

**Program nauczania zawodu
opracowany w ramach projektu
„Partnerstwo na rzecz kształcenia zawodowego.
Etap 3. Edukacja zawodowa odpowiadająca potrzebom rynku pracy”**

**PROGRAM NAUCZANIA ZAWODU
SPRZEDAWCA**

Program przedmiotowy o strukturze spiralnej

**SYMBOL CYFROWY ZAWODU 522301
522301/11.2019/KPCKZBy**

KWALIFIKACJE WYODRĘBNIONE W ZAWODZIE:

HAN.01.Prowadzenie sprzedaży

Zmodyfikowany przez nauczycieli Kujawsko-Pomorskiego Centrum Kształcenia Zawodowego w Bydgoszczy zgodnie z Rozporządzeniem 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.

SPIS TREŚCI

1. TYP SZKOŁY: BRANŻOWA SZKOŁA I STOPNIA	
2. TYP PROGRAMU: PRZEDMIOTOWY	3
3. DOSTOSOWANIE PROGRAMU NAUCZANIA	3
4. RODZAJ PROGRAMU: SPIRALNY	3
5. PODSTAWY PRAWNE KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO	3
6. CELE OGÓLNE KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO	4
7. KORELACJA PROGRAMU NAUCZANIA DLA ZAWODU Z PODSTAWĄ PROGRAMOWĄ KSZTAŁCENIA OGÓLNEGO	4
8. INFORMACJA O ZAWODZIE SPRZEDAWCA	4
9. UZASADNIENIE POTRZEBY KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE SPRZEDAWCA	5
10. CELE SZCZEGÓLNE KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE SPRZEDAWCA	5
11. SPOSÓB I FORMA ZALICZENIA.....	5
12. PLAN NAUCZANIA DLA ZAWODU SPRZEDAWCA.....	5
13. WYKAZ DZIAŁÓW DLA ZAWODU SPRZEDAWCA	6
14. LITERATURA	7
15. PROGRAMY NAUCZANIA DLA POSZCZEGÓLNYCH PRZEDMIOTÓW.....	7
15.1 TOWAR JAKO PRZEDMIOT HANDLU	8
15.2 ORGANIZACJA I TECHNIKI SPRZEDAŻY.....	14
15.3 OBSŁUGA KLIENTÓW.....	21
15.4. JĘZYK OBCY ZAWODOWY.....	29
15.5. BEZPIECZENSTWO I HIGIENA PRACY.....	35
15.6. KOMPETENCJE PERSONALNE I SPOŁECZNE.....	43

1. TYP SZKOŁY: BRANŻOWA SZKOŁA I STOPNIA

2. TYP PROGRAMU: PRZEDMIOTOWY

3. Dostosowanie programu do wymogów dydaktyczno-pedagogicznych turnusu w KPCKZ

mgr Mariusz Klimczewski

mgr inż. Zyta Gordon

mgr inż. Ewa Klawitter

mgr Genowefa Wojtuś

mgr Justyna Żurawska

4. RODZAJ PROGRAMU: SPIRALNY

5. PODSTAWA PRAWNA KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO

Ustawa z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty (tekst jedn. Dz.U. z 2019r. poz. 1481 późn. zm.),

Ustawa z dnia 14 grudnia 2016 r. – Prawo oświatowe (tekst jedn. Dz.U. z 2019r. poz. 1148 z późn. zm.),

Ustawa z dnia 14 grudnia 2016 r. – Przepisy wprowadzające ustawę – Prawo oświatowe (Dz.U. z 2017 r. poz. 60 z późn. zm.),

Ustawa z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (tekst jedn. Dz.U. z 2018 r. poz. 2153 z późn. zm.),

Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 15 lutego 2019 r. w sprawie ogólnych celów i zadań kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz klasyfikacji zawodów szkolnictwa branżowego (Dz.U. z 2019 r. poz. 316),

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 (Dz.U. z 2019r. poz. 991 t.j.);

Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 3 kwietnia 2019 r. w sprawie ramowych planów nauczania dla publicznych szkół (Dz.U. z 2019r. poz. 639 t.j.);

Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 10 czerwca 2015 r. w sprawie szczegółowych warunków i sposobu oceniania, klasyfikowania i promowania uczniów i słuchaczy w szkołach publicznych (Dz.U. z 2015 r. poz. 843 z późn. zm.),

Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 28 sierpnia 2019r. w sprawie szczegółowych warunków i sposobu przeprowadzania egzaminu zawodowego oraz egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie (Dz.U. z 2019r. poz. 1707 t.j.);

Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 9 sierpnia 2017 r. w sprawie zasad organizacji i udzielania pomocy psychologiczno-pedagogicznej w publicznych przedszkolach, szkołach i placówkach (Dz.U. z 2017 r. poz. 1591 z późn. zm.),

Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej i Sportu z dnia 31 grudnia 2002 r. w sprawie bezpieczeństwa i higieny w publicznych i niepublicznych szkołach i placówkach (Dz.U. z 2003 r. nr 6, poz. 69 z późn. zm.)."

6. CELE OGÓLNE KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO

Opracowany program nauczania pozwoli na osiągnięcie co najmniej następujących celów ogólnych kształcenia zawodowego:

Celem kształcenia zawodowego jest przygotowanie uczących się do życia w warunkach współczesnego świata, wykonywania pracy zawodowej i aktywnego funkcjonowania na zmieniającym się rynku pracy.

Zadania szkoły i innych podmiotów prowadzących kształcenie zawodowe oraz sposób ich realizacji są uwarunkowane zmianami zachodzącymi w otoczeniu gospodarczo-społecznym, na które wpływają w szczególności: idea gospodarki opartej na wiedzy, globalizacja procesów gospodarczych i społecznych, rosnący udział handlu międzynarodowego, mobilność geograficzna i zawodowa, nowe techniki i technologie, a także wzrost oczekiwań pracodawców w zakresie poziomu wiedzy i umiejętności pracowników.

W procesie kształcenia zawodowego ważne jest integrowanie i korelowanie kształcenia ogólnego i zawodowego, w tym doskonalenie kompetencji kluczowych nabytych w procesie kształcenia ogólnego, z uwzględnieniem niższych etapów edukacyjnych. Odpowiedni poziom wiedzy ogólnej powiązanej z wiedzą zawodową przyczyni się do podniesienia poziomu umiejętności zawodowych absolwentów szkół kształcących w zawodach, a tym samym zapewni im możliwość sprostania wyzwaniom zmieniającego się rynku pracy.

W procesie kształcenia zawodowego są podejmowane działania wspomagające rozwój każdego uczącego się, stosownie do jego potrzeb i możliwości, ze szczególnym uwzględnieniem indywidualnych ścieżek edukacji i kariery, możliwości podnoszenia poziomu wykształcenia i kwalifikacji zawodowych oraz zapobiegania przedwczesnemu kończeniu nauki.

Elastycznemu reagowaniu systemu kształcenia zawodowego na potrzeby rynku pracy, jego otwartości na uczenie się przez całe życie oraz mobilności edukacyjnej i zawodowej absolwentów ma służyć wyodrębnienie kwalifikacji w ramach poszczególnych zawodów wpisanych do klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego.

7. KORELACJA PROGRAMU NAUCZANIA DLA ZAWODU SPRZEDAWCA Z PODSTAWĄ PROGRAMOWĄ KSZTAŁCENIA OGÓLNEGO

Program nauczania dla zawodu sprzedawca uwzględnia aktualny stan wiedzy o zawodzie ze szczególnym zwróceniem uwagi na nowe technologie i najnowsze koncepcje nauczania. Program uwzględnia także zapisy zadań ogólnych szkoły i umiejętności zdobywanych w trakcie kształcenia w szkole podstawowej umieszczonych w podstawach programowych kształcenia ogólnego, w tym:

- 1) umiejętność zrozumienia, wykorzystania i refleksyjnego przetworzenia tekstów, prowadząca do osiągnięcia własnych celów, rozwoju osobowego oraz aktywnego uczestnictwa w życiu społeczeństwa;
- 2) umiejętność wykorzystania narzędzi matematyki w życiu codziennym oraz formułowania sądów opartych na rozumowaniu matematycznym;
- 3) umiejętność wykorzystania wiedzy o charakterze naukowym do identyfikowania i rozwiązywania problemów, a także formułowania wniosków opartych na obserwacjach empirycznych dotyczących przyrody lub społeczeństwa;
- 4) umiejętność komunikowania się w języku ojczystym i w językach obcych;
- 5) umiejętność sprawnego posługiwania się nowoczesnymi technologiami informacyjnymi i komunikacyjnymi;
- 6) umiejętność wyszukiwania, selekcionowania i krytycznej analizy informacji;
- 7) umiejętność rozpoznawania własnych potrzeb edukacyjnych oraz uczenia się;
- 8) umiejętność pracy zespołowej .

W programie nauczania dla zawodu sprzedawca uwzględniono powiązania z kształceniem ogólnym polegające na wcześniejszym osiąganiu efektów kształcenia w zakresie przedmiotów ogólnokształcących stanowiących podbudowę dla kształcenia w zawodzie. Dotyczy to przede wszystkim takich przedmiotów jak: matematyka, a także podstawy przedsiębiorczości i edukację dla bezpieczeństwa.

8. INFORMACJA O ZAWODZIE SPRZEDAWCA

Sprzedawca sprzedaje towary oferowane w punktach sprzedaży detalicznej (sklepach, hipermarketach), drobnodetalicznej (w kioskach i na targowiskach) oraz hurtowej (w hurtowniach); obsługuje nabywców bezpośrednio (w handlu metodą tradycyjną) lub pośrednio (w handlu metodą samoobsługową i preselekcji), organizuje zaopatrzenie i przyjmowanie dostaw towarów, sprawdzanie towarów pod względem ilościowym i jakościowym, uiszczanie należności za dostarczone produkty, przygotowuje produkty do sprzedaży (czyszczenie, sortowanie itp.) i ich wyeksponowanie, informuje nabywcę o walorach sprzedawanych produktów, pomaga nabywcy przy wyborze produktu, sprawnie realizuje zamówieni składane przez nabywców (demonstruje, waży, mierzy, paczkuje), inkasuje należności za sprzedane produkty, dba o czystość i estetykę miejsca sprzedaży, załatwia reklamacje zakupionych towarów, przyjmuje i rejestruje zamówienia na towary w hurtowniach, współpracuje w przygotowywaniu oferty sprzedaży (oferty towarowe, cenniki, katalogi itp.), współpracuje w badaniu sytuacji rynkowej i określaniu potrzeb rynku, informuje o warunkach sprzedaży (stosowane upusty), zawiera transakcje sprzedaży, sporządza faktury za towary, przestrzega warunków sanitarnych sprzedaży, zabezpiecza punkt sprzedaży lub hurtowni przed włamaniem, kradzieżą itp.

9. UZASADNIENIE POTRZEBY KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE SPRZEDAWCA

Handel należy do tej rozwijającej się gałęzi gospodarki w naszym kraju. Sprzedawcy należą do grupy poszukiwanych pracowników. Rynek pracy oczekuje na profesjonalnych sprzedawców, których zaangażowanie przyczyni się do podniesienia obrotów firmy handlowej. Osoby przedsiębiorcze mogą tworzyć własną jednoosobową firmę handlową. Analiza internetowych ofert pracy, prowadzona w oparciu o portal *pracuj.pl* wykazała, że obszarem, w którym stosunkowo najłatwiej znaleźć pracę jest obszar szeroko rozumianej sprzedaży. Najwięcej ofert pracy w branży „sprzedaż” skierowanych było do: sprzedawców, handlowców, przedstawicieli handlowych, doradców czy też konsultantów.

10. CELE SZCZEGÓŁOWE KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE SPRZEDAWCA

Absolwent szkoły kształcącej w zawodzie sprzedawca powinien być przygotowany do wykonywania następujących zadań zawodowych:

- 1) przyjmowania dostaw oraz przygotowywania towarów do sprzedaży;
- 2) wykonywania prac związanych z obsługą klientów oraz realizacją transakcji kupna i sprzedaży.

Do wykonywania zadań zawodowych niezbędne jest osiągnięcie efektów kształcenia określonych w podstawie programowej kształcenia w zawodzie sprzedawca:

- efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów (BHP, JOZ),
- efekty kształcenia wspólne dla zawodów w ramach obszaru administracyjno-usługowego stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie PKZ(HAN),
- efekty kształcenia właściwe dla kwalifikacji wyodrębnionej w zawodzie HAN.20. Prowadzenie sprzedaży.

