

Cele operacyjne praktyki zawodowej cz. I (realizowanej w trzecim roku nauki)

Uczeń potrafi:

- 1) przygotować towary do sprzedaży,
- 1) przechowywać towary w optymalnych warunkach,
- 2) zabezpieczyć mienie placówki handlowej przed zniszczeniem, uszkodzeniem lub kradzieżą,
- 3) prowadzić obsługę klientów na stanowisku kasowym, w tym z wykorzystaniem kasy fiskalnej,
- 4) obsługiwać klientów i kontrahentów placówki handlowej,
- 5) rejestrować sprzedaż przy pomocy urządzeń fiskalnych,
- 6) rozliczyć transakcje handlowe,
- 7) sporządzać dokumentację handlową,
- 8) realizować zamówienia klienta,
- 9) zaprezentować przygotowaną ofertę handlową zgodnie z zasadami marketingu,
- 10) prowadzić rozmowę sprzedażową zgodnie z zasadami skutecznej komunikacji,
- 11) przyjmować reklamacje i przeprowadzić postępowanie reklamacyjne,
- 12) przeprowadzić inwentaryzację metodą spisu z natury oraz ustalać różnice inwentaryzacyjne,
- 13) obsługiwać urządzenia techniczne wspomagające sprzedaż towarów,
- 14) przestrzegać zasad kultury i etyki w procesie sprzedaży towarów,
- 15) przestrzegać przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska oraz wymagań ergonomii w środowisku pracy.

Cele operacyjne praktyki zawodowej cz. II (realizowanej w czwartym roku nauki)

Uczeń potrafi:

- 1) sporządzać dokumenty handlowe,
- 2) opracować prognozy sprzedaży na podstawie przeprowadzonych analiz rynkowych,
- 3) opracować plan działań promocyjnych przedsiębiorstwa handlowego,
- 4) opracować ofertę handlową dostosowaną do potrzeb klientów,
- 5) stosować pośrednie i bezpośrednie formy sprzedaży towarów i usług,
- 6) prowadzić negocjacje handlowe w rzeczywistych warunkach,
- 7) dobrać środki techniczne do wykonania określonych zadań,
- 8) obsługiwać urządzenia techniczne stosowane na stanowisku pracy,
- 9) prowadzić dokumentację magazynową,
- 10) określić koszty i przychody działalności handlowej.

MATERIAŁ NAUCZANIA

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godzin	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji
I. Bezpieczeństwo i higiena pracy w jednostce organizacyjnej	1. Organizacja pracy w przedsiębiorstwie handlowym	5	– omówić strukturę lub wyjaśnić powiązania formalne pomiędzy stanowiskami pracy na podstawie struktury organizacyjnej – przestrzegać obowiązujących w zakładzie pracy regulaminów, procedur – stosować zasady bhp, przepisy przeciwpożarowe, dotyczące ochrony środowiska – stosować środki ochrony indywidualnej i zbiorowej zgodnie z przeznaczeniem i zasadami bhp – przestrzegać regulaminów wewnętrznych przedsiębiorstwa handlowego – omówić uprawnienia pracownicze w zakresie ochrony, czasu pracy i urlopów, w tym: kobiet, młodocianych i niepełnosprawnych – omówić zasady odpowiedzialności materialnej	– doskonalić znajomość zagadnień bhp w praktyce – wskazać na specyficzne zapisy przepisów wewnętrznych odnośnie danego stanowiska pracy – wskazywać rozwiązania techniczne poprawiające warunki pracy pracowników w przedsiębiorstwie handlowym	Klasa III i klasa IV

	2. Etyka w praktyce handlowej, określanie pożądanych postaw oraz zewnętrznego wyglądu pracownika handlu	5	– wyjaśnić, na czym polega etyczne zachowanie pracownika handlu – używać form grzecznościowych w komunikacji pisemnej i ustnej – wymienić zasady etyczne i prawne, związane z ochroną własności intelektualnej i ochroną danych – stosować zasady uczciwości oraz estetyki wyglądu – przestrzegać zasad bezpieczeństwa w przetwarzaniu i przesyłaniu danych	– stosować zasady etyczne i prawne, związane z ochroną własności intelektualnej i ochroną danych	Klasa III
	3. Organizacja pracy małych zespołów (OMZ)	7	– ustalić czas na wykonanie zadań własnych i zespołu – planować pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań – organizować stanowiska pracy do wykonania czynności zawodowych – dobierać osoby do wykonania przydzielonych zadań – monitorować jakość wykonania przydzielonych zadań – stosować metody motywacji do pracy – komunikować się ze współpracownikami – ustalić terminy wykonania zadań i rezerwy czasowe	– stosować dostępne środki techniczne i oprogramowanie użytkowe do wykonania zadań we współpracy z innymi pracownikami – ocenić podejmowane działania – kierować wykonaniem przydzielonych zadań – wprowadzać rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy	Klasa IV

