CELE KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE

Absolwent szkoły prowadzącej kształcenie w zawodzie sprzedawca powinien być przygotowany do wykonywania zadań zawodowych w zakresie kwalifikacji HAN.01. Prowadzenie sprzedaży:

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

HAN.01.1. Podstawy działalności handlowej	
Efekty kształcenia	**Kryteria weryfikacji**
Uczeń:	**Uczeń:**
1) sporządza dokumenty handlowe związane z wykonywaną pracą w formie papierowej i elektronicznej	1) rozróżnia dokumenty handlowe, takie jak: pismo informacyjne, zapytanie ofertowe, ofertę sprzedaży, pismo negocjacyjne, zamówienie, reklamację, odpowiedź na reklamację 2) dobiera techniki i programy do sporządzania dokumentów handlowych 3) zabezpiecza dokumenty handlowe zgodnie z przepisami prawa
2) wykonuje zadania zawodowe z wykorzystaniem technologii informacyjnej	1) wykorzystuje systemy technologii informacyjnej stosowane w handlu, np. pakiet biurowy, programy sprzedażowe 2) dobiera system sprzedaży do rodzaju placówki handlowej 3) obsługuje system sprzedaży zgodnie z instrukcją obsługi
3) posługuje się terminologią z zakresu towaroznawstwa handlowego	1) wyjaśnia pojęcia z zakresu towaroznawstwa, takie jak: asortyment, towar, grupa towarowa, norma, jakość, wartość użytkowa, odbiór jakościowy 2) rozpoznaje na podstawie charakterystyki towaroznawczej wybrane grupy towarowe żywnościowe i nieżywnościowe 3) kwalifikuje towar do odpowiedniej grupy asortymentowej 4) klasyfikuje towary i usługi zgodnie ze strukturą Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług, przyporządkowując je do sekcji, działu, grupy i klasy
4) posługuje się pojęciami z zakresu mikroekonomii i makroekonomii	1) wyjaśnia pojęcia ekonomiczne: popyt, podaż, równowaga rynkowa, cykl koniunkturalny, wymiana międzynarodowa, przewaga komparatywna 2) opisuje cechy gospodarki rynkowej 3) określa wpływ prawa popytu i podaży na funkcjonowanie przedsiębiorstwa handlowego 4) opisuje powiązania pomiędzy podmiotami funkcjonującymi w gospodarce 5) wymienia rodzaje przedsiębiorstw handlowych
5) korzysta z Polskiej Klasyfikacji Działalności, Europejskiej Klasyfikacji Działalności oraz Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług	1) identyfikuje strukturę klasyfikacji: Polskiej Klasyfikacji Działalności, Europejskiej Klasyfikacji Działalności, Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług 2) opisuje zastosowanie Polskiej Klasyfikacji Działalności, Europejskiej Klasyfikacji Działalności oraz Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług 3) wyszukuje symbol wyrobu lub usługi w Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług 4) dobiera stawkę podatku VAT do towaru na podstawie symbolu Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług
6) posługuje się normami i stosuje procedurę oceny zgodności	1) wymienia cele normalizacji krajowej 2) wyjaśnia czym jest norma i wymienia cechy normy 3) rozróżnia oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej

	4) korzysta ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności

HAN.01.2. Organizacja sprzedaży	
Efekty kształcenia	**Kryteria weryfikacji**
Uczeń:	**Uczeń:**
1) wykonuje prace związane z zamówieniem towarów	1) sprawdza stany magazynowe 2) przygotowuje dane do zamówienia 3) ustala ilość i rodzaj towarów do zamówienia 4) składa zamówienie na towar faksem, e-mailem lub telefonicznie 5) sporządza zamówienie towarów
2) odbiera dostawy towarów zgodnie z zasadami stosowanymi w handlu	1) stosuje algorytm postępowania przy odbiorze towarów 2) odczytuje informacje zamieszczone na opakowaniach towarów 3) dokonuje odbioru towarów pod względem ilościowym i jakościowym 4) sporządza dokumenty związane z odbiorem towarów 5) sprawdza otrzymane dokumenty od dostawcy pod względem formalnym i rachunkowym 6) ustala niezgodności między towarem dostarczonym a zamówionym 7) wskazuje sposoby postępowania z towarem wadliwym, uszkodzonym lub zniszczonym
3) rozróżnia magazyny handlowe i ich wyposażenie oraz stosuje zasady gospodarki magazynowej	1) wymienia rodzaje magazynów handlowych 2) rozpoznaje funkcje wyposażenia technicznego magazynów handlowych 3) dobiera sprzęt i urządzenia magazynowe do grupy towarowej 4) opisuje zasady rozmieszczania towarów w magazynie 5) dobiera odpowiednie warunki przechowywania do towarów 6) rozmieszcza towary w magazynie zgodnie z zasadami przechowywania
4) wykonuje prace związane z gospodarką opakowaniami	1) opisuje funkcje opakowań towarów 2) klasyfikuje opakowania zgodnie z przyjętymi kryteriami 3) opisuje zasady gospodarki opakowaniami w przedsiębiorstwie handlowym 4) wymienia zasady segregowania opakowań zgodnie z przepisami prawa 5) prowadzi ewidencję opakowań zgodnie z zasadami stosowanymi w przedsiębiorstwie handlowym
5) wykonuje czynności związane z przygotowaniem towarów do sprzedaży	1) dokonuje ilościowej i jakościowej kontroli towarów przeznaczonych do sprzedaży 2) oznacza towary zgodnie z zasadami ustalonymi w handlu 3) dobiera opakowanie do rodzaju towaru 4) kalkuluje ceny w sprzedaży hurtowej i detalicznej z uwzględnieniem obliczania marży, rabatów i upustów 5) rozróżnia systemy zabezpieczające magazyny towary przed kradzieżą 6) charakteryzuje rodzaje zabezpieczeń towarów i placówki handlowej 7) dobiera zasady przygotowania towarów do sprzedaży odpowiednio do asortymentu 8) stosuje zabezpieczenia towarów przed uszkodzeniem, kradzieżą i zniszczeniem
6) rozmieszcza towary w magazynie i na sali	1) stosuje podstawowe narzędzia marketingu, takie jak: produkt, cena, dystrybucja, promocja