11. SPOSÓB I FORMA ZALICZENIA- uzyskanie pozytywnej oceny z teoretycznych przedmiotów zawodowych na podstawie ocen cząstkowych, otrzymanych podczas trwania turnusu doksztalcenia zawodowego. Potwierdzeniem ukończenia turnusu doksztalcenia zawodowego I, II, III stopnia jest stosowne zaświadczenie o ukończeniu doksztalcenia teoretycznego młodocianych pracowników, wydane przez Kujawsko- Pomorskie Centrum Kształcenia Zawodowego w Bydgoszczy (rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 19 marca 2019 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych).

Rozporządzeniem MEN w sprawie ramowych planów nauczania w zasadniczej szkole zawodowej, uczniowie będący młodocianymi pracownikami, skierowanymi na doksztalcenie teoretyczne do centrum kształcenia zawodowego odbywają kształcenie zawodowe teoretyczne przez okres 4 tygodni w każdej klasie, w wymiarze 34 godzin tygodniowo.

12. PLAN NAUCZANIA DLA ZAWODU SPRZEDAWCA

L.p.	Nazwa przedmiotu	Stopień - Klasa			Suma godzin
		I	II	III	
1	Towar jako przedmiot handlu	44	20	-	64
2	Organizacja i techniki sprzedaży	60	32	32	124
3	Obsługa klientów	-	52	88	140
3	Język obcy zawodowy	16	16	16	48
5	Bezpieczeństwo i higiena pracy	16	-	-	16
6	Kompetencje personalne i społeczne	-	16	-	16
7	Godzina wychowawcza	4	4	4	12
RAZEM		140	140	140	420

13. WYKAZ DZIAŁÓW PROGRAMOWYCH DLA ZAWODU: SPRZEDAWCA

Nazwa przedmiotu	Nazwa działu	Stopień - Klasa			Liczba godzin przewidzianych na dział
		I	II	III	
1. Towar jako przedmiot handlu	1.1. Podstawy handlu	7	-	-	7
	1.2. Mikro i makroekonomia	12	-	-	12
	1.3. Asortyment towarowy	25	13	-	38
	1.4. Jakość towarów w handlu	-	7	-	7
2. Organizacja i techniki sprzedaży	2.1. Charakterystyka handlu i dostawy towarów	60	-	-	60
	2.2. Przygotowanie i sprzedaż towarów	-	32	-	32
	2.3. Magazynowanie towarów	-	-	12	12
	2.4. Ustalanie cen i czynności posprzedażowe	-	-	20	20
3. Obsługa klientów	3.1. Zasady obsługi klientów	-	52	-	52
	3.2. Marketing w przedsiębiorstwie handlowym	-	-	28	28
	3.3. Realizacja transakcji kupna-sprzedaży	-	-	42	42
	3.4 Sprzedaż internetowa	-	-	18	18
4. Język obcy zawodowy		16	16	16	48
5. Bezpieczeństwo i higiena pracy		16	-	-	16
6. Kompetencje personalne i społeczne		-	16	-	16
7. Godzina wychowawcza		4	4	4	12
	RAZEM	140	140	140	420

14. Literatura:

Towar jako przedmiot handlu , Autor: Iwona Wielgosik , Wydawnictwo Empi² , wyd. 1, 2015

**Organizacja i techniki sprzedaży. Prowadzenie sprzedaży, tom 2, Autor: Elżbieta Strzyżewska, Iwona Wielgosik
Wyd. 1 poprawione, 2015**

Obsługa klientów. Prowadzenie sprzedaży, tom 3, Autor: Iwona Wielgosik Wyd. 1, uzupełnione 2015

15. PROGRAMY NAUCZANIA DLA POSZCZEGÓLNYCH PRZEDMIOTÓW

- 1. Towar jako przedmiot handlu 64 godz.**
- 2. Organizacja i techniki sprzedaży 124 godz.**
- 3. Obsługa klientów 140 godz.**
- 4. Język obcy zawodowy 48godz.**
- 5. Bezpieczeństwo i higiena pracy 16 godz.**
- 6. Kompetencje personalne i społeczne 16 godz.**
- 7. Godzina wychowawcza 12 godz.**

NAZWA PRZEDMIOTU

15.1 TOWAR JAKO PRZEDMIOT HANDLU

Cele ogólne

1. Przygotowanie do stosowania podstawowych pojęć z zakresu towaroznawstwa.
2. Kształtowanie umiejętności rozpoznawania grup towarowych (żywnościowych i nieżywnościowych) oraz znaków towarowych.
3. Przygotowanie do korzystania z norm towarowych i jakościowych dotyczących towarów.
4. Rozwijanie umiejętności udzielania informacji klientowi na temat cech jakościowych sprzedawanych towarów.
5. Kształtowanie postawy dążenia do pogłębiania wiedzy i doskonalenia umiejętności.

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

- 1) wyjaśnić podstawowe pojęcia z zakresu towaroznawstwa, np.: towar, jakość towaru, wartość użytkowa towaru, odbiór jakościowy,
- 2) scharakteryzować cechy jakościowych towarów,
- 3) wyjaśnić pojęcie wartość użytkowa towaru,
- 4) wymienić zasady odbioru jakościowego towarów,
- 5) klasyfikować towary według różnych kryteriów,
- 6) wyjaśnić znaczenie normalizacji towarów z punktu widzenia klienta,
- 7) wskazać czynniki wpływające na jakość towarów,
- 8) scharakteryzować metody badań instrumentalnych stosowanych w handlu,
- 9) dobrać metody badań i oceny jakości do określonych towarów,
- 10) scharakteryzować znaki jakości towarów,
- 11) rozróżnić rodzaje asortymentów z grupy towarów żywnościowych i nieżywnościowych,
- 12) wyjaśnić klientowi napisy i oznaczenia zamieszczone na etykietach towarów,
- 13) udzielić klientowi wyjaśnień dotyczących jakości, przeznaczenia, zastosowania i użytkowania towaru,
- 14) wyszukać informacje na temat właściwości nowych towarów wprowadzanych na rynek,
- 15) używać form grzecznościowych w komunikacji ustnej z klientem.

MATERIAŁ NAUCZANIA

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji
1.1. Podstawy handlu	1. Cel i zakres towaroznawstwa. 2-3. Podstawowa terminologia z zakresu towaroznawstwa handlowego. 3. System klasyfikacji towarów. 4-5. Polska Klasyfikacja Wyrobów i Usług. 6-7. Asortyment towarowy przeznaczony do sprzedaży.	7	<ul style="list-style-type: none"> - wyjaśnić podstawowe pojęcia z zakresu towaroznawstwa np.: asortyment, towar, grupa towarowa, artykuł, wartość użytkowa, wymienna towaru, odbiór jakościowy, - klasyfikować towary według różnych kryteriów, - zakwalifikować towar do odpowiedniej grupy asortymentowej, - wymienić poziomy PKWiU , - klasyfikować towary i usługi zgodnie z Polską Klasyfikacją Wyrobów i Usług , - identyfikować strukturę klasyfikacji Polskiej Klasyfikacji Działalności i Europejskiej Klasyfikacji Działalności. 	<ul style="list-style-type: none"> - określić znaczenie towaroznawstwa w pracy sprzedawcy, - trafnie wykorzystać pojęcia z zakresu towaroznawstwa w pracy sprzedawcy, - określić cele klasyfikacji towarów, - opisać zastosowanie Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług oraz Polskiej Klasyfikacji Działalności i Europejskiej Klasyfikacji Działalności. 	Klasa I
1.2. Mikroekonomia i makroekonomia	8. Podstawowe pojęcia ekonomiczne. 9-10. Cechy gospodarki rynkowej i działanie mechanizmu rynkowego. 11. Rodzaje przedsiębiorstw. 12-13. Rejestracja działalności gospodarczej. 14. Formy opodatkowania	12	<ul style="list-style-type: none"> - wyjaśnić pojęcia ekonomiczne np. rynek, popyt, podaż, równowaga rynkowa, cykl koniunkturalny, wymiana, - wymienić czynniki kształtujące wielkość popytu i wielkość podaży, - podać określenie osoby fizycznej i osoby prawnej, - opisać cechy gospodarki rynkowej, - wymienić rodzaje przedsiębiorstw handlowych, - wskazać sposoby rejestracji działalności gospodarczej osób fizycznych i osób prawnych, - omówić wniosek CEIDG-1, - rozróżnić wszystkie formy opodatkowania podatkiem dochodowym działalności gospodarczej, 	<ul style="list-style-type: none"> - wykazać różnicę między mikroekonomią i makroekonomią, - wyznaczyć cenę równowagi rynkowej na podstawie krzywej popytu i podaży, - określić wpływ prawa popytu i podaży na funkcjonowanie przedsiębiorstwa handlowego, - dobrać odpowiednią formę organizacyjno-prawną dla określonej działalności gospodarczej, - wypełnić wniosek CEIDG-1 w celu zarejestrowania firmy, - obliczyć zysk netto przedsiębiorstwa, - wskazać, gdzie należy szukać optymalizacji kosztów przedsiębiorstwa handlowego, 	Klasa I

	<p>działalności gospodarczej. 15. Ubezpieczenia społeczne i majątkowe. 16-17. Wynik finansowy przedsiębiorstwa handlowego. 18. Zależności ekonomiczne wynikające z prawa Engla. 19. Powiązania pomiędzy podmiotami funkcjonującymi w gospodarce.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - podać stawki podatku dochodowego oraz podatku od towarów i usług, - wymienić rodzaje ubezpieczeń społecznych i podać wysokość składek odprowadzanych do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, - wymienić rodzaje kosztów przedsiębiorstwa handlowego, - zaliczyć koszty przedsiębiorstwa do kosztów stałych i kosztów zmiennych, - podać sposób obliczania wyniku finansowego przedsiębiorstwa, - podać prawo Engla, - opisać powiązania pomiędzy podmiotami funkcjonującymi w gospodarce. 	<ul style="list-style-type: none"> - wyjaśnić zależności ekonomiczne wynikające z prawa Engla. 	
1.3. Asortyment towarowy - artykuły żywnościowe	<p>20-21. Składniki odżywcze w produktach żywnościowych. 22. Podział żywności na grupy według różnych kryteriów 23. Dodatki do żywności. 24-26. Przetwory zbożowe. 27. Mleko i jego przetwory. 28-30. Mięso i produkty mięsne. 31. Ryby i owoce morza. 32-33. Oleje roślinne i tłuszcze utwardzone. 34. Warzywa i przetwory</p>	25	<ul style="list-style-type: none"> - rozróżnić rodzaje asortymentów z grupy towarów żywnościowych, - scharakteryzować określone towary z grupy towarów żywnościowych, - wskazać asortyment dla określonych towarów żywnościowych, - wyjaśnić klientowi napisy i oznaczenia zamieszczone na etykietach towarów, - scharakteryzować składniki odżywcze w produktach żywnościowych, - wyjaśnić co rozumie przez wartość energetyczną oraz odżywczą żywności, - określić co rozumie przez zdrową żywność i żywność genetycznie modyfikowaną, - klasyfikować żywność według różnych kryteriów, - wymienić zasady znakowania żywności, - odczytać na opakowaniu wybranego produktu żywnościowego datę minimalnej trwałości lub datę przydatności do spożycia, - klasyfikować produkty zbożowe, - wskazać warunki przechowywania 	<ul style="list-style-type: none"> - wskazać artykuły żywnościowe bogate w poszczególne składniki pokarmowe, - wyszukać produkty nisko i wysokoenergetyczne, - wyjaśnić rolę NNKT, - obliczyć wartość energetyczną wybranych produktów żywnościowych, - wyszukać produkty zaliczane do zdrowej żywności i żywności genetycznie modyfikowanej oraz uzasadni swój wybór, - scharakteryzować pod względem towaroznawczym wybrane produkty zbożowe i ocenić ich wartość odżywczą, - przedstawić charakterystykę dwóch produktów z każdej grupy przetworów mlecznych, - porównać wartość odżywczą mięsa zwierząt rzeźnych i drobiowego, - ocenić wpływ stosowanych metod obróbki warzyw i owoców na ich wartość odżywczą, - określić wymagania jakościowe dla 	Klasa I