	4. Organizacja stanowiska pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska	8	– organizować stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska – stosować przepisy bhp na stanowisku pracy – stosować środki ochrony indywidualnej i zbiorowej – wskazać obowiązki z zakresu ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska naturalnego w odniesieniu do wszystkich stanowisk w zakładzie pracy – wskazać źródła i rodzaje zagrożeń występujących w środowisku pracy w handlu – opisać sposoby zapobiegania zagrożeniom życia i zdrowia w miejscu pracy w handlu – opisać wymagania pomieszczeń handlowych związane z wpływem czynników szkodliwych i uciążliwych na organizm człowieka	– organizować stanowiska pracy w zespole zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska	Klasa III i klasa IV
	5. Kultura w środowisku pracy (KPS)	5	– przestrzegać zasad współżycia społecznego w środowisku pracy – rozpoznać objawy stresu – wyjaśnić pojęcie kultury w środowisku pracy	– stosować style komunikacji w zależności od typu i potrzeb klienta (face to face, telefoniczna, elektroniczna) – przeciwdziałać stresowi	Klasa III i klasa IV

			– realizować zadania w wyznaczonym czasie – dokonać samooceny zachowania podczas obsługi klientów	– przedstawić konsekwencje nieprzestrzegania tajemnicy zawodowej – rozpoznać przypadki naruszania norm i procedur postępowania	
	6. Standardy sprzedaży i obsługi klienta	20	– przestrzegać ustalonych w przedsiębiorstwie uprawnień w kontaktach z klientami – dbać o estetykę miejsca i stroju roboczego	– przestrzegać zasad obsługi klienta – stosować standardy obsługi zgodnie z przyjętym procesem sprzedażowym w danym przedsiębiorstwie – stosować style komunikacji w zależności od typu i potrzeb klienta (face to face, telefoniczna, elektroniczna)	Klasa III
	7. Zasady prowadzenia korespondencji służbowej	10	– przestrzegać zasad obiegu korespondencji w przedsiębiorstwie handlowym – prowadzić korespondencję służbową i handlową zgodnie z przydzielonym zakresem obowiązków i standardami obowiązującymi w przedsiębiorstwie – sporządzać zamówienia i inne dokumenty dotyczące obiegu towarów w firmie – stosować formy grzecznościowe w komunikacji pisemnej i ustnej	– prowadzić korespondencję służbową – składać zamówienie na towar/wysłać korespondencję faksem, e-mailem, telefonicznie – dobrać techniki i programy do sporządzania dokumentów handlowych	Klasa III i klasa IV

II. Magazyn	1. Towary	10	– posługiwać się terminologią z zakresu towaroznawstwa i obrotu towarami – rozróżnić grupy asortymentowe – rozróżnić opakowania – stosować normy związane z konserwacją towarów – określić zasady oznakowania towarów i opakowań – odczytywać znaki umieszczone na produktach, opakowaniach – oznakować wskazane towary zgodnie z zasadami stosowanymi w przedsiębiorstwie – sprawdzić otrzymane dokumenty od dostawcy pod względem formalnym i rachunkowym (ilość, cena) – ustalić niezgodności między towarem dostarczonym a zamówionym – wskazać sposoby postępowania z towarem wadliwym, uszkodzonym lub zniszczonym – wymienić czynniki wpływające na jakość towarów – rozmieścić towar w magazynie i sali sprzedażowej zgodnie z zasadami przechowywania i eksponowania towarów oraz zasadami obowiązującymi w przedsiębiorstwie	– korzystać z norm towarowych oraz normy jakości w zakresie przechowywania towarów – ocenić jakość towarów – dokonać odbioru ilościowego i jakościowego towarów – interpretować obliczone wskaźniki magazynowe (wskaźnik wykorzystania pojemności użytkowej magazynu, wskaźnik wykorzystania pojemności składowej magazynu, wskaźnik eksploatacji przestrzeni składowej magazynu)	Klasa III i klasa IV
-------------	-----------	----	---	--	----------------------

