HAN.03. Prowadzenie działalności informacyjno-bibliograficznej oraz uzyskaniu wykształcenia średniego lub średniego branżowego.

**TECHNIK HANDLOWIEC 522305**

**KWALIFIKACJE WYODRĘBNIONE W ZAWODZIE**

HAN.01. Prowadzenie sprzedaży

HAN.02. Prowadzenie działań handlowych

**CELE KSZTAŁCENIA**

Absolwent szkoły prowadzącej kształcenie w zawodzie technik handlowiec powinien być przygotowany do

wykonywania zadań zawodowych:

1) zakresie kwalifikacji HAN.01. Prowadzenie sprzedaży:

a) wykonywania prac związanych z obsługą klientów oraz realizacją transakcji kupna i sprzedaży,

b) przyjmowania dostaw oraz przygotowywania towarów do sprzedaży;

2) w zakresie kwalifikacji HAN.02. Prowadzenie działań handlowych:

a) planowania działań sprzedażowych i monitorowanie ich efektów,

b) organizowania i prowadzenia działań handlowych,

c) aktywnej komunikacji z klientem biznesowym.

**EFEKTY KSZTAŁCENIA I KRYTERIA WERYFIKACJI TYCH EFEKTÓW**

Do wykonywania zadań zawodowych w zakresie kwalifikacji HAN.01. Prowadzenie sprzedaży niezbędne jest osiągnięcie niżej wymienionych efektów kształcenia:

|  |
| --- |
| HAN.01. Prowadzenie sprzedaży |
| HAN.01.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy |
| Efekty kształcenia | Kryteria weryfikacji |
| Uczeń: | Uczeń: |
| 1) rozróżnia pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią | 1) posługuje się terminologią dotyczącą bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska2) wymienia przepisy prawa dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska3) określa warunki organizacji pracy zapewniające wymagany poziom ochrony zdrowia i życia przed zagrożeniami występującymi w środowisku pracy4) określa działania zapobiegające wyrządzeniu szkód w środowisku5) opisuje wymagania dotyczące ergonomii pracy6) rozróżnia środki gaśnicze ze względu na zakres ich stosowania |
| 2) charakteryzuje zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska | 1) wymienia instytucje i służby działające w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska2) wymienia zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska |
| 3) opisuje prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i  higieny pracy | 1) wymienia prawa i obowiązki pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy2) wymienia prawa i obowiązki pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy3) omawia konsekwencje nieprzestrzegania obowiązków pracownika i pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy |

|  |  |
| --- | --- |
| 4) określa zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka występujące w środowisku pracy oraz sposoby zapobiegania im | 1) wymienia czynniki szkodliwe w środowisku pracy2) opisuje źródła i rodzaje zagrożeń występujących w środowisku pracy3) opisuje wymagania dotyczące pomieszczeń handlowych ograniczające wpływ czynników szkodliwych i uciążliwych na organizm człowieka4) opisuje sposoby zapobiegania zagrożeniom życia i zdrowia w miejscu pracy5) wyjaśnia pojęcia: wypadek przy pracy, choroba zawodowa6) wymienia objawy typowych chorób zawodowych |
| 5) stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych | 1) opisuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej stosowane podczas wykonywania zadań zawodowych2) dobiera środki ochrony indywidualnej i zbiorowej do rodzaju wykonywanych prac |
| 6) przestrzega zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska | 1) opisuje bezpieczne i higieniczne warunki pracy na stanowisku pracy2) identyfikuje znaki informacyjne związane z przepisami ochrony przeciwpożarowej3) wskazuje zastosowanie gaśnic na podstawie znormalizowanych oznaczeń literowych4) opisuje zasady zachowania podczas wykonywania zadań zawodowych z użyciem urządzeń podłączonych do sieci elektrycznej5) opisuje zasady ochrony przeciwpożarowej6) wyjaśnia zasady prowadzenia gospodarki odpadami, gospodarki wodno-ściekowej oraz w zakresie ochrony powietrza7) wyjaśnia zasady recyklingu zużytych materiałów pomocniczych |
| 7) organizuje stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska | 1) stosuje zasady organizacji stanowisk pracy związanych z użytkowaniem urządzeń2) opisuje wymagania ergonomiczne dla stanowiska pracy3) określa działania zapobiegające powstawaniu pożaru lub innego zagrożenia na stanowisku pracy4) korzysta z instrukcji obsługi urządzeń technicznych podczas wykonywania zadań zawodowych |
| 8) udziela pierwszej pomocy w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego | 1) opisuje podstawowe symptomy wskazujące na stany nagłego zagrożenia zdrowotnego2) ocenia sytuację poszkodowanego na podstawie analizy objawów obserwowanych u poszkodowanego3) zabezpiecza siebie, poszkodowanego i miejsce wypadku4) układa poszkodowanego w pozycji bezpiecznej5) powiadamia odpowiednie służby6) prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w urazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. krwotok, zmiażdżenie, amputacja, złamanie, oparzenie7) prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w nieurazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. omdlenie, zawał, udar8) wykonuje resuscytację krążeniowo-oddechową na fantomie zgodnie z wytycznymi Polskiej Rady Resuscytacji i Europejskiej Rady Resuscytacji |
| HAN.01.2. Podstawy handlu |
| Efekty kształcenia | Kryteria weryfikacji |
| Uczeń: | Uczeń: |

|  |  |
| --- | --- |
| 1) sporządza dokumenty handlowe związane z wykonywaną pracą w formie papierowej i elektronicznej | 1) rozróżnia dokumenty handlowe, takie jak: pismo informacyjne, zapytanie ofertowe, ofertę sprzedaży, pismo negocjacyjne, zamówienie, reklamację, odpowiedź na reklamację2) dobiera techniki i programy do sporządzania dokumentów handlowych3) zabezpiecza dokumenty handlowe zgodnie z przepisami prawa |
| 2) wykonuje zadania zawodowe z wykorzystaniem technologii informacyjnej | 1) wykorzystuje systemy technologii informacyjnej stosowane w handlu, np. pakiet biurowy, programy sprzedażowe2) dobiera system sprzedaży do rodzaju placówki handlowej3) obsługuje system sprzedaży zgodnie z instrukcją obsługi |
| 3) posługuje się terminologią z zakresu towaroznawstwa handlowego | 1) wyjaśnia pojęcia z zakresu towaroznawstwa, takie jak:asortyment, towar, grupa towarowa, norma, jakość, wartość użytkowa, odbiór jakościowy2) rozpoznaje na podstawie charakterystyki towaroznawczej wybrane grupy towarowe żywnościowe i nieżywnościowe3) kwalifikuje towar do odpowiedniej grupy asortymentowej4) klasyfikuje towary i usługi zgodnie ze strukturą Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług, przyporządkowując je do sekcji, działu, grupy i klasy |
| 4) posługuje się pojęciami z zakresu mikroekonomii i makroekonomii | 1) wyjaśnia pojęcia ekonomiczne: popyt, podaż, równowaga rynkowa, cykl koniunkturalny, wymiana międzynarodowa, przewaga komparatywna2) opisuje cechy gospodarki rynkowej3) określa wpływ prawa popytu i podaży na funkcjonowanie przedsiębiorstwa handlowego4) wyjaśnia zależności ekonomiczne wynikające z prawa Engla5) opisuje powiązania pomiędzy podmiotami funkcjonującymi w gospodarce6) wymienia rodzaje przedsiębiorstw handlowych |
| 5) korzysta z Polskiej Klasyfikacji Działalności, Europejskiej Klasyfikacji Działalności oraz Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług | 1) identyfikuje strukturę klasyfikacji: Polskiej Klasyfikacji Działalności, Europejskiej Klasyfikacji Działalności, Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług2) opisuje zastosowanie Polskiej Klasyfikacji Działalności, Europejskiej Klasyfikacji Działalności oraz Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług3) wyszukuje symbol wyrobu lub usługi w Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług4) dobiera stawkę podatku VAT do towaru na podstawie symbolu Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług |
| 6) posługuje się normami i stosuje procedurę oceny zgodności | 1) wymienia cele normalizacji krajowej2) wyjaśnia czym jest norma i wymienia cechy normy3) rozróżnia oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej4) korzysta ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności |
| HAN.01.3. Organizowanie sprzedaży |
| Efekty kształcenia | Kryteria weryfikacji |
| Uczeń: | Uczeń: |
| 1) wykonuje prace związane z zamówieniem towarów | 1) sprawdza stany magazynowe2) przygotowuje dane do zamówienia3) ustala ilość i rodzaj towarów do zamówienia |

