

PROGRAM NAUCZANIA PRZEDMIOTU W KSZTAŁCENIU PRAKTYCZNYM

- ZAJĘCIA PRAKTYCZNE

SPRZEDAWCA

SYMBOL CYFROWY ZAWODU 522301

KWALIFIKACJE WYODRĘBNIONE W ZAWODZIE:

HAN.01. Prowadzenie sprzedaży

STRUKTURA PROGRAMU NAUCZANIA ZAWODU

I. Wstęp do programu

- a) Opis zawodu
- b) Charakterystyka programu
- c) Założenia programowe

II. Cele kierunkowe zawodu

III. Plan nauczania (siatki)

IV. Programy nauczania dla poszczególnych przedmiotów

1. nazwa przedmiotu, liczba godzin

- a) cele ogólne
- b) cele operacyjne
- c) materiał nauczania podzielony na:
 - działy programowe
 - temat jednostki metodycznej
 - wymagania programowe (podstawowe, ponadpodstawowe)
 - uwagi do realizacji

d) procedury osiągnięcia celów kształcenia, propozycje metod nauczania, środków dydaktycznych do przedmiotu, obudowa dydaktyczna, warunki realizacji programu

e) proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych ucznia/słuchacza,

f) ewaluacja przedmiotu

V. Sposoby ewaluacji programu nauczania do zawodu

VI. Zalecana literatura do zawodu

VII. Podstawy prawne

I. WSTĘP DO PROGRAMU

OPIS ZAWODU

Charakterystyka zawodu:

Nazwa i numer zawodu: **Sprzedawca 522301**

Poziom PRK dla kwalifikacji pełnej – III¹

Nazwa kwalifikacji wyodrębnionej w zawodzie: **HAN.01. Prowadzenie sprzedaży**

Poziom PRK dla kwalifikacji wyodrębnionej w zawodzie – **3**

Kształcenie w zawodzie sprzedawca prowadzone jest:

- w 3-letniej branżowej szkole I stopnia – kwalifikacja HAN.01. Prowadzenie sprzedaży. Po zdaniu egzaminu zawodowego organizowanego przez Centralną Komisję Egzaminacyjną uczący się otrzymuje świadectwo potwierdzające kwalifikację HAN.01., a po ukończeniu szkoły wykształcenie branżowe w zawodzie sprzedawca.

Możliwości dalszego kształcenia w systemie formalnym dla absolwentów szkoły branżowej I stopnia:

- w szkole branżowej II stopnia – kwalifikacja HAN.03. Prowadzenie działalności informacyjno-bibliograficznej w zawodzie technik księgarstwa. Po zdaniu egzaminu zawodowego organizowanego przez Centralną Komisję Egzaminacyjną uczący się otrzymuje świadectwo potwierdzające kwalifikację HAN.03., a po ukończeniu szkoły dyplom technika księgarstwa.
- w szkole branżowej II stopnia – kwalifikacja HAN.02. Prowadzenie działań handlowych w zawodzie sprzedawca. Po zdaniu egzaminu zawodowego organizowanego przez Centralną Komisję Egzaminacyjną uczący się otrzymuje świadectwo potwierdzające kwalifikację HAN.02., a po ukończeniu szkoły dyplom sprzedawcy.

Kwalifikację HAN.01. Prowadzenie sprzedaży można uzyskać:

¹ Art. 8 pkt 3–6 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji.

- na kwalifikacyjnym kursie zawodowym (KKZ) dla dorosłych (powyżej 18. roku życia), po zdaniu egzaminu zawodowego organizowanego przez Centralną Komisję Egzaminacyjną,
- lub po zdaniu eksternistycznego egzaminu zawodowego organizowanego przez Centralną Komisję Egzaminacyjną.