			– kompletować, sortować, etykietować i wykonywać inne czynności związane z przygotowaniem towarów do sprzedaży		
	2. Wyposażenie magazynów	5	– rozróżnić magazyny i ich wyposażenie w przedsiębiorstwie handlowym – rozmieścić towary w magazynie zgodnie z zasadami gospodarki magazynowej przedsiębiorstwa – posługiwać się sprzętem technicznym, w tym urządzeniami transportowymi zgodnie z zasadami bhp podczas wykonywania prac magazynowych – monitorować parametry warunków przechowywania – stosować przyjęty w przedsiębiorstwie system przyjmowania i wydawania towarów – dobrać odpowiednie warunki przechowywania do towarów – rozmieszczać towary w magazynie zgodnie z zasadami przechowywania	– opracować plan rozmieszczenia towarów w magazynie – kontrolować jakość przechowywanych towarów	Klasa III i klasa IV
	3. Opakowania	5	– dobierać opakowania do rodzajów towarów – dobierać sposób pakowania towarów w zależności od oczekiwań klienta	– uzasadnić konieczność racjonalnej gospodarki opakowaniami – prowadzić racjonalną gospodarkę	Klasa III i klasa IV

			– stosować zasady gospodarki opakowaniami obowiązujące w przedsiębiorstwie handlowym – segregować opakowania zgodnie z przepisami prawa i zasadami segregacji opakowań – klasyfikować rodzaje opakowań zgodnie z zasadami w przedsiębiorstwie handlowym – gromadzić odpady powstałe podczas wykonywania czynności zawodowych w oznaczonych miejscach	opakowaniami – wskazywać rozwiązania dla opakowania w aspekcie promocji towaru – ocenić funkcjonalność i estetykę opakowań towarów – prowadzić ewidencję opakowań zgodnie z zasadami stosowanymi w przedsiębiorstwie handlowym	
III. Sala sprzedażowa	1. Oferta sprzedażowa	20	– stosować przyjęty w przedsiębiorstwie standard obsługi klienta – informować klienta o lokalizacji towaru w sali sprzedażowej – przygotować towary do sprzedaży – rozmieścić towary w sali sprzedażowej – prezentować klientom ofertę sprzedażową placówki handlowej	– klasyfikować towary i usługi zgodnie z Polską Klasyfikacją Wyrobów i Usług (sekcja, dział, grupa, klasa) – zaproponować metody i formy prezentowania oferty	Klasa III i klasa IV
	2. Rozmowa sprzedażowa	20	– dostosować sposób prowadzenia rozmowy sprzedażowej do typu klienta – przeprowadzić rozmowę sprzedażową dostosowaną do typu klienta w języku polskim i obcym – przyjąć zamówienie klienta na określony towar	– zastosować techniki relaksacji podczas obsługi klienta – udzielić klientowi wyjaśnień dotyczących jakości, przeznaczenia, zastosowania i użytkowania towaru	Klasa III i klasa IV

			– wykonać czynności związane z realizacją zamówienia		
	3. Prowadzenie sprzedaży	20	– pakować towar zgodnie z zasadami i oczekiwaniami klienta – wydać towar zgodnie z przyjętymi w przedsiębiorstwie zasadami – obliczyć należność za sprzedany towar – przyjąć należność za sprzedany towar w formie gotówkowej lub bezgotówkowej – sporządzić dokumenty potwierdzające sprzedaż – sprawdzić dostępność towarów – udzielać klientowi informacji o dostępności towaru – informować klienta o prawach dotyczących np.: zwrotów towarów, gwarancji, możliwości odstąpienia od umowy zawieranej na odległość – informować klienta o organizacji i warunkach odbioru towaru po sprzedaży internetowej	– obliczyć ceny wskazanych towarów z uwzględnieniem podatku VAT, marż handlowych, rabatów lub upustów – zorganizować miejsce robocze w różnych metodach sprzedaży hurtowej – przyjąć reklamację zgodnie z obowiązującymi przepisami i procedurą w placówce handlowej – stosować zasady rozmieszczania towarów w sklepie	Klasa III i klasa IV
	4. Obsługa sprzętu i urządzeń	20	– organizować stanowisko pracy do obsługi kasy fiskalnej i innych urządzeń technicznych zgodnie z wymogami ergonomii – korzystać z instrukcji obsługi kasy fiskalnej i innych urządzeń technicznych	– uzasadnić dobór sprzętu do wykonywania czynności zawodowych – dobierać systemy zabezpieczające przed kradzieżą i zniszczeniem	Klasa III i klasa IV

