PROGRAM NAUCZANIA PRKTYCZNEJ NAUKI ZAWODU

SPRZEDAWCA

Program przedmiotowy o strukturze spiralnej

SYMBOL CYFROWY ZAWODU 522301

KWALIFIKACJE WYODRĘBNIONE W ZAWODZIE:

HAN.01. Prowadzenie sprzedaży

NAZWA PRZEDMIOTU

ORGANIZACJA I SPRZEDAŻ TOWARÓW – ZAJĘCIA PRAKTYCZNE

Cele ogólne

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

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

1) zastosować zasady bezpieczeństwa i higieny pracy przy wykonywaniu czynności zawodowych,
2) obsłużyć urządzenia na stanowisku pracy z zachowaniem zasad bezpieczeństwa,
3) zgromadzić odpady powstałe podczas wykonywania czynności zawodowych w oznaczonych miejscach,
4) zorganizować stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska,
5) zapobiegać działaniu czynników szkodliwych dla organizmu w wykonywanej pracy,
6) obsłużyć urządzenia podłączone do sieci elektrycznej zgodnie z zasadami bezpiecznej obsługi,
7) zastosować zasady ochrony przeciwpożarowej w przedsiębiorstwie handlowym,
8) zastosować zasady prowadzenia gospodarki odpadami, gospodarki wodno-ściekowej oraz w zakresie ochrony powietrza w przedsiębiorstwie handlowym,
9) postępować w stanach zagrożenia zdrowia i życia zgodnie z zasadami,
10) wykonać czynności udzielania pomocy przedmedycznej w zależności od przyczyny i rodzaju zagrożenia życia,
11) zawiadomić system powiadamiania pomocy medycznej w przypadku sytuacji stanowiącej zagrożenie zdrowia i życia przy wykonywaniu zadań zawodowych sprzedawcy,
12) udzielić pomocy przedmedycznej poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia,

13) sprawdzić stany magazynowe dla określonych towarów,
14) przygotować dane do zamówienia, np.: ilość, rodzaj towaru według podanego wzoru,
15) sporządzić zamówienie na towary zgodnie z ustalonymi danymi,
16) wysłać zamówienie na towary zgodnie z otrzymanym poleceniem,
17) przyjąć dostawę towaru zgodnie z zasadami odbioru ilościowego i jakościowego,
18) sprawdzić poprawność otrzymanych dokumentów dotyczących dostawy towarów pod względem formalnym i rachunkowym,
19) sprawdzić zgodność dostawy towarów z zamówieniem i dokumentami dostawy,
20) obsłużyć magazynowe programy komputerowe,
21) zastosować aktualnie obowiązujące przepisy i wymagania dotyczące jakości, w tym HACCP, przy dokonywaniu kontroli towarów przeznaczonych do sprzedaży,
22) sporządzić dokumenty handlowe do wykonywanych czynności zawodowych, np.: oferta handlowa, zamówienie,
23) obsłużyć programy komputerowe wspomagające sporządzanie dokumentów handlowych,
24) sporządzić dokument handlowy w formie papierowej lub elektronicznej,
25) sporządzić wymagane dokumenty związane z otrzymaną dostawą towarów,
26) zabezpieczyć dokumenty handlowe zgodnie z zasadami i przepisami,
27) zastosować procedurę postępowania w przypadku stwierdzenia niezgodności w dostawie towarów lub towarów wadliwych, zepsutych i uszkodzonych,
28) wykonać czynności związane z magazynowaniem towarów z zastosowaniem odpowiedniego sprzętu i urządzeń,
29) rozmieścić przyjęte towary w magazynie zgodnie z zasadami rozmieszczania i przechowywania,
30) opracować plan rozmieszczenia towarów w magazynie,
31) korzystać z norm towarowych oraz normy jakości w zakresie przechowywania towarów,
32) zastosować zasady gospodarki opakowaniami obowiązujące w przedsiębiorstwie handlowym,
33) segregować opakowania zgodnie z zasadami segregacji opakowań,
34) ewidencjonować określone rodzaje opakowań zgodnie z zasadami w przedsiębiorstwie handlowym,
35) prowadzić racjonalną gospodarkę opakowaniami,
36) sprawdzić określone towary przeznaczone do sprzedaży pod względem ilościowym i jakościowym,
37) sprawdzić zabezpieczenie towaru przed kradzieżą,

38) zabezpieczyć towar przed kradzieżą lub zniszczeniem,
39) obliczyć ceny wskazanych towarów z uwzględnieniem podatku VAT, marż handlowych, rabatów lub upustów,
40) obliczyć ceny towarów w opakowaniach zbiorczych,
41) oznaczyć towary stosownie do formy sprzedaży, np. metki, wywieszki cenowe,
42) rozmieścić wskazane towary na regałach z uwzględnieniem zasad rozmieszczania,
43) opracować plan ekspozycji towarów spożywczych w sali sprzedażowej,
44) opracować plan ekspozycji towarów odpowiednio do formy sprzedaży i asortymentu towarów,
45) przygotować ekspozycje towarów na regale sklepowym z uwzględnieniem otrzymanych danych,
46) wykonać ekspozycję towarów w sali sprzedażowej,
47) rozmieszczać towary w sali sprzedażowej z uwzględnieniem zasad merchandisingu,
48) obsługiwać klientów zgodnie z zasadami komunikacji interpersonalnej i etyki zawodowej,
49) obsługiwać kasę fiskalną,
50) przygotować urządzenia współpracujące z kasą fiskalną do pracy,
51) obsłużyć wskazane urządzenia współpracujące z kasą fiskalną,
52) aktywnie słuchać klienta podczas rozmowy sprzedażowej,
53) przyjąć zgłoszenie reklamacyjne zgodnie z zasadami obsługi klienta i aktualnymi przepisami prawa,
54) wypełnić dokument zgłoszenia reklamacyjnego,
55) przyjąć należność za towar zgodnie z zasadami,
56) wypromować towary podczas sprzedaży,
57) stosować przepisy prawa regulujące działalność reklamową,
58) prowadzić działania reklamowe we współpracy z pracownikami przedsiębiorstwa handlowego,
59) przyjąć i zrealizować zamówienie na towary,
60) prowadzić sprzedaż na odległość,
61) poinformować klienta o prawach dotyczących np.: zwrotów towarów, gwarancji,
62) przygotować zamówiony towar do wysyłki,
63) dobrać sposób opakowania towaru do wielkości i rodzaju towaru.