|  |  |
| --- | --- |
|  | 4) składa zamówienie na towar faksem, e-mailem lub telefonicznie5) sporządza zamówienie towarów |
| 2) odbiera dostawy towarów zgodnie z zasadami stosowanymi w handlu | 1) stosuje algorytm postępowania przy odbiorze towarów2) odczytuje informacje zamieszczone na opakowaniach towarów3) dokonuje odbioru towarów pod względem ilościowym i jakościowym4) sporządza dokumenty związane z odbiorem towarów5) sprawdza otrzymane dokumenty od dostawcy pod względem formalnym i rachunkowym6) ustala niezgodności między towarem dostarczonym a zamówionym7) wskazuje sposoby postępowania z towarem wadliwym, uszkodzonym lub zniszczonym |
| 3) rozróżnia magazyny handlowe i ich wyposażenie oraz stosuje zasady gospodarki magazynowej | 1) wymienia rodzaje magazynów handlowych2) rozpoznaje funkcje wyposażenia technicznego magazynów handlowych3) dobiera sprzęt i urządzenia magazynowe do grupy towarowej4) opisuje zasady rozmieszczania towarów w magazynie5) dobiera odpowiednie warunki przechowywania do towarów6) rozmieszcza towary w magazynie zgodnie z zasadami przechowywania |
| 4) wykonuje prace związane z gospodarką opakowaniami | 1) opisuje funkcje opakowań towarów2) klasyfikuje opakowania zgodnie z przyjętymi kryteriami3) opisuje zasady gospodarki opakowaniami w przedsiębiorstwie handlowym4) wymienia zasady segregowania opakowań zgodnie z przepisami prawa5) prowadzi ewidencję opakowań zgodnie z zasadami stosowanymi w przedsiębiorstwie handlowym |
| 5) wykonuje czynności związane z przygotowaniem towarów do sprzedaży | 1) dokonuje ilościowej i jakościowej kontroli towarów przeznaczonych do sprzedaży2) oznacza towary zgodnie z zasadami ustalonymi w handlu3) dobiera opakowanie do rodzaju towaru4) kalkuluje ceny w sprzedaży hurtowej i detalicznej z uwzględnieniem obliczania marży, rabatów i upustów5) rozróżnia systemy zabezpieczające magazyny i towary przed kradzieżą6) charakteryzuje rodzaje zabezpieczeń towarów i placówki handlowej7) dobiera zasady przygotowania towarów do sprzedaży odpowiednio do asortymentu8) stosuje zabezpieczenia towarów przed uszkodzeniem, kradzieżą i zniszczeniem |
| 6) rozmieszcza towary w magazynie i na sali sprzedażowej | 1) stosuje podstawowe narzędzia marketingu, takie jak: produkt, cena, dystrybucja, promocja2) stosuje metody i formy ekspozycji towarów3) dobiera sposoby rozmieszczania towarów ze względu na stosowaną metodę sprzedaży4) wymienia zasady marketingu handlowego5) wymienia ogólne zasady rozmieszczania grup towarowych w sklepie z uwzględnieniem wagi towaru i wielkości opakowania, cech fizykochemicznych i wymaganych warunków przechowywania, wielkości |

|  |  |
| --- | --- |
|  | i częstości sprzedaży towaru, branży i grupy asortymentowej towarów6) przygotowuje ekspozycje towarów do sprzedaży |
| 7) przestrzega przepisów prawa dotyczących odpowiedzialności materialnej związanych z wykonywaniem zadań zawodowych | 1) rozróżnia rodzaje odpowiedzialności materialnej2) określa skutki nieprzestrzegania przepisów prawa dotyczących odpowiedzialności materialnej3) identyfikuje metody inwentaryzacji4) przygotowuje towary do inwentaryzacji5) przeprowadza inwentaryzację towarów metodą spisu z natury6) wypełnia dokumenty inwentaryzacyjne7) charakteryzuje rodzaje niedoborów (zawinione i niezawinione)8) ustala limit ubytków9) określa zakres odpowiedzialności materialnej pracowników |
| HAN.01.4. Sprzedaż towarów |
| Efekty kształcenia | Kryteria weryfikacji |
| Uczeń: | Uczeń: |
| 1) rozróżnia formy i techniki sprzedaży towarów w handlu | 1) opisuje formy sprzedaży towarów w handlu, w tym tradycyjną, samoobsługową, mieszaną, preselekcyjną, internetową2) dobiera formę sprzedaży do rodzaju asortymentu3) określa techniki sprzedaży stosowane w handlu4) dobiera technikę sprzedaży do asortymentu i potrzeb klientów |
| 2) rozpoznaje potrzeby klienta | 1) klasyfikuje klientów ze względu na wiek, płeć, miejsce zamieszkania, status społeczny2) określa rodzaje klientów ze względu na cechy osobowości, np. niezdecydowany, zdecydowany, nieufny, zgodny, niecierpliwy i szybkość akceptowania nowości3) opisuje motywy zachowań klientów |
| 3) określa asortyment punktu sprzedaży i prezentuje ofertę handlową | 1) określa rodzaje asortymentów towarowych, takie jak: wąski, szeroki, płytki, głęboki2) dokonuje podziału asortymentu na grupy towarowe3) przekazuje informacje klientowi o sposobach użytkowania i przechowywania kupowanych towarów4) prezentuje klientowi walory użytkowe sprzedawanego towaru5) wykorzystuje pocztę elektroniczną i zasoby internetowe do pozyskiwania i gromadzenia informacji o towarach6) przekazuje klientowi informacje o warunkach sprzedaży np. w postaci elektronicznej i papierowej |
| 4) prowadzi rozmowę sprzedażową | 1) rozróżnia komunikację werbalną i niewerbalną2) wymienia zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej3) charakteryzuje etapy rozmowy sprzedażowej4) dobiera sposób prowadzenia rozmowy sprzedażowej do typu klienta |
| 5) realizuje zamówienie klienta w różnych formach sprzedaży | 1) sprawdza dostępność towarów2) prowadzi korespondencję z klientem dotyczącą realizacji zamówienia3) udziela wyjaśnień na zapytanie klienta dotyczące realizacji zamówienia4) sporządza dokumenty sprzedaży, takie jak: faktura, rachunek, faktura korygująca oraz dokument magazynowy wydania zewnętrznego (WZ)5) ustala kwotę należności za sprzedane towary |

