

## **Wymagania edukacyjne z przedmiotu 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. zastosować środki ochrony stosowane podczas obsługi klientów,
2. obsłużyć urządzenia techniczne zgodnie z instrukcją podczas obsługi klientów
3. dokonać analizy przepisów prawa dotyczących sprzedaży towarów, np. artykułów żywnościowych, artykułów dla dzieci,
4. powiadomić odpowiednie służby w przypadku zagrożenia zdrowia i życia,
5. obsłużyć urządzenia techniczne zgodnie z instrukcją i zasadami bhp podczas obsługi klientów,
6. dobrać towary do indywidualnych potrzeb klientów,
7. rozpoznać sposób zachowania różnych typów klientów (np. niezdecydowanych, zdecydowanych, nieufnych, cierpliwych, niecierpliwych),
8. dokonać analizy motywów nabywczych klientów,
9. rozróżnić czynniki demograficzne, ekonomiczne, społeczno-kulturowe i psychologiczne wpływające na zachowania nabywcze konsumentów,
10. wyjaśnić, w jaki sposób hierarchia potrzeb wpływa na wybór towarów,
11. wymienić czynniki mające wpływ na zachowania konsumentów,
12. wyjaśnić, na czym polega proces podejmowania decyzji o zakupie,
13. dokonać analizy czynników determinujących lojalność konsumentką,
14. rozróżnić zachowania klientów zamierzone i niezamierzone w procesie zakupu,
15. rozróżnić pojęcia: preferencje, przyzwyczajenia,
16. uzasadnić znaczenie reputacji placówki handlowej w procesie sprzedaży,
17. wyjaśnić, na czym polega kupowanie oparte na wyborze losowym
18. rozpoznać potrzeby klientów na podstawie ich zachowania,
19. dokonać analizy zachowań i postaw klientów,
20. poinformować o asortymencie na życzenie klienta,
21. poinformować klienta o sposobie użytkowania, przechowywania nabywanych towarów,
22. rozpoznać znaczenie mowy niewerbalnej podczas rozmowy z klientem,
23. aktywnie słuchać klienta podczas rozmowy sprzedażowej,
24. odpowiadać na pytania klienta zgodnie z zasadami komunikacji interpersonalnej,
25. zadawać pytania klientowi w celu dostosowania oferty sprzedaży do jego potrzeb,
26. prowadzić rozmowę sprzedażową z różnymi typami klientów,
27. dokonać analizy aktualnie obowiązujących praw konsumenta
28. komunikować się z klientem w celu ustalenia formy płatności za nabywane towary,
29. sporządzić dokumenty potwierdzające sprzedaż (w tym paragon, rachunek, FV),
30. sporządzić dokumenty potwierdzające zwrot towarów,
31. zidentyfikować dokumenty sprzedaży wysyłkowej,
32. dokonać inkasa należności za sprzedany towar w formie gotówkowej i bezgotówkowej,
33. zapakować towar zgodnie z oczekiwaniami klienta,
34. dobrać rodzaj opakowania do wielkości i rodzaju towaru,
35. sklasyfikować rodzaje opakowań stosowanych w handlu,
36. przyjmując zgłoszenie reklamacyjne zgodnie z zasadami obsługi klienta i aktualnymi przepisami prawa,
37. wypełnić dokument zgłoszenia reklamacyjnego,
38. ustalić zapotrzebowanie na towary na podstawie analizy potrzeb klientów,

39. poinformować klienta o sposobach załatwienia reklamacji,
40. ustalić dostępność towarów wskazanych przez klienta w innych placówkach tej samej firmy,
41. zamówić towary zgodnie z indywidualnym zapotrzebowaniem klienta,
42. segregować opakowania w przedsiębiorstwie handlowym zgodnie z zasadami i aktualnymi przepisami prawa,
43. podać przykład naruszenia etyki zawodowej podczas obsługi klienta,
44. zidentyfikować przepisy prawa o ochronie danych,
45. wyjaśnić pojęcie „tajemnica zawodowa”,
46. wskazać sytuacje naruszenia zasad obsługi klientów,
47. wyjaśnić pojęcie: jakość w pracy sprzedawcy,
48. określić sytuacje wywołujące stres nabywcy i sprzedawcy,
49. zidentyfikować przyczyny sytuacji stresowych przy obsłudze klientów,
50. zaprezentować sposoby radzenia sobie ze stresem występującym w pracy sprzedawcy,
51. dokonać analizy kompetencji personalnych i zawodowych potrzebnych do pracy z ludźmi w sprzedaży towarów i usług,
52. określić kompetencje zawodowe sprzedawcy,
53. dokonać samoanalizy własnych kompetencji społecznych przydatnych do pracy w sprzedaży bezpośredniej,
54. prezentować argumenty i dowody na ich poparcie w procesie negocjacji,
55. zinterpretować mowę ciała klienta podczas negocjacji,
56. wymienić bariery w komunikacji w procesie negocjacji,
57. dobrać sposób pokonania barier w komunikacji podczas negocjacji,
58. podać przykłady propozycji wprowadzenia pozytywnych zmian w obsłudze klientów,
59. ustalić kompetencje społeczne potrzebne w pracy sprzedawcy na podstawie analizy przypadków,
60. formułować cele negocjacji w sprzedaży towarów,
61. zadawać pytania stronie przeciwnej adekwatne do prezentowanych argumentów.