Możliwości uzupełnienia kwalifikacji **HAN.01. Prowadzenie sprzedaży** na kwalifikacyjnych kursach zawodowych oraz po zdaniu egzaminu zawodowego organizowanego przez Centralną Komisję Egzaminacyjną lub przystąpieniu do eksternistycznego egzaminu zawodowego organizowanego przez Centralną Komisję Egzaminacyjną w kwalifikacjach:

- HAN.03. Prowadzenie działalności informacyjno-bibliograficznej w zawodzie technik księgarstwa i/lub
- HAN.02. Prowadzenie działań handlowych w zawodzie sprzedawca

Po uzupełnieniu wykształcenia średniego w liceum ogólnokształcącym dla dorosłych uczący się uzyskuje odpowiednio tytuł technika księgarstwa lub sprzedawcy. Zdanie egzaminu maturalnego i uzyskanie świadectwa dojrzałości umożliwia kontynuację nauki w szkole wyższej.

Informacje o zawodzie

Sprzedawca to osoba, której praca polega na profesjonalnej obsłudze klienta zgodnie ze standardami danej firmy. Wykonuje czynności zawodowe w punktach sprzedaży detalicznej (sklepach, hipermarketach), drobnodetalicznej (w kioskach i na targowiskach), hurtowej lub w sklepach internetowych. Obsługuje nabywców w punktach sprzedaży metodą tradycyjną, samoobsługową, preselekcji. Może prowadzić sprzedaż na odległość (wysyłkową), np. z wykorzystaniem internetu, telefonu. Do obowiązków sprzedawcy należy również przyjmowanie dostaw, sprawdzenie towarów pod względem ilościowym i jakościowym, przygotowywanie towarów do sprzedaży (rozpakowanie, sortowanie, oznaczanie itp.) oraz wykonywanie prac związanych z realizacją transakcji kupna i sprzedaży. Sprzedawca informuje nabywcę o właściwościach i walorach sprzedawanych towarów, na życzenie klienta pomaga w jego wyborze, realizuje zamówienie składane przez nabywcę, inkasuje należności za sprzedane towary, dba o czystość i estetykę miejsca sprzedaży. Sprzedawca przyjmuje reklamacje i skargi klientów, może negocjować warunki prowadzonych transakcji.

Sprzedawca powinien posiadać między innymi umiejętność komunikowania się z klientami zgodnie z zasadami aktywnego słuchania, etyki, kultury zawodowej, radzenia sobie w sytuacjach trudnych, budowania pozytywnych relacji z klientami, wykonywania pracy pod dużą presją i emocjonalnym napięciem. Szczególnie istotne w wykonywaniu zawodu sprzedawcy są: uczciwość, kompetencje społeczne, poprawne posługiwanie się językiem ojczystym i obcym.

CHARAKTERYSTYKA PROGRAMU

- ✓ **Okres realizacji: 3 lata**
- ✓ **Struktura programu: spiralna**
- ✓ **Adresaci programu:**
uczniowie 3-letniej branżowej szkoły I stopnia
- ✓ **Warunki realizacji programu;**

Szkoła podejmująca kształcenie w zawodzie sprzedawca zapewnia odpowiednią liczbę pomieszczeń dydaktycznych z wyposażeniem odpowiadającym najnowszej technologii i technice stosowanej w zawodzie, pozwalające na uzyskanie wszystkich efektów kształcenia wymienionych w podstawie programowej kształcenia w zawodzie oraz umożliwiające przygotowanie absolwenta do realizowania wymienionych zadań zawodowych.

W kształceniu praktycznym zaleca się współpracę z firmami i instytucjami wiodącymi w danym zawodzie, dysponującymi nowoczesnymi technikami i technologiami oraz korzystanie z ich zasobów. Praktyczna nauka zawodu może odbywać się u pracodawców, w placówkach kształcenia ustawicznego, placówkach kształcenia praktycznego, warsztatach szkolnych, pracowniach szkolnych.

Program nauczania powinien być opracowywany przez zespół nauczycieli kształcenia zawodowego w konsultacji z pracodawcami lub organizacjami pracodawców, współpracującymi ze szkołą. Zakres treści zawartych w programie nauczania powinien odpowiadać potrzebom lokalnego rynku pracy.