|  |  |
| --- | --- |
|  | 6) przyjmuje wpłaty i należności w formie gotówkowej lub bezgotówkowej7) wykonuje czynności związane z pakowaniem i wydawaniem towaru8) dobiera sposób pakowania towarów w zależności od rodzaju towaru i oczekiwań klienta9) informuje klienta o prawach dotyczących zwrotu towarów i gwarancji10) informuje klienta o organizacji i warunkach odbioru towaru |
| 6) wykonuje czynności związane z obsługą stanowiska kasowego | 1) przygotowuje stanowisko kasowe do pracy2) obsługuje kasę fiskalną zgodnie z instrukcją obsługi3) zabezpiecza i odprowadza utarg4) sporządza dokumenty kasowe zgodnie z przyjętymi zasadami5) stosuje programy komputerowe do ewidencji rozliczeń pieniężnych6) stosuje specjalistyczne urządzenia do rozliczeń pieniężnych |
| 7) stosuje procedury postępowania reklamacyjnego | 1) przyjmuje zgłoszenie reklamacyjne2) charakteryzuje rękojmię i gwarancję3) opisuje zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji4) informuje klienta o sposobach rozpatrywania reklamacji5) wypełnia dokumenty związane z reklamacją towarów6) określa sposoby postępowania reklamacyjnego w zależności od rodzaju zgłaszanej reklamacji |
| 8) wykorzystuje urządzenia techniczne i oprogramowanie komputerowe wspomagające sprzedaż towarów w handlu | 1) stosuje arkusz kalkulacyjny do wykonywania obliczeń2) obsługuje urządzenia sklepowe i magazynowe, takie jak: waga, metkownica, krajalnica, urządzenia chłodnicze |
| HAN.01.5. Język obcy zawodowy |
| Efekty kształcenia | Kryteria weryfikacji |
| Uczeń: | Uczeń: |
| 1) posługuje się podstawowym zasobem środków językowych w języku obcym nowożytnym (ze szczególnym uwzględnieniem środków leksykalnych) umożliwiającym realizację czynności zawodowych w zakresie tematów związanych:a) ze stanowiskiem pracy i jego wyposażeniemb) z głównymi technologiami stosowanymi w danym zawodziec) z dokumentacją związaną z danym zawodemd) z usługami świadczonymi w danym zawodzie | 1) rozpoznaje oraz stosuje środki językowe umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie:a) czynności wykonywanych na stanowisku pracy, w tym związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i higieny pracyb) narzędzi, maszyn, urządzeń i materiałów koniecznych do realizacji czynności zawodowychc) procesów i procedur związanych z realizacją zadań zawodowychd) formularzy, specyfikacji oraz innych dokumentów związanych z wykonywaniem zadań zawodowyche) świadczonych usług, w tym obsługi klienta |
| 2) rozumie proste wypowiedzi ustne artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka obcego nowożytnego, a także proste wypowiedzi pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych:a) rozumie proste wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. rozmowy, wiadomości, komunikaty, | 1) określa główną myśl wypowiedzi lub tekstu lub fragmentu wypowiedzi lub tekstu2) znajduje w wypowiedzi lub tekście określone informacje3) rozpoznaje związki między poszczególnymi częściami tekstu4) układa informacje w określonym porządku |

|  |  |
| --- | --- |
| instrukcje lub filmy instruktażowe, prezentacje), artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka,b) rozumie proste wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. napisy, broszury, instrukcje obsługi, przewodniki, dokumentację zawodową) |  |
| 3) samodzielnie tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne i pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych:a) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. polecenie, komunikat, instrukcję)b) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. komunikat, e-mail, instrukcję, wiadomość, CV, list motywacyjny, dokument związany z wykonywanym zawodem – według wzoru) | 1) opisuje przedmioty, działania i zjawiska związane z czynnościami zawodowymi sprzedawcy2) przedstawia sposób postępowania w różnych sytuacjach zawodowych (np. udziela odpowiedzi klientowi, wyjaśnia zasady)3) wyraża i uzasadnia swoje stanowisko,4) stosuje zasady konstruowania tekstów o różnych charakterze5) stosuje formalny lub nieformalny styl wypowiedzi adekwatnie do sytuacji |
| 4) uczestniczy w rozmowie w typowych sytuacjach związanych z realizacją zadań zawodowych – reaguje w języku obcym nowożytnym w sposób zrozumiały, adekwatnie do sytuacji komunikacyjnej, ustnie lub w formie prostego tekstu:a) reaguje ustnie (np. podczas rozmowy z innym pracownikiem, klientem, kontrahentem, w tym rozmowy telefonicznej) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowychb) reaguje w formie prostego tekstu pisanego (np. wiadomość, formularz, e- mail, dokument związany z wykonywanym zawodem) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych | 1) rozpoczyna, prowadzi i kończy rozmowę2) uzyskuje i przekazuje informacje i wyjaśnienia3) wyraża swoje opinie i uzasadnia je, pyta o opinie, zgadza się lub nie zgadza z opiniami innych osób4) prowadzi proste negocjacje związane z czynnościami zawodowymi5) pyta o upodobania i intencje innych osób6) proponuje, zachęca klienta7) stosuje zwroty i formy grzecznościowe8) dostosowuje styl wypowiedzi do sytuacji |
| 5) zmienia formę przekazu ustnego lub pisemnego w języku obcym nowożytnym, w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych | 1) przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje zawarte w materiałach wizualnych (np. w wykresach, symbolach, piktogramach, schematach) oraz audiowizualnych (np. w filmach instruktażowych)2) przekazuje w języku polskim informacje sformułowane w języku obcym nowożytnym3) przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje sformułowane w języku polskim lub tym języku obcym nowożytnym4) przedstawia publicznie w języku obcym nowożytnym wcześniej opracowany materiał (np. prezentację) |
| 6) wykorzystuje strategie służące doskonaleniu własnych umiejętności językowych oraz podnoszące świadomość językową:a) wykorzystuje techniki samodzielnej pracy nad językiem obcym nowożytnymb) współdziała w grupie | 1) posługuje się słownikiem dwujęzycznym i jednojęzycznym2) pracuje z tekstem w języku obcym nowożytnym, również za pomocą technologii informacyjno- komunikacyjnych3) identyfikuje słowa klucze, internacjonalizmy4) wykorzystuje kontekst (tam, gdzie to możliwe), aby w przybliżeniu określić znaczenie słowa |

|  |  |
| --- | --- |
| c) korzysta ze źródeł informacji w języku obcym nowożytnymd) stosuje strategie komunikacyjne i kompensacyjne | 5) upraszcza (jeżeli to konieczne) wypowiedź, zastępuje nieznane słowa innymi, wykorzystuje opis, środki niewerbalne |
| HAN.01.6. Kompetencje personalne i społeczne |
| Efekty kształcenia | Kryteria weryfikacji |
| Uczeń: | Uczeń: |
| 1) przestrzega zasad kultury i etyki podczas realizacji zadań zawodowych | 1) wymienia reguły i procedury obowiązujące w środowisku pracy2) identyfikuje zasady etyczne i prawne związane z ochroną własności intelektualnej i ochroną danych osobowych3) wymienia uniwersalne zasady kultury i etyki4) rozpoznaje przypadki naruszania zasad etyki5) używa form grzecznościowych w komunikacji pisemnej i ustnej |
| 2) wykazuje się kreatywnością i otwartością na zmiany | 1) określa cechy charakteryzujące kreatywność2) uzasadnia znaczenie zmiany w życiu człowieka3) wymienia źródła zmian organizacyjnych4) wymienia etapy wprowadzania zmiany5) identyfikuje przyczyny oporu wobec zmian w środowisku pracy6) wskazuje potrzebę zmian7) podejmuje inicjatywę w nietypowej sytuacji8) reaguje elastycznie na nieprzewidywalne sytuacje |
| 3) planuje wykonanie zadania | 1) wymienia etapy planowania2) formułuje cel zgodnie z koncepcją formułowania celów w dziedzinie planowania3) sporządza listę kontrolną czynności niezbędnych do wykonania zadania4) grupuje zadania według kryterium ważności i pilności5) ustala terminy wykonania zadań i rezerwy czasowe6) ustala budżet zadań7) wymienia środki i narzędzia do wykonania zadań8) ocenia wykonanie przydzielonych zadań |
| 4) stosuje techniki radzenia sobie ze stresem | 1) identyfikuje sytuacje wywołujące stres2) identyfikuje skutki stresu3) podaje przykłady radzenia sobie w sytuacjachstresowych w pracy zawodowej |
| 5) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe | 1) określa oczekiwane przez pracodawców kompetencje i kwalifikacje zawodowe2) opisuje zestaw umiejętności i kompetencji niezbędnych w wykonywanym zawodzie3) wyznacza cele rozwojowe, sposoby i ich realizacji4) rozróżnia formy i metody doskonalenia zawodowego |
| 6) przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy | 1) pozyskuje dane osobowe zgodnie z przepisami prawa2) przestrzega zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych3) przechowuje dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa4) przedstawia konsekwencje nieprzestrzegania tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy |
| 7) negocjuje warunki porozumień | 1) rozróżnia czynniki wpływające na proces negocjacji2) identyfikuje etapy negocjacji3) wymienia style negocjacji4) wymienia czynniki wpływające na przebieg i wynik negocjacji |

