**MATERIAŁ NAUCZANIA**

|  |  |
| --- | --- |
| **BEZPIECZEŃSTWO I HIGIENA PRACY** | **Klasa I** |
| **Temat** | **Efekty kształcenia (HAN.01.1)** | **Kryteria weryfikacji** | **Liczba godzin** |
| 1. Podstawowe pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy  | 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 pracy6) rozróżnia środki gaśnicze ze względu na zakres ich stosowania | 2 |
| 2. Prawa i obowiązki pracodawcy w zakresie bhp | 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 pracy3) omawia konsekwencje nieprzestrzegania obowiązków pracownika i pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy | 2 |
| 3. Prawa i obowiązki pracownika w zakresie bhp | 3) opisuje prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy | 2) wymienia prawa i obowiązki pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy3) omawia konsekwencje nieprzestrzegania obowiązków pracownika i pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy | 2 |
| 4. Szkodliwe, uciążliwe i niebezpieczne czynniki występujące w środowisku 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 człowieka | 4 |
| 5. Środki ochrony | 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 | 2 |
| 6. Ergonomia w kształtowaniu warunków pracy w handlu | 1) rozróżnia pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią7) organizuje stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska | 5) opisuje wymagania dotyczące ergonomii pracy2) opisuje wymagania ergonomiczne dla stanowiska pracy | 2 |
| 7. Organizacja stanowiska pracy sprzedawcy | 1) rozróżnia pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią 7) organizuje stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska | 3) określa warunki organizacji pracy zapewniające wymagany poziom ochrony zdrowia i życia przed zagrożeniami występującymi w środowisku pracy1) stosuje zasady organizacji stanowisk pracy związanych z użytkowaniem urządzeń3) określa działania zapobiegające powstawaniu pożaru lub innego zagrożenia na stanowisku pracy4) korzysta z instrukcji obsługi urządzeń technicznych podczas wykonywania zadań zawodowych | 4 |
| 8. Rodzaje zagrożeń występujących na stanowisku pracy sprzedawcy | 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 | 2 |
| 9. Postępowanie w sytuacjach zagrożenia | 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 przeciwpożarowej | 2 |
| 10. Zagrożenie pożarem lub wybuchem | 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 przeciwpożarowej | 2 |
| 11. System Ratownictwa Medycznego w Polsce | 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 | 2 |
| 12. Zasady udzielania pierwszej pomocy | 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 | 2 |
| 13. Odpady opakowaniowe | 1) rozróżnia pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią2) charakteryzuje zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska6) przestrzega zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska | 4) określa działania zapobiegające wyrządzeniu szkód w środowisku1) 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 środowiska6) wyjaśnia zasady prowadzenia gospodarki odpadami, gospodarki wodno-ściekowej oraz w zakresie ochrony powietrza7) wyjaśnia zasady recyklingu zużytych materiałów pomocniczych | 2 |
| **Razem**  | **30** |

|  |  |
| --- | --- |
| **PRZYJMOWANIE I PRZYGOTOWANIE TOWARÓW DO SPRZEDAŻY** | **Klasa I** |
| **Temat** | **Efekty kształcenia (HAN.01.2, HAN.01.3, HAN.01.4)** | **Kryteria weryfikacji** | **Liczba godzin** |
| 2.1. Zasady sporządzania dokumentów w obrocie gospodarczym | HAN.01.2. Podstawy handlu1) 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** |
| 2.2. Rodzaje dokumentów w działalności gospodarczej  | HAN.01.2. Podstawy handlu1) 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 reklamację | **2** |
| 2.3. Dokumentacja związana z obrotem gospodarczym | HAN.01.2. Podstawy handlu1) 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 reklamację | **8** |