	<p>warzywne.</p> <p>35. Owoce i przetwory z owoców.</p> <p>36. Cukier, jego gatunki handlowe i przechowywanie.</p> <p>37. Wyroby cukiernicze.</p> <p>38. Miód, jego gatunki i wartość odżywcza.</p> <p>39. Charakterystyka koncentratów spożywczych .</p> <p>40. Napoje bezalkoholowe i wody mineralne.</p> <p>41. Napoje alkoholowe.</p> <p>42. Przyprawy i mieszanki przypraw.</p> <p>43. Używki. Kawa i herbata.</p> <p>44. Tytoń i wyroby tytoniowe</p>		<p>poszczególnych produktów zbożowych (mąki, pieczywa, kasz, makaronów itp.),</p> <ul style="list-style-type: none"> - wymienić gatunki mleka spożywczego dostępne na rynku, - przedstawić podział przetworów mlecznych i podać ich przykłady, - wyjaśnić pojęcie pasteryzacji i sterylizacji, - udzielić klientowi wyjaśnień dotyczących jakości, przeznaczenia, zastosowania towaru, - wymienić główne składniki odżywcze mięsa oraz rodzaje mięsa, - wymienić przetwory mięsne, - określić główne składniki mięsa ryb, - sklasyfikować tłuszcze, - określić wartość odżywczą owoców i warzyw oraz dokonać ich podziału, - dokonać podziału wyrobów cukierniczych na grupy i podać przykłady, - określić warunki przechowywania wyrobów cukierniczych, - dokonać klasyfikacji napojów bezalkoholowych i alkoholowych, - wymienić podstawowe gatunki kawy i herbaty, - dokonać klasyfikacji przypraw roślinnych, - wymienić gatunki handlowe wyrobów tytoniowych, - używać form grzecznościowych w komunikacji ustnej z klientem. 	<p>różnych grup wyrobów cukierniczych,</p> <ul style="list-style-type: none"> - porównać właściwości sensoryczne różnych gatunków kawy i herbaty, - identyfikować wybrane przyprawy roślinne, - wyszukać informacje na temat właściwości nowych towarów żywnościowych wprowadzanych na rynek. 	
1.3. Asortyment towarowy – artykuły żywnościowe	<p>1. Surowce włókiennicze i ich klasyfikacja.</p> <p>2. Wyroby włókiennicze.</p> <p>3. Wyroby odzieżowe i oznaczenia wyrobów odzieżowych.</p> <p>4. Skóry naturalne i ich właściwości.</p> <p>5-6. Obuwie,</p>	13	<ul style="list-style-type: none"> - scharakteryzować określone towary z grupy towarów żywnościowych, - wskazać asortyment dla określonych towarów żywnościowych, - dokonać klasyfikacji surowców włókienniczych, - wskazać rozmiary odzieży, - wymienić rodzaje oznaczeń na wyrobach odzieżowych, - wymienić części składowe obuwia, - dokonać klasyfikacji obuwia, - określić typy obuwia, 	<ul style="list-style-type: none"> - wykazać różnice dotyczące właściwości materiałów odzieżowych, - omówić oznaczenia na wybranych wyrobach odzieżowych, - podać numerację wybranego obuwia wg oznaczeń angielskich i francuskich, - scharakteryzować galanterię i odzież skórzaną, - przedstawić wady i zalety syntetycznych środków piorących, 	Klasa II

	galanteria i odzież skórzana. 7. Środki do prania i utrzymania czystości sprzętów gospodarstwa domowego. 8-9. Klasyfikacja i charakterystyka wyrobów kosmetycznych i perfumeryjnych. 10. Papier i wyroby papiernicze. 11. Szkło i wyroby ze szkła. 12. Ceramika stołowa , budowlana i artystyczna. 13. Oznaczenia na wyrobach i opakowaniach artykułów nieżywnościowych.		<ul style="list-style-type: none"> - wymienić grupy wyrobów kaletniczych, - dokonać klasyfikacji środków piorących, - zdefiniować syntetyczne środki piorące, - dokonać klasyfikacji syntetycznych środków piorących, - podać klasyfikację wyrobów kosmetycznych i klasyfikację wyrobów perfumeryjnych, - zdefiniować wytwory papiernicze i przetwory papiernicze, - scharakteryzować ważniejsze wyroby papiernicze, - wymienić podstawowe właściwości szkła, - dokonać klasyfikacji szkła gospodarczego, - omówić właściwości wyrobów ceramicznych, - scharakteryzować ceramikę stołową, - wymienić rodzaje znaków umieszczanych na opakowaniach towarów nieżywnościowych, - wyjaśnić klientowi napisy i oznaczenia zamieszczone na etykietach towarów, - udzielić klientowi wyjaśnień dotyczących jakości, przeznaczenia, zastosowania i użytkowania towaru, - przekazać informacje na temat konserwacji określonych towarów, - używać form grzecznościowych w komunikacji ustnej z klientem. 	<ul style="list-style-type: none"> - podać różnicę między wodą kolońską, wodą kwiatową i perfumami, - ocenić jakość wybranych wyrobów kosmetycznych, - odszukać wśród wyrobów papierniczych, te które wykonane są z makulatury, dokonać oceny tych wyrobów i ich przydatności, - porównać właściwości wyrobów z porcelany, porcelitu, fajansu i kamionki, - zaprezentować klientowi informacje o walorach użytkowych określonego towaru, - wyszukać informacje na temat właściwości nowych towarów wprowadzanych na rynek. 	
1.4.Jakość towarów w handlu	14. Działalność normalizacyjna w Polsce i na świecie. 15. Podział i oznaczenia norm towarowych i jakościowych. 16. Czynniki wpływające na jakość towarów. 17. Odbiór jakościowy towarów.	7	<ul style="list-style-type: none"> - określić cel normalizacji, - wyróżnić organizacje normalizacyjne działające w Polsce i w świecie, - wyjaśnić jakie zadania spełnia norma, - wskazać czynniki wpływające na jakość towarów, - wymienić metody badań i oceny towarów, - wskazać zakres stosowania badań organoleptycznych, - scharakteryzować wskazane metody badań instrumentalnych stosowanych w handlu, 	<ul style="list-style-type: none"> - scharakteryzować podstawowy układ norm (opisze budowę normy), - zaproponować metodę badań jakości dla określonych towarów, - scharakteryzować określone znaki jakości towarów, - omówić główne zasady systemu HACCP, - zaplanować doskonalenie zawodowe w zakresie towaroznawstwa. 	Klasa II

	18-19. Metody badania jakości towarów. 20. Bezpieczeństwo zdrowotne żywności. System HACCP.		<ul style="list-style-type: none"> – scharakteryzować zasady pobierania próbek towarów do badań jakości, – zidentyfikować znaki jakości towarów, – określić cel i główne założenia systemu HACCP, – wyszukać formy i metody doskonalenia zawodowego z zakresu towaroznawstwa. 		
Razem liczba godzin		64			

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

Przygotowanie do wykonywania zadań zawodowych sprzedawcy wymaga od uczącego się:

- opanowania wiedzy z zakresu towaroznawstwa,
- przygotowania do efektywnego wykorzystania uzyskanej wiedzy w praktyce,
- kształtowania motywacji wewnętrznej do doskonalenia umiejętności zawodowych,
- odkrywania predyspozycji zawodowych.

Sprzedawca powinien posiadać wiedzę na temat jakości i walorów użytkowych sprzedawanych towarów.

W przedmiocie „Towar jako przedmiot handlu” powinny być stosowane metody zapewniające osiągnięcie zaplanowanych celów oraz przygotowanie uczniów do pracy w zawodzie sprzedawca, pozwalające na kształtowanie umiejętności analizowania, wyszukiwania, selekcjonowania informacji z zakresu asortymentu towarowego.

Proponowane metody:

- ćwiczenia,
- metoda tekstu przewodniego,

Polecane środki dydaktyczne:

- towary lub atrapy towarów, zestawy ćwiczeń, instrukcje do ćwiczeń, pakiety edukacyjne dla uczniów, teksty przewodnie, karty pracy dla uczniów, czasopisma branżowe, normy towarowe, normy jakości, katalogi, filmy i prezentacje multimedialne o tematyce towaroznawczej, literatura fachowa,
- stanowiska komputerowe z dostępem do internetu.

Efektywność procesu kształcenia jest zależna od:

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

NAZWA PRZEDMIOTU

15.2. ORGANIZACJA I TECHNIKI SPRZEDAŻY

Cele ogólne

1. Poznanie zasad organizowania zaopatrzenia i przyjmowania dostaw towarów, sprawdzania towarów pod względem ilościowym i jakościowym, magazynowania towarów, zabezpieczenia przed uszkodzeniem, zniszczeniem i kradzieżą.
2. Kształtowanie umiejętności:
 - wykonania czynności związanych z przygotowaniem towarów do sprzedaży i wydania,
 - dbania o czystość i estetykę miejsca pracy przy organizowaniu sprzedaży towarów,
 - przyjmowania reklamacji zakupionych towarów,
 - przyjmowania i rejestrowania zamówień na towary.
3. Pobudzanie do samodzielnego poszukiwania informacji i korzystania z różnych źródeł informacji.
4. Kształtowanie postawy odpowiedzialności za wykonywane zadania.

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

- 1) organizować stanowisko pracy sprzedaży zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska,
- 2) przestrzegać zasad bezpiecznej obsługi urządzeń stosowanych przy organizowaniu sprzedaży,
- 3) przestrzegać przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska przy wykonywaniu zadań zawodowych,
- 4) rozpoznać znaki informacyjne dotyczące postępowania w razie pożaru w przedsiębiorstwie,

- 5) scharakteryzować formy i techniki sprzedaży powszechnie stosowane w handlu,
- 6) obsłużyć urządzenia techniczne zgodnie z instrukcją podczas wykonywania prac związanych z organizowaniem sprzedaży towarów,
- 7) wyjaśnić znaczenie zapasów dla przedsiębiorstwa handlowego,
- 8) obliczyć wielkość zapasów na podstawie otrzymanych danych,
- 9) ustalić optymalną wielkość zapasów dla określonego przedsiębiorstwa handlowego,
- 10) wykonywać czynności zawodowe dotyczące zamawiania towarów w przedsiębiorstwie handlowym,
- 11) scharakteryzować działania związane z przyjmowaniem i dokumentowaniem dostaw towarów,
- 12) scharakteryzować metody ilościowej i jakościowej kontroli towarów stosowane przy odbiorze towarów,
- 13) obsłużyć urządzenia techniczne wspomagające przyjmowanie dostaw,
- 14) scharakteryzować rodzaje magazynów według różnych kryteriów,
- 15) obsłużyć urządzenia techniczne stosowane w magazynie,
- 16) dobrać warunki magazynowania zapewniające zachowanie właściwości i jakości towaru,
- 17) wyjaśnić zasady rozmieszczania towarów w magazynie,
- 18) scharakteryzować gospodarkę opakowaniami w przedsiębiorstwie handlowym,
- 19) wyjaśnić zasady oznaczania towarów przeznaczonych do sprzedaży (np.: metki cenowe, wywieszki cenowe, kody kreskowe itp.),
- 20) obliczyć cenę towaru z uwzględnieniem podatku VAT, marży, rabatu lub upustu,
- 21) scharakteryzować stosowane w handlu sposoby zabezpieczenia towarów przed uszkodzeniem, zniszczeniem lub kradzieżą,
- 22) scharakteryzować podstawowe narzędzia marketingu: produkt, cena, dystrybucja, promocja,
- 23) wyjaśnić znaczenie marketingu w procesie sprzedaży,
- 24) wyjaśnić znaczenie odpowiedzialności materialnej w pracy sprzedawcy,
- 25) przeprowadzić inwentaryzację towarów metodą spisu z natury.