|  |  |
| --- | --- |
|  | 5) dobiera techniki negocjowania do warunków negocjacji |
| 8) stosuje zasady komunikacji interpersonalnej | 1) rozróżnia rodzaje komunikacji społecznej2) przedstawia typy komunikacji interpersonalnej3) identyfikuje formy komunikacji werbalnej i niewerbalnej4) opisuje ogólne zasady komunikacji interpersonalnej5) identyfikuje elementy procesu komunikacji interpersonalnej6) wymienia bariery komunikacyjne7) wskazuje sposoby eliminowania barier powstałych w procesie komunikacji8) wyjaśnia cechy efektywnego przekazu |
| 9) współpracuje w zespole | 1) identyfikuje różnice między jednostką, grupą i zespołem2) wymienia warunki dobrej współpracy w zespole3) rozpoznaje kluczowe role zespołowe4) rozpoznaje zachowania destrukcyjne hamujące współpracę w zespole |

Do wykonywania zadań zawodowych w zakresie kwalifikacji HAN.02. Prowadzenie działań handlowych

niezbędne jest osiągnięcie niżej wymienionych efektów kształcenia:

|  |
| --- |
| HAN.02. Prowadzenie działań handlowych |
| HAN.02.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy |
| Efekty kształcenia | Kryteria weryfikacji |
| Uczeń: | Uczeń: |
| 1) określa zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka występujące w środowisku pracy oraz sposoby zapobiegania im | 1) wymienia czynniki szkodliwe w środowisku pracy2) opisuje źródła i rodzaje zagrożeń występujących w środowisku pracy3) opisuje sposoby zapobiegania zagrożeniom zdrowia i życia w miejscu pracy4) definiuje pojęcia: wypadek przy pracy, choroba zawodowa5) rozpoznaje objawy typowych chorób zawodowych |
| 2) stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych | 1) opisuje środki ochrony stosowane podczas wykonywania zadań zawodowych2) dobiera środki ochrony indywidualnej i zbiorowej do rodzaju wykonywanych prac |
| 3) przestrzega zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska | 1) opisuje bezpieczne i higieniczne warunki pracy na stanowisku pracy2) identyfikuje znaki informacyjne dotyczące ochrony przeciwpożarowej3) opisuje zastosowanie gaśnic na podstawie znormalizowanych oznaczeń literowych4) opisuje zasady zachowania podczas wykonywania zadań zawodowych z użyciem urządzeń podłączonych do sieci elektrycznej5) opisuje zasady ochrony przeciwpożarowej6) wyjaśnia zasady prowadzenia gospodarki odpadami, gospodarki wodno-ściekowej oraz w zakresie ochrony powietrza w przedsiębiorstwie handlowym7) wyjaśnia zasady recyklingu zużytych materiałów pomocniczych |
| 4) organizuje stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny | 1) opisuje zasady organizacji stanowisk pracy związanych z użytkowaniem urządzeń stosowanych |

|  |  |
| --- | --- |
| pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska | podczas wykonywania prac na stanowisku sprzedaży pracy2) opisuje wymagania ergonomiczne dla stanowiska pracy przy komputerze3) określa działania zapobiegające powstawaniu pożaru lub innego zagrożenia na stanowisku pracy4) korzysta z instrukcji obsługi urządzeń technicznych podczas wykonywania zadań zawodowych |
| 5) udziela pierwszej pomocy w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego | 1) opisuje podstawowe symptomy wskazujące na stany nagłego zagrożenia zdrowotnego2) ocenia sytuację poszkodowanego na podstawie analizy objawów obserwowanych u poszkodowanego3) zabezpiecza siebie, poszkodowanego i miejsce wypadku4) układa poszkodowanego w pozycji bezpiecznej5) powiadamia odpowiednie służby6) prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w urazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. krwotok, zmiażdżenie, amputacja, złamanie, oparzenie7) prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w nieurazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. omdlenie, zawał, udar8) wykonuje resuscytację krążeniowo-oddechową na fantomie zgodnie z wytycznymi Polskiej Rady Resuscytacji i Europejskiej Rady Resuscytacji |
| HAN.02.2. Podstawy handlu |
| Efekty kształcenia | Kryteria weryfikacji |
| Uczeń: | Uczeń: |
| 1) sporządza dokumenty handlowe związane z wykonywaną pracą w formie papierowej i elektronicznej | 1) opisuje dokumenty handlowe, takie jak: pismo informacyjne, zapytanie ofertowe, ofertę sprzedaży, pismo negocjacyjne, zamówienie, reklamację, odpowiedź na reklamację2) dobiera techniki i programy do sporządzania dokumentów handlowych3) zabezpiecza dokumenty handlowe zgodnie z przepisami prawa |
| 2) wykonuje zadania zawodowe z wykorzystaniem technologii informacyjnej | 1) wykorzystuje systemy technologii informacyjnej stosowane w handlu, np. pakiet biurowy, programysprzedażowe2) dobiera system sprzedaży do rodzaju placówki handlowej3) obsługuje system sprzedaży zgodnie z instrukcją obsługi |
| 3) posługuje się terminologią z zakresu towaroznawstwa handlowego | 1) definiuje pojęcia z zakresu towaroznawstwa, takie jak: asortyment, towar, grupa towarowa, norma, jakość, wartość użytkowa, odbiór jakościowy2) rozpoznaje na podstawie charakterystyki towaroznawczej wybrane grupy towarowe żywnościowe i nieżywnościowe3) kwalifikuje towar do odpowiedniej grupy asortymentowej4) klasyfikuje towary i usługi zgodnie ze strukturą Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług, przyporządkowując je do sekcji, działu, grupy i klasy |
| 5) posługuje się pojęciami z zakresu mikroekonomii i makroekonomii | 1) wyjaśnia pojęcia ekonomiczne: popyt, podaż, równowaga rynkowa, cykl koniunkturalny, |

|  |  |
| --- | --- |
|  | wymiana międzynarodowa, przewaga komparatywna2) opisuje cechy gospodarki rynkowej3) określa wpływ prawa popytu i podaży na funkcjonowanie przedsiębiorstwa handlowego4) wyjaśnia zależności ekonomiczne wynikające z prawa Engla5) opisuje powiązania pomiędzy podmiotami funkcjonującymi w gospodarce6) wymienia rodzaje przedsiębiorstw handlowych |
| 5) korzysta z Polskiej Klasyfikacji Działalności, Europejskiej Klasyfikacji Działalności oraz Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług | 1) identyfikuje strukturę klasyfikacji Polskiej Klasyfikacji Działalności, Europejskiej Klasyfikacji Działalności, Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług2) opisuje zastosowanie: Polskiej Klasyfikacji Działalności, Europejskiej Klasyfikacji Działalności oraz Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług3) wyszukuje symbol wyrobu lub usługi w Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług4) dobiera stawkę podatku VAT do towaru na podstawie symbolu Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług |
| 6) posługuje się normami i stosuje procedurę oceny zgodności | 1) wymienia cele normalizacji krajowej2) wyjaśnia czym jest norma i wymienia cechy normy3) rozróżnia oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej4) korzysta ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności |
| HAN.02.3. Planowanie działań sprzedażowych i monitorowanie realizacji budżetu |
| Efekty kształcenia | Kryteria weryfikacji |
| Uczeń: | Uczeń: |
| 1) wykorzystuje informacje o rynku pochodzące z różnych źródeł | 1) wymienia źródła informacji o rynku2) sporządza analizę słabych i mocnych stron oraz szans i zagrożeń (SWOT) na podstawie pozyskanych informacji o rynku3) dokonuje segmentacji rynku4) określa potrzeby klientów na podstawie przeprowadzonych badań i analiz |
| 2) dokonuje wstępnej analizy rynku dotyczącej oczekiwań i potrzeb klientów oraz ich zachowań rynkowych | 1) określa oczekiwania i potrzeby klientów przedsiębiorstwa2) opisuje typy klientów przedsiębiorstwa3) określa potrzeby klientów w odniesieniu do prowadzonej działalności gospodarczej |
| 3) podejmuje decyzje handlowe na podstawie analizy rynku | 1) formułuje wnioski na podstawie danych wynikających z prowadzonej analizy rynku2) opracowuje prognozę sprzedaży na podstawie analizy rynku3) prezentuje wnioski z badań zapotrzebowania rynkowego4) ustala wielkość towarów do zamówienia na podstawie prognozy zapotrzebowania rynkowego |
| 4) stosuje narzędzia promocji odpowiednie do oferty handlowej | 1) określą rolę promocji w działaniach marketingowych przedsiębiorstwa2) dobiera narzędzia promocji do strategii przedsiębiorstwa handlowego, np. promocja skierowana do odbiorców hurtowych, rabaty w zależności od wielkości zakupów promocja skierowana do konsumentów finalnych, pokazy, degustacje, bezpłatne próbki |