MATERIAŁ NAUCZANIA

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe **Uczeń potrafi:**	Ponadpodstawowe **Uczeń potrafi:**	Etap realizacji
I. Bezpieczne wykonywanie pracy sprzedawcy	1. Zapewnienie bezpiecznych warunków przy organizowaniu sprzedaży towarów.		– zastosować zasady bhp przy wykonywaniu czynności zawodowych, – dobrać środki ochrony indywidualnej do wykonywanych czynności zawodowych, – obsłużyć urządzenia na stanowisku pracy z zachowaniem zasad bezpieczeństwa, – zgromadzić odpady powstałe podczas wykonywania czynności zawodowych w oznaczonych miejscach.	– wskazać przepisy o zachowaniu bezpiecznej pracy w przedsiębiorstwie handlowym.	Klasa I
	2. Organizowanie stanowiska pracy.		– zorganizować stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska.	– dobrać wyposażenie stanowiska pracy z uwzględnieniem zasad bezpieczeństwa i higieny pracy i ergonomii, – zapobiegać działaniu czynników szkodliwych dla organizmu w wykonywanej pracy.	Klasa I

	3. Przestrzeganie zasad bezpieczeństwa i higieny pracy i ochrony przeciwpożarowej na stanowisku pracy sprzedawcy.		– obsłużyć urządzenia podłączone do sieci elektrycznej zgodnie z zasadami bezpiecznej obsługi, – zastosować zasady ochrony przeciwpożarowej w przedsiębiorstwie handlowym.	– zastosować zasady prowadzenia gospodarki odpadami, gospodarki wodno-ściekowej oraz w zakresie ochrony powietrza w przedsiębiorstwie handlowym.	Klasa I
	4. Udzielanie pierwszej pomocy przedmedycznej poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia.		– postępować w stanach zagrożenia zdrowia i życia zgodnie z zasadami, – wykonywać czynności udzielania pomocy przedmedycznej w zależności od przyczyny i rodzaju zagrożenia życia, – zawiadomić system powiadamiania pomocy medycznej w przypadku sytuacji stanowiącej zagrożenie zdrowia i życia przy wykonywaniu zadań zawodowych sprzedawcy.	– udzielić pomocy przedmedycznej poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia.	Klasa I
II. Dostawy towarów	1. Zamawianie towarów.		– sprawdzić stany magazynowe dla określonych towarów, – przygotować dane do zamówienia, np.: ilość, rodzaj towaru według podanego wzoru, – sporządzić zamówienie na towary zgodnie z ustalonymi danymi.	– wysłać zamówienie na towary zgodnie z otrzymanym poleceniem.	Klasa I
	2. Przyjmowanie dostaw towarów.		– przyjąć dostawę towaru zgodnie z zasadami odbioru ilościowego i jakościowego, – sprawdzić poprawność otrzymanych dokumentów dotyczących dostawy towarów	– odróżnić ubytki naturalne od niedoborów przy kontrolowaniu towarów przeznaczonych do sprzedaży, – zastosować aktualnie obowiązujące przepisy i	Klasa I

			pod względem formalnym i rachunkowym, – sprawdzić zgodność dostawy towarów z zamówieniem i dokumentami dostawy, – obsłużyć magazynowe programy komputerowe.	wymagania dotyczące jakości, w tym HACCP, przy dokonywaniu kontroli towarów przeznaczonych do sprzedaży.	
	3. Dokumentowanie dostaw towarów.		– dobrać dokument handlowy do wykonywanych czynności zawodowych, np.: oferta handlowa, zamówienie, – obsłużyć programy komputerowe wspomagające sporządzanie dokumentów handlowych, – sporządzić dokument handlowy w formie papierowej lub elektronicznej, – sporządzić wymagane dokumenty związane z otrzymaną dostawą towarów, – zabezpieczyć dokumenty handlowe zgodnie z zasadami,	– zastosować procedurę postępowania w przypadku stwierdzenia niezgodności w dostawie towarów lub towarów wadliwych, zepsutych i uszkodzonych.	Klasa I
III. Magazynowanie towarów	1. Rozmieszczanie towarów w magazynie.		– wykonać czynności związane z magazynowaniem towarów z zastosowaniem odpowiedniego sprzętu i urządzeń, – zidentyfikować wszystkie wskazane urządzenia wyposażenia technicznego magazynów, – zastosować urządzenia wyposażenia technicznego magazynów do rozmieszczenia towarów w magazynie, – zastosować metody rozmieszczania towarów w magazynie,	– ocenić funkcjonalność magazynów handlowych ze względu na rodzaj asortymentu towarów, – opracować plan rozmieszczenia towarów w magazynie, – korzystać z norm towarowych oraz normy jakości w zakresie przechowywania towarów, – dobrać środki transportu wewnętrznego w magazynach handlowych, – rozmieścić przyjęte towary w magazynie zgodnie z zasadami rozmieszczania i	Klasa I

			– porównać powszechnie stosowane metody rozmieszczenia towarów w magazynie, - wymienić wymagania dotyczące stanu sanitarnego magazynu i urządzeń magazynowych.	przechowywania, – dokonać konserwacji urządzeń magazynowych, – zapewnić odpowiedni stan sanitarny magazynu i urządzeń magazynowych.	
	2. Gospodarka opakowaniami.		– wymienić wady i zalety określonego rodzaju opakowania, – zastosować zasady gospodarki opakowaniami obowiązujące w przedsiębiorstwie handlowym, – segregować opakowania zgodnie z zasadami segregacji opakowań, – ewidencjonować określone rodzaje opakowań zgodnie z zasadami w przedsiębiorstwie handlowym, – wyjaśnić zasady prowadzenia racjonalnej gospodarki opakowaniami.	– ocenić rodzaj opakowania pod względem jego wad i zalet, – dobrać rodzaj opakowania do określonego rodzaju towaru, – prowadzić racjonalną gospodarkę opakowaniami.	Klasa I
IV. Przygotowanie towarów do sprzedaży	1. Sprawdzenie i zabezpieczanie towarów.		– określić zasady odbioru ilościowego i jakościowego towarów, – sprawdzić określone towary przeznaczone do sprzedaży pod względem ilościowym i jakościowym, – zidentyfikować znaki jakości stosowane w handlu, – odczytać oznakowania towarów i opakowań, – sprawdzić zabezpieczenie towaru przed kradzieżą, – sprawdzić zabezpieczenie towarów przed szkodnikami.	– zastosować zasady odbioru ilościowego i jakościowego towarów, – dokonać analizy informacji zawartych na opakowaniach zbiorczych, – zabezpieczyć towar przed kradzieżą lub zniszczeniem, – zabezpieczyć towary przed szkodnikami.	Klasa I