- Szkoła realizująca program musi dostosować go do warunków szkoły, możliwości uczniów i predyspozycji dydaktycznych nauczycieli. Rzeczywista liczba godzin wynika z tygodniowego rozkładu zajęć w 3-letniej branżowej szkole I stopnia oraz ze szkolnego planu nauczania. Program jest propozycją autorów, która wymaga dostosowania do rzeczywistych warunków każdej szkoły, aby spełniała wszystkie niezbędne warunki realizacji.

ZAŁOŻENIA PROGRAMOWE

W zawodzie sprzedawca istotne jest, aby wiedza i umiejętności absolwentów były dopasowane do potrzeb rynku zatrudnienia oraz do wymagań stawianych przez pracodawców. Program zawiera treści wskazywane przez pracodawców jako kluczowe w kształceniu sprzedawców. Zawód sprzedawca jest poszukiwany na rynku pracy. W październiku 2017 roku Business Centre Club przygotował dla Ministerstwa Rodziny Pracy i Polityki Społecznej listę 24 zawodów, w których należy wprowadzić ułatwienia dla rynku pracy (dotyczy cudzoziemców), ponieważ brakuje pracowników. Wśród wymienionych zawodów na 13 pozycji wskazano kasjera, na 15 pozycji wskazano sprzedawcę, a na 16 operatora wózków widłowych².

II. CELE KIERUNKOWE ZAWODU

Cele kierunkowe zawodu sprzedawca to:

- 1) przyjmowanie dostaw oraz przygotowywania towarów do sprzedaży,
- 2) wykonywanie prac związanych z obsługą klientów oraz realizacją transakcji kupna i sprzedaży.

²Zródło: https://www.bcc.org.pl/opinie_ekspertow/lista-deficytowych-zawodow-propozycje-bcc-dla-mrpips.

III. WYKAZ PRZEDMIOTÓW W TOKU KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE: SPRZEDAWCA 522301

Kwalifikacja: Prowadzenie sprzedaży HAN.01.

Teoretyczne przedmioty zawodowe: realizowane w formie turnusu doksztalcania teoretycznego - 4 tygodnie w każdym roku nauki - 34 godziny/ tydzień

1. Organizacja sprzedaży towarów
2. Podstawy towaroznawstwa
3. Obsługa klienta
4. Język obcy zawodowy
5. Kultura zawodu

Przedmioty organizowane w formie zajęć praktycznych:

praktyczna nauka zawodu młodocianych odbywa się u pracodawcy w zakładzie pracy w wymiarze minimalnym

I rok nauki	2 dni w tygodniu
II rok nauki	3 dni w tygodniu
III rok nauki	3 dni w tygodniu

NAZWA PRZEDMIOTU

ZAJĘCIA PRAKTYCZNE

Cele ogólne

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

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

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

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

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

- 61) poinformować klienta o prawach dotyczących np.: zwrotów towarów, gwarancji,
 62) przygotować zamówiony towar do wysyłki,
 63) dobrać sposób opakowania towaru do wielkości i rodzaju towaru.

MATERIAŁ NAUCZANIA

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe	
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:
I. Bezpieczne wykonywanie pracy sprzedawcy	1. Zapewnienie bezpiecznych warunków przy organizowaniu sprzedaży towarów.	<ul style="list-style-type: none"> – zastosować zasady bhp przy wykonywaniu czynności zawodowych, – dobrać środki ochrony indywidualnej do wykonywanych czynności zawodowych, – obsłużyć urządzenia na stanowisku pracy z zachowaniem zasad bezpieczeństwa, – zgromadzić odpady powstałe podczas wykonywania czynności zawodowych w oznaczonych miejscach. 	<ul style="list-style-type: none"> – wskazać przepisy o zachowaniu bezpiecznej pracy w przedsiębiorstwie handlowym.
	2. Organizowanie stanowiska pracy.	<ul style="list-style-type: none"> – zorganizować stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska. 	<ul style="list-style-type: none"> – dobrać wyposażenie stanowiska pracy z uwzględnieniem zasad bezpieczeństwa i higieny pracy i ergonomii, – zapobiegać działaniu czynników szkodliwych dla organizmu w wykonywanej pracy.