MATERIAŁ NAUCZANIA

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe Uczeń potrafi	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji
2.1. Charakterystyka handlu i dostawy towarów	Formy sprzedaży stosowane w handlu.	60	- scharakteryzować formy sprzedaży towarów: tradycyjną, samoobsługową, mieszaną, preselekcyjną, przez Internet.	- zaproponować formę sprzedaży dla określonego rodzaju towarów, np.: towarów o wysokiej wartości.	Klasa I
	Techniki sprzedaży stosowane w handlu.		- rozróżnić formy i techniki sprzedaży powszechnie stosowane w handlu, - dobrać technikę sprzedaży w zależności od sprzedawanego asortymentu i potrzeb klientów.	- scharakteryzować wskazane techniki sprzedaży towarów stosowane w handlu, - zaproponować technikę sprzedaży do rodzaju działalności handlowej (punktu sprzedaży).	
	Urządzenia techniczne stosowane przy organizowaniu sprzedaży towarów.		- wymienić urządzenia techniczne stosowane w sklepie i magazynie wspomagające organizację sprzedaży, - dobrać odpowiednie urządzenie techniczne do rodzaju wykonywanej pracy, - obsłużyć urządzenia techniczne zgodnie z instrukcją podczas wykonywania prac związanych z organizowaniem sprzedaży towarów.	- opracować wykaz czynności bezpiecznej obsługi określonego urządzenia technicznego wspomagającego organizację sprzedaży.	
2.2. Przygotowanie i sprzedaż towarów	Zapasy towarów.		- scharakteryzować rodzaje zapasów, - wyjaśnić znaczenie zapasów dla przedsiębiorstwa handlowego.	- ustalić optymalną wielkość zapasów dla określonego przedsiębiorstwa handlowego, - obliczyć wielkość zapasów towaru dla określonych danych.	Klasa II

	Zamawianie towarów.		<ul style="list-style-type: none"> - sprawdzić stany magazynowe dla wskazanych towarów, - sporządzić wykaz towarów do zamówienia na podstawie ustalonych w przedsiębiorstwie stanów zapasów magazynowych, - analizować oferty od dostawców w celu dokonania wyboru dostawcy, - rozpoznać stosowany w przedsiębiorstwie sposób wyboru dostawcy towarów na podstawie analizy przypadku, - używać form grzecznościowych w komunikacji z kontrahentami. 	<ul style="list-style-type: none"> - podać przykłady wyboru dostawców towarów, - sporządzić zamówienie na towary na podstawie otrzymanego zapotrzebowania, - złożyć zamówienie na towary we wskazanej formie, np.: faksem, e-mailem, telefonicznie, - opracować harmonogram dostaw towarów na podstawie otrzymanych danych. 	
	Odbiór towarów.		<ul style="list-style-type: none"> - scharakteryzować działania związane z przyjmowaniem i dokumentowaniem dostaw towarów, - wymienić metody ilościowej i jakościowej kontroli towarów stosowane przy odbiorze towarów, - zidentyfikować przepisy określające zasady oznakowania towarów, - zidentyfikować elementy oznakowania towarów i opakowań, - zidentyfikować rodzaje dokumentów stosowanych przy odbiorze towarów, - sprawdzić zgodność dostawy z zamówieniem i otrzymanymi dokumentami dotyczącymi dostawy, - sprawdzić dokumenty dotyczące dostawy pod względem formalnym i rachunkowym. 	<ul style="list-style-type: none"> - scharakteryzować wskazane metody ilościowej i jakościowej kontroli towarów stosowane przy odbiorze towarów, - sporządzić algorytm postępowania przy odbiorze towarów dla określonego przypadku, - sporządzić protokół niezgodności dostawy towarów z zamówieniem, - wyjaśnić sposób postępowania z towarem wadliwym, uszkodzonym lub zniszczonym. 	
2.3. Magazynowanie towarów	Rodzaje i wyposażenie magazynów.	12	<ul style="list-style-type: none"> - rozróżnić rodzaje magazynów handlowych, - scharakteryzować rodzaje magazynów według różnych kryteriów, - zidentyfikować wszystkie wskazane 	<ul style="list-style-type: none"> - dobrać wyposażenie techniczne magazynu dla wybranej grupy towarowej, - podać czynniki do oceny funkcjonalności magazynów handlowych. 	Klasa III

			urządzenia wyposażenia technicznego magazynów, - obsłużyć urządzenia techniczne stosowane w magazynie.		
	Warunki przechowywania towarów.		- wymienić warunki magazynowania dla wskazanych grup towarów, - dobrać warunki magazynowania zapewniające zachowanie właściwości i jakości dla określonego towaru, - wymienić zasady rozmieszczania towarów w magazynie.	- opracować schemat rozmieszczenia towarów w magazynie, np.: sklepu odzieżowego na podstawie otrzymanych danych, - rozpoznawać przypadki magazynowania towarów w warunkach niezgodnych z określonymi w normach.	
	Opakowania towarów i ich rola.		- zidentyfikować rodzaje opakowań towarów ze względu ich funkcje, - wymienić zasady segregowania opakowań zgodnie z obowiązującymi przepisami, - wskazać stosowane zasady ewidencji dla określonych opakowań.	- wymienić korzyści wynikające z racjonalnej gospodarki opakowaniami.	
2.4.Ustalanie cen i czynności posprzedażowe	Kalkulowanie cen towarów.	20	- rozróżnić rodzaje cen towarów w zależności od stopnia obrotu towarowego, - wyjaśnić zasady funkcjonowania podatku VAT, -wymienić stawki podatku VAT dla różnych grup towarowych, - wyjaśnić metody obliczania cen towarów przeznaczonych do sprzedaży detalicznej i hurtowej, - obliczyć cenę towaru z uwzględnieniem marży, rabatu lub upustu.	- obliczyć ceny towarów w opakowaniach zbiorczych na podstawie otrzymanych danych, - opracować cennik towarów na podstawie otrzymanych danych.	
	Metody i znaczenie zabezpieczenia towarów.		- scharakteryzować stosowane w handlu sposoby zabezpieczenia towarów przed uszkodzeniem, zniszczeniem lub kradzieżą, - dobrać rodzaj zabezpieczenia przed uszkodzeniem, zniszczeniem lub kradzieżą dla wskazanych towarów.	- wyjaśnić istotę źródłowego zabezpieczenia towarów.	

	Zasady rozmieszczania towarów w sali sprzedażowej i magazynie.		- scharakteryzować ogólne zasady rozmieszczania towarów w sali sprzedażowej i magazynie, - obsłużyć urządzenia techniczne stosowane przy przygotowaniu towarów do sprzedaży.	- opracować plan rozmieszczenia towarów na regale sklepowym.	
	Przepisy prawa dotyczące odpowiedzialności materialnej.		- wskazać przepisy prawa dotyczące odpowiedzialności materialnej sprzedawcy, - wyjaśnić znaczenie odpowiedzialności materialnej w pracy sprzedawcy.	- wypełnić dokument – np.: Oświadczenie o przejęciu kasy z odpowiedzialnością materialną.	
	6. Inwentaryzacja towarów.		- zidentyfikować metody inwentaryzacji, - przeprowadzić inwentaryzację towarów metodą spisu z natury, - wypełnić bezbłędnie arkusz spisu z natury.	- ustalić różnice ilościowe inwentaryzacyjne na podstawie otrzymanych danych.	
Razem liczba godzin w przedmiocie		124			

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,
- kształtowania motywacji wewnętrznej,
- odkrywania predyspozycji zawodowych.

Organizowanie sprzedaży towarów obejmuje wszystkie działania przedsiębiorstwa mające na celu dostarczenie wyrobów do nabywców w odpowiednim czasie, miejscu i w pożądanym przez nich ilościach, ma na celu zapewnienie ciągłości procesu sprzedaży.

W przedmiocie „Organizacja sprzedaży 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.

NAZWA PRZEDMIOTU

15.3. OBSŁUGA KLIENTÓW

Cele ogólne

1. Przygotowanie uczniów do obsługi klientów w różnych formach sprzedaży.
2. Kształtowanie umiejętności prowadzenia rozmowy sprzedażowej.
3. Przygotowanie uczniów do wspierania klientów w wyborze towaru oraz informowania o walorach sprzedawanych towarów.
4. Kształtowanie umiejętności realizowania zamówień składanych przez nabywców oraz przyjmowania należności za sprzedane produkty.
5. Kształtowanie umiejętności negocjowania warunków sprzedaży.

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

- 1) rozpoznać potrzeby klientów ,
- 2) dokonać analizy zachowań i postaw klientów,
- 3) poinformować o asortymencie na życzenie klienta,
- 4) poinformować klienta o sposobie użytkowania, przechowywania nabywanych towarów,
- 5) rozpoznać znaczenie mowy niewerbalnej podczas rozmowy z klientem,
- 6) aktywnie słuchać klienta podczas rozmowy sprzedażowej,
- 7) odpowiadać na pytania klienta zgodnie z zasadami komunikacji interpersonalnej,
- 8) zadawać pytania klientowi w celu dostosowania oferty sprzedaży do jego potrzeb,
- 9) prowadzić rozmowę sprzedażową z różnymi typami klientów,
- 10) dokonać analizy aktualnie obowiązujących praw konsumenta,
- 11) komunikować się z klientem w celu ustalenia formy płatności za nabywane towary,
- 12) sporządzić dokumenty potwierdzające sprzedaż (w tym paragon, rachunek, FV),
- 13) sporządzić dokumenty potwierdzające zwrot towarów,
- 14) dokonać inkasa należności za sprzedany towar w formie gotówkowej i bezgotówkowej,
- 15) dobrać rodzaj opakowania do wielkości i rodzaju towaru,
- 16) sklasyfikować rodzaje opakowań stosowanych w handlu,

- 17) przyjąć zgłoszenie reklamacyjne zgodnie z zasadami obsługi klienta i aktualnymi przepisami prawa,
- 18) wypełnić dokument zgłoszenia reklamacyjnego,
- 19) ustalić zapotrzebowanie na towary na podstawie analizy potrzeb klientów,
- 20) poinformować klienta o sposobach załatwienia reklamacji,
- 21) zamówić towary zgodnie z indywidualnym zapotrzebowaniem klienta,
- 22) segregować opakowania w przedsiębiorstwie handlowym zgodnie z zasadami i aktualnymi przepisami prawa,
- 23) podać przykład naruszenia etyki zawodowej podczas obsługi klienta,
- 24) zidentyfikować przepisy prawa o ochronie danych,
- 25) wyjaśnić pojęcie „tajemnica zawodowa”,
- 26) wskazać sytuacje naruszenia zasad obsługi klientów,
- 27) wyjaśnić pojęcie: jakość w pracy sprzedawcy,
- 28) określić sytuacje wywołujące stres nabywcy i sprzedawcy,
- 29) zidentyfikować przyczyny sytuacji stresowych przy obsłudze klientów,
- 30) zaprezentować sposoby radzenia sobie ze stresem występującym w pracy sprzedawcy,
- 31) określić kompetencje zawodowe sprzedawcy,
- 32) dokonać samoanalizy własnych kompetencji społecznych przydatnych do pracy w sprzedaży bezpośredniej,
- 33) prezentować argumenty i dowody na ich poparcie w procesie negocjacji,
- 34) zinterpretować mowę ciała klienta podczas negocjacji,
- 35) wymienić bariery w komunikacji w procesie negocjacji,
- 36) dobrać sposób pokonania barier w komunikacji podczas negocjacji,

MATERIAŁ NAUCZANIA

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji
3.1.Zasady obsługi klientów	Charakterystyka klientów placówek handlowych.	52	<ul style="list-style-type: none"> – dobrać towary do indywidualnych potrzeb klientów, – rozpoznać sposób zachowania klientów różnych typów, np. niezdecydowanych, zdecydowanych, nieufnych, cierpliwych, niecierpliwych. 	<ul style="list-style-type: none"> – dokonać analizy zachowań i postaw klientów, – dobrać sposób postępowania do oczekiwań klienta. 	Klasa II
	Zachowania nabywcy konsumentów.		<ul style="list-style-type: none"> – dokonać analizy motywów nabywczych klientów, – rozróżnić czynniki demograficzne, ekonomiczne, społeczno-kulturowe i psychologiczne wpływające na zachowania nabywcy konsumentów, – wyjaśnić, w jaki sposób hierarchia potrzeb wpływa na wybór towarów, – wymienić czynniki mające wpływ na zachowania konsumentów. 	<ul style="list-style-type: none"> – rozróżnić pojęcia: preferencje, przyzwyczajenia, – uzasadnić znaczenie reputacji placówki handlowej w procesie sprzedaży, – wyjaśnić, na czym polega kupowanie oparte na wyborze losowym. 	
	Podejmowanie decyzji o zakupie towarów i usług.		<ul style="list-style-type: none"> – wyjaśnić, na czym polega proces podejmowania decyzji o zakupie, – dokonać analizy czynników determinujących lojalność konsumentką, – rozróżnić zachowania klientów zamierzone i niezamierzone w procesie zakupu. 	<ul style="list-style-type: none"> – scharakteryzować etapy procesu podejmowania decyzji zakupowych. 	
	Prowadzenie rozmowy sprzedażowej.		<ul style="list-style-type: none"> – poinformować o asortymencie na życzenie klienta, – poinformować klienta o sposobie użytkowania, przechowywania nabywanych towarów, 	<ul style="list-style-type: none"> – rozpoznać potrzeby klienta na podstawie jego zachowania, – sporządzić wykaz pytań zadawanych klientom w celu ustalenia ich potrzeb, 	