Zakres wiedzy i umiejętności ucznia ocenia się według następującej skali stopni:

Ocena celująca:

- 1) Uczeń spełnia wymagania na ocenę bardzo dobrą i samodzielnie poszerza swoją wiedzę z zakresu przedmiotów zawodowych.
- 2) Uczeń wykazuje zainteresowanie problematyką przedmiotową, a jego zaangażowanie potwierdzone jest aktywnością na zajęciach i poza nimi.
- 3) Uczeń wykonuje dodatkowe zadania. Pomysłowo i oryginalnie rozwiązuje nietypowe zadania;
- 4) Uczeń odnosi sukcesy w konkursach, olimpiadach, itp.

Ocena bardzo dobra:

- 1) Uczeń opanował pełny zakres wiedzy i umiejętności określonych programem nauczania.
- 2) Uczeń sprawnie posługuje się zdobytymi wiadomościami, potrafi ocenić sytuację, wyciągać prawidłowe wnioski.
- 3) Uczeń sprawnie wykonuje wszystkie zadania.

Ocena dobra:

- 1) Uczeń dobrze opanował wiedzę i umiejętności określone programem nauczania.
- 2) Uczeń dysponuje dobrą umiejętnością zastosowania zdobytych wiadomości.
- 3) Uczeń uzyskuje stałe dobre postępy podczas zajęć, bierze aktywny udział w lekcji.

Ocena dostateczna:

- 1) Uczeń opanował wiadomości i umiejętności umożliwiające zdobywanie dalszej wiedzy.
- 2) Uczeń dysponuje przeciętną wiedzą w zakresie materiału przewidzianego programem nauczania, w jego wiadomościach są luki.
- 3) Uczeń nie wykazuje większego zainteresowania przedmiotem.

4) Wykonywanie zadań przez ucznia budzi zastrzeżenia.

Ocena dopuszczająca:

1) Zdobyte wiadomości są niewystarczające na uzyskanie przez ucznia podstawowej wiedzy z przedmiotu.

2) Uczeń zadania o niewielkim stopniu trudności rozwiązuje przy pomocy nauczyciela.

3) Uczeń niechętnie bierze udział w lekcjach.

4) Uczeń ma lekceważący stosunek do przedmiotu.

Ocena niedostateczna:

1) Uczeń nie opanował wiadomości i umiejętności jakie były nabywane w danej klasie, braki w wiadomościach i umiejętnościach uniemożliwiają dalsze zdobywanie wiedzy;

2) Uczeń nie potrafi rozwiązywać zadań o niewielkim stopniu trudności.

*Na swoich zajęciach daję uczniom możliwość kształtowania takich umiejętności jak czytanie, analizowanie, myślenie naukowe, praca zespołowa, odkrywanie własnych zainteresowań i posługiwania się technologiami informacyjno-komunikacyjnymi.*

*Dzięki zastosowaniu zalecanych warunków i sposobów realizacji podstawy programowej kształtuję następujące postawy uczniów: uczciwość, wiarygodność, odpowiedzialność, wytrwałość, poczucie własnej wartości, szacunek dla innych ludzi, ciekawość poznawcza, kreatywność, przedsiębiorczość, kultura osobista, gotowość do uczestnictwa w kulturze, gotowość do pracy zespołowej.*