			– przygotować kasę do pracy – obsługiwać urządzenia techniczne stosowane na stanowiskach pracy zgodnie z instrukcją – obsługiwać programy magazynowo-handlowe	– zabezpieczyć urządzenie techniczne po użyciu	
IV. Dział handlowy	1. Zadania działu handlowego	10	– sporządzać zamówienie zgodnie z planem zakupów – współpracować przy opracowaniu oferty placówki handlowej – omówić koncepcję wyboru dostawców – stosować przyjęte zasady przyjmowania i dokumentowania dostaw towarów – stosować zasady ustalania cen towarów – stosować dostępne środki transportu w przedsiębiorstwie	– wskazać pośredników kanałów dystrybucji towarów, np.: hurtownie, dystrybutorów bezpośrednich, własne stacjonarne punkty sprzedaży, punkty sprzedaży innych firm – sporządzić plan dystrybucji towarów	Klasa III i klasa IV
	2. Obrót towarowy w firmie	20	– wykonać czynności związane z przyjmowaniem i dokumentowaniem dostaw towarów – wykonać czynności dotyczące ilościowej i jakościowej kontroli towarów – obliczać ceny towarów zgodnie z zasadami	– ocenić poprawność wprowadzonych danych – zarchiwizować wprowadzone dane – sporządzić faktury i korekty faktur	Klasa III i klasa IV
	3. Sprawy ważne a sprawy pilne – co jest priorytetem	4	– analizować wykonanie zadania według kryterium ważności i pilności	– dbać o wizerunek firmy – wnioskować w sprawie usprawnienia prowadzenia	Klasa III i klasa IV

			– wyznaczyć cele rozwojowe, sposoby i terminy ich realizacji	działalności handlowej w firmie	
	4. Umowy handlowe w ramach posiadanego pełnomocnictwa	4	– udzielać informacji o towarach i warunkach sprzedaży – sporządzać dokumenty potwierdzające sprzedaż towarów – dokonać rozliczenia finansowego zrealizowanego zamówienia	– sporządzić umowę według określonego wzoru w ramach posiadanego pełnomocnictwa – realizować zamówienia klientów w różnych formach sprzedaży – dobierać techniki negocjowania do warunków negocjacji – wskazać błędy w zapytaniu i ofercie handlowej	Klasa III i klasa IV
V. Marketing	1. Reklama produktów	12	– uzasadnić znaczenie marketingu w działalności przedsiębiorstwa – stosować przyjęte w miejscu odbywania praktyk metody reklamy oraz sposoby promocji towarów – wyjaśnić klientowi napisy i oznaczenia zamieszczone na etykietach i opakowaniach towarów – udzielić klientowi wyjaśnień dotyczących jakości, przeznaczenia, zastosowania i użytkowania towaru	– sporządzić analizę SWOT dotyczącą działań promocyjnych i reklamowych przedsiębiorstwa na podstawie informacji o rynku – dokonać analizy działań reklamowych firmy pod kątem ich wpływu na klienta – wskazać na podstawie analizy możliwe modyfikacje zachowań wobec klientów	Klasa III i klasa IV
	2. Merchandising wizualny	10	– zaprezentować towary handlowe – przygotować ekspozycje towarów odpowiednio do formy sprzedaży i asortymentu towarów	– opracować plan ekspozycji towarów w sali sprzedażowej – opracować projekt nowego oznakowania towaru	Klasa III i klasa IV