		<ul style="list-style-type: none"> - zaprezentować klientowi walory użytkowe nabywanego towaru, - rozpoznać znaczenie mowy niewerbalnej podczas rozmowy z klientem, - aktywnie słuchać klienta podczas rozmowy sprzedażowej, - odpowiadać na pytania klienta zgodnie z zasadami komunikacji interpersonalnej, - zadawać pytania klientowi w celu dostosowania oferty sprzedaży do jego potrzeb, - prowadzić rozmowę sprzedażową z klientem zdecydowanym, - komunikować się z klientem w celu ustalenia formy płatności za nabywane towary. 	<ul style="list-style-type: none"> - dokonać analizy rozmowy sprzedażowej na podstawie przypadku (<i>case study</i>), - przeprowadzić rozmowę sprzedażową z klientem niezdecydowanym. 	
	Dokumentowanie sprzedaży.	<ul style="list-style-type: none"> - dobrać dokument potwierdzający sprzedaż do potrzeb klienta, - sporządzić dokumenty potwierdzające sprzedaż (w tym paragon, faktura), - sporządzić dokumenty potwierdzające zwrot towarów. 	<ul style="list-style-type: none"> - dokonać analizy przepisów prawa dotyczących dokumentowania sprzedaży towarów, - zidentyfikować dokumenty sprzedaży wysyłkowej. 	
	Inkaso należności w sprzedaży.	<ul style="list-style-type: none"> - przyjąć należność za sprzedane towary, - obliczyć kwotę należności za sprzedany towar z uwzględnieniem rabatów, - dokonać inkasa należności za sprzedany towar w formie gotówkowej i bezgotówkowej. 	<ul style="list-style-type: none"> - obliczyć cenę towaru po obniżce z uwzględnieniem rabatu. 	
	Kasy fiskalne - podstawy prawne korzystania z kas.	<ul style="list-style-type: none"> - rozróżnić kasy fiskalne ze względu na: wielkość, mobilność, wielkość pamięci, możliwości drukowania paragonów elektronicznych, współpracy z innymi urządzeniami, - zidentyfikować główne elementy budowy kasy fiskalnej. - wymienić rodzaje urządzeń współpracujących z kasą fiskalną, np.: drukarki, skanery kodów 	<ul style="list-style-type: none"> - wyjaśnić zadania głównych elementów budowy kasy fiskalnej. - scharakteryzować określone urządzenia współpracujące z kasą fiskalną, np.: drukarki, skanery kodów kreskowych, wagi, terminale komputerowe. - wyjaśnić potrzebę sporządzania raportów, - opisać informacje zapisywane w 	

			<p>kreskowych, wagi, terminale komputerowe,</p> <ul style="list-style-type: none"> - zidentyfikować funkcje urządzeń współpracujących z kasą fiskalną, np.: drukarek, skanerów kodów kreskowych, wag, terminali komputerowych. - rejestrować sprzedaż przy pomocy kasy fiskalnej, - anulować pozycję sprzedaży, - zakończyć paragon przy zastosowaniu różnych form płatności, - wymienić konsekwencje naruszania procedur postępowania w obsłudze kas fiskalnych. 	raporcie dobowym,	
	Postępowanie reklamacyjne.		<ul style="list-style-type: none"> - przekazać klientowi informacje o jego prawach wynikających z ustawy o prawach konsumenta, - przyjąć zgłoszenie reklamacyjne zgodnie z zasadami obsługi klienta i aktualnymi przepisami prawa, - wypełnić dokument zgłoszenia reklamacyjnego, - poinformować klienta o sposobach załatwienia reklamacji. 	<ul style="list-style-type: none"> - sporządzić wykaz aktualnie obowiązujących praw konsumenta, - sporządzić wykaz najczęściej zgłaszanych powodów reklamacji towarów, - opracować wykaz czynności sprzedawcy w postępowaniu reklamacyjnym. 	
	Zamawianie towarów na życzenie klientów w sprzedaży stacjonarnej.		<ul style="list-style-type: none"> - ustalić dostępność towarów w magazynie, ustalić dostępność towarów wskazanych przez klienta w innych placówkach tej samej firmy, - zamówić towary zgodnie z indywidualnym zapotrzebowaniem klienta. 	<ul style="list-style-type: none"> - ustalić zapotrzebowanie na towary na podstawie analizy potrzeb klientów. 	
	Postępowanie z opakowaniami podczas obsługi klientów.		<ul style="list-style-type: none"> - segregować opakowania w przedsiębiorstwie handlowym zgodnie z zasadami i aktualnymi przepisami prawa. 	<ul style="list-style-type: none"> - poinformować klientów o zasadach dotyczących pakowania na życzenie klienta w placówkach sprzedaży towarów. 	
3.2.Marketing w przedsiębiorstwie	Stosowanie narzędzi marketingu w	28	- scharakteryzować podstawowe narzędzia marketingu: produkt, cena, dystrybucja, promocja,	- opracować elementy promocji dla towaru wprowadzanego na rynek, - zaprojektować ekspozycję	Klasa III

handlowym	prezentowaniu towarów.		<ul style="list-style-type: none"> - wyjaśnić znaczenie marketingu w procesie sprzedaży, - dobrać narzędzia marketingu do rodzaju określonych działań promocyjnych. 	<ul style="list-style-type: none"> w witrynie sklepowej dla określonych towarów, - podać przykłady zastosowania zasad merchandisingu. 	
3.3.Realizacja transakcji kupna-sprzedaży	Etyka zawodowa sprzedawcy.	42	<ul style="list-style-type: none"> - wyjaśnić pojęcie etyki w obsłudze klientów, - podać przykład naruszenia etyki zawodowej podczas obsługi klienta. 	<ul style="list-style-type: none"> - dokonać analizy zasad kultury i etyki sprzedawcy podczas obsługi klientów. 	
	Ochrona danych klientów.		<ul style="list-style-type: none"> - zidentyfikować przepisy prawa o ochronie danych, - poinformować klienta o zasadach ochrony danych osobowych w firmie handlowej, - wyjaśnić pojęcie „tajemnica zawodowa”. 	<ul style="list-style-type: none"> - poinformować klienta o zasadach bezpieczeństwa pozyskanych od niego danych osobowych podczas wydawania kart stałego klienta. 	
	Negocjacje w sprzedaży.		<ul style="list-style-type: none"> - wyszukać argumenty do celów negocjacji sprzedażowych, - prezentować argumenty i dowody na ich poparcie w procesie negocjacji 	<ul style="list-style-type: none"> - formułować cele negocjacji w sprzedaży towarów, - określić cele, możliwe opcje, alternatywy i propozycje rozwiązań - zadawać pytania stronie przeciwnej adekwatne do prezentowanych argumentów. 	
	Jakość w pracy sprzedawcy.		<ul style="list-style-type: none"> - wskazać sytuacje naruszenia zasad obsługi klientów, - wyjaśnić pojęcie: jakość w pracy sprzedawcy. 	<ul style="list-style-type: none"> - formułować cele negocjacji w sprzedaży towarów, - określić cele, możliwe opcje, alternatywy i propozycje rozwiązań - zadawać pytania stronie przeciwnej adekwatne do prezentowanych argumentów. - podać przykłady propozycji wprowadzenia pozytywnych zmian w obsłudze klientów. 	

3.4.Sprzedaż internetowa	Podstawy e-handlu.	18	<ul style="list-style-type: none"> - wyjaśnić pojęcie handlu elektronicznego, - rozróżnić transakcje przeprowadzane przez internet, - omówić etapy założenia e-sklepu, - opisać proces rejestracji działalności gospodarczej prowadzonej przez internet, - rozróżnić techniki sprzedaży internetowej stosowane w e-handlu, - zidentyfikować formy sprzedaży internetowej stosowane w e-handlu, - dobierać formę sprzedaży internetowej do rodzaju asortymentu, - dobierać technikę sprzedaży do posiadanego asortymentu i potrzeb klientów, - rozróżnić transakcje realizowane pomiędzy przedsiębiorstwami, osobami indywidualnymi, instytucjami rządowymi lub innymi organizacjami prywatnymi i publicznymi, - korzystać z istniejących serwisów ogłoszeniowych i aukcyjnych, sklepów internetowych i portali społecznościowych w związku z prowadzonym e-handlem, - korzystać z gotowego oprogramowania internetowego przeznaczonego dla e-handlu, - podać przykłady pozyskania klientów w działalności internetowej, podać przykłady promocji e-sklepu. 	<ul style="list-style-type: none"> - wymienić zapisy regulujące funkcjonowanie e-handlu, - uzasadnić formalno-prawny aspekt posiadania bazy danych, - wyjaśnić, co to jest domena i hosting, - wymienić dodatkowe obowiązki związane ze sprzedażą żywności i sprzedażą alkoholu w internecie, - omówić proces zabezpieczania baz danych osobowych klientów, obsługiwać oprogramowanie dedykowane do obsługi e-handlu. 	
Razem liczba godzin		140			

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

Przygotowanie do wykonywania zadań zawodowych sprzedawcy wymaga od uczącego się:

- opanowania wiedzy w zakresie współczesnej obsługi klientów,
- przygotowania do efektywnego wykorzystania uzyskanej wiedzy w praktyce,
- rozwoju zdolności poznawczych (myślenia, pamięci, uwagi i wyobraźni),
- pracy nad motywacją wewnętrzną do podejmowania czynności zawodowych,
- odkrywania własnych predyspozycji zawodowych.

Obsługa klienta na wysokim poziomie jest jednym z głównych powodów, dla których oferta jest wybierana. Praktyczny wymiar kształcenia ma znaczenie dla pracodawców.

Standardy profesjonalnej obsługi klientów funkcjonujące w firmach handlowych warto opisać jako *case study* (przypadki do analizy) i wykorzystać w procesie kształcenia.

W przedmiocie „Obsługa klienta” stosowane metody powinny być dobrane do zaplanowanych celów. Dominacja metod aktywnych wzbudzi zainteresowanie uczniów przedmiotem i zapewni lepsze przygotowanie do pracy w zawodzie sprzedawca.

Proponowane metody:

- metoda ćwiczeń,
- metoda przypadków (*case study*),
- metoda projektu edukacyjnego,
- metoda *WebQuest*,
- metoda *flippedclassroom* – „odwrócone nauczanie”,

Polecane środki dydaktyczne:

- mechaniczne środki wzrokowe, których zadaniem jest przekazywanie obrazu za pomocą różnorodnych urządzeń technicznych, np. aparatu fotograficznego,
- środki audiowizualne, które łączą dźwięk z obrazem – filmy,
- środki automatyzujące proces uczenia się, np. komputery.

Efektywność procesu kształcenia jest zależna od:

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

Nauczyciel odgrywa kluczową rolę w procesie edukacyjnym: jego wiedza zawodowa, umiejętności praktyczne, kompetencje personalne i społeczne, stosowane metody i środki dydaktyczne pozwalają na osiągnięcie zaplanowanych celów edukacyjnych. Nauczyciel może korzystać z nowoczesnych środków i używać m.in. programów i aplikacji komputerowych wspomagających proces kształcenia.

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIĄ

W celu sprawdzenia osiągnięć edukacyjnych proponuje się zastosować:

- karty obserwacji w trakcie wykonywanych ćwiczeń praktycznych, w ocenie proponuje się uwzględnić następujące kryteria merytoryczne oraz ogólne: dokładność wykonanych czynności, samoocenę, czas wykonania ćwiczenia,
- test typu próba pracy z kryteriami oceny określonymi w karcie obserwacji,
- test pisemny.

NAZWA PRZEDMIOTU

15.4 Język obcy zawodowy

Cele ogólne

1. Przygotowanie uczniów do komunikowania się z klientami w języku obcym w środowisku pracy sprzedawcy.
2. Kształtowanie umiejętności rozumienia tekstów w języku obcym zawodowym.
3. Kształtowanie umiejętności prezentowania towarów w języku obcym zawodowym.
4. Prezentowanie walorów towarów różnych branż.
5. Posługiwanie się terminologią zawodową sprzedawcy.