| 2.4. Programy komputerowe stosowane w handlu | HAN.01.2. Podstawy handlu1) sporządza dokumenty handlowe związane z wykonywaną pracą w formie papierowej i elektronicznej | 2) dobiera techniki i programy do sporządzania dokumentów handlowych | **6** |
| 2.5. Przechowywanie dokumentów związanych z obrotem towarowym | HAN.01.2. Podstawy handlu1) sporządza dokumenty handlowe związane z wykonywaną pracą w formie papierowej i elektronicznej | 3) zabezpiecza dokumenty handlowe zgodnie z przepisami prawa | **2** |
| 2.6.1. Określanie wielkości zapotrzebowania | HAN.01.2. Podstawy handlu1) sporządza dokumenty handlowe związane z wykonywaną pracą w formie papierowej i elektronicznejHAN.01.3. Organizowanie sprzedaży1) wykonuje prace związane z zamówieniem towarów | 1) sprawdza stany magazynowe2) przygotowuje dane do zamówienia3) ustala ilość i rodzaj towarów do zamówienia4) składa zamówienie na towar faksem, e-mailem lub telefonicznie5) sporządza zamówienie towarów | **8** |
| 2.6.2. Wybór dostawcy | HAN.01.2. Podstawy handlu1) sporządza dokumenty handlowe związane z wykonywaną pracą w formie papierowej i elektronicznejHAN.01.3. Organizowanie sprzedaży1) wykonuje prace związane z zamówieniem towarów | 1) sprawdza stany magazynowe2) przygotowuje dane do zamówienia3) ustala ilość i rodzaj towarów do zamówienia4) składa zamówienie na towar faksem, e-mailem lub telefonicznie5) sporządza zamówienie towarów | **10** |
| 2.6.3. Dokumentacja związana z zamawianiem towarów | HAN.01.2. Podstawy handlu1) sporządza dokumenty handlowe związane z wykonywaną pracą w formie papierowej i elektronicznejHAN.01.3. Organizowanie sprzedaży1) wykonuje prace związane z zamówieniem towarów | 1) sprawdza stany magazynowe2) przygotowuje dane do zamówienia3) ustala ilość i rodzaj towarów do zamówienia4) składa zamówienie na towar faksem, e-mailem lub telefonicznie5) sporządza zamówienie towarów | **8** |
| 2.7. Przyjmowanie towarów | HAN.01.3. Organizowanie sprzedaży2) 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 | **8** |
| 2.7.1. Organizacja przyjmowania towarów w punktach sprzedaży detalicznej | HAN.01.3. Organizowanie sprzedaży2) odbiera dostawy towarów zgodnie z zasadami stosowanymi w handlu | 1) stosuje algorytm postępowania przy odbiorze towarów | **4** |
| 2.7.2. Odbiór ilościowy i jakościowy towarów | HAN.01.3. Organizowanie sprzedaży2) 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 | **8** |
| 2.8.1. Rodzaje cen i marż | HAN.01.35) wykonuje czynności związane z przygotowaniem towarów do sprzedaży | 4) kalkuluje ceny w sprzedaży hurtowej i detalicznej z uwzględnieniem obliczania marży, rabatów i upustów | **2** |
| 2.8.2. Metody obliczania cen i marż | HAN.01.35) wykonuje czynności związane z przygotowaniem towarów do sprzedaży | 4) kalkuluje ceny w sprzedaży hurtowej i detalicznej z uwzględnieniem obliczania marży, rabatów i upustów | **10** |
| 2.8.3. Ceny netto, brutto i podatek VAT | HAN.01.35) wykonuje czynności związane z przygotowaniem towarów do sprzedaży | 4) kalkuluje ceny w sprzedaży hurtowej i detalicznej z uwzględnieniem obliczania marży, rabatów i upustów | **10** |
| 2.9.1. Rozmieszczanie towarów w magazynie | HAN.01.33) rozróżnia magazyny handlowe i ich wyposażenie oraz stosuje zasady gospodarki magazynowej5) wykonuje czynności związane z przygotowaniem towarów do sprzedaży | 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 przechowywania1) dokonuje ilościowej i jakościowej kontroli towarów przeznaczonych do sprzedaży | **6** |
| 2.9.2. Znakowanie towarów w hurcie i w detalu | HAN.01.35) wykonuje czynności związane z przygotowaniem towarów do sprzedaży | 2) oznacza towary zgodnie z zasadami ustalonymi w handlu3) dobiera opakowanie do rodzaju towaru5) rozróżnia systemy zabezpieczające magazyny i towary przed kradzieżą6) charakteryzuje rodzaje zabezpieczeń towarów i placówki handlowej8) stosuje zabezpieczenia towarów przed uszkodzeniem, kradzieżą i zniszczeniem | **4** |