			– przygotować ekspozycję towarów promocyjnych – wykonać ekspozycję towarów w oknie wystawowym – reklamować towar – wykonać prezentację towarów handlowych	– prezentować wyniki badań marketingowych w formie elektronicznej – wskazać działania marketingowe prowadzone niezgodnie z przepisami prawa	
VI. Dział finansowo-księgowy	1. Dokumentowanie wynagrodzeń i prowadzenie rozliczeń handlowych	20	– wypełniać dokumenty rezultatów pracy: karty pracy, karty zleceń, karty robocze – omówić systemy wynagradzania pracowników w jednostce organizacyjnej – sporządzać dokumenty zgłoszeniowe do ubezpieczeń społecznych i ubezpieczenia zdrowotnego – sporządzać dokumenty rozliczeniowe do ZUS	– dokumentować wynagrodzenia – prowadzić rozliczenia handlowe – sporządzić dokumenty dotyczące rozliczeń finansowych, rozrachunków z pracownikami i kontrahentami oraz instytucjami publicznoprawnymi	Klasa III klasa IV
	2. Obieg dokumentów i system ewidencji księgowej	10	– opisać organizację i zadania działu finansowo-księgowego – omówić obieg dokumentów i system ewidencji księgowej – stosować programy finansowo-księgowe	– sporządzać dokumenty obrotu magazynowego w programie komputerowym	Klasa IV
	3. Rozliczenia z kontrahentami	30	– omówić rozliczenia z kontrahentami, instytucjami finansowymi oraz budżetem – sporządzić dokumenty dotyczące rozliczeń z kontrahentami,	– sporządzić korespondencję z kontrahentami i pracownikami w formie elektronicznej zgodnie z zasadami – wskazać okresy przechowywania dokumentów	Klasa IV

			instytucjami finansowymi oraz budżetem – omówić na podstawie danych wynik finansowy w przedsiębiorstwie	dotyczących transakcji kupna i sprzedaży – księgować operacje gospodarcze zakupu i sprzedaży potwierdzone dowodami księgowymi zgodnie z zasadami księgowania	
VII. Praca zespołowa	1. Zasady podziału zadań i odpowiedzialności w zespole	15	– pełnić różne role w zespole podczas wykonywania prac zespołowych – udzielić informacji zwrotnej członkom zespołu w zakresie wykonywanych przez nich zadań zawodowych w przedsiębiorstwie handlowym – wskazać rozwiązania techniczne poprawiające warunki pracy pracowników w przedsiębiorstwie handlowym	– wyjaśnić znaczenie konieczności współdziałania pracowników w przedsiębiorstwie – wyjaśnić pojęcie integracji i dezintegracji grup pracowniczych – proponować rozwiązania organizacyjne poprawiające jakość pracy w przedsiębiorstwie handlowym	Klasa IV
	2. Rodzaje odpowiedzialności prawnej związanej z wykonywaniem zawodu handlowca	5	– omówić w kontekście kontaktów z klientem znaczenie określeń: tajemnica zawodowa, tajemnica powiernictwa, dobro klienta – wyjaśnić, na czym polega odpowiedzialność cywilna, karna i zawodowa – wskazać obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania	– rozpoznać przypadki naruszania norm i procedur postępowania – wyjaśnić pojęcie mobbingu i humanizacji pracy	Klasa III klasa IV
VIII. Odpowiedzialność i	1. Podstawy prawne ochrony	10	– pozyskać dane osobowe zgodnie z przepisami prawa	– dokonać analizy powodów zgłaszania reklamacji towarów	Klasa III klasa IV

ochrona danych osobowych oraz tajemnicy przedsiębiorstwa	danych osobowych (RODO)		– przetwarzać i przechowywać dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa, w tym RODO	z zachowaniem przepisów o ochronie danych osobowych	
	2. Realizowanie zadań handlowca z poszanowaniem tajemnicy zawodowej	5	– przestrzegać tajemnicy zawodowej – wyjaśniać, na czym polega przestrzeganie tajemnicy zawodowej – podać przykłady naruszenia tajemnicy zawodowej – podać konsekwencje naruszenia tajemnicy zawodowej	– wskazać przepisy prawne dotyczące tajemnicy zawodowej	Klasa III klasa IV
	3. Ochrona danych osobowych i tajemnicy przedsiębiorstwa	5	– przedstawić konsekwencje nieprzestrzegania przepisów o ochronie danych osobowych i tajemnicy przedsiębiorstwa – wyjaśnić zasady przechowywania dokumentacji sporządzanej w formie elektronicznej	– przestrzegać zasad bezpieczeństwa w przetwarzaniu i przesyłaniu danych	Klasa III klasa IV
		Łączna liczba godzin 320			