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

- 1) nazwać wyposażenie, urządzenia potrzebne do realizacji zadań zawodowych,
- 2) nazwać czynności związane z wykonywaniem zadań sprzedawcy,
- 3) sporządzić formularze, dokumenty dotyczące zadań zawodowych sprzedawcy,
- 4) wymienić zadania zawodowe sprzedawcy,,
- 5) wymienić obowiązki sprzedawcy,
- 6) dobrać działania do zadań zawodowych,
- 7) komunikować się w języku obcym podczas czynności wykonywanych na stanowisku pracy,
- 8) pozyskać informacje o towarze
- 9) opracować informację o towarze z wykorzystaniem danych źródłowych

- 10) zadać pytania dotyczące zadań zawodowych,
- 11) sporządzić list motywacyjny, CV,
- 12) przetłumaczyć ogłoszenia o pracę dotyczące zawodu sprzedawca,
- 13) rozpocząć rozmowę z klientem,
- 14) zakończyć uprzejmie rozmowę z klientem,
- 15) dobrać zwroty grzecznościowe do sytuacji,
- 16) udzielić odpowiedzi na pytania klientów,
- 17) zadać pytania klientowi w celu doprecyzowania jego potrzeb,
- 18) prowadzić rozmowę sprzedażową,
- 19) zapytać o upodobania klienta,
- 20) zachęcić klienta do zapoznania się z ofertą,
- 21) zachęcić klienta do udziału w konkursie promocyjnym,
- 22) poinformować klientów o obniżkach cen i rabatach,
- 23) skonstruować komunikat o promocji towarów,
- 24) opracować ofertę dla klientów obcojęzycznych,
- 25) wyjaśnić zasady działania wskazanego towaru,
- 26) zaprezentować walory użytkowe towaru,
- 27) zaprezentować towary różnych branż klientom.

MATERIAŁ NAUCZANIA

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji
I Zadania zawodowe sprzedawcy	1. Środki językowe umożliwiające realizację zadań	6	– stosuje środki językowe związane z zadaniami sprzedawcy,	- różnicuje środki językowe na formalne i nieformalne, posługuje się synonimami	Klasa I
		6	– nazwać wyposażenie, urządzenia potrzebne do realizacji zadań zawodowych, – nazwać czynności dotyczące	– dobrać działania do zadań zawodowych, – komunikować się w języku obcym podczas czynności wykonywanych na	Klasa I

	2. Przygotowanie do sprzedaży towarów.		<p>wykonywania zadań sprzedawcy,</p> <ul style="list-style-type: none"> - wymienić zadania zawodowe sprzedawcy, - wymienić obowiązki sprzedawcy. 	<p>stanowisku pracy.</p> <ul style="list-style-type: none"> - sporządzić formularze, dokumenty dotyczące zadań zawodowych sprzedawcy 	
	3. Obsługa klienta	4	<ul style="list-style-type: none"> - posługiwać się zwrotami grzecznościowymi i dialogowymi związanymi z obsługą klienta 	<ul style="list-style-type: none"> - płynnie komunikować się z klientem w zakresie obsługi w sklepie 	Klasa I
	4. Informacje o towarach.	4	<ul style="list-style-type: none"> - pozyskać informacje o towarze 	<ul style="list-style-type: none"> - przetłumaczyć instrukcję obsługi towaru do sprzedaży, - opracować informację o towarze z wykorzystaniem danych źródłowych. 	Klasa II
	5. Dokumenty aplikacyjne.	4	<ul style="list-style-type: none"> - Sporządzić/ zredagować CV - przetłumaczyć list motywacyjny - przetłumaczyć ogłoszenia o pracę dotyczące zawodu sprzedawca. - 	<ul style="list-style-type: none"> - sporządzić list motywacyjny, - przetłumaczyć list motywacyjny, - zadać pytania dotyczące pozyskania zatrudnienia. 	Klasa III
II Prowadzenie rozmowy sprzedażowej	1. Powitanie i pożegnanie klienta.	2	<ul style="list-style-type: none"> - rozpocząć rozmowę z klientem, - zakończyć uprzejmie rozmowę z klientem. 	<ul style="list-style-type: none"> - dobrać zwroty grzecznościowe do sytuacji. 	Klasa II
	2. Rozpoznanie potrzeb klientów.	6	<ul style="list-style-type: none"> - udzielić odpowiedzi na pytania klientów, - zadać pytania klientowi w celu doprecyzowania jego potrzeb, - prowadzić rozmowę sprzedażową, - zapytać o upodobania klienta. 	<ul style="list-style-type: none"> - uzasadnić swoje stanowisko, - zachęcić klienta do zapoznania się z ofertą. 	Klasa II

	3. Prowadzenie rozmowy sprzedażowej	4	<ul style="list-style-type: none"> – rozpocząć, przeprowadzić rozmowę sprzedażową ,zadawać pytania, odpowiadać na pytania klienta 	<ul style="list-style-type: none"> – płynnie rozmawiać z klientem na tematy związane ze sprzedażą 	Klasa II
	4. Promowanie towarów podczas sprzedaży.	6	<ul style="list-style-type: none"> – zachęcić klienta do udziału w konkursie promocyjnym, – poinformować klientów o obniżkach cen i rabatach. 	<ul style="list-style-type: none"> – skonstruować komunikat o promocji towarów, – opracować ofertę dla klientów obcojęzycznych. 	Klasa III
	5. Prezentowanie towaru.	6	<ul style="list-style-type: none"> – wyjaśnić zasady działania wskazanego towaru, – zaprezentować walory użytkowe towaru, – przekazać klientom informacje o towarach. 	<ul style="list-style-type: none"> – zaprezentować towary różnych branż klientom. 	Klasa III
Razem liczba godzin		48			

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

Przygotowanie do wykonywania zadań zawodowych sprzedawcy wymaga od uczącego się:

- opanowania wiedzy i umiejętności w zakresie komunikowania się z klientami w języku obcym,
- przygotowania do efektywnego wykorzystania uzyskanych umiejętności w praktyce,
- rozwoju zdolności poznawczych (myślenia, pamięci, uwagi i wyobraźni),
- motywacji wewnętrznej i zewnętrznej do posługiwania się językiem obcym.

Komunikowanie się w języku obcym w zawodzie sprzedawca jest warunkiem rzetelnego wykonywania zadań zawodowych sprzedawcy w sytuacji, gdzie klientem jest osoba nieposługująca się językiem polskim. Prowadzenie symulacyjnych rozmów z klientami w języku obcym, systematyczny trening podczas zajęć edukacyjnych komunikowania się w języku obcym pozwoli na radzenie sobie uczącego się w rzeczywistych warunkach pracy.

W przedmiocie „Komunikowanie się z klientami w języku obcym” stosowane metody powinny być dobrane do celów kształcenia. Zadaniem nauczyciela jest przygotowanie uczniów do pracy w zawodzie sprzedawca w sytuacjach, w których konieczna jest znajomość słownictwa oraz umiejętność swobodnego prowadzenia rozmowy z klientem w języku obcym.

Proponowane metody:

- metoda ćwiczeń,
- metoda przypadków (*case study*),
- metoda dramy,
- metody symulacyjne,

Polecane środki dydaktyczne:

- zestawy ćwiczeń, instrukcje do ćwiczeń, pakiety edukacyjne dla uczniów, karty samooceny, karty pracy dla uczniów, zasoby internetowe, np. bezpłatny program do nauki języka,
- czasopisma branżowe, katalogi, filmy i prezentacje multimedialne o tematyce powiązanej z przedmiotem.

Efektywności procesu kształcenia sprzyjają:

- osiągnięcie celów zawartych w programie,
- zaangażowanie i motywacja wewnętrzna uczniów,
- stosowanie przez nauczyciela systematycznie ćwiczeń komunikowania się,
- odpowiednie środowisko dydaktyczno-wychowawcze.

Nauczyciel odgrywa kluczową rolę w procesie edukacyjnym: jego wiedza zawodowa, umiejętności praktyczne, kompetencje personalne i społeczne, stosowane metody i środki dydaktyczne pozwalają na osiągnięcie zaplanowanych celów edukacyjnych. Nauczyciel może korzystać z nowoczesnych środków i stosować skuteczne metody kształcenia, m.in. używać filmów, przypadków do analizy programów i aplikacji komputerowych wspomagających proces kształcenia, a przede wszystkim stosować uczenie przez doświadczenie.

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIWA

Nauczyciel, dobierając metodę kształcenia, powinien przede wszystkim odpowiedzieć sobie na następujące pytania: jakie chcę osiągnąć efekty? jakie metody będą najbardziej odpowiednie dla danej grupy wiekowej, możliwości percepcyjnych uczących się? jakie problemy (o jakim stopniu trudności i złożoności) powinny być przez

uczniów rozwiązane? jak motywować uczniów i zapewnić ich zaangażowanie? Rzetelna odpowiedź na te pytania pozwoli na trafne dobranie metod, które pozwolą na osiągnięcie zamierzonych efektów.

Szczególnie istotne jest indywidualizowanie procesu kształcenia, dobieranie ćwiczeń o odpowiednim stopniu trudności, motywowanie zewnętrzne do systematycznego wykonywania ćwiczeń i odwagi w prezentowaniu umiejętności.

W przedmiocie powinny być kształtowane umiejętności analizowania, wyszukiwania, selekcjonowania informacji z zakresu asortymentu towarowego, porozumiewania się w języku obcym z klientami i pracownikami.

W celu sprawdzenia osiągnięć edukacyjnych 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,
- systematyczność wykonywanych ćwiczeń komunikowania się w języku obcym.

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Na etapie refleksji powinna nastąpić ewaluacja zarówno efektów działań uczniów, jak i nauczyciela prowadzącego zajęcia edukacyjne.

Powinna ona zmierzać do pozyskania informacji o stopniu osiągnięcia założonych celów edukacyjnych i opierać się na kryteriach przyjętych na początku realizacji zaplanowanych działań. Nauczyciel może przygotować odpowiedni arkusz ewaluacyjny dla uczniów, może przeprowadzić z uczniami wywiady oraz obserwować wykonywanie ćwiczeń z wykorzystaniem arkusza obserwacji

NAZWA PRZEDMIOTU

15.5 BEZPIECZEŃSTWO I HIGIENA PRACY

Cele ogólne

1. Poznanie przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska oraz wymagań ergonomii stosowanych podczas wykonywania zadań zawodowych.
2. Nabycie umiejętności zapobiegania zagrożeniom występującym w środowisku pracy.
3. Korzystanie ze środków ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych.
4. Doskonalenie umiejętności udzielania pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia.

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

- 1) wskazać przepisy prawa dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska oraz wymagań ergonomii obowiązujących w handlu,
- 2) analizować system ochrony pracy w Polsce,
- 3) zidentyfikować ochronę zdrowia pracy kobiet, młodocianych i niepełnosprawnych,
- 4) analizować system badań lekarskich pracowników oraz nadzór nad warunkami pracy,
- 5) określić konsekwencje naruszania przepisów oraz zasad bhp podczas wykonywania zadań zawodowych przez sprzedawcę,
- 6) wymienić przyczyny wypadków przy pracy i chorób zawodowych,
- 7) identyfikować zagrożenia występujące w środowisku pracy sprzedawcy,
- 8) zaprezentować przykłady czynników szkodliwych, uciążliwych i niebezpiecznych w handlu,
- 9) przestrzegać warunków sanitarnych oraz bezpieczeństwa i higieny pracy w punktach sprzedaży,
- 10) zastosować prawa i obowiązki pracodawcy i pracownika w zakresie bhp i ochrony pracy,
- 11) zastosować zasady bezpiecznej pracy w przedsiębiorstwie handlowym zgodnie z przepisami,
- 12) postępować zgodnie z obowiązującymi procedurami w sytuacji zagrożenia zdrowia, życia, awarii oraz wypadku,
- 13) udzielać pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach w miejscu wykonywania pracy.