## **Wymagania edukacyjne z przedmiotu Organizacja i sprzedaż towarów**

### **Cele ogólne**

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

### **Cele operacyjne**

#### **Uczeń potrafi:**

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

12. udzielić pomocy przedmedycznej poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia,
13. sprawdzić stany magazynowe dla określonych towarów,
14. przygotować dane do zamówienia, np.: ilość, rodzaj towaru według podanego wzoru,
15. sporządzić zamówienie na towary zgodnie z ustalonymi danymi,
16. wysłać zamówienie na towary zgodnie z otrzymanym poleceniem,
17. przyjąć dostawę towaru zgodnie z zasadami odbioru ilościowego i jakościowego,
18. sprawdzić poprawność otrzymanych dokumentów dotyczących dostawy towarów pod względem formalnym i rachunkowym,
19. sprawdzić zgodność dostawy towarów z zamówieniem i dokumentami dostawy,
20. obsłużyć magazynowe programy komputerowe,
21. zastosować aktualnie obowiązujące przepisy i wymagania dotyczące jakości, w tym HACCP, przy dokonywaniu kontroli towarów przeznaczonych do sprzedaży,
22. sporządzić dokumenty handlowe do wykonywanych czynności zawodowych, np.: oferta handlowa, zamówienie,
23. obsłużyć programy komputerowe wspomagające sporządzanie dokumentów handlowych,
24. sporządzić dokument handlowy w formie papierowej lub elektronicznej,
25. sporządzić wymagane dokumenty związane z otrzymaną dostawą towarów,
26. zabezpieczyć dokumenty handlowe zgodnie z zasadami i przepisami,
27. zastosować procedurę postępowania w przypadku stwierdzenia niezgodności w dostawie towarów lub towarów wadliwych, zepsutych i uszkodzonych,
28. wykonać czynności związane z magazynowaniem towarów z zastosowaniem odpowiedniego sprzętu i urządzeń,
29. rozmieścić przyjęte towary w magazynie zgodnie z zasadami rozmieszczania i przechowywania,
30. opracować plan rozmieszczenia towarów w magazynie,
31. korzystać z norm towarowych oraz normy jakości w zakresie przechowywania towarów,
32. zastosować zasady gospodarki opakowaniami obowiązujące w przedsiębiorstwie handlowym,
33. segregować opakowania zgodnie z zasadami segregacji opakowań,
34. ewidencjonować określone rodzaje opakowań zgodnie z zasadami w przedsiębiorstwie handlowym,
35. prowadzić racjonalną gospodarkę opakowaniami,
36. sprawdzić określone towary przeznaczone do sprzedaży pod względem ilościowym i jakościowym,
37. sprawdzić zabezpieczenie towaru przed kradzieżą,
38. zabezpieczyć towar przed kradzieżą lub zniszczeniem,
39. obliczyć ceny wskazanych towarów z uwzględnieniem podatku VAT, marż handlowych, rabatów lub upustów,
40. obliczyć ceny towarów w opakowaniach zbiorczych,
41. oznaczyć towary stosownie do formy sprzedaży, np. metki, wywieszki cenowe,
42. rozmieścić wskazane towary na regałach z uwzględnieniem zasad rozmieszczania,
43. opracować plan ekspozycji towarów spożywczych w sali sprzedażowej,
44. opracować plan ekspozycji towarów odpowiednio do formy sprzedaży i asortymentu towarów,
45. przygotować ekspozycje towarów na regale sklepowym z uwzględnieniem otrzymanych danych,
46. wykonać ekspozycję towarów w sali sprzedażowej,
47. rozmieszczać towary w sali sprzedażowej z uwzględnieniem zasad merchandisingu,
48. obsługiwać klientów zgodnie z zasadami komunikacji interpersonalnej i etyki zawodowej,
49. obsługiwać kasę fiskalną,
50. przygotować urządzenia współpracujące z kasą fiskalną do pracy,
51. obsługiwać wskazane urządzenia współpracujące z kasą fiskalną,
52. aktywnie słuchać klienta podczas rozmowy sprzedażowej,
53. przyjąć zgłoszenie reklamacyjne zgodnie z zasadami obsługi klienta i aktualnymi przepisami prawa,
54. wypełnić dokument zgłoszenia reklamacyjnego,
55. przyjąć należność za towar zgodnie z zasadami,
56. wypromować towary podczas sprzedaży,
57. stosować przepisy prawa regulujące działalność reklamową,
58. prowadzić działania reklamowe we współpracy z pracownikami przedsiębiorstwa handlowego,
59. przyjąć i zrealizować zamówienie na towary,

60. prowadzić sprzedaż na odległość,
61. poinformować klienta o prawach dotyczących np.: zwrotów towarów, gwarancji,
62. przygotować zamówiony towar do wysyłki,
63. dobrać sposób opakowania towaru do wielkości i rodzaju towaru.

Zakres wiedzy i umiejętności ucznia ocenia się według następującej skali stopni:

Ocena celująca:

- 1) Uczeń spełnia wymagania na ocenę bardzo dobrą i samodzielnie poszerza swoją wiedzę z zakresu przedmiotów zawodowych.
- 2) Uczeń wykazuje zainteresowanie problematyką przedmiotową, a jego zaangażowanie potwierdzone jest aktywnością na zajęciach i poza nimi.
- 3) Uczeń wykonuje dodatkowe zadania. Pomysłowo i oryginalnie rozwiązuje nietypowe zadania;
- 4) Uczeń odnosi sukcesy w konkursach, olimpiadach, itp.

Ocena bardzo dobra:

- 1) Uczeń opanował pełny zakres wiedzy i umiejętności określonych programem nauczania.
- 2) Uczeń sprawnie posługuje się zdobytymi wiadomościami, potrafi ocenić sytuację, wyciągać prawidłowe wnioski.
- 3) Uczeń sprawnie wykonuje wszystkie zadania.