	3. Przestrzeganie zasad bezpieczeństwa i higieny pracy i ochrony przeciwpożarowej na stanowisku pracy sprzedawcy.	<ul style="list-style-type: none"> – obsłużyć urządzenia podłączone do sieci elektrycznej zgodnie z zasadami bezpiecznej obsługi, – zastosować zasady ochrony przeciwpożarowej w przedsiębiorstwie handlowym. 	– zastosować zasady prowadzenia gospodarki odpadami, gospodarki wodno-ściekowej oraz w zakresie ochrony powietrza w przedsiębiorstwie handlowym.
	4. Udzielanie pierwszej pomocy przedmedycznej uszkodzonym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia.	<ul style="list-style-type: none"> – postępować w stanach zagrożenia zdrowia i życia zgodnie z zasadami, – wykonywać czynności udzielania pomocy przedmedycznej w zależności od przyczyny i rodzaju zagrożenia życia, – zawiadomić system powiadamiania pomocy medycznej w przypadku sytuacji stanowiącej zagrożenie zdrowia i życia przy wykonywaniu zadań zawodowych sprzedawcy. 	– udzielić pomocy przedmedycznej uszkodzonym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia.
II. Dostawy towarów	1. Zamawianie towarów.	<ul style="list-style-type: none"> – sprawdzić stany magazynowe dla określonych towarów, – przygotować dane do zamówienia, np.: ilość, rodzaj towaru według podanego wzoru, – sporządzić zamówienie na towary zgodnie z ustalonymi danymi. 	– wysłać zamówienie na towary zgodnie z otrzymanym poleceniem.
	2. Przyjmowanie dostaw towarów.	<ul style="list-style-type: none"> – przyjąć dostawę towaru zgodnie z zasadami odbioru ilościowego i jakościowego, – sprawdzić poprawność otrzymanych dokumentów dotyczących dostawy towarów pod względem formalnym i rachunkowym, – sprawdzić zgodność dostawy towarów z zamówieniem i dokumentami dostawy, 	<ul style="list-style-type: none"> – odróżnić ubytki naturalne od niedoborów przy kontrolowaniu towarów przeznaczonych do sprzedaży, – zastosować aktualnie obowiązujące przepisy i wymagania dotyczące jakości, w tym HACCP, przy dokonywaniu kontroli towarów przeznaczonych do sprzedaży.

		<ul style="list-style-type: none"> – obsłużyć magazynowe programy komputerowe. 	
	3. Dokumentowanie dostaw towarów.	<ul style="list-style-type: none"> – dobrać dokument handlowy do wykonywanych czynności zawodowych, np.: oferta handlowa, zamówienie, – obsłużyć programy komputerowe wspomagające sporządzanie dokumentów handlowych, – sporządzić dokument handlowy w formie papierowej lub elektronicznej, – sporządzić wymagane dokumenty związane z otrzymaną dostawą towarów, – zabezpieczyć dokumenty handlowe zgodnie z zasadami, 	<ul style="list-style-type: none"> – zastosować procedurę postępowania w przypadku stwierdzenia niezgodności w dostawie towarów lub towarów wadliwych, zepsutych i uszkodzonych.
III. Magazynowanie towarów	1. Rozmieszczanie towarów w magazynie.	<ul style="list-style-type: none"> – wykonać czynności związane z magazynowaniem towarów z zastosowaniem odpowiedniego sprzętu i urządzeń, – zidentyfikować wszystkie wskazane urządzenia wyposażenia technicznego magazynów, – zastosować urządzenia wyposażenia technicznego magazynów do rozmieszczenia towarów w magazynie, – zastosować metody rozmieszczania towarów w magazynie, – porównać powszechnie stosowane metody rozmieszczenia towarów w magazynie, - wymienić wymagania dotyczące stanu sanitarnego magazynu i urządzeń magazynowych. 	<ul style="list-style-type: none"> – ocenić funkcjonalność magazynów handlowych ze względu na rodzaj asortymentu towarów, – opracować plan rozmieszczenia towarów w magazynie, – korzystać z norm towarowych oraz normy jakości w zakresie przechowywania towarów, – dobrać środki transportu wewnętrznego w magazynach handlowych, – rozmieścić przyjęte towary w magazynie zgodnie z zasadami rozmieszczania i przechowywania, – dokonać konserwacji urządzeń magazynowych, – zapewnić odpowiedni stan sanitarny magazynu i urządzeń magazynowych.
	2. Gospodarka opakowaniami.	<ul style="list-style-type: none"> – wymienić wady i zalety określonego rodzaju opakowania, – zastosować zasady gospodarki opakowaniami obowiązujące 	<ul style="list-style-type: none"> – ocenić rodzaj opakowania pod względem jego wad i zalet, – dobrać rodzaj opakowania do określonego rodzaju towaru,