| 2.9.3. Asortyment towarowy | HAN.01.35) wykonuje czynności związane z przygotowaniem towarów do sprzedaży | 3) dobiera opakowanie do rodzaju towaru7) dobiera zasady przygotowania towarów do sprzedaży odpowiednio do asortymentu | **4** |
| 2.9.4. Charakterystyka metod sprzedaży | HAN.01.41) 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 asortymentu | **4** |
| 2.9.5. Rozmieszczenie towarów na sali sprzedażowej | HAN.01.36) 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 | **8** |
| 2.9.6. Gospodarka opakowaniami w sklepie | HAN.01.34) 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 | **6** |
| **Razem** | **120** |

|  |  |
| --- | --- |
| **ROZMOWA SPRZEDAŻOWA, PROMOCJA OFERTY SPRZEDAŻOWEJ** | **klasa II** |
| **Temat** | **Efekty kształcenia (HAN.01.4, HAN.01.6)** | **Kryteria weryfikacji** | **Liczba godzin** |
| 3.1. Klienci przedsiębiorstwa handlowego | HAN.01.42) 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 | 2 |
| 3.1.1. Charakterystyka klientów instytucjonalnych | HAN.01.42) 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 | 2 |
| 3.1.2. Negocjacje biznesowe | HAN.01.67) 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 | 6 |
| 3.1.3. Charakterystyka klientów indywidualnych | HAN.01.42) 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 | 4 |
| 3.2.1. Reklama w punkcie sprzedaży | HAN.01.43) 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 |
| 3.2.2. Promocja sprzedaży | HAN.01.43) 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 |
| 3.2.3. Sprzedaż osobista | HAN.01.43) 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 |
| 3.2.4. Kształtowanie renomy przedsiębiorstwa | HAN.01.43) 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 | 2 |
| 3.3. Komunikacja interpersonalna | HAN.01.68) stosuje zasady komunikacji interpersonalne | 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 | 4 |
| 3.4. Etapy procesu sprzedaży | HAN.01.44) 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 | 2 |
| 3.4.1. Nawiązywanie kontaktu z klientem | HAN.01.44) 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 | 4 |
| 3.4.2. Ustalanie potrzeb klienta | 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 | 4 |
| 3.4.3. Prezentacja towaru – techniki argumentacji | HAN.01.44) 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 | 4 |
| 3.5. Informacja o towarach | HAN.01.65) 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 | 4 |
| 3.6. Etyka w zawodzie sprzedawcy | HAN.01.41) przestrzega zasad kultury i etyki podczas realizacji zadań zawodowychHAN.01.66) przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy | 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 ustnej1) 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 | 6 |
| **Razem** | 56  |

|  |  |
| --- | --- |
| **WYDANIE TOWARU I DOKUMENTOWANIE TRANSAKCJI KUPNA-SPRZEDAŻY** | **klasa II** |
| **Temat** | **Efekty kształcenia (HAN.01.4, HAN.01.6)** | **Kryteria weryfikacji** | **Liczba godzin** |
| 4.1. Urządzenia techniczne stosowane na stanowiskach pracy w handlu i zasady ich obsługi | 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 pieniężnych | 2 |
| 4.1.1. Urządzenia do odmierzania towarów | 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 pieniężnych | 4 |
| 4.1.2. Urządzenia skanujące | 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 pieniężnych | 4 |
| 4.1.3. Urządzenia kasowe i obsługa kasy skalnej  | 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 pieniężnych | 8 |
| 4.1.4. Terminale płatnicze | 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 pieniężnych | 4 |