	2. Kalkulowanie cen towarów.		– zastosować zasady zaokrągleń, – identyfikować składowe ceny detalicznej, – identyfikować składowe ceny hurtowej, – obliczyć ceny wskazanych towarów z uwzględnieniem podatku VAT, obliczyć ceny wskazanych towarów z uwzględnieniem podatku VAT oraz marż handlowych.	– wskazać różnice między ceną hurtową a detaliczną, – obliczyć ceny towarów w opakowaniach zbiorczych z uwzględnieniem podatku VAT, – obliczyć ceny towarów w opakowaniach zbiorczych z uwzględnieniem podatku VAT oraz marż handlowych, rabatów lub upustów.	Klasa I
	3. Obniżki cenowe towarów.		– obliczyć ceny wskazanych towarów z uwzględnieniem podatku VAT oraz rabatów lub upustów.	– dokonać analizy opłacalności obniżek cenowych.	Klasa II
	4. Przygotowanie ekspozycji towarów.		– oznaczyć towary stosownie do formy sprzedaży, np.: metki, wywieszki cenowe, – rozmieścić wskazane towary na regałach z uwzględnieniem zasad rozmieszczania, – przygotować ekspozycje towarów na regale sklepowym z uwzględnieniem podanych danych.	– opracować plan ekspozycji towarów spożywczych w sali sprzedażowej, – opracować plan ekspozycji towarów odpowiednio do formy sprzedaży i asortymentu towarów, – wykonać ekspozycję towarów w sali sprzedażowej, – rozmieszczać towary w sali sprzedażowej z uwzględnieniem zasad merchandisingu.	Klasa II
V. Obsługa kasy fiskalnej i urządzeń współpracujących	.		– organizować stanowisko pracy do obsługi kasy fiskalnej zgodnie z wymogami ergonomii, – korzystać z instrukcji obsługi kasy fiskalnej, – przygotować kasę do pracy, – drukować raporty kasy fiskalnej, – sprawdzić stan gotówki w kasie po zakończeniu sprzedaży,	– przygotować urządzenia współpracujące z kasą fiskalną do pracy. – obsłużyć wskazane urządzenia współpracujące z kasą fiskalną, – wprowadzić towar przy zastosowaniu kodów towarowych, kodów kreskowych, – anulować pozycję sprzedaży,	Klasa II

			– uporządkować stanowisko kasowe zgodnie z przyjętymi zasadami kasjera, – wymienić poprawnie papier w kasie fiskalnej, – rejestrować sprzedaż przy pomocy kasy fiskalnej, – zakończyć paragon przy zastosowaniu różnych form płatności.	– przejrzeć otwarty paragon.	
V. Obsługa klientów	1. Obsługa urządzeń technicznych wspomagających obsługę klientów.		– obsłużyć urządzenia techniczne zgodnie z zasadami bhp podczas obsługi klientów, – postępować z urządzeniami technicznymi zgodnie z instrukcją.	– zabezpieczyć urządzenie techniczne po użyciu zgodnie z zasadami.	Klasa II
	2. Rozmowa sprzedażowa.		– poinformować o asortymencie na życzenie klienta, – poinformować klienta o sposobie użytkowania, przechowywania nabywanych towarów, – zaprezentować klientowi walory użytkowe nabywanego towaru, – rozpoznać znaczenie mowy niewerbalnej podczas rozmowy z klientem, – aktywnie słuchać klienta podczas rozmowy sprzedażowej, – odpowiadać na pytania klienta zgodnie z zasadami komunikacji interpersonalnej, – zadawać pytania klientowi w celu dostosowania oferty sprzedaży do jego potrzeb, – prowadzić rozmowę sprzedażową z klientem zdecydowanym i	– prowadzić rozmowy sprzedażowe z różnymi typami klientów zgodnie z zasadami etyki i komunikacji interpersonalnej.	Klasa II

			niezdecydowanym, – zadawać pytania klientowi niezdecydowanemu zmierzające do ustalenia jego potrzeb, – dobrać pytanie dotyczące ustalenia potrzeby do typu klienta, – komunikować się z klientem w celu ustalenia formy płatności za nabywane towary.		
	3. Postępowanie reklamacyjne.		– przyjąć zgłoszenie reklamacyjne zgodnie z zasadami obsługi klienta i aktualnymi przepisami prawa, – wypełnić dokument zgłoszenia reklamacyjnego,	– dokonać analizy zgłoszeń reklamacyjnych i na ich podstawie opracować wnioski, – poinformować klienta o sposobach postępowania reklamacyjnego.	Klasa II
	4. Przyjmowanie należności.		– obliczyć należność za towar zgodnie z zasadami, – obsłużyć kasę fiskalną, – wydać dokument sprzedaży klientowi.	– sporządzić raport sprzedaży.	Klasa II
	5. Etyka w handlu.		– zastosować zasady etyki zawodowej podczas obsługi klientów, – rozróżnić zachowania etyczne od nieetycznych.	– dokonać samooceny zachowania podczas obsługi klientów.	Klasa II
	6. Komunikowanie się z klientem w języku obcym		– rozpocząć rozmowę z klientem, – zakończyć uprzejmie rozmowę z klientem, – dobrać zwroty grzecznościowe do sytuacji, – udzielić odpowiedzi na pytania klientów, – zadać pytania klientowi w celu doprecyzowania jego potrzeb.	– przeprowadzić rozmowę z klientem niezdecydowanym zainteresowanym zaoferowanym asortymentem, – pomóc wybrać klientowi towar adekwatny do jego potrzeb.	Klasa II
VI. Promocja towarów	7. Walory użytkowe towarów w		– zgromadzić informacje o towarach przeznaczonych do	– sporządzić wykaz walorów użytkowych wybranych towarów,	Klasa III

	promocji.		sprzedaży promocyjnej, – wypromować towary podczas sprzedaży, – zaprezentować klientowi informacje o towarach w promocji podczas rozmowy sprzedażowej, – zaprezentować klientom walory użytkowe towarów w promocji.	– oznaczyć towary do sprzedaży promocyjnej, – scharakteryzować walory użytkowe towarów w promocji.	
	8. Reklama w sprzedaży towarów.		– stosować przepisy prawa regulujące działalność reklamową, – prowadzić działania reklamowe we współpracy z pracownikami przedsiębiorstwa handlowego.	– zaprezentować własne pomysły reklamowania towarów.	Klasa II
	9. Skuteczność promocji.		– przeprowadzić wywiady z klientami na temat skuteczności działań promocyjnych.	– opracować wnioski z badania skuteczności promocji prowadzonej przez firmę handlową.	Klasa III
	10. Public relations w sprzedaży towarów.		– kształtować pozytywny wizerunek firmy handlowej.	– utrzymać pozytywny wizerunek firmy handlowej.	Klasa III
VII. Sprzedaż na odległość	1. Sprzedaż internetowa.		– dobierać formę sprzedaży internetowej do rodzaju asortymentu, – dobierać technikę sprzedaży do posiadanego asortymentu i potrzeb klientów, – przyjąć zamówienie na towary, – zrealizować zamówienie na towary, – komunikować się z klientem, – informować klienta o uprawieniach wynikających ze sprzedaży na odległość, – korzystać z istniejących serwisów ogłoszeniowych i aukcyjnych, sklepów internetowych i portali	– stosować przepisy regulujące funkcjonowanie e-handlu w ustawie o swobodzie działalności gospodarczej, – stosować przepisy regulujące funkcjonowanie e-handlu w ustawie o ochronie danych osobowych i ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną, – stosować przepisy regulujące funkcjonowanie e-handlu w ustawie o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów,	Klasa III