		<ul style="list-style-type: none"> - w przedsiębiorstwie handlowym, - segregować opakowania zgodnie z zasadami segregacji opakowań, - ewidencjonować określone rodzaje opakowań zgodnie z zasadami w przedsiębiorstwie handlowym, - wyjaśnić zasady prowadzenia racjonalnej gospodarki opakowaniami. 	<ul style="list-style-type: none"> - prowadzić racjonalną gospodarkę opakowaniami.
IV. Przygotowanie towarów do sprzedaży	1. Sprawdzenie i zabezpieczanie towarów.	<ul style="list-style-type: none"> - określić zasady odbioru ilościowego i jakościowego towarów, - sprawdzić określone towary przeznaczone do sprzedaży pod względem ilościowym i jakościowym, - zidentyfikować znaki jakości stosowane w handlu, - odczytać oznakowania towarów i opakowań, - sprawdzić zabezpieczenie towaru przed kradzieżą, - sprawdzić zabezpieczenie towarów przed szkodnikami. 	<ul style="list-style-type: none"> - zastosować zasady odbioru ilościowego i jakościowego towarów, - dokonać analizy informacji zawartych na opakowaniach zbiorczych, - zabezpieczyć towar przed kradzieżą lub zniszczeniem, - zabezpieczyć towary przed szkodnikami.
	2. Kalkulowanie cen towarów.	<ul style="list-style-type: none"> - zastosować zasady zaokrągleń, - zidentyfikować składowe ceny detalicznej, - zidentyfikować składowe ceny hurtowej, - obliczyć ceny wskazanych towarów z uwzględnieniem podatku VAT, - obliczyć ceny wskazanych towarów z uwzględnieniem podatku VAT oraz marż handlowych. 	<ul style="list-style-type: none"> - wskazać różnice między ceną hurtową a detaliczną, - obliczyć ceny towarów w opakowaniach zbiorczych z uwzględnieniem podatku VAT, - obliczyć ceny towarów w opakowaniach zbiorczych z uwzględnieniem podatku VAT oraz marż handlowych, rabatów lub upustów.
	3. Obniżki cenowe towarów.	<ul style="list-style-type: none"> - obliczyć ceny wskazanych towarów z uwzględnieniem podatku VAT oraz rabatów lub upustów. 	<ul style="list-style-type: none"> - dokonać analizy opłacalności obniżek cenowych.
	4. Przygotowanie ekspozycji towarów.	<ul style="list-style-type: none"> - oznaczyć towary stosownie do formy sprzedaży, np.: metki, wywieszki cenowe, 	<ul style="list-style-type: none"> - opracować plan ekspozycji towarów spożywczych w sali sprzedażowej,