MATERIAŁ NAUCZANIA

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji
I. Zagadnienia prawne dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy	Istota bezpieczeństwa i higieny pracy.	1	<ul style="list-style-type: none"> - wyjaśnić istotę bezpieczeństwa i higieny pracy, - wyjaśnić znaczenie pojęć: bezpieczeństwo pracy, higiena pracy, ochrona pracy, ergonomia, - posłużyć się pojęciami dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy. 	<ul style="list-style-type: none"> - określić zakres i cel działań ochrony przeciwpożarowej, - określić zakres i cel działań ochrony środowiska w środowisku pracy, - wyjaśnić pojęcia związane z wypadkami przy pracy i chorobami zawodowymi. 	Klasa I
	Prawa i obowiązki pracodawcy i pracownika w zakresie bhp i ochrony pracy.	1	<ul style="list-style-type: none"> - wyjaśnić obowiązki pracowników w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, - wyjaśnić uprawnienia pracownicze w zakresie ochrony, czasu pracy i urlopów, - określić odpowiedzialność pracodawcy i osób kierujących pracownikami w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, - wyjaśnić odpowiedzialność pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, - wyjaśnić, do czego zobowiązują pracodawcę przepisy bhp w przypadku możliwości wystąpienia zagrożenia dla zdrowia lub życia pracowników, - wskazać środki prawne możliwe do zastosowania w sytuacji naruszenia przepisów w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy. 	<ul style="list-style-type: none"> - omówić prawa i obowiązki pracodawcy, osób kierujących pracownikami i pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, - wskazać, w jakich przepisach i jakie informacje pracodawca jest obowiązany przekazać pracownikom w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, - rozróżnić rodzaje świadczeń z tytułu wypadku przy pracy, - wskazać prawa pracownika, który zachorował na chorobę zawodową - zidentyfikować obowiązki pracodawcy w zakresie zapewnienia pierwszej pomocy w nagłych wypadkach. 	

	Ochrona zdrowia pracy kobiet, młodocianych i niepełnosprawnych	1	<ul style="list-style-type: none"> - wskazać uprawnienia pracownicze w zakresie ochrony, czasu pracy i urlopów kobiet, młodocianych i niepełnosprawnych. 	<ul style="list-style-type: none"> - dokonać analizy przepisów dotyczących ochrony zdrowia młodocianych, pracownic w ciąży lub karmiących dziecko piersią oraz pracowników niepełnosprawnych w zakresie podejmowanych działań profilaktycznych pracodawcy. 	
	Badania lekarskie pracowników.	1	<ul style="list-style-type: none"> - uzasadnić konieczność prowadzenia profilaktycznych badań lekarskich w zawodzie sprzedawca, - omówić rodzaje profilaktycznych badań lekarskich. 	<ul style="list-style-type: none"> - określić na podstawie przepisów minimalny zakres opieki zdrowotnej w odniesieniu do pracowników, który zapewnia pracodawca. 	
	Nadzór nad warunkami pracy.	1	<ul style="list-style-type: none"> - wskazać organy nadzoru państwowego nad warunkami pracy, ochroną przeciwpożarową i ochroną środowiska w Polsce, - rozróżnić zadania organów nadzoru nad warunkami pracy, ochroną przeciwpożarową i ochroną środowiska w Polsce, - wyjaśnić zadania zakładowych organów nadzoru nad warunkami pracy, ochroną przeciwpożarową i ochroną środowiska. 	<ul style="list-style-type: none"> - wskazać, do jakich działań uprawniony jest inspektor PIP w razie stwierdzenia naruszenia przepisów prawa pracy lub dotyczących legalności zatrudnienia. 	

	Wypadki przy pracy i choroby zawodowe	1	<ul style="list-style-type: none"> - wyjaśnić, co uznaje się za wypadek przy pracy, - wyjaśnić, czym jest choroba zawodowa, - zidentyfikować rodzaje świadczeń z tytułu wypadku przy pracy i choroby zawodowej, - analizować przyczyny występowania chorób zawodowych, - wskazać objawy typowych chorób zawodowych w handlu, - omówić stan zagrożenia zdrowia lub życia, - scharakteryzować metody udzielania pierwszej pomocy, - udzielić pierwszej pomocy przedmedycznej. 	<ul style="list-style-type: none"> - przedstawić tryb postępowania pracownika w przypadku powstania choroby zawodowej, - przedstawić tryb postępowania pracownika podczas wypadku przy pracy, - ocenić stan zagrożenia zdrowia. 	
II. Zagrożenia występujące w środowisku pracy	Czynniki zagrażające zdrowiu i życiu pracowników podczas wykonywania zadań zawodowych.	1	<ul style="list-style-type: none"> - wyjaśnić znaczenie pojęć czynnik uciążliwy, szkodliwy, niebezpieczny, - wskazać sposoby zapobiegania zagrożeniom życia i zdrowia w miejscu pracy sprzedawcy, - określić czynniki szkodliwe, uciążliwe i niebezpieczne w środowisku pracy w handlu, - podać przykłady działań eliminujących szkodliwe oddziaływanie czynników zagrażających zdrowiu i życiu człowieka, - scharakteryzować metody zapobiegania negatywnym skutkom oddziaływania czynników szkodliwych dla zdrowia w pracy sprzedawcy, - wskazać sposoby zapobiegania zagrożeniom życia i zdrowia w miejscu pracy w handlu. 	<ul style="list-style-type: none"> - dobrać występujące na stanowisku pracy czynniki środowiska pracy do czynników fizycznych, chemicznych, biologicznych lub psychofizycznych oraz podać inne ich przykłady, - wymienić skutki oddziaływania hałasu na organizm człowieka, - wyjaśnić pojęcia mikroklimat umiarkowany, gorący i zimny, - wymienić czynniki niebezpieczne w środowisku pracy w handlu, - zidentyfikować czynniki szkodliwe dla zdrowia występujące w środowisku pracy handlowca, - podać przykłady czynników fizycznych, chemicznych, biologicznych lub psychofizycznych. 	
	Zagrożenia mechaniczne i elektryczne.	1	<ul style="list-style-type: none"> - wymienić źródła i rodzaje zagrożeń mechanicznych oraz elektrycznych występujących w środowisku pracy 	<ul style="list-style-type: none"> - omówić źródła i rodzaje zagrożeń mechanicznych i elektrycznych występujących w środowisku pracy 	

			<ul style="list-style-type: none"> w handlu, propagować zasady bezpiecznej pracy z urządzeniami mechanicznymi i elektrycznymi. 	<ul style="list-style-type: none"> w handlu, użytkować urządzenia mechaniczne i elektryczne zgodnie z zasadami bhp. 	
	Hałas w środowisku pracy.	1	<ul style="list-style-type: none"> wyjaśnić, czym jest hałas, wymienić źródła hałasu występujące w środowisku pracy sprzedawcy, użytkować urządzenia tak, by nie generowały nadmiernego hałasu zgodnie z instrukcją obsługi i zasadami bhp. 	<ul style="list-style-type: none"> wymienić skutki oddziaływania hałasu na organizm człowieka, określić rodzaje hałasu, wskazać normy dotyczące dopuszczalnych wartości hałasu. 	
	Oświetlenie i promieniowanie na stanowisku pracy.	1	<ul style="list-style-type: none"> wyjaśnić pojęcia oświetlenie, promieniowanie, wymienić korzyści wynikające ze stosowania prawidłowego oświetlenia na stanowisku pracy sprzedawcy, podać przykłady negatywnych skutków niewłaściwego oświetlenia stanowiska pracy na organizm człowieka, określić wpływ promieniowania na organizm ludzki. 	<ul style="list-style-type: none"> wskazać na podstawowe zasady oświetlenia stanowiska pracy sprzedawcy, wskazać przepisy określające poprawność oświetlenia pomieszczeń oraz stanowisk pracy w odniesieniu do obowiązujących norm, wskazać długotrwałe konsekwencje oddziaływania promieniowania na organizm ludzki. 	
	Zagrożenia czynnikami chemicznymi.	1	<ul style="list-style-type: none"> omówić źródła i rodzaje zagrożeń chemicznych występujących w środowisku pracy sprzedawcy, rozdzielić sposoby działania substancji chemicznych na organizm ludzki, wyjaśnić znaczenie pojęcia najwyższych dopuszczalnych stężeń. 	<ul style="list-style-type: none"> wymienić drogi wchłaniania substancji chemicznych do organizmu człowieka, zidentyfikować zastosowanie kart charakterystyki substancji i preparatów niebezpiecznych. 	
	Zagrożenia czynnikami biologicznymi.	1	<ul style="list-style-type: none"> określić źródła i rodzaje zagrożeń biologicznych występujących w środowisku pracy sprzedawcy. 	<ul style="list-style-type: none"> określić skutki zagrożeń biologicznych w środowisku pracy sprzedawcy, wskazać normy określające czynniki biologiczne w pracy sprzedawcy. 	

<p>III. Ergonomia w kształtowaniu warunków pracy</p>	<p>Ergonomia w kształtowaniu warunków pracy sprzedawcy.</p>	<p>1</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Wyjaśnić, czym zajmuje się ergonomia, - wymienić wymagania ergonomiczne dla stanowiska pracy sprzedawcy, - wyjaśnić potrzebę stosowania zasad ergonomii na stanowisku pracy, - podać różnice pomiędzy pracą dynamiczną a statyczną, - wyjaśnić wpływ pozycji siedzącej lub stojącej przyjmowanej podczas pracy na obciążenie kręgosłupa, - zorganizować stanowisko pracy sprzedawcy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska, - stosować przepisy dotyczące norm transportu ręcznego i mechanicznego, 	<ul style="list-style-type: none"> - wskazać cele ergonomii, - określić korzyści i zagrożenia wynikające z przyjmowania pozycji stojącej oraz siedzącej w pracy, - wymienić korzyści wynikające z przestrzegania zasad ergonomii na stanowisku pracy, - omówić wymagania ergonomiczne dla stanowiska pracy przy komputerze, - omówić zasady właściwego podnoszenia i przenoszenia przedmiotów, - wskazać wymagania ergonomii przy organizacji ręcznych prac transportowych pracownika handlu. 	
<p>IV. Zasady bezpiecznej pracy w przedsiębiorstwie handlowym</p>	<p>Ogólne zasady organizowania bezpiecznych i higienicznych warunków pracy.</p>	<p>1</p>	<ul style="list-style-type: none"> - wyjaśnić zasady planowania i organizowania czasu pracy w handlu zgodnie z przepisami prawa i wymaganiami bhp, - omówić bezpieczne i higieniczne warunki pracy na stanowisku pracy sprzedawcy, - opisać sposoby zapobiegania zagrożeniom życia i zdrowia w miejscu pracy w handlu, - wskazać zakres i tematykę szkoleń bhp w handlu, - zapewniać właściwe pod względem sanitarnym warunki sprzedaży, - przestrzegać wymagań sanitarnych w zależności od zadań zawodowych (konieczność okresowych badań – aktualne 	<ul style="list-style-type: none"> - opisać wymagania dotyczące pomieszczeń handlowych ograniczające wpływ czynników szkodliwych i uciążliwych na organizm człowieka, - umieścić oznaczenia dotyczące bhp i ppoż. w punkcie sprzedaży, - ustalić braki wyposażenia punktu sprzedaży w sprzęt przeciwpożarowy (gaśnicę, koce azbestowe), wywieszkę z telefonami alarmowymi, - omówić zasady organizacji stanowiska pracy związane z użytkowaniem urządzeń stosowanych podczas wykonywania prac na stanowisku sprzedaży, - udzielić informacji i dostępu do 	

			<p>książeczki zdrowia, spięte włosy w punkcie sprzedaży, czyste ręce i odzież itp.) indywidualnej i zbiorowej do rodzaju wykonywanych prac,</p> <ul style="list-style-type: none"> - wskazać znaczenie i potrzebę opisu ryzyka zawodowego, - wymienić korzyści płynące z prawidłowo przeprowadzonej oceny ryzyka zawodowego na stanowisku pracy w handlu, - wyjaśnić zasady prowadzenia gospodarki odpadami, gospodarki wodno-ściekowej oraz w zakresie ochrony powietrza w przedsiębiorstwie handlowym, - wyjaśnić zasady recyklingu zużytych materiałów pomocniczych. 	<p>pomieszczenia sprzedaży organom kontroli,</p> <ul style="list-style-type: none"> - zamykać i zabezpieczać obiekt handlowy przed włamaniem oraz innymi szkodami majątkowymi (np. pożarem), - wymienić rodzaje alternatywnych środków ochrony indywidualnej i zbiorowej, - dobrać środki ochrony indywidualnej i zbiorowej dla zespołu pracowników wykonujących różne rodzaje prac, - analizować ocenę ryzyka zawodowego na stanowisku pracy sprzedawcy, - ocenić przestrzeganie zasady przepisów prawa w zakresie ochrony środowiska na stanowisku pracy sprzedawcy. 	
V. Postępowanie w sytuacjach zagrożeń, awarii i wypadków	Zagrożenia pożarowe.	1	<ul style="list-style-type: none"> - omówić zasady ochrony przeciwpożarowej w przedsiębiorstwie handlowym, - określić obowiązki pracowników i pracodawców w zakresie ochrony przeciwpożarowej, - rozróżnić znaki informacyjne związane z przepisami ochrony przeciwpożarowej, - zaalarmować służby ratownicze, - scharakteryzować zasady ewakuacji, - opisać przeznaczenie różnych rodzajów środków gaśniczych, - omówić zastosowanie gaśnic na podstawie znormalizowanych oznaczeń literowych, - zaprezentować działania zapobiegające powstawaniu pożaru na stanowisku pracy sprzedawcy. 	<ul style="list-style-type: none"> - wymienić nieprawidłowości wynikające z nieprzestrzegania zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz niestosowania przepisów prawa dotyczących ochrony przeciwpożarowej, - określić rozmieszczenie środków do alarmowania i powiadamiania o zagrożeniu, - wskazać normy i przepisy pożarowe stosowane w pracy sprzedawcy. 	