Ocena dobra:

- 1) Uczeń dobrze opanował wiedzę i umiejętności określone programem nauczania.
- 2) Uczeń dysponuje dobrą umiejętnością zastosowania zdobytych wiadomości.
- 3) Uczeń uzyskuje stałe dobre postępy podczas zajęć, bierze aktywny udział w lekcji.

Ocena dostateczna:

- 1) Uczeń opanował wiadomości i umiejętności umożliwiające zdobywanie dalszej wiedzy.
- 2) Uczeń dysponuje przeciętną wiedzą w zakresie materiału przewidzianego programem nauczania, w jego wiadomościach są luki.
- 3) Uczeń nie wykazuje większego zainteresowania przedmiotem.
- 4) Wykonywanie zadań przez ucznia budzi zastrzeżenia.

Ocena dopuszczająca:

- 1) Zdobyte wiadomości są niewystarczające na uzyskanie przez ucznia podstawowej wiedzy z przedmiotu.
- 2) Uczeń zadania o niewielkim stopniu trudności rozwiązuje przy pomocy nauczyciela.
- 3) Uczeń niechętnie bierze udział w lekcjach.
- 4) Uczeń ma lekceważący stosunek do przedmiotu.

Ocena niedostateczna:

- 1) Uczeń nie opanował wiadomości i umiejętności jakie były nabywane w danej klasie, braki w wiadomościach i umiejętnościach uniemożliwiają dalsze zdobywanie wiedzy;
- 2) Uczeń nie potrafi rozwiązywać zadań o niewielkim stopniu trudności.

*Na swoich zajęciach daję uczniom możliwość kształtowania takich umiejętności jak czytanie, analizowanie, myślenie naukowe, praca zespołowa, odkrywanie własnych zainteresowań i posługiwania się technologiami informacyjno-komunikacyjnymi.*

*Dzięki zastosowaniu zalecanych warunków i sposobów realizacji podstawy programowej kształtuję następujące postawy uczniów: uczciwość, wiarygodność, odpowiedzialność, wytrwałość, poczucie własnej wartości, szacunek dla innych ludzi, ciekawość poznawcza, kreatywność, przedsiębiorczość, kultura osobista, gotowość do uczestnictwa w kulturze, gotowość do pracy zespołowej.*

## **Wymagania edukacyjne z przedmiotu Organizowanie sprzedaży towarów z bhp**

### **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.
5. Poznanie zasad organizowania zaopatrzenia i przyjmowania dostaw towarów, sprawdzania towarów pod względem ilościowym i jakościowym, magazynowania towarów, zabezpieczenia przed uszkodzeniem, zniszczeniem i kradzieżą.
6. Kształtowanie umiejętności:
7. wykonania czynności związanych z przygotowaniem towarów do sprzedaży i wydania,
8. dbania o czystość i estetykę miejsca pracy przy organizowaniu sprzedaży towarów,
9. przyjmowania reklamacji zakupionych towarów,
10. przyjmowania i rejestrowania zamówień na towary.
11. Pobudzanie do samodzielnego poszukiwania informacji i korzystania z różnych źródeł informacji.
12. Kształtowanie postawy odpowiedzialności za wykonywane zadania.

### **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.
14. organizować stanowisko pracy sprzedaży zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska,
15. przestrzegać zasad bezpiecznej obsługi urządzeń stosowanych przy organizowaniu sprzedaży,
16. przestrzegać przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska przy wykonywaniu zadań zawodowych,
17. rozpoznać znaki informacyjne dotyczące postępowania w razie pożaru w przedsiębiorstwie,
18. scharakteryzować formy i techniki sprzedaży powszechnie stosowane w handlu,
19. obsłużyć urządzenia techniczne zgodnie z instrukcją podczas wykonywania prac związanych z organizowaniem sprzedaży towarów,
20. wyjaśnić znaczenie zapasów dla przedsiębiorstwa handlowego,
21. obliczyć wielkość zapasów na podstawie otrzymanych danych,
22. ustalić optymalną wielkość zapasów dla określonego przedsiębiorstwa handlowego,
23. wykonywać czynności zawodowe dotyczące zamawiania towarów w przedsiębiorstwie