		<ul style="list-style-type: none"> - rozmieścić wskazane towary na regałach z uwzględnieniem zasad rozmieszczania, - przygotować ekspozycje towarów na regale sklepowym z uwzględnieniem podanych danych. 	<ul style="list-style-type: none"> - opracować plan ekspozycji towarów odpowiednio do formy sprzedaży i asortymentu towarów, - wykonać ekspozycję towarów w sali sprzedażowej, - rozmieszczać towary w sali sprzedażowej z uwzględnieniem zasad merchandisingu.
V. Obsługa kasy fiskalnej i urządzeń współpracujących	.	<ul style="list-style-type: none"> - organizować stanowisko pracy do obsługi kasy fiskalnej zgodnie z wymogami ergonomii, - korzystać z instrukcji obsługi kasy fiskalnej, - przygotować kasę do pracy, - drukować raporty kasy fiskalnej, - sprawdzić stan gotówki w kasie po zakończeniu sprzedaży, - uporządkować stanowisko kasowe zgodnie z przyjętymi zasadami kasjera, - wymienić poprawnie papier w kasie fiskalnej, - rejestrować sprzedaż przy pomocy kasy fiskalnej, - zakończyć paragon przy zastosowaniu różnych form płatności. 	<ul style="list-style-type: none"> - przygotować urządzenia współpracujące z kasą fiskalną do pracy. - obsłużyć wskazane urządzenia współpracujące z kasą fiskalną, - wprowadzić towar przy zastosowaniu kodów towarowych, kodów kreskowych, - anulować pozycję sprzedaży, - przejrzeć otwarty paragon.
V. Obsługa klientów	1. Obsługa urządzeń technicznych wspomagających obsługę klientów.	<ul style="list-style-type: none"> - obsłużyć urządzenia techniczne zgodnie z zasadami bhp podczas obsługi klientów, - postępować z urządzeniami technicznymi zgodnie z instrukcją. 	<ul style="list-style-type: none"> - zabezpieczyć urządzenie techniczne po użyciu zgodnie z zasadami.
	2. Rozmowa sprzedażowa.	<ul style="list-style-type: none"> - poinformować o asortymencie na życzenie klienta, - poinformować klienta o sposobie użytkowania, przechowywania nabywanych towarów, - zaprezentować klientowi walory użytkowe nabywanego towaru, - rozpoznać znaczenie mowy niewerbalnej 	<ul style="list-style-type: none"> - prowadzić rozmowy sprzedażowe z różnymi typami klientów zgodnie z zasadami etyki i komunikacji interpersonalnej.

		<p>podczas rozmowy z klientem,</p> <ul style="list-style-type: none"> - aktywnie słuchać klienta podczas rozmowy sprzedażowej, - odpowiadać na pytania klienta zgodnie z zasadami komunikacji interpersonalnej, - zadawać pytania klientowi w celu dostosowania oferty sprzedaży do jego potrzeb, - prowadzić rozmowę sprzedażową z klientem zdecydowanym i niezdecydowanym, - zadawać pytania klientowi niezdecydowanemu zmierzające do ustalenia jego potrzeb, - dobrać pytanie dotyczące ustalenia potrzeby do typu klienta, - komunikować się z klientem w celu ustalenia formy płatności za nabywane towary. 	
	3. Postępowanie reklamacyjne.	<ul style="list-style-type: none"> - przyjąć zgłoszenie reklamacyjne zgodnie z zasadami obsługi klienta i aktualnymi przepisami prawa, - wypełnić dokument zgłoszenia reklamacyjnego, 	<ul style="list-style-type: none"> - dokonać analizy zgłoszeń reklamacyjnych i na ich podstawie opracować wnioski, - poinformować klienta o sposobach postępowania reklamacyjnego.
	4. Przyjmowanie należności.	<ul style="list-style-type: none"> - obliczyć należność za towar zgodnie z zasadami, - obsłużyć kasę fiskalną, - wydać dokument sprzedaży klientowi. 	<ul style="list-style-type: none"> - sporządzić raport sprzedaży.
	5. Etyka w handlu.	<ul style="list-style-type: none"> - zastosować zasady etyki zawodowej podczas obsługi klientów, - rozróżnić zachowania etyczne od nieetycznych. 	<ul style="list-style-type: none"> - dokonać samooceny zachowania podczas obsługi klientów.
	6. Komunikowanie się z klientem w języku obcym	<ul style="list-style-type: none"> - rozpocząć rozmowę z klientem, - zakończyć uprzejmie rozmowę z klientem, - dobrać zwroty grzecznościowe do sytuacji, - udzielić odpowiedzi na pytania klientów, - zadać pytania klientowi w celu 	<ul style="list-style-type: none"> - przeprowadzić rozmowę z klientem niezdecydowanym zainteresowanym zaoferowanym asortymentem, - pomóc wybrać klientowi towar adekwatny do jego potrzeb.