sprzedażowej	2) stosuje metody i formy ekspozycji towarów 3) dobiera sposoby rozmieszczania towarów ze względu na stosowaną metodę sprzedaży 4) wymienia zasady marketingu handlowego 5) wymienia ogólne zasady rozmieszczania grup towarowych w sklepie z uwzględnieniem wagi towaru i wielkości opakowania, cech fizykochemicznych i wymaganych warunków przechowywania, wielkości i częstości sprzedaży towaru, branży i grupy asortymentowej towarów 6) przygotowuje ekspozycje towarów do sprzedaży
7) przestrzega przepisów prawa dotyczących odpowiedzialności materialnej związanych z wykonywaniem zadań zawodowych	1) rozróżnia rodzaje odpowiedzialności materialnej 2) określa skutki nieprzestrzegania przepisów prawa dotyczących odpowiedzialności materialnej 3) identyfikuje metody inwentaryzacji 4) przygotowuje towary do inwentaryzacji 5) przeprowadza inwentaryzację towarów metodą spisu z natury 6) wypełnia dokumenty inwentaryzacyjne charakteryzuje rodzaje niedoborów (zawinione i niezawinione) 7) ustala limit ubytków 8) określa zakres odpowiedzialności materialnej pracowników

HAN.01.3. Obsługa klientów	
Efekty kształcenia	**Kryteria weryfikacji**
Uczeń:	**Uczeń:**
1) rozróżnia formy i techniki sprzedaży towarów w handlu	1) opisuje formy sprzedaży towarów w handlu, w tym tradycyjną, samoobsługową, mieszaną, preselekcyjną, internetową 2) dobiera formę sprzedaży do rodzaju asortymentu 3) określa techniki sprzedaży stosowane w handlu 4) dobiera technikę sprzedaży do asortymentu i potrzeb klientów
2) rozpoznaje potrzeby klienta	1) klasyfikuje klientów ze względu na wiek, płeć, miejsce zamieszkania, status społeczny 2) określa rodzaje klientów ze względu na cechy osobowości, np. niezdecydowany, zdecydowany, nieufny, zgodny, niecierpliwy i szybkość akceptowania nowości opisuje motywy zachowań klientów
3) określa asortyment punktu sprzedaży i prezentuje ofertę handlową	1) określa rodzaje asortymentów towarowych, takie jak: wąski, szeroki, płytki, głęboki 2) dokonuje podziału asortymentu na grupy towarowe 3) przekazuje informacje klientowi o sposobach użytkowania i przechowywania kupowanych towarów 4) prezentuje klientowi walory użytkowe sprzedawanego towaru 5) wykorzystuje pocztę elektroniczną i zasoby internetowe do pozyskiwania i gromadzenia informacji o towarach 6) przekazuje klientowi informacje o warunkach sprzedaży np. w postaci elektronicznej i papierowej
4) prowadzi rozmowę sprzedażową	1) rozróżnia komunikację werbalną i niewerbalną 2) wymienia zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej 3) charakteryzuje etapy rozmowy sprzedażowej 4) dobiera sposób prowadzenia rozmowy sprzedażowej do typu klienta
5) realizuje zamówienie klienta w różnych formach sprzedaży	1) sprawdza dostępność towarów 2) prowadzi korespondencję z klientem dotyczącą realizacji zamówienia