| 4.2. Formy zapłaty za towar | 5) realizuje zamówienie klienta w różnych formach sprzedaży6) wykonuje czynności związane z obsługą stanowiska kasowego | 1) sprawdza dostępność towarów2) prowadzi korespondencję z klientem dotyczącą realizacji zamówienia3) udziela wyjaśnień na zapytanie klienta dotyczące realizacji zamówienia5) ustala kwotę należności za sprzedane towary6) przyjmuje wpłaty i należności w formie gotówkowej lub bezgotówkowej1) 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 pieniężnych | 4 |
| 4.2.1. Gotówkowe formy rozliczeń | 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 pieniężnych | 4 |
| 4.2.2. Bezgotówkowe formy rozliczeń | 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 pieniężnych | 4 |
| 4.3. Sprzedaż ratalna  | 5) realizuje zamówienie klienta w różnych formach sprzedaży6) wykonuje czynności związane z obsługą stanowiska kasowego | 1) sprawdza dostępność towarów2) prowadzi korespondencję z klientem dotyczącą realizacji zamówienia3) udziela wyjaśnień na zapytanie klienta dotyczące realizacji zamówienia1) przygotowuje stanowisko kasowe do pracy2) obsługuje kasę fiskalną zgodnie z instrukcją obsługi | 6 |
| 4.4. Dokumentowanie sprzedaży | 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 towary6) przyjmuje wpłaty i należności w formie gotówkowej lub bezgotówkowej9) informuje klienta o prawach dotyczących zwrotu towarów i gwarancji10) informuje klienta o organizacji i warunkach odbioru towaru | 2 |
| 4.4.1. Faktura | 5) realizuje zamówienie klienta w różnych formach sprzedaży | 4) sporządza dokumenty sprzedaży, takie jak: faktura, rachunek, faktura korygująca oraz dokument magazynowy wydania zewnętrznego (WZ) | 10 |
| 4.4.2. Nota korygująca | 5) realizuje zamówienie klienta w różnych formach sprzedaży | 4) sporządza dokumenty sprzedaży, takie jak: faktura, rachunek, faktura korygująca oraz dokument magazynowy wydania zewnętrznego (WZ) | 8 |
| 4.4.3. Faktura korygująca | 5) realizuje zamówienie klienta w różnych formach sprzedaży | 4) sporządza dokumenty sprzedaży, takie jak: faktura, rachunek, faktura korygująca oraz dokument magazynowy wydania zewnętrznego (WZ) | 8 |
| 4.4.4. Rachunek | 5) realizuje zamówienie klienta w różnych formach sprzedaży | 4) sporządza dokumenty sprzedaży, takie jak: faktura, rachunek, faktura korygująca oraz dokument magazynowy wydania zewnętrznego (WZ) | 4 |
| 4.4.5. Paragon skalny | 5) realizuje zamówienie klienta w różnych formach sprzedaży | 4) sporządza dokumenty sprzedaży, takie jak: faktura, rachunek, faktura korygująca oraz dokument magazynowy wydania zewnętrznego (WZ) | 2 |
| 4.4.6. Inne dowody sprzedaży | 5) realizuje zamówienie klienta w różnych formach sprzedaży | 4) sporządza dokumenty sprzedaży, takie jak: faktura, rachunek, faktura korygująca oraz dokument magazynowy wydania zewnętrznego (WZ) | 2 |
| 4.5. Pakowanie towarów | 5) realizuje zamówienie klienta w różnych formach sprzedaży | 7) wykonuje czynności związane z pakowaniem i wydawaniem towaru8) dobiera sposób pakowania towarów w zależności od rodzaju towaru i oczekiwań klienta | 4 |
| 4.6. Rozliczanie sprzedaży | 6) wykonuje czynności związane z obsługą stanowiska kasowego | 3) zabezpiecza i odprowadza utarg4) sporządza dokumenty kasowe zgodnie z przyjętymi zasadami5) stosuje programy komputerowe do ewidencji rozliczeń pieniężnych6) stosuje specjalistyczne urządzenia do rozliczeń pieniężnych | 4 |
| 4.6.1. Raporty kasowe | 6) wykonuje czynności związane z obsługą stanowiska kasowego | 3) zabezpiecza i odprowadza utarg4) sporządza dokumenty kasowe zgodnie z przyjętymi zasadami5) stosuje programy komputerowe do ewidencji rozliczeń pieniężnych6) stosuje specjalistyczne urządzenia do rozliczeń pieniężnych | 6 |
| 4.6.2. Przygotowanie gotówki do odprowadzenia | 6) wykonuje czynności związane z obsługą stanowiska kasowego | 3) zabezpiecza i odprowadza utarg4) sporządza dokumenty kasowe zgodnie z przyjętymi zasadami5) stosuje programy komputerowe do ewidencji rozliczeń pieniężnych6) stosuje specjalistyczne urządzenia do rozliczeń pieniężnych | 4 |
| **Razem** | **94** |

|  |  |
| --- | --- |