|  |  |
| --- | --- |
|  | 3) dobiera narzędzia promocji do oferty handlowej przedsiębiorstwa4) opracowuje plan działań promocyjnych na podstawie otrzymanych danych |
| 5) monitoruje realizację budżetu | 1) uzasadnia potrzebę monitorowania wyników sprzedaży2) omawia metody weryfikacji rezultatów działań sprzedażowych3) omawia sposoby sporządzania raportu z działań sprzedażowych i z uzyskanych wyników wykorzystując szablon stosowany w organizacji4) proponuje działania korygujące, adekwatne do zdiagnozowanej sytuacji |
| 6) planuje działania sprzedażowe na podstawie przeprowadzonej analizy ekonomicznej | 1) rozróżnia rodzaje planów działania sprzedażowego2) określa elementy struktury planu działań sprzedażowych3) sporządza harmonogram planowanych działań sprzedażowych4) przewiduje działania konkurencji w odniesieniu do planowanych działań sprzedażowych5) dobiera zadania i działania sprzedażowe do wyznaczonego celu |
| HAN.02.4. Zarządzanie działaniami handlowymi |
| Efekty kształcenia | Kryteria weryfikacji |
| Uczeń: | Uczeń: |
| 1) przygotowuje oferty handlowe i zapytania ofertowe | 1) sporządza zapytanie ofertowe zgodnie z zasadami korespondencji handlowej2) wskazuje błędy w zapytaniu ofertowymi ofercie handlowej3) wymienia cechy oferty handlowej atrakcyjnej dla odbiorców4) sporządza ofertę handlową skierowaną do odbiorców indywidualnych i instytucjonalnych |
| 2) przygotowuje standardowe formy korespondencji służbowej | 1) identyfikuje elementy treści pisma handlowego2) sporządza dokumenty handlowe w formie papierowej i elektronicznej, np. zapytanie ofertowe, ofertę, reklamację3) sporządza korespondencję z kontrahentami i pracownikami w formie elektronicznej4) odpowiada na zapytanie dotyczące realizacji usług i reklamacji |
| 3) stosuje pośrednie i bezpośrednie formy sprzedaży towarów | 1) opisuje pośrednie i bezpośrednie formy sprzedaży2) dobiera formy sprzedaży do rodzaju działalności handlowej3) dobiera formy sprzedaży do rodzaju oferowanych towarów i usług |
| 4) przygotowuje spotkanie sprzedażowe | 1) identyfikuje osoby decyzyjne w firmie klienta2) zbiera i analizuje informacje o kliencie pod względem jego potencjału zakupowego3) uzasadnia konieczność sporządzenia planu organizacji spotkań, w tym kosztów logistycznych i optymalizacji czasu pracy |
| 5) inicjuje kontakt z klientem | 1) nawiązuje relacje z klientem, wykorzystując techniki komunikacji2) tworzy komunikat skierowany do klienta z zachowaniem zasad komunikacji werbalnej i niewerbalnej na podstawie scenariusza |

|  |  |
| --- | --- |
| 6) składa propozycję zakupu | 1) dobiera sposób prezentacji propozycji zakupu z uwzględnieniem priorytetów organizacji2) formułuje zakres zamówienia w oparciu o zdiagnozowaną sytuację klienta |
| 7) ustala warunki oferty w ramach podanych warunków brzegowych | 1) wymienia zasady prezentacji ceny oferty2) wyjaśnia znaczenie komunikowania korzyści płynących z poszczególnych cech oferty3) dobiera przykładowe pytania służące zdiagnozowaniu opinii klienta na temat oferty według przygotowanych wzorów4) podaje przykłady wątpliwości klienta i odpowiada na nie5) podaje przykłady sytuacji, w których uzasadnione jest poszerzenie lub zmiana oferty |
| 8) prowadzi negocjacje handlowe | 1) dobiera argumenty do założonego celu negocjacji handlowych2) dobiera strategie negocjacyjne do typu klienta3) sporządza plan negocjacji handlowej4) opracowuje scenariusz negocjacji handlowych5) negocjuje warunki współpracy |
| 9) zawiera umowy sprzedaży | 1) wymienia elementy umowy sprzedaży2) modyfikuje zapisy w umowie sprzedaży towarów pod względem ich poprawności3) wypełnia formularz umowy sprzedaży |
| 10) sporządza kalkulację cen sprzedaży | 1) opisuje strategie ustalania ceny sprzedaży, np: Charm pricing (urok cen), Skimming pricing (zbieranie śmietanki), Benchmarking, (zakotwiczenie)2) oblicza marżę sprzedaży towaru lub usługi3) oblicza cenę sprzedaży towarów lub usług4) oblicza cenę jednostkową towaru lub usługi |
| 11) zamawia towary i usługi u dostawców | 1) opracowuje kryteria wyboru dostawców2) dokonuje wyboru oferty handlowej na dostawę towarów zgodnie z zasadą racjonalnego gospodarowania zasobami finansowymi3) sporządza zamówienie na towary i usługi4) opracowuje strukturę bazy danych o dostawcach |
| HAN.02.5. Organizacja gospodarki magazynowej |
| Efekty kształcenia | Kryteria weryfikacji |
| 1) przestrzega zasad przechowywania, magazynowania i transportu towarów | 1) rozróżnia rodzaje magazynów2) sporządza instrukcję przechowywania, magazynowania i transportowania określonych towarów3) rozróżnia części składowe magazynu4) dobiera sposób przechowywania i magazynowania do rodzaju towaru5) dobiera środek transportu do rodzaju towaru |
| 2) organizuje przepływ kupowanych oraz sprzedawanych wyrobów i towarów | 1) wyjaśnia istotę rodzajów dystrybucji, takich jak: intensywna, selektywna, wyłączna2) rozróżnia rodzaje kanałów dystrybucji3) wskazuje pośredników kanałów dystrybucji towarów, np. hurtownie, dystrybutorzy bezpośredni, własne stacjonarne punkty sprzedaży, punkty sprzedaży innych firm4) sporządza plan dystrybucji towarów |
| 3) prowadzi gospodarkę magazynową:a) dobiera rodzaj magazynu, wyposażenie, powierzchnię magazynu do asortymentu towarów | 1) wymienia i charakteryzuje rodzaje zapasów towarowych, np. zapas obrotowy, rezerwowy2) rozróżnia dokumenty magazynowe3) wypełnia dokumenty magazynowe |