		doprecyzowania jego potrzeb.	
VI. Promocja towarów	7. Walory użytkowe towarów w promocji.	<ul style="list-style-type: none"> - zgromadzić informacje o towarach przeznaczonych do sprzedaży promocyjnej, - wypromować towary podczas sprzedaży, - zaprezentować klientowi informacje o towarach w promocji podczas rozmowy sprzedażowej, - zaprezentować klientom walory użytkowe towarów w promocji. 	<ul style="list-style-type: none"> - sporządzić wykaz walorów użytkowych wybranych towarów, - oznaczyć towary do sprzedaży promocyjnej, - scharakteryzować walory użytkowe towarów w promocji.
	8. Reklama w sprzedaży towarów.	<ul style="list-style-type: none"> - stosować przepisy prawa regulujące działalność reklamową, - prowadzić działania reklamowe we współpracy z pracownikami przedsiębiorstwa handlowego. 	<ul style="list-style-type: none"> - zaprezentować własne pomysły reklamowania towarów.
	9. Skuteczność promocji.	<ul style="list-style-type: none"> - przeprowadzić wywiady z klientami na temat skuteczności działań promocyjnych. 	<ul style="list-style-type: none"> - opracować wnioski z badania skuteczności promocji prowadzonej przez firmę handlową.
	10. Public relations w sprzedaży towarów.	<ul style="list-style-type: none"> - kształtować pozytywny wizerunek firmy handlowej. 	<ul style="list-style-type: none"> - utrzymać pozytywny wizerunek firmy handlowej.
VII. Sprzedaż na odległość	1. Sprzedaż internetowa.	<ul style="list-style-type: none"> - dobierać formę sprzedaży internetowej do rodzaju asortymentu, - dobierać technikę sprzedaży do posiadanego asortymentu i potrzeb klientów, - przyjąć zamówienie na towary, - zrealizować zamówienie na towary, - komunikować się z klientem, - informować klienta o uprawnieniach wynikających ze sprzedaży na odległość, - korzystać z istniejących serwisów ogłoszeniowych i aukcyjnych, sklepów internetowych i portali społecznościowych w związku z prowadzonym e-handlem, - ustalić łączną kwotę należności za sprzedane towary, - poinformować klienta o prawach 	<ul style="list-style-type: none"> - stosować przepisy regulujące funkcjonowanie e-handlu w ustawie o swobodzie działalności gospodarczej, - stosować przepisy regulujące funkcjonowanie e-handlu w ustawie o ochronie danych osobowych i ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną, - stosować przepisy regulujące funkcjonowanie e-handlu w ustawie o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów, - stosować przepisy regulujące funkcjonowanie e-handlu w ustawie o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego,