	Pierwsza pomoc.	1	<ul style="list-style-type: none"> - określić rodzaj zagrożenia życia na podstawie typowych objawów, - wyjaśnić sposoby postępowania w stanach zagrożenia zdrowia i życia, - opisać czynności udzielania pomocy przedmedycznej w zależności od przyczyny i rodzaju zagrożenia życia, - udzielić pierwszej pomocy przedmedycznej. 	<ul style="list-style-type: none"> - omówić system powiadamiania pomocy medycznej w przypadku sytuacji stanowiącej zagrożenie zdrowia i życia przy wykonywaniu zadań zawodowych sprzedawcy. 	
Razem liczba godzin		16			

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

W zawodzie sprzedawca uczeń powinien posiadać wiedzę w zakresie stosowania przepisów bhp, ochrony przeciwpożarowej i ergonomii podczas wykonywania zadań zawodowych. Bardzo ważne jest kształtowanie prawidłowych postaw i nawyków oraz uświadomienie uczniom, że ochrona życia i zdrowia człowieka w środowisku pracy jest celem nadrzędnym.

Przygotowanie do wykonywania zadań zawodowych sprzedawcy wymaga od uczącego się:

- owej i ochrony środowiska w Polsce,
- analizowania praw i obowiązków pracodawcy, osób kierujących pracownikami i pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy,
- określenia zagrożeń dla zdrowia i życia człowieka występujących w środowisku pracy,
- stosowania środków ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych,
- przestrzegania zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosowania przepisów prawa dotyczących ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska,
- organizacji stanowiska pracy sprzedaży zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska.

Niezbędne jest ,aby uczeń opanował umiejętność udzielania pierwszej pomocy osobom poszkodowanym w wypadku na stanowisku pracy.

W przedmiocie „Bezpieczeństwo i higiena pracy w handlu” stosowane metody powinny zapewnić osiągnięcie celów zaplanowanych w procesie edukacji orazprzygotowanie uczniów do bezpiecznej 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 BEZPIECZEŃSTWEM I HIGIENĄ PRACY W HANDLU,
- 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 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.

NAZWA PRZEDMIOTU

15.6 Kompetencje personalne i społeczne

Cele ogólne przedmiotu

1. Przygotowanie funkcjonowania na rynku pracy;
2. Kształtowanie zasad kultury i etyki;
3. Rozpoznawanie mechanizmów zachowań człowieka;
4. Projektowanie ścieżki zawodowej;
5. Doskonalenie umiejętności zawodowych;
6. Kształtowanie umiejętności komunikowania się i zarządzania komunikacją w grupie.

Cele operacyjne

Uczeń potrafi:

- 1) wymienić zasady i normy zachowań w pracy,
- 2) kształtować wizerunek firmy, jako pracownik,
- 3) rozróżnić znaczenie kultury osobistej, kultury języka i kultury zawodu,
- 4) nazwać zasady pracy zespołowej,
- 5) prowadzić dyskusje i negocjacje,
- 6) stosować zasady savoir – vivre w relacjach międzyludzkich,
- 7) rozróżnić etyczne i nieetyczne zachowania,
- 8) stosować zasady etyczne w realizacji zadań zawodowych,
- 9) wskazać zasady odpowiedzialności prawnej,
- 10) wskazać konsekwencje braku odpowiedzialności,
- 11) uzasadnić wpływ cech osobowych człowieka na wykonywaną pracę,
- 12) rozumieć znaczenie stresu i traumy w pracy,
- 13) uzasadnić, jaki wpływ wywiera praca na zdrowie człowieka
- 14) rozróżnić i stosować techniki radzenia sobie ze stresem,
- 15) doskonalić wiedzę i umiejętności zawodowe.

MATERIAŁ NAUCZANIA

Efekt kształcenia (z podstawy programowej)	Tematy jednostek metodycznych	Liczba godz.	Wymagania programowe		Uwagi o realizacji
			Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Etap realizacji
1 Stosuje zasady komunikacji interpersonalnej	1. Zasady komunikacji werbalnej i niewerbalnej	2	- charakteryzować ogólne zasady komunikacji interpersonalnej - interpretować mowę ciała w komunikacji - stosować formy grzecznościowe w mowie i w piśmie	- doskonalić umiejętności komunikacyjne - stosować nowe wyzwania w komunikacji - analizować problemy wynikające w komunikacji	Klasa II
	2. Techniki aktywnego słuchania i bariery komunikacyjnej w dialogu	1	- stosować techniki aktywnego słuchania - stosować aktywne metody słuchania - identyfikować bariery komunikacyjne	- komunikować innym własne intencje i przekonania, by osiągać określone cele interpersonalne - stosować dostępne źródła informacji w celu pogłębiania umiejętności zawodowych	Klasa II

2 Stosuje metody i techniki rozwiązywania problemów	1 Określenie problemu, techniki rozwiązywania problemów	2	<ul style="list-style-type: none"> - opisać techniki twórczego rozwiązywania problemu - przedstawiać alternatywne rozwiązania problemu, aby osiągnąć założone cele 	<ul style="list-style-type: none"> - przejawiać techniki twórczego rozwiązywania problemu - realizować działania zgodnie z własnymi pomysłami 	
3 Określa cechy wysokiej jakości usług	1. Pojęcie, jakości i odpowiedzialności świadczonych usług	1	<ul style="list-style-type: none"> - określić pojęcie wysokiej jakości usług - objaśnić, czym jest odpowiedzialność w życiu zawodowym 	<ul style="list-style-type: none"> - wskazać zależność jakości świadczonych usług do poziomu empatii podczas wykonywania usług 	Klasa II
4 Przestrzega zasad kultury	1 Zasady kultury i savoir-vivre w miejscu pracy	1	<ul style="list-style-type: none"> - opisać zasady savoir-vivre niezbędne w miejscu pracy - analizować stosowane przez siebie zasady savoir-vivre - wyznaczyć sobie kierunki zmian związane z zasadami kultury 	<ul style="list-style-type: none"> - doskonalić umiejętności związane z savoir-vivre - modyfikować zasady savoir-vivre zależnie od sytuacji 	Klasa II
5 Ponosi odpowiedzialność za podejmowane działania	1. Zasady etyki zawodowej i w realizacji zadań zawodowych	1	<ul style="list-style-type: none"> - wymienić zasady etyczne - przestrzegać zasady etyczne i ogólnospołeczne w realizacji zadań zawodowych - przestrzegać zasady etyczne i prawnych, związanych z ochroną własności intelektualnej i ochroną danych 	<ul style="list-style-type: none"> - rozwiązać dylematy etyczne pojawiające się w realizacji zadań zawodowych - dopasować zasady, normy i procedury w nowej sytuacji - stosować normy i procedury postępowania podczas wykonywania usług 	Klasa II
	2. Odpowiedzialność prawna za podejmowane działania i wynikające z tego konsekwencje	1	<ul style="list-style-type: none"> - wskazywać obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania w trakcie wykonywania usług - określić konsekwencje braku odpowiedzialności za podejmowane działania 	<ul style="list-style-type: none"> - zapobiegać sytuacją związanych z odpowiedzialnością prawną i konsekwencjami 	Klasa II
6 Aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe	1. Rozwijanie wiedzy i umiejętności	1	<ul style="list-style-type: none"> - określić co to są kompetencje personalne i społeczne -opisać zestaw wymaganych kompetencji w zawodzie - przeanalizować własne kompetencje zawodowe 	<ul style="list-style-type: none"> - zaplanować dalszy rozwój własnych kompetencji zawodowych 	Klasa II
7 Wykazuje się kreatywnością i otwartością na zmiany	1 Kreatywność i otwartość na zmiany w pracy zawodowej	1	<ul style="list-style-type: none"> -określa co to jest kreatywność - wyjaśnia znaczenie zmiany w życiu człowieka 	<ul style="list-style-type: none"> - wykazać się kreatywnością w sytuacji problemowej - reagować elastycznie na nieprzewidywalne sytuacje 	

8 Stosuje techniki radzenia sobie ze stresem	1. Pojęcie stresu i zasady jego eliminacji na stanowisku pracy	2	<ul style="list-style-type: none"> - określić przyczyny i skutki stresu w sytuacjach zawodowych - identyfikować u siebie symptomy stresu - rozróżnić rodzaje sytuacji trudnych powodujących wystąpienie stresu 	<ul style="list-style-type: none"> - podejmować efektywnie działania w trudnych sytuacjach zawodowych - stosować pozytywne techniki radzenia sobie ze stresem 	Klasa II
9 Współpracuje w zespole	1. Zasady pracy w zespole	1	<ul style="list-style-type: none"> - wyjaśnić pojęcia: zespołu, pracy zespołowej, lidera - określić zasady efektywnej pracy w grupie 	<ul style="list-style-type: none"> - stosować strategie współpracy w zespole - angażować się w realizację przypisanych zadań - propagować postawy lojalności wśród innych pracowników 	Klasa II
10 Negocjuje warunki porozumień	2. Negocjacje, mediacje, arbitraż	2	<ul style="list-style-type: none"> - rozróżnić negocjacje od mediacji i arbitrażu - opisać typowe zachowania przy prowadzeniu negocjacji - negocjować prostą umowę lub porozumienie - organizować mediacje 	<ul style="list-style-type: none"> - dążyć do osiągnięcia kompromisów w sprawach spornych - przedstawić własny punkt postrzegania sposobu rozwiązywania problemu z wykorzystaniem wiedzy z zakresu negocjacji 	Klasa II
Realizacja godzin w klasie II		16			

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

Program nauczania przedmiotu **Komunikacja interpersonalna i społeczna** obejmuje działy, które zawierają podstawowe treści z zakresu: komunikacji interpersonalnej, kwalifikacji i kompetencji pracowniczych w zawodzie, zasad etyki, prawa, obowiązków oraz reguł postępowania, zachowań ułatwiających pracę w grupie, sytuacji trudnych i sposobów radzenia sobie ze stresem, zespołu i pracy zespołowej.

W procesie dydaktycznym wskazane jest stosowanie zróżnicowanych metod nauczania np.: aktywizujących, podających, problemowych, eksponujących.

W celu zapewnienia prawidłowego przebiegu zajęć, salę lekcyjną należy wyposażyć w literaturę właściwą dla przedmiotu, plansze dydaktyczne, filmy instruktażowe oraz dostęp do Internetu. Dodatkowo, nauczyciel może przygotować materiał nauczania z wykorzystaniem prezentacji multimedialnych i doświadczeń, które zwiększą atrakcyjność zajęć i ich skuteczność.

Warunki realizacji programu przedmiotu: zajęcia edukacyjne mogą być prowadzone w pracowni technologicznej wyposażonej w niezbędny sprzęt i środki dydaktyczne.

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIĄ

W procesie nauczania zalecane jest systematyczne sprawdzanie i ocenianie uczniów zgodne z kryteriami oceniania przedstawionymi na początku turnusu.

Proponowane sposoby oceniania: odpowiedzi ustne, sprawdziany pisemne, prace domowe, obserwacje czynności ucznia podczas ćwiczeń grupowych.

Ocenianie powinno być dokonywane zgodnie z obowiązującą skalą ocen i uwarunkowane: poprawnością merytoryczną wypowiedzi, posługiwaniem się właściwą terminologią zawodową oraz operowaniem nabytą wiedzą.

Rodzaje narzędzi: karty pracy, testy, kartkówki, arkusze oceny, itp.

PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Do ewaluacji programu nauczania może zostać wykorzystana ewaluacja konkluzyjna, która polega na badaniu efektywności i jakości działań po ich zakończeniu, poprzez zastosowanie badań kwestionariuszowych, wywiadów czy obserwacji wśród uczniów i rodziców oraz nauczycieli.