			społecznościowych w związku z prowadzonym e-handlem, – ustalić łączną kwotę należności za sprzedane towary, – poinformować klienta o prawach dotyczących, np.: zwrotów towarów, gwarancji, – rozpoznać potrzeby klienta internetowego.	– stosować przepisy regulujące funkcjonowanie e-handlu w ustawie o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, – stosować przepisy regulujące funkcjonowanie e-handlu w ustawie Prawo własności przemysłowej, – wyjaśnić zasady dotyczące praw klienta, np.: zwrotów towarów, gwarancji, odstąpienia od umowy zawieranej na odległość, – poinformować klienta o organizacji i warunkach zwrotu towaru, – zamówić usługi internetowe domeny i hostingu, – obliczać ceny w sprzedaży hurtowej i detalicznej (z uwzględnieniem obliczania marży, rabatów i upustów i innych zniżek), – wybrać najlepszą ofertę usług pocztowych i kurierskich dla sprzedaży internetowej, – sprawdzić ustalone przez klienta warunki zamówienia, np. sposób płatności, adres wysyłki, dokumenty sprzedaży, – wybrać optymalną ofertę usług do sprzedaży internetowej, – korzystać z gotowego oprogramowania internetowego przeznaczonego dla e-handlu, – obsłużyć programy komputerowe wspomagające sprzedaż	

				internetową, – wystawić dokumenty klientowi w sprzedaży internetowej, – rozpocząć e-działalność gospodarczą w internecie, – zarejestrować działalność gospodarczą w internecie, – prowadzić e-sklep, – pozyskać klientów w działalności internetowej, – promować e-sklep, – stosować przepisy regulujące funkcjonowanie e-handlu, – ustalić optymalne źródła zakupu towarów do sprzedaży internetowej, – ustalić wielkość zapasów w sklepie internetowym, – przygotować zamówienie towarów w handlu internetowym, – przygotować dane do zamówienia towaru do sprzedaży internetowej, – zamawiać towar telefonicznie, e-mailowo oraz internetowo lub poprzez elektroniczny formularz zamówienia, – udzielić wyjaśnień na zapytanie klienta dotyczące składanego zamówienia elektronicznego lub telefonicznego, – udzielić wyjaśnień na zapytanie klienta dotyczące realizacji zamówienia mailowo i/lub telefonicznie.	
	2. Wysyłka towarów.		– przygotować zamówiony towar do wysyłki,	– sporządzić algorytm postępowania podczas wysyłania	Klasa III

			– dobrać sposób opakowania towaru do wielkości i rodzaju towaru, – zastosować zasady wysyłania towarów do klientów, – znaczyć towary zgodnie z zasadami w handlu internetowym, – dobierać opakowanie do rodzaju towaru, – pakować i zabezpieczać towar do wysyłki, – charakteryzować różne formy i koszty dostawy towaru, – przygotować dokumenty sprzedaży, – przekazać paczki firmom przewozowym.	towarów do odbiorcy, – stosować przepisy dotyczące odpowiedzialności materialnej sprzedawcy internetowego.	
Razem liczba godzin					

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

Przygotowanie do wykonywania zadań zawodowych sprzedawcy wymaga od uczącego się:

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

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

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

Proponowane metody:

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

Polecane środki dydaktyczne:

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

Efektywność procesu kształcenia jest zależna między innymi od:

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

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA

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

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

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

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

- test pisemny dla uczniów,

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

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

PROJEKT EWALUACJI PROGRAMU NAUCZANIA ZAWODU SPRZEDAWCA

Cele ewaluacji

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

– osiągania szczegółowych efektów kształcenia,

– doboru oraz zastosowania form, metod i strategii dydaktycznych,

– współpracy z pracodawcami,

– wykorzystania bazy technodydaktycznej.

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

względu na przyjęte cele	3. Czy cele nauczania odpowiadają opisanym treściom programowym? 4. Czy dobór metod nauczania pozwoli na osiągnięcie celu? 5. Czy zaproponowane metody umożliwiają realizację treści? 6. Czy dobór środków dydaktycznych pozwoli na osiągnięcie celu?			
Stopień trudności programu z pozycji ucznia	1. Czy program nie jest trudny? 2. Czy program jest możliwy do realizacji?	Program nauczania jest atrakcyjny dla ucznia i rozwija jego zainteresowania	Analiza programu, wywiady	Wg uzgodnień zespołu nauczycieli
Faza kształtująca				
Przedmiot badania	Pytania kluczowe	Wskaźniki	Zastosowane metody, techniki i narzędzia	Termin badania
Metody kształcenia	1. Czy wskazana metoda pozwoli ukształtować umiejętności zawodowe i rozwija kompetencje kluczowe? 2. Czy metoda zaktywizowała wszystkich uczniów? 3. Czy dobrane środki są niezbędne do zastosowania tej metody? 4. Czy praca tą metodą wzmocni atmosferę zaufania w klasie? 5. Na ile metoda jest skuteczna w przekazywaniu i przyswajaniu wiedzy? 6. W jakim stopniu analizowana metoda jest przydatna w kształtowaniu umiejętności? 7. Jak metoda, którą planuję wykorzystać, może wpływać na kształtowanie postaw? 8. Czy analizowana metoda będzie efektywna w licznej klasie? 9. Czy zastosowanie metody pozwoli na rzetelne ocenianie uczniów?	Program nauczania dla zawodu jest realizowany w sposób atrakcyjny dla uczniów (pobudza motywację do aktywności oraz kształtowania umiejętności) i nauczycieli	wywiady, obserwacja, model *action research/*etapy myślenia ewaluacyjnego: opis, ocena, podjęcie decyzji, próba wpłynięcia na bieg zjawisk	Wg uzgodnień zespołu nauczycieli
Stosowanie przepisów bhp	1. Czy uczeń stosuje przepisy dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska oraz wymagań ergonomii obowiązujące	1. Stosuje przepisy bhp podczas wykonywania zadań sprzedawcy 2. Podaje przykłady konsekwencji naruszania przepisów	ankieta skierowana do uczniów, arkusze obserwacji	Wg uzgodnień zespołu nauczycieli