handlowym,

24. scharakteryzować działania związane z przyjmowaniem i dokumentowaniem dostaw towarów,
25. scharakteryzować metody ilościowej i jakościowej kontroli towarów stosowane przy odbiorze towarów,
26. obsłużyć urządzenia techniczne wspomagające przyjmowanie dostaw,
27. scharakteryzować rodzaje magazynów według różnych kryteriów,
28. obsłużyć urządzenia techniczne stosowane w magazynie,
29. dobrać warunki magazynowania zapewniające zachowanie właściwości i jakości towaru,
30. wyjaśnić zasady rozmieszczania towarów w magazynie,
31. scharakteryzować gospodarkę opakowaniami w przedsiębiorstwie handlowym,
32. wyjaśnić zasady oznaczania towarów przeznaczonych do sprzedaży (np.: metki cenowe, wywieszki cenowe, kody kreskowe itp.),
33. obliczyć cenę towaru z uwzględnieniem podatku VAT, marży, rabatu lub upustu,
34. scharakteryzować stosowane w handlu sposoby zabezpieczenia towarów przed uszkodzeniem, zniszczeniem lub kradzieżą,
35. scharakteryzować podstawowe narzędzia marketingu: produkt, cena, dystrybucja, promocja,
36. wyjaśnić znaczenie marketingu w procesie sprzedaży,
37. obsłużyć urządzenia techniczne stosowane przy przygotowaniu towarów do sprzedaży,
38. wyjaśnić znaczenie odpowiedzialności materialnej w pracy sprzedawcy,
39. przeprowadzić inwentaryzację towarów metodą spisu z natury.

Zakres wiedzy i umiejętności ucznia ocenia się według następującej skali stopni:

Ocena celująca:

- 1) Uczeń spełnia wymagania na ocenę bardzo dobrą i samodzielnie poszerza swoją wiedzę z zakresu przedmiotów zawodowych.
- 2) Uczeń wykazuje zainteresowanie problematyką przedmiotową, a jego zaangażowanie potwierdzone jest aktywnością na zajęciach i poza nimi.
- 3) Uczeń wykonuje dodatkowe zadania. Pomysłowo i oryginalnie rozwiązuje nietypowe zadania;
- 4) Uczeń odnosi sukcesy w konkursach, olimpiadach, itp.

Ocena bardzo dobra:

- 1) Uczeń opanował pełny zakres wiedzy i umiejętności określonych programem nauczania.
- 2) Uczeń sprawnie posługuje się zdobytymi wiadomościami, potrafi ocenić sytuację, wyciągać prawidłowe wnioski.
- 3) Uczeń sprawnie wykonuje wszystkie zadania.

Ocena dobra:

- 1) Uczeń dobrze opanował wiedzę i umiejętności określone programem nauczania.
- 2) Uczeń dysponuje dobrą umiejętnością zastosowania zdobytych wiadomości.
- 3) Uczeń uzyskuje stałe dobre postępy podczas zajęć, bierze aktywny udział w lekcji.

Ocena dostateczna:

- 1) Uczeń opanował wiadomości i umiejętności umożliwiające zdobywanie dalszej wiedzy.
- 2) Uczeń dysponuje przeciętną wiedzą w zakresie materiału przewidzianego programem nauczania, w jego wiadomościach są luki.
- 3) Uczeń nie wykazuje większego zainteresowania przedmiotem.
- 4) Wykonywanie zadań przez ucznia budzi zastrzeżenia.

Ocena dopuszczająca:

- 1) Zdobyte wiadomości są niewystarczające na uzyskanie przez ucznia podstawowej wiedzy z przedmiotu.
- 2) Uczeń zadania o niewielkim stopniu trudności rozwiązuje przy pomocy nauczyciela.
- 3) Uczeń niechętnie bierze udział w lekcjach.

4) Uczeń ma lekceważący stosunek do przedmiotu.

Ocena niedostateczna:

1) Uczeń nie opanował wiadomości i umiejętności jakie były nabywane w danej klasie, braki w wiadomościach i umiejętnościach uniemożliwiają dalsze zdobywanie wiedzy;

2) Uczeń nie potrafi rozwiązywać zadań o niewielkim stopniu trudności.

*Na swoich zajęciach daję uczniom możliwość kształtowania takich umiejętności jak czytanie, analizowanie, myślenie naukowe, praca zespołowa, odkrywanie własnych zainteresowań i posługiwania się technologiami informacyjno-komunikacyjnymi.*

*Dzięki zastosowaniu zalecanych warunków i sposobów realizacji podstawy programowej kształtuję następujące postawy uczniów: uczciwość, wiarygodność, odpowiedzialność, wytrwałość, poczucie własnej wartości, szacunek dla innych ludzi, ciekawość poznawcza, kreatywność, przedsiębiorczość, kultura osobista, gotowość do uczestnictwa w kulturze, gotowość do pracy zespołowej.*

## **Wymagania edukacyjne z przedmiotu Właściwości towarów**

### **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.

Zakres wiedzy i umiejętności ucznia ocenia się według następującej skali stopni:

Ocena celująca:

1) Uczeń spełnia wymagania na ocenę bardzo dobrą i samodzielnie poszerza swoją wiedzę z zakresu przedmiotów zawodowych.

2) Uczeń wykazuje zainteresowanie problematyką przedmiotową, a jego zaangażowanie potwierdzone



jest aktywnością na zajęciach i poza nimi.

3) Uczeń wykonuje dodatkowe zadania. Pomysłowo i oryginalnie rozwiązuje nietypowe zadania;

4) Uczeń odnosi sukcesy w konkursach, olimpiadach, itp.