		<p>dotyczących, np.: zwrotów towarów, gwarancji,</p> <ul style="list-style-type: none"> - rozpoznać potrzeby klienta internetowego. 	<ul style="list-style-type: none"> - stosować przepisy regulujące funkcjonowanie e-handlu w ustawie Prawo własności przemysłowej, - wyjaśnić zasady dotyczące praw klienta, np.: zwrotów towarów, gwarancji, odstąpienia od umowy zawieranej na odległość, - poinformować klienta o organizacji i warunkach zwrotu towaru, - zamówić usługi internetowe domeny i hostingu, - obliczać ceny w sprzedaży hurtowej i detalicznej (z uwzględnieniem obliczania marży, rabatów i upustów i innych zniżek), - wybrać najlepszą ofertę usług pocztowych i kurierskich dla sprzedaży internetowej, - sprawdzić ustalone przez klienta warunki zamówienia, np. sposób płatności, adres wysyłki, dokumenty sprzedaży, - wybrać optymalną ofertę usług do sprzedaży internetowej, - korzystać z gotowego oprogramowania internetowego przeznaczonego dla e-handlu, - obsłużyć programy komputerowe wspomagające sprzedaż internetową, - wystawić dokumenty klientowi w sprzedaży internetowej, - rozpocząć e-działalność gospodarczą w internecie, - zarejestrować działalność gospodarczą w internecie, - prowadzić e-sklep, - pozyskać klientów w działalności internetowej,
--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> - promować e-sklep, - stosować przepisy regulujące funkcjonowanie e-handlu, - ustalić optymalne źródła zakupu towarów do sprzedaży internetowej, - ustalić wielkość zapasów w sklepie internetowym, - przygotować zamówienie towarów w handlu internetowym, - przygotować dane do zamówienia towaru do sprzedaży internetowej, - zamawiać towar telefonicznie, e-mailowo oraz internetowo lub poprzez elektroniczny formularz zamówienia, - udzielić wyjaśnień na zapytanie klienta dotyczące składanego zamówienia elektronicznego lub telefonicznego, - udzielić wyjaśnień na zapytanie klienta dotyczące realizacji zamówienia mailowo i/lub telefonicznie.
	2. Wysyłka towarów.	<ul style="list-style-type: none"> - przygotować zamówiony towar do wysyłki, - dobrać sposób opakowania towaru do wielkości i rodzaju towaru, - zastosować zasady wysyłania towarów do klientów, - znaczyć towary zgodnie z zasadami w handlu internetowym, - dobierać opakowanie do rodzaju towaru, - pakować i zabezpieczać towar do wysyłki, - charakteryzować różne formy i koszty dostawy towaru, - przygotować dokumenty sprzedaży, - przekazać paczki firmom przewozowym. 	<ul style="list-style-type: none"> - sporządzić algorytm postępowania podczas wysyłania towarów do odbiorcy, - stosować przepisy dotyczące odpowiedzialności materialnej sprzedawcy internetowego.

IV. PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

Przygotowanie do wykonywania zadań zawodowych sprzedawcy wymaga od uczącego się:

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

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

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

Proponowane metody:

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

Polecane środki dydaktyczne:

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

Efektywność procesu kształcenia jest zależna między innymi od:

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

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIĄ

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

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

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

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

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

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

V. ZALECANA LITERATURA DO ZAWODU

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

VII PODSTAWY PRAWNE KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO

Program nauczania dla zawodu SPRZEDAWCA opracowany jest zgodnie z poniższymi aktami prawnymi:

1. ROZPORZĄDZENIE MINISTRA EDUKACJI NARODOWEJ z dnia 26 lipca 2018 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie podstawy programowej wychowania przedszkolnego oraz podstawy programowej kształcenia ogólnego dla szkoły podstawowej, w tym dla uczniów z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu umiarkowanym lub znacznym, kształcenia ogólnego dla branżowej szkoły I stopnia, kształcenia ogólnego dla szkoły specjalnej przysposabiającej do pracy oraz kształcenia ogólnego dla szkoły policealnej.

2. ROZPORZĄDZENIE MINISTRA EDUKACJI NARODOWEJ z dnia 14 lutego 2017 r. w sprawie podstawy programowej wychowania przedszkolnego oraz podstawy programowej kształcenia ogólnego dla szkoły podstawowej, w tym dla uczniów z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu umiarkowanym lub znacznym, kształcenia ogólnego dla branżowej szkoły I stopnia, kształcenia ogólnego dla szkoły specjalnej przysposabiającej do pracy oraz kształcenia ogólnego dla szkoły policealnej.

3. ROZPORZĄDZENIE MINISTRA EDUKACJI NARODOWEJ z dnia 30 stycznia 2018 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia ogólnego dla liceum ogólnokształcącego, technikum oraz branżowej szkoły II stopnia.

4. Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 16 maja 2019 r. w sprawie podstaw programowych kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz dodatkowych umiejętności zawodowych w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego.