprzedaż (w tym	– dokonać analizy przepisów prawa dotyczących dokumentowania sprzedaży towarów, – zidentyfikować dokumenty	Klasa II

		paragon, rachunek, FV), – sporządzić dokumenty potwierdzające zwrot towarów.	sprzedaży wysyłkowej.	
	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	– segregować opakowania w przedsiębiorstwie handlowym	– poinformować klientów o zasadach dotyczących pakowania na	Klasa III

	podczas obsługi klientów.	zgodnie z zasadami i aktualnymi przepisami prawa.	życzenie klienta w placówkach sprzedaży towarów.	
III. Etyka, jakość i kompetencje społeczne w pracy sprzedawcy	1. Etyka zawodowa sprzedawcy.	– wyjaśnić pojęcie etyki 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, – wyjaśnić pojęcie: jakość w pracy sprzedawcy.	– podać przykłady propozycji wprowadzenia pozytywnych zmian w obsłudze klientów.	Klasa III
	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	– wyszukać argumenty do celów negocjacji sprzedażowych, – prezentować argumenty i dowody	– formułować cele negocjacji w sprzedaży towarów, – określić cele, możliwe opcje,	Klasa III

	negocjacji.	na ich poparcie w procesie negocjacji.	alternatywy i propozycje rozwiązań na podstawie przypadków (<i>case study</i>).	
	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

OBSŁUGA KAS FISKALNYCH

MATERIAŁ NAUCZANIA

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	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 II
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	– 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 II

		korzystania z kas fiskalnych.		
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 II
	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 II
IV. Obsługa kasy fiskalnej 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 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	– drukować raporty kasy fiskalnej	– wyjaśnić potrzebę sporządzania	Klasa II

	raportów inwentaryzacji stanu gotówki w kasie fiskalnej.	określone w uprawnieniach dostępu kasjera, – sprawdzić stan gotówki w kasie po zakończeniu sprzedaży, – przygotować gotówkę do rozliczenia, – przestrzegać zasady rzetelności przy sporządzaniu rozliczenia gotówki.	raportów, – opisać informacje zapisywane w raporcie dobowym, – przeprowadzić inwentaryzację gotówki w kasie.	
	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 II

JĘZYK OBCY ZAWODOWY W HANDLU

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji
I. Rozmowa sprzedażowa	1. Przygotowanie i prowadzenie rozmowy sprzedażowej	zaprezentować w języku obcym oferowane do sprzedaży towary odpowiedzieć na pytania klienta dotyczące oferowanych towarów ustalić zasady płatności przyjąć płatność i wydać zakupiony towar posługując się zasobami środków językowych języka obcego nowożytnego, zabrać głos w dyskusji na temat wysłuchanego tekstu dotyczącego rozmowy	rozpoznać oraz stosować środki językowe umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie: a) czynności wykonywanych na stanowisku pracy, w tym związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i higieny pracy b) urządzeń i materiałów koniecznych do realizacji czynności zawodowych c) procesów i procedur	Klasa II

		sprzedawcy z klientem	związanych z realizacją zadań zawodowych d) formularzy, specyfikacji oraz innych dokumentów związanych z wykonywaniem zadań zawodowych e) świadczonych usług, w tym obsługi klienta	
	2. Prowadzenie rozmów telefonicznych – podstawowe słownictwo	przekazać w języku obcym informacje dotyczące wykonywanych prac zgodnie z zasadami gramatyki przewodzi rozmowę sprzedażową dotyczącą realizowanych zadań zawodowych	określić w języku obcym główną myśl wypowiedzi/tekstu lub fragmentu wypowiedzi/tekstu znaleźć w wypowiedzi/tekście sporządzonym w języku obcym określone informacje rozpoznać związki między poszczególnymi częściami tekstu w języku obcym	Klasa II
	3. Sporządzanie zapytania ofertowego z wykorzystaniem poznanego słownictwa	zaplanować poprawnie przeprowadzoną rozmowę sprzedażową w języku obcym zawodowym z uwzględnieniem wypowiedzi sprzedawcy i klienta przygotować w języku obcym standardowe formy korespondencji służbowej	przygotować w języku obcym oferty handlowe i zapytania ofertowe	Klasa II
	4. Informacje na towarach i opakowaniach – podstawowe słownictwo branżowe	dokonać analizy informacji zamieszczonych na opakowaniach, metkach w języku obcym odczytać i dokonać analizy informacji towaroznawczych w języku obcym	przekazać w języku obcym nowożytnym informacje zawarte w materiałach wizualnych (np. wykresach, symbolach, piktogramach, schematach) oraz audiowizualnych (np. filmach instruktażowych)	Klasa II

			przekazać w języku polskim informacje sformułowane w języku obcym nowożytnym przedstawić publicznie w języku obcym nowożytnym wcześniej opracowany materiał, np. prezentację	
II. Oferta handlowa i zamawianie towarów	1. Negocjowanie warunków sprzedaży	negocjować warunki sprzedaży określonego towaru w języku obcym zgodnie z zasadami gramatyki i z wykorzystaniem odpowiedniej terminologii przekazać w języku obcym informacje dotyczące wykonywanych prac zgodnie z zasadami gramatyki	opracować scenariusz negocjacji handlowych prowadzonych w języku obcym	Klasa II
	2. Przygotowanie ofert handlowych – ćwiczenia	wymienić w języku obcym elementy oferty handlowej przygotować ofertę handlową i zapytania ofertowe zgodnie z zasadami gramatyki języka obcego przeprowadzić dialog z kontrahentem w języku obcym dotyczący oferty handlowej	stosować w praktyce zasady redagowania pism w języku obcym wykorzystując język obcy, sporządzić dokumenty handlowe w formie papierowej i elektronicznej, np.: zapytanie ofertowe, ofertę opracować oferty handlowe w języku obcym dostosowane do potrzeb klientów przedsiębiorstwa	Klasa II
	3. Zamawianie towarów	wymienić w języku obcym elementy zamówienia omówić w języku obcym proste czynności związane z	prowadzić w języku obcym korespondencję z klientem dotyczącą realizacji zamówienia	Klasa II

		zamówieniem towarów wykorzystując język obcy, zamówić towary i usługi u dostawców	prować w języku obcym korespondencję w formie elektronicznej i papierowej z kontrahentami i pracownikami	
	4. Realizacja zamówienia – analiza tekstu	wykorzystując język obcy, zrealizować zamówienie klienta w różnych formach sprzedaży wykorzystując język obcy, zrealizować zamówienia (teksty czytane) wykorzystując język obcy, zrealizować zamówienia(dialogi)	wykorzystując język obcy, składać zamówienie na towar faksem, e-mailem, telefonicznie	Klasa II
III. Umowa sprzedaży i reklamacje	1. Umowa sprzedaży – analiza dokumentu	przeczytać i przetłumaczyć obcojęzyczną korespondencję dotyczącą kupna-sprzedaży towarów odczytać i dokonać analizy informacji towaroznawczych w języku obcym przekazać w języku obcym informacje dotyczące wykonywanych prac zgodnie z zasadami gramatyki	opracować w języku obcym porozumienie o współpracy z klientem zgodnie z zasadami gramatyki przeprowadzić rozmowę w języku obcym wykorzystując język obcy, uzyskać i przekazać informacje i wyjaśnienia wyrazić swoje opinie i uzasadniać je w języku obcym prować proste negocjacje w języku obcym związane z czynnościami zawodowymi zwrócić uwagę na upodobania i intencje innych osób wyrażane w języku obcym zastosować zwroty i formy grzecznościowe w języku	Klasa II

			obcym dostosować styl wypowiedzi w języku obcym do sytuacji	
	2. Składanie reklamacji – analiza tekstów	przeczytać i przetłumaczyć obcojęzyczną korespondencję dotyczącą reklamacji przyjąć w języku obcym zgłoszenie reklamacyjne zgodnie z obowiązującą procedurą wypełnić druki reklamacyjne w języku obcym	dokonać analizy przepisów prawa związanych z przyjmowaniem i rozpatrywaniem reklamacji zweryfikować sporządzoną w języku obcym dokumentację reklamacyjną pod względem poprawności sporządzenia	Klasa II
	3. Analiza wybranych dokumentów sprzedażowych	przygotować w języku obcym dokumenty potwierdzające sprzedaż towarów	analizować informacje opisane w języku obcym zamieszczone na dokumentach sprzedażowych	Klasa II