Ocena bardzo dobra:

1) Uczeń opanował pełny zakres wiedzy i umiejętności określonych programem nauczania.

2) Uczeń sprawnie posługuje się zdobytymi wiadomościami, potrafi ocenić sytuację, wyciągać prawidłowe wnioski.

3) Uczeń sprawnie wykonuje wszystkie zadania.

Ocena dobra:

1) Uczeń dobrze opanował wiedzę i umiejętności określone programem nauczania.

2) Uczeń dysponuje dobrą umiejętnością zastosowania zdobytych wiadomości.

3) Uczeń uzyskuje stałe dobre postępy podczas zajęć, bierze aktywny udział w lekcji.

Ocena dostateczna:

1) Uczeń opanował wiadomości i umiejętności umożliwiające zdobywanie dalszej wiedzy.

2) Uczeń dysponuje przeciętną wiedzą w zakresie materiału przewidzianego programem nauczania, w jego wiadomościach są luki.

3) Uczeń nie wykazuje większego zainteresowania przedmiotem.

4) Wykonywanie zadań przez ucznia budzi zastrzeżenia.

Ocena dopuszczająca:

1) Zdobyte wiadomości są niewystarczające na uzyskanie przez ucznia podstawowej wiedzy z przedmiotu.

2) Uczeń zadania o niewielkim stopniu trudności rozwiązuje przy pomocy nauczyciela.

3) Uczeń niechętnie bierze udział w lekcjach.

4) Uczeń ma lekceważący stosunek do przedmiotu.

Ocena niedostateczna:

1) Uczeń nie opanował wiadomości i umiejętności jakie były nabywane w danej klasie, braki w wiadomościach i umiejętnościach uniemożliwiają dalsze zdobywanie wiedzy;

2) Uczeń nie potrafi rozwiązywać zadań o niewielkim stopniu trudności.

*Na swoich zajęciach daję uczniom możliwość kształtowania takich umiejętności jak czytanie, analizowanie, myślenie naukowe, praca zespołowa, odkrywanie własnych zainteresowań i posługiwania się technologiami informacyjno-komunikacyjnymi.*

*Dzięki zastosowaniu zalecanych warunków i sposobów realizacji podstawy programowej kształtuję następujące postawy uczniów: uczciwość, wiarygodność, odpowiedzialność, wytrwałość, poczucie własnej wartości, szacunek dla innych ludzi, ciekawość poznawcza, kreatywność, przedsiębiorczość, kultura osobista, gotowość do uczestnictwa w kulturze, gotowość do pracy zespołowej.*

## **Wymagania edukacyjne z przedmiotu Obsługa kas fiskalnych i urządzeń współpracujących z kasą fiskalną**

### **Cele ogólne**

1. Przygotowanie do pracy na stanowisku kasjera.

2. Kształtowanie umiejętności:

- obsługi kasy fiskalnej i urządzeń współpracujących z kasą fiskalną;
- sporządzania dowodów zakupu i raportów sprzedaży.

3. Kształtowanie świadomości odpowiedzialności za wykonywane zadania.
4. Kształtowanie postawy postępowania zgodnie z zasadami etyki zawodowej.

### **Cele operacyjne**

#### **Uczeń potrafi:**

- 1) zorganizować stanowisko pracy do obsługi kasy fiskalnej zgodnie z wymogami ergonomii,
- 2) obsługiwać kasę fiskalną i urządzenia współpracujące zgodnie z instrukcją obsługi,
- 3) zidentyfikować podstawowe akty prawne regulujące obowiązek posiadania kasy fiskalnej oraz określające obowiązki wynikające z jej posiadania,
- 4) identyfikować główne elementy budowy kasy fiskalnej,
- 5) scharakteryzować określone urządzenia współpracujące z kasą fiskalną, np.: drukarki, skanery kodów kreskowych, wagi, terminale komputerowe,
- 6) zidentyfikować funkcje urządzeń współpracujących z kasą fiskalną, np.: drukarek, skanerów kodów kreskowych, wag, terminali komputerowych,
- 7) przygotować kasę do pracy,
- 8) rejestrować sprzedaż przy pomocy kasy fiskalnej,
- 9) zakończyć paragon przy zastosowaniu różnych form płatności,
- 10) wyjaśnić zasady programowania towarów w kasie fiskalnej,
- 11) drukować raporty kasy fiskalnej określone w uprawnieniach dostępu kasjera,
- 12) wyjaśnić informacje zapisywane w raporcie dobowym,
- 13) przeprowadzić inwentaryzację gotówki w kasie,
- 14) przestrzegać zasady rzetelności przy sporządzaniu rozliczenia gotówki,
- 15) przygotować urządzenia współpracujące z kasą fiskalną do pracy,
- 16) obsługiwać wskazane urządzenia współpracujące z kasą fiskalną.