|  |  |
| --- | --- |
| b) planuje zakupy towarówc) dokumentuje zdarzenia gospodarcze związane z gospodarką magazynową | 4) interpretuje obliczone wskaźniki magazynowe, takie jak: wskaźnik wykorzystania pojemności użytkowej magazynu, wskaźnik wykorzystania pojemności składowej magazynu, wskaźnik eksploatacji przestrzeni składowej magazynu5) oblicza stan zapasów według danych6) sporządza zapotrzebowanie na towary |
| 4) nadzoruje gospodarkę magazynową | 1) wymienia zasady gospodarki magazynowej2) weryfikuje dokumenty magazynowe pod względem ich poprawności sporządzenia3) weryfikuje przepływ towarów przez magazyn na podstawie dokumentacji magazynowej |
| 5) zarządza obiegiem dokumentów w przedsiębiorstwie:a) stosuje przepisy prawa dotyczące gromadzenia, przetwarzania dokumentówb) zabezpiecza dokumenty zgodnie z przepisami prawa | 1) rozróżnia kategorie archiwalne2) rozróżnia rodzaje dokumentów gromadzone w przedsiębiorstwie3) klasyfikuje dokumenty ze względu na kategorię archiwalną4) wymienia zasady postępowania z dokumentacją biurową5) stosuje algorytm postępowania dotyczący przechowywania dokumentacji6) stosuje zasady przechowywania dokumentacji sporządzanej w formie elektronicznej |
| 6) wykonuje prace związane ze sporządzaniem i archiwizacją dokumentów dotyczących transakcji zakupu lub transakcji sprzedaży zgodnie z przepisami prawa | 1) wymienia zasady przechowywania dokumentów handlowych w przedsiębiorstwie2) oznacza dokumentację archiwalną3) wskazuje okresy przechowywania dokumentów dotyczących transakcji zakupu lub transakcji sprzedaży |
| 7) stosuje specjalistyczne oprogramowanie handlowe i magazynowe do wykonywania zadań zawodowych | 1) sporządza dokumenty obrotu magazynowego w programie komputerowym2) sporządza dokumentację sprzedażową w programie komputerowym3) sporządza dokumenty obrotu pieniężnego w programie komputerowym |
| HAN.02.6. Prowadzenie działań posprzedażowych |
| Efekty kształcenia | Kryteria weryfikacji |
| Uczeń: | Uczeń: |
| 1) wykonuje czynności związane z przyjmowaniem i rozpatrywaniem reklamacji | 1) przestrzega przepisów prawa w zakresie postępowania reklamacyjnego2) wypełnia druki reklamacyjne3) weryfikuje dokumentację reklamacyjną pod względem poprawności sporządzenia4) opracowuje procedurę postępowania reklamacyjnego w przedsiębiorstwie handlowym |
| 2) prowadzi obsługę posprzedażową | 1) omawia znaczenie utrzymywania długofalowych relacji z klientem, w tym formułuje prośbę do klienta o polecenie go innym klientom2) wymienia narzędzia pozwalające na dalszy kontakt z potencjalnym klientem3) identyfikuje obszary potencjalnej dodatkowej sprzedaży u danego klienta4) wskazuje sposoby rozpoznawania poziomu satysfakcji klienta z użytkowania towarów lub korzystania z usług |
| 3) monitoruje realizację zamówienia | 1) określa działania w procesie realizacji zamówienia, w tym obsługi reklamacji2) wymienia etapy realizacji zamówienia3) opisuje działania windykacyjne |

|  |  |
| --- | --- |
| 4) wspiera klienta w użytkowaniu, dostarczonych produktów lub usług | 1) udziela informacji na temat towaru lub usługi oraz sposobu użytkowania sprzedanego towaru lub usługi2) doradza klientowi rodzaj towaru lub usługi3) prezentuje sposób użytkowania towaru lub usługi |
| 5) promuje towar i usługę | 1) prezentuje towar lub usługę2) opisuje sposób zastosowania towaru lub usługi3) stosuje zasady etyki podczas promocji towaru lub usługi |
| HAN.02.7. Sporządzanie dokumentacji ekonomiczno-finansowej |
| Efekty kształcenia | Kryteria weryfikacji |
| Uczeń: | Uczeń: |
| 1) stosuje przepisy prawa dotyczące prowadzenia rachunkowości handlowej | 1) wymienia przepisy prawa dotyczące prowadzenia rachunkowości w przedsiębiorstwie handlowym2) rozróżnia zasady rachunkowości handlowej3) opisuje funkcje rachunkowości handlowej |
| 2) ewidencjonuje operacje gospodarcze zakupu i sprzedaży na kontach bilansowych i kontach wynikowych | 1) określa treść operacji gospodarczej na podstawie dowodu księgowego2) księguje operacje gospodarcze zakupu i sprzedaży potwierdzone dowodami księgowymi zgodnie z zasadami księgowania3) rozróżnia typy operacji gospodarczych dotyczące zakupu i sprzedaży ze względu na ich wpływ na składniki bilansu4) analizuje ewidencje operacji bilansowych i kontach wynikowych zakupu i sprzedaży |
| 3) określa koszty i przychody działalności handlowej | 1) charakteryzuje koszty i przychody działalności handlowej2) dobiera dokumenty księgowe do grupy kosztów i grupy przychodów3) klasyfikuje koszty i przychody w działalności handlowej |
| 4) sporządza kalkulację kosztu jednostkowego i ceny sprzedaży towaru lub usługi | 1) wymienia elementy składowe ceny sprzedaży2) oblicza koszt jednostkowy towaru lub usługi z uwzględnieniem marży handlowej3) oblicza cenę sprzedaży towaru lub usługi netto i brutto4) oblicza marżę różnymi metodami, takimi jak: od stu, w stu |
| 5) przeprowadza inwentaryzację:a) analizuje dokumenty przy prowadzeniu inwentaryzacjib) planuje inwentaryzacjęc) rozlicza niedobory i nadwyżki inwentaryzacyjne | 1) opisuje zasady przeprowadzania inwentaryzacji, np. terminowości, częstotliwości, podwójnej kontroli, rzetelnego obrazu, kompletności2) określa różnice między remanentem a inwentaryzacją3) rozróżnia rodzaje inwentaryzacji4) sporządza plan inwentaryzacji5) rozróżnia niedobory od nadwyżek inwentaryzacyjnych6) oblicza kompensaty niedoborów nadwyżkami |
| 6) opisuje sposoby wyliczania wynagrodzenia pracowników zatrudnionych w różnych systemach | 1) wymienia składniki wynagrodzenia pracowników zatrudnionych w systemie czasowym i prowizyjnym2) określa wynagrodzenie pracownika zatrudnionego na podstawie umowy o pracę w systemie czasowym i prowizyjnym3) określa wynagrodzenie pracownika za czas niezdolności do pracy4) określa wynagrodzenie osoby wykonującej pracę na podstawie umowy cywilnoprawnej |

|  |  |
| --- | --- |
| 7) przeprowadza analizę ekonomiczną funkcjonowania przedsiębiorstwa | 1) oblicza wskaźniki płynności finansowej2) interpretuje wskaźniki płynności finansowej3) oblicza wskaźniki zadłużenia4) interpretuje wskaźniki płynności finansowej5) oblicza wskaźnik rentowności przedsiębiorstwa6) interpretuje wskaźnik rentowności przedsiębiorstwa7) formułuje wnioski na podstawie obliczonych wskaźników8) określa elementy jednostkowego sprawozdania z przeprowadzonej analizy ekonomicznej |
| HAN.02.8. Język obcy zawodowy |
| Efekty kształcenia | Kryteria weryfikacji |
| Uczeń: | Uczeń: |
| 1) posługuje się podstawowym zasobem środków językowych w języku obcym nowożytnym (ze szczególnym uwzględnieniem środków leksykalnych), umożliwiającym realizację czynności zawodowych w zakresie tematów związanych:a) ze stanowiskiem pracy i jego wyposażeniemb) z głównymi technologiami stosowanymi w danym zawodziec) z dokumentacją związaną z danym zawodemd) z usługami świadczonymi w danym zawodzie | 1) rozpoznaje oraz stosuje środki językowe umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie:a) czynności wykonywanych na stanowisku pracy, w tym związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i higieny pracyb) narzędzi, maszyn, urządzeń i materiałów koniecznych do realizacji czynności zawodowychc) procesów i procedur związanych z realizacją zadań zawodowychd) formularzy, specyfikacji oraz innych dokumentów związanych z wykonywaniem zadań zawodowyche) świadczonych usług, w tym obsługi klienta |
| 2) rozumie proste wypowiedzi ustne artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka obcego nowożytnego, a także proste wypowiedzi pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych:a) rozumie proste wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. rozmowy, wiadomości, komunikaty, instrukcje lub filmy instruktażowe, prezentacje) artykułowane wyraźnie,w standardowej odmianie językab) rozumie proste wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. napisy, broszury, instrukcje obsługi, przewodniki, dokumentację zawodową) | 1) określa główną myśl wypowiedzi lub tekstu lub fragmentu wypowiedzi lub tekstu2) znajduje w wypowiedzi lub tekście określone informacje3) rozpoznaje związki między poszczególnymi częściami tekstu4) układa informacje w określonym porządku |
| 3) samodzielnie tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne i pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych:a) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. polecenie, komunikat, instrukcję)b) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. komunikat, e-mail, instrukcję, wiadomość, CV, list motywacyjny, dokument związany z wykonywanym zawodem – według wzoru) | 1) opisuje przedmioty, działania i zjawiska związane z czynnościami zawodowymi2) przedstawia sposób postępowania w różnych sytuacjach zawodowych3) wyraża i uzasadnia swoje stanowisko,4) stosuje zasady konstruowania tekstów o różnych charakterze5) stosuje formalny lub nieformalny styl wypowiedzi adekwatnie do sytuacji |