| **CZYNNOŚCI POZASPRZEDAŻOWE** | **klasa III** |
| **Temat** | **Efekty kształcenia (HAN.01.3, HAN.01.4)** | **Kryteria weryfikacji** | **Liczba godzin** |
| 5.1. Odpowiedzialność materialna pracowników | 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 | 4 |
| 5.2. Niedobory towarowe | 7) przestrzega przepisów prawa dotyczących odpowiedzialności materialnej związanych z wykonywaniem zadań zawodowych | 1) rozróżnia rodzaje odpowiedzialności materialnej2) określa skutki nieprzestrzegania przepisów prawa dotyczących odpowiedzialności materialnej8) ustala limit ubytków | 4 |
| 5.2.1. Ubytki naturalne | 7) przestrzega przepisów prawa dotyczących odpowiedzialności materialnej związanych z wykonywaniem zadań zawodowych | 1) rozróżnia rodzaje odpowiedzialności materialnej2) określa skutki nieprzestrzegania przepisów prawa dotyczących odpowiedzialności materialnej8) ustala limit ubytków | 6 |
| 5.2.2. Niedobory nadzwyczajne | 7) przestrzega przepisów prawa dotyczących odpowiedzialności materialnej związanych z wykonywaniem zadań zawodowych | 1) rozróżnia rodzaje odpowiedzialności materialnej2) określa skutki nieprzestrzegania przepisów prawa dotyczących odpowiedzialności materialnej8) ustala limit ubytków | 6 |
| 5.2.3. Sposoby ograniczania niedoborów | 7) przestrzega przepisów prawa dotyczących odpowiedzialności materialnej związanych z wykonywaniem zadań zawodowych | 1) rozróżnia rodzaje odpowiedzialności materialnej2) określa skutki nieprzestrzegania przepisów prawa dotyczących odpowiedzialności materialnej8) ustala limit ubytków | 6 |
| 5.3. Zapobieganie kradzieżom w sklepach | 7) przestrzega przepisów prawa dotyczących odpowiedzialności materialnej związanych z wykonywaniem zadań zawodowych | 1) rozróżnia rodzaje odpowiedzialności materialnej2) określa skutki nieprzestrzegania przepisów prawa dotyczących odpowiedzialności materialnej | 4 |
| 5.4. Inwentaryzacja | 7) przestrzega przepisów prawa dotyczących odpowiedzialności materialnej związanych z wykonywaniem zadań zawodowych | 3) identyfikuje metody inwentaryzacji4) przygotowuje towary do inwentaryzacji5) przeprowadza inwentaryzację towarów metodą spisu z natury6) wypełnia dokumenty inwentaryzacyjne7) charakteryzuje rodzaje niedoborów (zawinione i niezawinione) | 4 |
| 5.4.1. Formy i terminy inwentaryzacji  | 7) przestrzega przepisów prawa dotyczących odpowiedzialności materialnej związanych z wykonywaniem zadań zawodowych | 3) identyfikuje metody inwentaryzacji4) przygotowuje towary do inwentaryzacji5) przeprowadza inwentaryzację towarów metodą spisu z natury6) wypełnia dokumenty inwentaryzacyjne7) charakteryzuje rodzaje niedoborów (zawinione i niezawinione) | 6 |
| 5.4.2. Etapy prac inwentaryzacyjnych | 7) przestrzega przepisów prawa dotyczących odpowiedzialności materialnej związanych z wykonywaniem zadań zawodowych | 3) identyfikuje metody inwentaryzacji4) przygotowuje towary do inwentaryzacji5) przeprowadza inwentaryzację towarów metodą spisu z natury6) wypełnia dokumenty inwentaryzacyjne7) charakteryzuje rodzaje niedoborów (zawinione i niezawinione) | 6 |
| 5.5. Reklamacje towarów | HAN.01.45) realizuje zamówienie klienta w różnych formach sprzedaży | 9) informuje klienta o prawach dotyczących zwrotu towarów i gwarancji | 4 |
| 5.5.1. Obowiązki sprzedawcy | HAN.01.45) realizuje zamówienie klienta w różnych formach sprzedaży | 9) informuje klienta o prawach dotyczących zwrotu towarów i gwarancji | 4 |
| 5.5.2. Rękojmia | HAN.01.45) realizuje zamówienie klienta w różnych formach sprzedaży | 9) informuje klienta o prawach dotyczących zwrotu towarów i gwarancji | 6 |
| 5.5.3. Postepowanie reklamacyjne  | HAN.01.45) realizuje zamówienie klienta w różnych formach sprzedaży | 9) informuje klienta o prawach dotyczących zwrotu towarów i gwarancji  | 10 |
| Obsługa programu sprzedażowego | 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 | 40 |
| Egzamin próbny |  |  | 10 |
| **Razem** | **120** |