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

		handlowego 3. Prezentuje towary promocyjne		
Negocjowanie w sprzedaży towarów	1. Czy uczeń prezentuje argumenty i dowody na ich poparcie podczas negocjacji? 2. Czy uczeń zna zasady negocjacji handlowej?	1. Prezentuje argumenty i dowody na ich poparcie w procesie negocjacji 2. Charakteryzuje zasady negocjacji	ankieta skierowana do uczniów, arkusze obserwacji, portfolio	Wg uzgodnień zespołu nauczycieli
Wykonywanie prac związanych z obsługą klientów oraz realizacją transakcji kupna i sprzedaży	1. Czy uczeń opanował znaczenie poszczególnych terminów stosowanych w handlu? 2. Czy uczeń potrafi aktywnie słuchać? 3. Czy uczeń potrafi prowadzić rozmowy sprzedażowe z różnymi typami klientów? 4. Czy uczeń stosuje zasady komunikacji interpersonalnej? 5. Czy uczeń zna zasady obsługi klientów? 6. Czy uczeń potrafi wykonać poszczególne prace związane z realizacją transakcji kupna i sprzedaży? 7. Czy uczeń komunikuje się z klientem w języku obcym?	1. Objaśnia terminy stosowane w handlu 2. Wymienia rodzaje klientów 3. Rozpoznaje poszczególne etapy procesu obsługi klienta 4. Wskazuje kolejność realizacji poszczególnych etapów procesu obsługi klientów 5. Stosuje zasady komunikacji interpersonalnej 6. Opracowuje ofertę handlową dostosowaną do potrzeb klientów 7. Stosuje pośrednie i bezpośrednie formy sprzedaży towarów i usług 8. Porozumiewa się z klientem w języku obcym	ankieta skierowana do uczniów, arkusze obserwacji, rozmowy	Wg uzgodnień zespołu nauczycieli
Prowadzenie sprzedaży internetowej	1. Czy uczeń przygotowuje ofertę sprzedaży internetowej? 2. Czy uczeń sporządza dokumenty sprzedaży internetowej?	1. Przygotowuje ofertę sprzedaży internetowej 2. Sporządza dokumenty sprzedaży internetowej	portfolio	Wg uzgodnień zespołu nauczycieli
Etyczne postępowanie w procesie sprzedaży	1. Czy uczeń postępuje zgodnie z kodeksem etyki zawodowej handlowca? 2. Czy uczeń w procesie sprzedaży stosuje zasady etyki zawodowej?	1. Przestrzega zasad kultury i etyki	ankieta skierowana do uczniów, arkusze obserwacji	Wg uzgodnień zespołu nauczycieli
Wewnątrzszkolny System Oceniania	1. Jaka jest wśród uczniów znajomość kryteriów oceniania z przedmiotów? 2. Jaka jest znajomość kryteriów oceniania z przedmiotów wśród rodziców? 3. Jak są przekazywane uczniom i rodzicom informacje o ocenach	1. Uczniowie i rodzice znają kryteria oceniania z każdego przedmiotu 2. Uczniowie oraz rodzice są na bieżąco informowani o ocenach uzyskiwanych przez uczniów	Skrzynka pytań, ankiety	Do 20 września każdego roku szkolnego

	uzyskiwanych przez uczniów? 4. Czy uczeń otrzymuje indywidualną informację zwrotną dotyczącą jego postępów w nauce?			
Faza podsumowująca				
Przedmiot badania	Pytania kluczowe	Wskaźniki	Zastosowane metody, techniki i narzędzia	Termin badania
Sprawność szkoły	1. Liczba poprawek 2. Liczba ocen niedostatecznych końcoworocznych 3. Ilu uczniów nie otrzymało promocji do kolejnej klasy?	70% uczniów zapisanych w pierwszej klasie ukończyło szkołę	Analiza dokumentów, wywiady	Wg uzgodnień zespołu nauczycieli
Wyniki egzaminów potwierdzających kwalifikacje w zawodzie	1. Ilu uczniów zapisano w pierwszej klasie? 2. Ilu uczniów przystąpiło do egzaminów potwierdzających kwalifikacje w zawodzie? 3. Ilu uczniów uzyskało minimalną liczbę punktów z egzaminu?	70% uczniów przystępujących do egzaminu uzyskało świadectwo/dyplom potwierdzający kwalifikację w zawodzie	Analiza dokumentów, wywiady	Wg uzgodnień zespołu nauczycieli

ZALECANA LITERATURA DO ZAWODU

1) Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy, Warszawa 2014.
2) Szczęch K., Bukała W.*, Bezpieczeństwo i higiena pracy. Podręcznik do kształcenia zawodowego*, Wyd. 3, Wydawnictwo Szkolne i Pedagogiczne Warszawa 2016.
3) Dyląg W., *BHP w biurze*. Warszawa, Główny Inspektorat Pracy, 2012. Data dostępu: 1 grudnia 2016, adres dostępu: https://www.pip.gov.pl/pl/f/v/97494/bhp %20biuro.pdf.
4) Misiarz M., Kocierz K., *Towaroznawstwo*, Wydawnictwo Rea, Rzeszów 2008.
5) Komosa A., *Organizacja sprzedaży*, część 1, Wydawnictwo EKONOMIK, Warszawa 2009.
6) Komosa A., *Organizacja sprzedaży*, część 2, Wydawnictwo EKONOMIK, Warszawa 2009.
7) Komosa A., *Organizacja sprzedaży*, część 3, Wydawnictwo EKONOMIK, Warszawa 2009.
8) Strzyżewska E., Wielgosik I., *Organizacja i technika sprzedaży*, Wydawnictwo eMpi, Poznań 2015.
9) Tracy B., *Psychologia sprzedaży*, Wydawnictwo MT Biznes, Warszawa 2007.
10) Woźniczka J., *Marketing bezpośredni i interaktywny*, Wydawnictwo PWE, Warszawa 2007.
11) Zielińska H., *Sprzedaż towarów*, Wydawnictwo Rea, Warszawa 2008.
12) Zielińska H., *Organizacja i techniki sprzedaży*. *Prowadzenie Sprzedaży*, WSIP, Warszawa 2014.