|  |  |
| --- | --- |
| 4) uczestniczy w rozmowie w typowych sytuacjach związanych z realizacją zadań zawodowych – reaguje w języku obcym nowożytnym w sposób zrozumiały, adekwatnie do sytuacji komunikacyjnej, ustnie lub w formie prostego tekstu:a) reaguje ustnie (np. podczas rozmowy z innym pracownikiem, klientem, kontrahentem, w tym rozmowy telefonicznej) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowychb) reaguje w formie prostego tekstu pisanego (np. wiadomość, formularz, e-mail, dokument związany z wykonywanym zawodem) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych | 1) rozpoczyna, prowadzi i kończy rozmowę2) uzyskuje i przekazuje informacje i wyjaśnienia3) wyraża swoje opinie i uzasadnia je, pyta o opinie, zgadza się lub nie zgadza z opiniami innych osób4) prowadzi proste negocjacje związane z czynnościami zawodowymi5) pyta o upodobania i intencje innych osób6) proponuje, zachęca klienta do zakupów lub ponownego odwiedzenia placówki7) stosuje zwroty i formy grzecznościowe8) dostosowuje styl wypowiedzi do sytuacji |
| 5) zmienia formę przekazu ustnego lub pisemnego w języku obcym nowożytnym w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych | 1) przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje zawarte w materiałach wizualnych (np. wykresach, symbolach, piktogramach, schematach) oraz audiowizualnych (np. filmach instruktażowych)2) przekazuje w języku polskim informacje sformułowane w języku obcym nowożytnym3) przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje sformułowane w języku polskim lub tym języku obcym nowożytnym4) przedstawia publicznie w języku obcym nowożytnym wcześniej opracowany materiał (np. prezentację) |
| 6) wykorzystuje strategie służące doskonaleniu własnych umiejętności językowych oraz podnoszące świadomość językową:a) wykorzystuje techniki samodzielnej pracy nad językiem obcym zawodowymb) komunikuje się w grupiec) korzysta ze źródeł informacji w języku obcym nowożytnymd) stosuje strategie komunikacyjne i kompensacyjne | 1) posługuje się słownikiem dwujęzycznym i jednojęzycznym2) współdziała z innymi osobami3) pracuje z tekstem z tekstem w języku obcym nowożytnym, również za pomocą technologii informacyjno-komunikacyjnych4) identyfikuje słowa klucze, internacjonalizmy5) wykorzystuje kontekst (tam gdzie to możliwe), aby w przybliżeniu określić znaczenie słowa6) upraszcza (jeżeli to konieczne) wypowiedź, zastępuje nieznane słowa innymi, wykorzystuje opis, środki niewerbalne |
| HAN.02.9. Kompetencje personalne i społeczne |
| Efekty kształcenia | Kryteria weryfikacji |
| Uczeń: | Uczeń: |
| 1) przestrzega zasad kultury i etyki podczas realizacji zadań zawodowych | 1) wymienia reguły i procedury obowiązujące w środowisku pracy w handlu2) identyfikuje zasady etyczne i prawne związane z ochroną własności intelektualnej i ochroną danych osobowych3) wymienia uniwersalne zasady kultury i etyki4) rozpoznaje przypadki naruszania zasad etyki5) używa form grzecznościowych w komunikacji pisemnej i ustnej |
| 2) wykazuje się kreatywnością i otwartością na zmiany | 1) określa cechy charakteryzujące kreatywność2) uzasadnia znaczenie zmiany w życiu człowieka3) opisuje etapy cyklu życia organizacji4) wymienia źródła zmian organizacyjnych5) wymienia etapy wprowadzania zmiany |

|  |  |
| --- | --- |
|  | 6) identyfikuje przyczyny oporu wobec zmian w środowisku pracy7) wskazuje potrzebę zmian8) podejmuje inicjatywę w nietypowej sytuacji9) reaguje elastycznie na nieprzewidywalne sytuacje |
| 3) planuje wykonanie zadania w przedsiębiorstwie handlowym | 1) wymienia etapy planowania2) formułuje cel zgodnie z koncepcją formułowania celów w dziedzinie planowania3) sporządza listę kontrolną czynności niezbędnych do wykonania zadania4) grupuje zadania według kryterium ważności i pilności5) ustala terminy wykonania zadań i rezerwy czasowe6) ustala budżet zadań7) wymienia środki i narzędzia do wykonania zadań8) ocenia wykonanie przydzielonych zadań |
| 4) ponosi odpowiedzialność za podejmowane działania | 1) opisuje obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania2) rozpoznaje przypadki naruszania norm i procedur postępowania |
| 5) stosuje techniki radzenia sobie ze stresem | 1) identyfikuje sytuacje wywołujące stres2) identyfikuje objawy stresu3) identyfikuje skutki stresu4) wskazuje przyczyny sytuacji stresowych w pracy zawodowej5) opisuje sposoby radzenia sobie ze stresem |
| 6) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe | 1) określa kompetencje i kwalifikacje zawodowe w handlu oczekiwane przez pracodawców2) opisuje zestaw umiejętności i kompetencji niezbędnych w zawodzie technik handlowiec3) wyznacza sobie cele rozwojowe i sposoby ich realizacji4) rozróżnia formy i metody doskonalenia zawodowego |
| 7) przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy | 1) pozyskuje dane osobowe zgodnie z przepisami prawa2) przestrzega zasad bezpieczeństwa podczasprzetwarzania i przesyłania danych osobowych3) przechowuje dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa4) przedstawia konsekwencje nieprzestrzegania tajemnicy związanej z wykonywanym zawodemi miejscem pracy |
| 8) negocjuje warunki porozumień | 1) rozróżnia czynniki wpływające na proces negocjacji2) identyfikuje etapy negocjacji3) wymienia style negocjacji4) wymienia czynniki wpływające na przebieg i wynik negocjacji5) dobiera techniki negocjowania do warunków negocjacji |
| 9) stosuje zasady komunikacji interpersonalnej | 1) opisuje rodzaje komunikacji społecznej2) przedstawia typy komunikacji interpersonalnej3) identyfikuje formy komunikacji werbalnej i niewerbalnej4) opisuje ogólne zasady komunikacji interpersonalnej5) identyfikuje elementy procesu komunikacji interpersonalnej |

|  |  |
| --- | --- |
|  | 6) wymienia bariery komunikacyjne7) wskazuje sposoby eliminowania barier powstałych w procesie komunikacji8) wyjaśnia cechy efektywnego przekazu |
| HAN.02.10. Organizacja pracy małych zespołów |
| Efekty kształcenia | Kryteria weryfikacji |
| Uczeń: | Uczeń: |
| 1) planuje i organizuje pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań | 1) dobiera zakres pracy do stanowiska pracy2) sporządza plan pracy zespołu |
| 2) dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań | 1) rozpoznaje kompetencje i umiejętności osób pracujących w zespole2) rozdziela zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu |
| 3) kieruje wykonaniem przydzielonych zadań | 1) rozróżnia techniki motywacyjne2) identyfikuje sposoby motywowania pracowników3) dobiera techniki komunikowania się do zespołu4) sporządza wykaz zadań do wykonania przez pracowników |
| 4) monitoruje i ocenia jakość wykonaniaprzydzielonych zadań | 1) ocenia jakość wykonywanych zadań zawodowych2) udziela informacji zwrotnej członkom zespołu w zakresie wykonywanych przez nich zadań zawodowych |
| 5) wprowadza rozwiązania techniczne iorganizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy | 1) proponuje rozwiązania organizacyjne poprawiające jakość pracy2) wskazuje rozwiązania techniczne poprawiające warunki pracy pracowników |