Zakres wiedzy i umiejętności ucznia ocenia się według następującej skali stopni:

Ocena celująca:

- 1) Uczeń spełnia wymagania na ocenę bardzo dobrą i samodzielnie poszerza swoją wiedzę z zakresu przedmiotów zawodowych.
- 2) Uczeń wykazuje zainteresowanie problematyką przedmiotową, a jego zaangażowanie potwierdzone jest aktywnością na zajęciach i poza nimi.
- 3) Uczeń wykonuje dodatkowe zadania. Pomysłowo i oryginalnie rozwiązuje nietypowe zadania;
- 4) Uczeń odnosi sukcesy w konkursach, olimpiadach, itp.

Ocena bardzo dobra:

- 1) Uczeń opanował pełny zakres wiedzy i umiejętności określonych programem nauczania.
- 2) Uczeń sprawnie posługuje się zdobytymi wiadomościami, potrafi ocenić sytuację, wyciągać prawidłowe wnioski.
- 3) Uczeń sprawnie wykonuje wszystkie zadania.

Ocena dobra:

- 1) Uczeń dobrze opanował wiedzę i umiejętności określone programem nauczania.
- 2) Uczeń dysponuje dobrą umiejętnością zastosowania zdobytych wiadomości.

3) Uczeń uzyskuje stałe dobre postępy podczas zajęć, bierze aktywny udział w lekcji.

Ocena dostateczna:

- 1) Uczeń opanował wiadomości i umiejętności umożliwiające zdobywanie dalszej wiedzy.
- 2) Uczeń dysponuje przeciętną wiedzą w zakresie materiału przewidzianego programem nauczania, w jego wiadomościach są luki.
- 3) Uczeń nie wykazuje większego zainteresowania przedmiotem.
- 4) Wykonywanie zadań przez ucznia budzi zastrzeżenia.

Ocena dopuszczająca:

- 1) Zdobyte wiadomości są niewystarczające na uzyskanie przez ucznia podstawowej wiedzy z przedmiotu.
- 2) Uczeń zadania o niewielkim stopniu trudności rozwiązuje przy pomocy nauczyciela.
- 3) Uczeń niechętnie bierze udział w lekcjach.
- 4) Uczeń ma lekceważący stosunek do przedmiotu.

Ocena niedostateczna:

- 1) Uczeń nie opanował wiadomości i umiejętności jakie były nabywane w danej klasie, braki w wiadomościach i umiejętnościach uniemożliwiają dalsze zdobywanie wiedzy;
- 2) Uczeń nie potrafi rozwiązywać zadań o niewielkim stopniu trudności.

*Na swoich zajęciach daję uczniom możliwość kształtowania takich umiejętności jak czytanie, analizowanie, myślenie naukowe, praca zespołowa, odkrywanie własnych zainteresowań i posługiwanie się technologiami informacyjno-komunikacyjnymi.*

*Dzięki zastosowaniu zalecanych warunków i sposobów realizacji podstawy programowej kształtuję następujące postawy uczniów: uczciwość, wiarygodność, odpowiedzialność, wytrwałość, poczucie własnej wartości, szacunek dla innych ludzi, ciekawość poznawcza, kreatywność, przedsiębiorczość, kultura osobista, gotowość do uczestnictwa w kulturze, gotowość do pracy zespołowej.*

## **Wymagania edukacyjne z przedmiotu Promocja towarów**

### **Cele ogólne**

1. Przygotowanie do sprzedaży towarów w ofercie promocyjnej.
2. Prezentowanie oferty sprzedaży towarów w promocji zgodnie z zasadami etyki.
3. Kształtowanie umiejętności planowania i oceny prowadzonych działań promocyjnych.

### **Cele operacyjne**

#### **Uczeń potrafi:**

- 1) ocenić jakość towarów przeznaczonych do sprzedaży promocyjnej,
- 2) poinformować klienta o jakości towarów w promocji podczas sprzedaży,
- 3) dokonać oznaczenia towarów o obniżonych cenach,
- 4) wyjaśnić zasady oznaczania towarów promocyjnych,
- 5) rozróżnić opakowania promocyjne,

- 6) przygotować towary do sprzedaży promocyjnej,
- 7) zidentyfikować rodzaje działań promocyjnych w handlu,
- 8) zgromadzić informacje o towarach przeznaczonych do sprzedaży promocyjnej,
- 9) wypromować towary z wykorzystaniem poczty elektronicznej,
- 10) zaprezentować klientowi informacje o towarach w promocji,
- 11) zaprezentować klientom walory użytkowe towarów w promocji,
- 12) przetwarzać i przysyłać dane klientów zgodnie z przepisami o ochronie danych,
- 13) wymienić style negocjacji stosowane w sprzedaży towarów,
- 14) prowadzić negocjacje dotyczące sprzedaży promocyjnej,
  