DODATKOWE UMIEJĘTNOŚCI

NAZWA PRZEDMIOTU: SPRZEDAŻ INTERNETOWA

Cele ogólne

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

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

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

MATERIAŁ NAUCZANIA

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

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

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

			odbiorem towarów, – ustalić niezgodności między towarem dostarczonym a zamówionym, – zamówić towary do sklepu internetowego, – przyjąć dostarczony towar do sklepu internetowego, – sprawdzić otrzymane dokumenty dotyczące dostawy towarów, – sporządzić dokumenty związane z odbiorem towarów, – ustalić niezgodności między towarem dostarczonym i zamówionym, – realizować zamówienie towarów w handlu internetowym.		
	4. Realizacja sprzedaży internetowej.		– sprawdzić dostępność towarów, – udzielić wyjaśnień na zapytanie klienta dotyczące realizacji zamówienia mailowo i/lub telefonicznie, – ustalić łączną kwotę należności za sprzedane towary, – poinformować klienta o prawach dotyczących np.: zwrotów towarów, gwarancji, – informować klienta o organizacji i warunkach odbioru towaru, – oznaczać towary zgodnie z zasadami w handlu internetowym, – dobierać opakowanie do rodzaju towaru – pakować i zabezpieczać towar do wysyłki – charakteryzować różne formy i koszty dostawy towaru, – wybrać najlepszą formę dostawy towaru, – przygotować dokumenty sprzedaży, – przekazać paczki firmom przewozowym.	– obliczać ceny w sprzedaży hurtowej i detalicznej (z uwzględnieniem obliczania marży, rabatów i upustów i innych zniżek), – wybrać najlepszą ofertę usług pocztowych i kurierskich dla sprzedaży internetowej, – sprawdzić ustalone przez klienta warunki zamówienia, np. sposób płatności, adres wysyłki, dokumenty sprzedaży, – wybrać optymalną ofertę usług do sprzedaży internetowej, – dokonać analizy podstawowych regulacji prawnych dotyczących usług pocztowych i kurierskich dostarczanego towaru, – opisać usługi pocztowe i usługi kurierskie dostarczanego towaru w sprzedaży internetowej: odbiór osobisty, dostawa elektroniczna, Poczta Polska, przesyłka kurierska, paczkomaty.	Klasa III
	5. Przepisy prawa		– dokonać analizy przepisów prawa o	– przytoczyć przepisy dotyczące	Klasa III

	o odpowiedzialności związanej ze sprzedażą internetową.		odpowiedzialności materialnej, – podać przykłady zastosowania odpowiedzialności materialnej w internetowej działalności handlowej, – opisać rodzaje odpowiedzialności materialnej, – podać przykłady nieprzestrzegania przepisów o odpowiedzialności materialnej, – identyfikować metody inwentaryzacji, – przygotować towary do inwentaryzacji, – przeprowadzić inwentaryzację towarów metodą spisu z natury, – wypełnić dokumenty inwentaryzacyjne, – pozyskać dane osobowe zgodnie z przepisami prawa, – przestrzegać zasad bezpieczeństwa w przetwarzaniu i przesyłaniu danych, – przechować dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa, – przestrzegać przepisów prawnych dotyczących tajemnicy zawodowej, – przedstawić konsekwencje nieprzestrzegania tajemnicy zawodowej.	odpowiedzialności materialnej sprzedawcy internetowego, – wskazać obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania, – charakteryzować metody inwentaryzacji, – rozpoznawać przypadki naruszania norm i procedur postępowania, – podać definicję pojęcia tajemnicy zawodowej.	
	6. Formy i techniki sprzedaży towarów w handlu internetowym.		– podać przykłady form sprzedaży towarów w handlu internetowym (np.: ogłoszenie, aukcja, sklepy, rozwiązania dedykowane), – dobierać formę sprzedaży internetowej do rodzaju asortymentu, – zaprezentować techniki sprzedaży internetowej stosowane w handlu, – dobrać technikę sprzedaży do posiadanego asortymentu i potrzeb klientów, – korzystać z istniejących serwisów ogłoszeniowych, aukcyjnych w celu	– wskazać formy sprzedaży towarów w handlu internetowym (np.: ogłoszenie, aukcja, sklepy, rozwiązania dedykowane).	

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

			interpersonalnej z klientem, – identyfikować elementy procesu komunikacji interpersonalnej, – wymienić bariery komunikacyjne.		
	9. Realizacja zamówienia klienta w sprzedaży internetowej.		– sprawdzić dostępność towarów, – udzielać mailowo lub telefonicznie wyjaśnień na zapytanie klienta dotyczące realizacji zamówienia, – sporządzić dokumenty: WZ, faktura VAT, rachunek, faktura korygująca, – ustalić łączną kwotę należności za sprzedane towary, – sprawdzić wpłaty i należności w formie bezgotówkowej, – informować klienta o numerze i statusie przesyłki poprzez podanie danych do sprawdzenia towaru, – zlecić wysyłkę zakupionych towarów.	– dobierać sposób pakowania towarów w zależności od rodzaju towaru i oczekiwań klienta, – poinformować klienta o prawach dotyczących np.: zwrotów towarów, gwarancji i możliwości odstąpienia od umowy.	
	10. Obsługa internetowego stanowiska kasowego.		– obsługiwać urządzenia techniczne stosowane na stanowisku pracy zgodnie z instrukcją obsługi, – zweryfikować płatność dokonaną przez klienta, – wymienić programy komputerowe do ewidencji rozliczeń pieniężnych, – stosować programy komputerowe do ewidencji rozliczeń z klientem.	– korzystać z bezpiecznych form płatności.	Klasa III
	11. Procedury postępowania reklamacyjnego w sprzedaży internetowej.		– analizować akty prawne regulujące sprzedaż internetową, – scharakteryzować zasady zgłaszania, przyjmowania i rozpatrywania reklamacji internetowej, – przyjąć zgłoszenie reklamacyjne zgodnie z obowiązującą procedurą podczas sprzedaży internetowej, – informować klienta o sposobach rozpatrywania reklamacji internetowej,	– określać sposoby postępowania reklamacyjnego w zależności od rodzaju zgłaszanej reklamacji, – dobrać sposób postępowania reklamacyjnego w zależności od rodzaju zgłaszanej reklamacji, – załatwiać terminowo reklamacje towarów zakupionych przez internet, – stosować zasady ochrony danych osobowych wynikające z RODO,	

			– wypełniać dokumenty związane z reklamacją towarów.	– przeprowadzić cały proces zgłoszenia reklamacyjnego zgodnie z obowiązującą procedurą dotyczącą sprzedaży internetowej.	
	12. Przestrzeganie zasad kultury i etyki podczas sprzedaży internetowej.		– wymienić zasady kultury i etyki podczas sprzedaży internetowej, – identyfikować zasady etyczne i prawne związane z ochroną własności intelektualnej i ochroną danych, – wymienić uniwersalne zasady kultury i etyki, – rozpoznać przypadki naruszania zasad etyki podczas handlu elektronicznego, – używać form grzecznościowych w komunikacji pisemnej i ustnej – wymienić zasady etyczne i prawne związane z ochroną własności intelektualnej i ochroną danych, – wskazać przepisy prawne związane z ochroną własności intelektualnej i ochroną danych.	– omówić zasady etyczne i prawne związane z ochroną własności intelektualnej i ochroną danych, – analizować przepisy prawne związane z ochroną własności intelektualnej i ochroną danych.	
Razem liczba godzin					

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

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

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

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

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

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

W przedmiocie „Sprzedaż internetowa” stosowane metody powinny zapewnić osiąganie celów zaplanowanych w procesie edukacji oraz przygotowanie uczniów do pracy w zawodzie sprzedawca.