**WARUNKI REALIZACJI KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE TECHNIK HANDLOWIEC**

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

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

Pracownia organizowania i prowadzenia sprzedaży wyposażona w:

 stanowisko komputerowe dla nauczyciela podłączone do sieci lokalnej z dostępem do internetu z drukarką, skanerem lub urządzeniem wielofunkcyjnym oraz projektorem multimedialnym, tablicą interaktywną lub monitorem interaktywnym, pakietem programów biurowych i oprogramowaniem do obsługi sprzedaży i gospodarki magazynowej,

 stanowiska komputerowe dla uczniów (jedno stanowisko dla jednego ucznia) podłączone do sieci lokalnej z dostępem do internetu, pakietem programów biurowych i oprogramowaniem do obsługi sprzedaży i gospodarki magazynowej,

 stanowiska prowadzenia sprzedaży (jedno stanowisko dla dwóch uczniów),

 urządzenia do rejestrowania sprzedaży, urządzenia do przechowywania, eksponowania, transportu i znakowania towarów, atrapy towarów, materiały do pakowania towarów, przyrządy do kontroli jakości i warunków przechowywania towarów oraz do określania masy i wielkości towarów,

 druki dokumentów dotyczących organizacji i prowadzenia sprzedaży oraz instrukcje obsługi urządzeń.

**Wyposażenie szkoły niezbędne do realizacji kształcenia w kwalifikacji HAN.02. Prowadzenie działań**

**handlowych**

Pracownia techniki biurowej wyposażona w:

 stanowisko komputerowe dla nauczyciela podłączone do sieci lokalnej z dostępem do internetu drukarką, skanerem lub urządzeniem wielofunkcyjnym oraz projektorem multimedialnym lub tablicą interaktywną lub monitorem interaktywnym,

 stanowiska komputerowe dla uczniów (jedno stanowisko dla jednego ucznia) wyposażone w drukarki, pakiet

programów biurowych,

 urządzenia techniki biurowej, takie jak: telefon z automatyczną sekretarką i faksem, skaner, kserokopiarka, dyktafon, niszczarka, bindownica, urządzenia techniki korespondencyjnej do otwierania kopert, składania pism, kopertowania, frankowania,

 instrukcje obsługi urządzeń, materiały biurowe, druki formularzy i blankietów stosowanych w prowadzeniu działalności handlowej, w tym dotyczące zatrudnienia, płac i podatków,

 przepisy prawa dotyczące prowadzenia działalności handlowej, dostępne w postaci papierowej lub elektronicznej, jednolity rzeczowy wykaz akt, instrukcje kancelaryjne, dziennik podawczy, wzory pism i graficznych układów tekstów, w tym wzory pism handlowych w języku polskim i języku obcym, słowniki i encyklopedie dotyczące działalności handlowej, słowniki języka polskiego oraz języków obcych nowożytnych.

Pracownia ekonomiki i rachunkowości handlowej wyposażona w:

 stanowisko komputerowe dla nauczyciela podłączone do sieci lokalnej z dostępem do internetu z drukarką, skanerem lub urządzeniem wielofunkcyjnym oraz z projektorem multimedialnym lub tablicą interaktywną lub monitorem interaktywnym,

 stanowiska komputerowe dla uczniów (jedno stanowisko dla jednego ucznia) z pakietem programów biurowych, programem do tworzenia prezentacji i grafiki, pakietami oprogramowania do wspomagania operacji finansowo-księgowych, kadrowo-płacowych, obsługi sprzedaży i gospodarki magazynowej, prowadzenia księgi przychodów i rozchodów, obliczania podatków, sporządzania sprawozdań statystycznych, obsługi zobowiązań wobec Zakładu Ubezpieczeń Społecznych oraz innymi programami aktualnie stosowanymi w działalności handlowej,

 druki formularzy stosowanych w prowadzeniu działalności handlowej, w tym dotyczące zatrudnienia i płac, formularze dokumentów księgowych oraz sprawozdań statystycznych, formularze jednostkowego sprawozdania finansowego, przepisy prawa dotyczących rachunkowości i prowadzenia działalności handlowej, dostępne w formie drukowanej lub elektronicznej, wzorcowy plan kont, literaturę zawodową dotyczącą rachunkowości handlowej.

Miejsce realizacji praktyk zawodowych: przedsiębiorstwa handlowe oraz inne podmioty stanowiące potencjalne

miejsce zatrudnienia absolwentów szkół prowadzących kształcenie w zawodzie.

Liczba tygodni przeznaczonych na realizację praktyk zawodowych: 8 tygodni (280 godzin).

**MINIMALNA LICZBA GODZIN KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO DLA KWALIFIKACJI**

**WYODRĘBNIONYCH W ZAWODZIE1)**

|  |
| --- |
| HAN.01. Prowadzenie sprzedaży |
| Nazwa jednostki efektów kształcenia | Liczba godzin |
| HAN.01.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy | 30 |
| HAN.01.2. Podstawy handlu | 60 |
| HAN.01.3. Organizowanie sprzedaży | 270 |
| HAN.01.4. Sprzedaż towarów | 390 |
| HAN.01.5.Język obcy zawodowy | 60 |
| Razem | 810 |
| HAN.01.6. Kompetencje personalne i społeczne2) |

|  |
| --- |
| HAN.02. Prowadzenie działań handlowych |
| Nazwa jednostki efektów kształcenia | Liczba godzin |
| HAN.02.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy | 30 |
| HAN.02.2. Podstawy handlu3) | 603) |
| HAN.02.3. Planowanie działań sprzedażowych i monitorowanierealizacji budżetu | 90 |
| HAN.02.4. Zarządzanie działaniami handlowymi | 90 |
| HAN.02.5. Organizacja gospodarki magazynowej | 60 |
| HAN.02.6. Prowadzenie działań posprzedażowych | 60 |
| HAN.02.7. Sporządzanie dokumentacji ekonomiczno-finansowej | 120 |
| HAN.02.8. Język obcy zawodowy | 60 |

|  |  |
| --- | --- |
| Razem | 510+603) |
| HAN.02.9. Kompetencje personalne i społeczne 2) |
| HAN.02.10. Organizacja małych zespołów 4) |

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

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

3) Wskazana jednostka efektów kształcenia nie jest powtarzana w przypadku, gdy kształcenie zawodowe odbywa się w szkole prowadzącej kształcenie w tym zawodzie.

4) Nauczyciele wszystkich obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego powinni stwarzać uczniom

warunki do nabywania umiejętności w zakresie organizacji pracy małych zespołów.

**MOŻLIWOŚCI PODNOSZENIA KWALIFIKACJI W ZAWODZIE**

Absolwent szkoły prowadzącej kształcenie w zawodzie technik handlowiec po potwierdzeniu kwalifikacji HAN.01.Prowadzenie sprzedaży może uzyskać dyplom zawodowy w zawodzie technik księgarstwa po potwierdzeniu kwalifikacji HAN.03. Prowadzenie działalności informacyjno-bibliograficznej.