- 15) uzasadnić konieczność stosowania etyki zawodowej w działalności promocyjnej,
- 16) podać przykłady naruszenia etyki zawodowej w działaniach promocyjnych sprzedawcy,
- 17) określić wpływ reklamy na sprzedaż towarów,
- 18) dokonać analizy aktualnych przepisów prawa regulujących działalność reklamową,
- 19) dobrać nośniki do rodzaju reklamy,
- 20) prowadzić działania reklamowe we współpracy z pracownikami punktu sprzedaży,
- 21) wymienić cechy efektywnego przekazu reklamowego,
- 22) scharakteryzować sposoby prowadzenia działalności reklamowej w środkach masowego przekazu,
- 23) określić znaczenie ceny w sprzedaży towarów,
- 24) obliczyć cenę towaru w promocji po rabacie, bonifikacie, skoncie,
- 25) zidentyfikować strategie cenowe stosowane w sprzedaży,
- 26) scharakteryzować cenę jako narzędzie marketingu,
- 27) wymienić etapy przygotowania programu promocji sezonowych,
- 28) wymienić środki promocji towarów handlowych,
- 29) wskazać narzędzia promocji,
- 30) sformułować cele promocji sezonowych,
- 31) sporządzić listę kontrolną czynności niezbędnych do realizacji planu promocji,
- 32) ustalić budżet promocji towarów przeznaczonych do sprzedaży,
- 33) ocenić skuteczność zaplanowanych i zrealizowanych działań promocyjnych,
- 34) opracować kwestionariusz ankiety do wywiadu z przedstawicielem firmy handlowej dotyczącego skuteczności prowadzonych działań promocyjnych.

Zakres wiedzy i umiejętności ucznia ocenia się według następującej skali stopni:

Ocena celująca:

- 1) Uczeń spełnia wymagania na ocenę bardzo dobrą i samodzielnie poszerza swoją wiedzę z zakresu przedmiotów zawodowych.
- 2) Uczeń wykazuje zainteresowanie problematyką przedmiotową, a jego zaangażowanie potwierdzone jest aktywnością na zajęciach i poza nimi.
- 3) Uczeń wykonuje dodatkowe zadania. Pomysłowo i oryginalnie rozwiązuje nietypowe zadania;
- 4) Uczeń odnosi sukcesy w konkursach, olimpiadach, itp.

Ocena bardzo dobra:

- 1) Uczeń opanował pełny zakres wiedzy i umiejętności określonych programem nauczania.
- 2) Uczeń sprawnie posługuje się zdobytymi wiadomościami, potrafi ocenić sytuację, wyciągać prawidłowe wnioski.
- 3) Uczeń sprawnie wykonuje wszystkie zadania.

Ocena dobra:

- 1) Uczeń dobrze opanował wiedzę i umiejętności określone programem nauczania.
- 2) Uczeń dysponuje dobrą umiejętnością zastosowania zdobytych wiadomości.
- 3) Uczeń uzyskuje stałe dobre postępy podczas zajęć, bierze aktywny udział w lekcji.

Ocena dostateczna:

- 1) Uczeń opanował wiadomości i umiejętności umożliwiające zdobywanie dalszej wiedzy.
- 2) Uczeń dysponuje przeciętną wiedzą w zakresie materiału przewidzianego programem nauczania, w jego wiadomościach są luki.
- 3) Uczeń nie wykazuje większego zainteresowania przedmiotem.
- 4) Wykonywanie zadań przez ucznia budzi zastrzeżenia.

Ocena dopuszczająca:

- 1) Zdobyte wiadomości są niewystarczające na uzyskanie przez ucznia podstawowej wiedzy z przedmiotu.
- 2) Uczeń zadania o niewielkim stopniu trudności rozwiązuje przy pomocy nauczyciela.
- 3) Uczeń niechętnie bierze udział w lekcjach.
- 4) Uczeń ma lekceważący stosunek do przedmiotu.

Ocena niedostateczna:

- 1) Uczeń nie opanował wiadomości i umiejętności jakie były nabywane w danej klasie, braki w wiadomościach i umiejętnościach uniemożliwiają dalsze zdobywanie wiedzy;
- 2) Uczeń nie potrafi rozwiązywać zadań o niewielkim stopniu trudności.

*Na swoich zajęciach daję uczniom możliwość kształtowania takich umiejętności jak czytanie, analizowanie, myślenie naukowe, praca zespołowa, odkrywanie własnych zainteresowań i posługiwanie się technologiami informacyjno-komunikacyjnymi.*

*Dzięki zastosowaniu zalecanych warunków i sposobów realizacji podstawy programowej kształtuję następujące postawy uczniów: uczciwość, wiarygodność, odpowiedzialność, wytrwałość, poczucie własnej wartości, szacunek dla innych ludzi, ciekawość poznawcza, kreatywność, przedsiębiorczość, kultura osobista, gotowość do uczestnictwa w kulturze, gotowość do pracy zespołowej.*