Proponowane metody:

- ćwiczenia,
- metoda przypadków,
- metoda tekstu przewodniego,

- metoda projektu edukacyjnego,

Polecane środki dydaktyczne:

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

Efektywność procesu kształcenia jest zależna między innymi od:

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

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA

W celu sprawdzenia osiągnięć edukacyjnych ucznia proponuje się zastosować:

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

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

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

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

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

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

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

W ramach specjalizacji Sprzedaż internetowa uczniowie mogą być przygotowani do:

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

NAZWA PRZEDMIOTU

Zajęcia praktyczne

SPRZEDAŻ HURTOWA Z OBSŁUGĄ URZĄDZEŃ TRANSPORTOWYCH

Cele ogólne

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

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

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

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

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

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

MATERIAŁ NAUCZANIA

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

I. Bezpieczne wykonywanie pracy w magazynie	1. Zapewnienie bezpiecznych warunków przy organizowaniu sprzedaży towarów w magazynie.		– zastosować zasady bhp przy wykonywaniu czynności zawodowych w magazynie, – dobrać środki ochrony indywidualnej do wykonywanych czynności zawodowych, – obsłużyć urządzenia magazynowe z zachowaniem zasad bezpieczeństwa, – zgromadzić odpady powstałe podczas wykonywania czynności zawodowych w oznaczonych miejscach.	– wskazać przepisy o zachowaniu bezpiecznej pracy w firmie handlowej, – Identyfikuje stanowisko pracy sprzedawcy w hurtowni.	Klasa III
	2. Organizowanie stanowiska pracy w magazynie.		– zorganizować stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska, – zapobiec działaniu czynników szkodliwych dla organizmu w wykonywanej pracy.	– zorganizować miejsce robocze w różnych metodach sprzedaży hurtowej, – określić zasady ergonomii i normatywy techniczne przy przygotowaniu stanowiska pracy, – dobrać wyposażenie do stanowiska pracy z uwzględnieniem zasad bezpieczeństwa i higieny pracy.	Klasa III
	3. Przestrzeganie zasad bezpieczeństwa i higieny pracy i ochrony przeciwpożarowej w magazynie.		– zastosować zasady zachowania bezpieczeństwa przy pracach z urządzeniami podłączonymi do sieci elektrycznej, – zastosować zasady ochrony przeciwpożarowej w magazynie.	– zastosować zasady prowadzenia gospodarki odpadami, gospodarki wodno-ściekowej oraz w zakresie ochrony powietrza.	Klasa III
	4. Udzielanie pierwszej pomocy przedmedycznej poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i		– zastosować sposoby postępowania w stanach zagrożenia zdrowia i życia, – wykonać czynności udzielania pomocy przedmedycznej w zależności od przyczyny i rodzaju zagrożenia życia,	– udzielić pomocy przedmedycznej poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia.	Klasa III

	życia.		– zawiadomić system powiadamiania pomocy medycznej w przypadku sytuacji stanowiącej zagrożenie zdrowia i życia przy wykonywaniu zadań zawodowych sprzedawcy.		
II. Dostawy towarów do magazynu	1. Zamawianie towarów.		– sprawdzić stany magazynowe dla wskazanych towarów, – przygotować dane do zamówienia, np.: ilość, rodzaj towaru według podanego wzoru, – sporządzić zamówienie na towary zgodnie z ustalonymi danymi.	– dobrać źródła zaopatrzenia do rodzaju sprzedawanych towarów w hurtowni, – wysłać zamówienie na towary zgodnie z otrzymanym poleceniem.	Klasa III
	2. Przyjmowanie dostaw towarów.		– przeprowadzić odbiór ilościowy i jakościowy towarów dostarczanych do hurtowni, – sprawdzić poprawność otrzymanych dokumentów dotyczących dostawy towarów pod względem formalnym i rachunkowym, – sprawdzić zgodność dostawy towarów z zamówieniem i dokumentami dostawy.	– wystawić zamówienie do dostawcy, – odróżnić ubytki naturalne od niedoborów przy kontrolowaniu towarów przeznaczonych do sprzedaży, – zastosować aktualnie obowiązujące przepisy dotyczące jakości, w tym HACCP, przy dokonywaniu kontroli towarów przeznaczonych do sprzedaży.	Klasa III
	3. Dokumentowanie dostaw towarów.		– dobrać dokument handlowy do wykonywanych czynności zawodowych, np.: oferta handlowa, zamówienie, – obsłużyć programy komputerowe wspomagające sporządzanie dokumentów handlowych, – sporządzić dokument handlowy w formie papierowej lub elektronicznej,	– wykryć błędy w dokumentacji dostaw towarów do hurtowni, – zastosować procedurę postępowania w przypadku stwierdzenia niezgodności w dostawie towarów lub towarów wadliwych, zepsutych i uszkodzonych.	Klasa III

			– sporządzić wymagane dokumenty związane z otrzymaną dostawą towarów, – zabezpieczyć dokumenty handlowe zgodnie z zasadami.		
III. Magazynowanie towarów	1. Rozmieszczanie towarów w magazynie.		– zastosować zasady przechowywania towarów w magazynie zgodnie z obowiązującymi normami, – przygotować towary do sprzedaży i wymogów handlu hurtowego, – rozmieścić towary w sali ekspozycyjnej zgodnie z zasadami sanitarnymi, marketingowymi i ergonomii.	– korzystać z norm towarowych oraz normy jakości w zakresie przechowywania towarów.	Klasa III
	2. Gospodarka opakowaniami.		– zastosować zasady gospodarki opakowaniami obowiązujące w przedsiębiorstwie handlowym, – segregować opakowania zgodnie z przepisami prawa, – ewidencjonować wskazane rodzaje opakowań, – rozpoznać rodzaje opakowań stosowanych w obrocie hurtowym, – zidentyfikować oznaczenia umieszczane na opakowaniach.	– prowadzić racjonalną gospodarkę opakowaniami.	Klasa III
	3. Spis inwentaryzacyjny towarów.		– zidentyfikować formy inwentaryzacji, – przeprowadzić spis inwentaryzacyjny, – ustalić niedobory powstające w placówce hurtowej.	– określić sposoby eliminowania przyczyn niedoborów w hurtowni, – ustalić limit ubytków.	Klasa III
IV. Przygotowanie towarów do	1. Sprawdzenie towarów do		– sprawdzić ilość i jakość towarów przeznaczonych do sprzedaży.	– zabezpieczyć towar przed kradzieżą lub zniszczeniem.	Klasa III

sprzedaży	sprzedaży.				
	2. Przygotowanie ekspozycji towarów w magazynie.		– oznaczyć towary zgodnie z zasadami hurtowni, – rozmieścić towary do ekspozycji zgodnie z planem, – opracować plan ekspozycji towarów w sali sprzedażowej, – przygotować ekspozycje towarów odpowiednio do formy sprzedaży i asortymentu towarów.	– sporządzić plan ekspozycji towarów w hurtowni – wykonać ekspozycję towarów w sali sprzedażowej.	Klasa III
	3. Wysyłka zamówionych towarów.		– przygotować zamówiony towar do wysyłki, – dobrać opakowanie do rodzaju i wielkości towaru, – wysłać towar zgodnie z zasadami hurtowni, – wystawić dokumenty sprzedaży.	– dokonać analizy wartości zamówień wysyłkowych.	Klasa III
V. Obsługa kasy fiskalnej i urządzeń współpracujących	Obsługa kasy fiskalnej.		– zorganizować stanowisko pracy do obsługi kasy fiskalnej zgodnie z wymogami ergonomii, – przygotować kasę do pracy, – drukować raporty kasy fiskalnej, – sprawdzić stan gotówki w kasie po zakończeniu sprzedaży, – uporządkować stanowisko kasowe zgodnie z przyjętymi zasadami kasjera, – obsłużyć terminal kart płatniczych, – posłużyć się czytnikami kodów kreskowych.	– sprawdzić poprawność działania urządzeń współpracujących z kasą fiskalną.	Klasa III
VI. Obsługa klientów i kontrahentów	1. Urządzenia techniczne w magazynie.		– obsłużyć urządzenia techniczne zgodnie z zasadami bhp podczas obsługi klientów.	– zabezpieczyć urządzenie techniczne po użyciu.	Klasa III
	2. Obsługa programów		– wprowadzić dane do programu magazynowego,	– ocenić poprawność wprowadzonych danych,	

	handlowo-magazynowych.		– dokonać analizy wprowadzonych danych, – sporządzić dokumenty magazynowe dotyczące sprzedaży, – prowadzić bazę danych kontrahentów, – zarejestrować zakupy i sprzedaż hurtową, – posegregować dokumenty według rodzajów, grup towarowych i dat, – wystawić dokumenty sprzedaży.	– zarchiwizować wprowadzone dane, – sporządzić faktury korekty faktur.	
	3. Rozmowa sprzedażowa.		– poinformować o asortymencie na życzenie klienta, – poinformować klienta o sposobie użytkowania, przechowywania nabywanych towarów, – aktywnie słuchać klienta podczas rozmowy, – odpowiadać na pytania klienta zgodnie z zasadami komunikacji interpersonalnej, – ustalić potrzeby klienta, – wyjaśnić klientowi napisy i oznaczenia zamieszczone na etykietach i opakowaniach towarów, – przekazać klientowi informacje na temat warunków przechowywania towaru.	– sporządzić wykaz pytań zadawanych klientom w celu ustalenia ich potrzeb, – zadawać pytania klientowi w celu dostosowania oferty sprzedaży do jego potrzeb, – udzielić klientowi wyjaśnień dotyczących jakości, przeznaczenia, zastosowania i użytkowania towaru.	Klasa III
	4. Postępowanie reklamacyjne		– przyjąć zgłoszenie reklamacyjne zgodnie z zasadami obsługi klienta i aktualnymi przepisami prawa, – poinformować klienta o sposobach załatwienia	– dokonać analizy powodów zgłaszania reklamacji towarów.	Klasa III

			reklamacji.		
	5. Etyka pracownika hurtowni.		– wyjaśnić, na czym polega etyka zawodowa pracownika hurtowni, – zastosować zasady etyki zawodowej podczas obsługi klientów.	– dokonać samooceny zachowania podczas obsługi klientów.	Klasa III
VII. Promocja towarów w hurtowni	1. Sprzedaż promocyjna.		– zastosować zasady promocji podczas sprzedaży, – zaprezentować klientom walory użytkowe towarów w promocji, – obliczyć ceny wskazanych towarów z uwzględnieniem rabatów, upustów.	– dokonać analizy popytu i podaży na towary w celu ustalenia strategii promocji.	Klasa III
	2. Reklama w sprzedaży magazynowej.		– stosować przepisy prawa regulujące działalność reklamową, – prowadzić działania reklamowe dla odbiorców towarów hurtowni.	– zaprezentować pomysły reklamowania towarów w magazynie.	Klasa III
VIII. Obsługa urządzeń transportowych	1. Prowadzenie wózków jezdniowych.		– dokonać analizy aktualnych przepisów prawa dotyczących uprawnień do prowadzenia wózków jezdniowych, – dokonać analizy dokumentacji technicznej wózków jezdniowych, – wymienić typy stosowanych wózków jezdniowych, – rozpoznać budowę wózków jezdniowych różnych typów, – wskazać poszczególne elementy wózka jezdniowego, – określić obowiązki operatora podczas obsługi wózków jezdniowych.	– rozpoznać wskazany typ wózka jezdniowego, – zidentyfikować zadania dozoru technicznego w zakresie obsługi wózków jezdniowych, – omówić zasady działania wózków widłowych, – ocenić wstępnie poprawność działania wózka jezdniowego, – zaprezentować czynności operatora podczas obsługi wózków jezdniowych różnych typów, – zidentyfikować czynności operatora wózka przed i po pracy, – zidentyfikować czynności operatora wózka jezdniowego w czasie pracy,	Klasa III

				– omówić zagadnienia dotyczące załadunku wózków jezdniowych różnych typów, – stosować przepisy z zakresu ładunkoznawstwa podczas obsługi wózka jezdniowego, – stosować przepisy z zakresu bhp związane z obsługą wózków widłowych, – dokonać konserwacji wózków jezdniowych zgodnie z zasadami, – prowadzić wózki jezdniowe zgodnie z zasadami bhp, – manewrować osprzętem wózka jezdniowego zgodnie z instrukcją.	
Razem liczba godzin					

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

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

Przygotowanie do wykonywania zadań zawodowych sprzedawcy wymaga od uczącego się:

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

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

Proponowane metody:

- ćwiczenia praktyczne,
- pokaz z instruktażem.

Zaplanowane efekty powinny być osiągane także w rzeczywistych warunkach pracy.

Polecane środki dydaktyczne w pracowni szkolnej:

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

Efektywność procesu kształcenia jest zależna od:

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

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA

W celu sprawdzenia osiągnięć edukacyjnych ucznia proponuje się zastosować:

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

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

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

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

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

- wywiady,
- arkusze obserwacji,
- test pisemny,
- testy typu „próba pracy",
- kwestionariusz ankietowy skierowany do uczniów (mający na celu doskonalenie procesu kształcenia i osiągania celów programowych),

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

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