	3) udziela wyjaśnień na zapytanie klienta dotyczące realizacji zamówienia 4) sporządza dokumenty sprzedaży, takie jak: faktura, rachunek, faktura korygująca oraz dokument magazynowy wydania zewnętrznego (WZ) 5) ustala kwotę należności za sprzedane towary 6) przyjmuje wpłaty i należności w formie gotówkowej lub bezgotówkowej 7) wykonuje czynności związane z pakowaniem i wydawaniem towaru 8) dobiera sposób pakowania towarów w zależności od rodzaju towaru i oczekiwań klienta 9) informuje klienta o prawach dotyczących zwrotu towarów i gwarancji 10) informuje klienta o organizacji i warunkach odbioru towaru
6) wykonuje czynności związane z obsługą stanowiska kasowego	1) przygotowuje stanowisko kasowe do pracy 2) obsługuje kasę fiskalną zgodnie z instrukcją obsługi 3) zabezpiecza i odprowadza utarg 4) sporządza dokumenty kasowe zgodnie z przyjętymi zasadami 5) stosuje programy komputerowe do ewidencji rozliczeń pieniężnych 6) stosuje specjalistyczne urządzenia do rozliczeń pieniężnych
7) stosuje procedury postępowania reklamacyjnego	1) przyjmuje zgłoszenie reklamacyjne 2) charakteryzuje rękojmię i gwarancję 3) opisuje zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji 4) informuje klienta o sposobach rozpatrywania reklamacji 5) wypełnia dokumenty związane z reklamacją towarów 6) określa sposoby postępowania reklamacyjnego w zależności od rodzaju zgłaszanej reklamacji
8) wykorzystuje urządzenia techniczne i oprogramowanie komputerowe wspomagające sprzedaż towarów w handlu	1) stosuje arkusz kalkulacyjny do wykonywania obliczeń 2) obsługuje urządzenia sklepowe i magazynowe, takie jak: waga, metkownica, krajalnica, urządzenia chłodnicze

HAN.01.4 Towaroznawstwo	
Efekty kształcenia	**Kryteria weryfikacji**

Podstawowe wiadomości z zakresu towaroznawstwa	
Uczeń:	**Uczeń:**
~ wyjaśnia podstawowe pojęcia z zakresu towaroznawstwa, np.: towar, jakość towaru, wartość użytkowa towaru, odbiór jakościowy, ~ podaje przykłady cech jakościowych towarów, ~ wyjaśnia pojęcie wartość użytkowa towaru, ~ klasyfikuje towary według różnych kryteriów, ~ określa elementy struktury grupowania towarów w Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług ~ określa bezbłędnie symbol PKWiU dla określonego towaru, ~ wyjaśnia pojęcia norma, normalizacja i jej znaczenie. ~ wskazuje czynniki wpływające na jakość towarów, ~ wymienia metody badań i oceny towarów, ~ wskazuje zakres stosowania badań organoleptycznych, ~ charakteryzuje wskazane metody badań instrumentalnych stosowanych w handlu, ~ charakteryzuje zasady pobierania próbek towarów do badań jakości, ~ identyfikuje znaki jakości towarów, ~ wyszukuje formy i metody doskonalenia zawodowego z zakresu towaroznawstwa. ~ rozróżnia rodzaje asortymentów z grupy towarów żywnościowych i nieżywnościowych, ~ charakteryzuje bezbłędnie określone towary z grupy towarów nieżywnościowych, ~ charakteryzuje bezbłędnie określone towary z grupy towarów żywnościowych, ~ wskazuje bezbłędnie asortyment dla określonych towarów żywnościowych i nieżywnościowych, ~ wyjaśnia klientowi napisy i oznaczenia zamieszczone na etykietach towarów, ~ udziela klientowi wyjaśnień dotyczących jakości, przeznaczenia, zastosowania i użytkowania towaru, ~ przekazuje informacje na temat konserwacji określonych towarów, ~ używa form grzecznościowych w komunikacji ustnej z klientem.	~ uzasadnia przydatność wiedzy o towarach w pracy w handlu, ~ wyjaśnia, na czym polega odbiór jakościowy towarów. ~ uzasadnia znaczenie normalizacji towarów z punktu widzenia klienta. ~ proponuje metodę badań jakości dla określonych towarów, ~ charakteryzuje określone znaki jakości towarów, ~ prezentuje klientowi informacje o walorach użytkowych określonego towaru, ~ wyszukuje informacje na temat właściwości nowych towarów wprowadzanych na rynek.
Magazynowanie towarów	
~ wykonuje czynności związane z magazynowaniem towarów z zastosowaniem odpowiedniego sprzętu i urządzeń, ~ identyfikuje wszystkie wskazane urządzenia wyposażenia technicznego magazynów, ~ stosuje metody rozmieszczania towarów w magazynie, ~ porównuje powszechnie stosowane metody rozmieszczenia towarów w magazynie ~ wymienia wady i zalety określonego rodzaju	~ ocenia funkcjonalność magazynów handlowych ze względu na rodzaj asortymentu towarów, ~ opracować plan rozmieszczenia towarów w magazynie, ~ korzysta z norm towarowych oraz normy jakości w zakresie przechowywania towarów, ~ dobiera środki transportu wewnętrznego w magazynach handlowych, ~ rozmieszcza przyjęte towary w magazynie zgodnie z zasadami rozmieszczania i przechowywania,

~ opakowania, ~ stosuje zasady gospodarki opakowaniami obowiązujące w przedsiębiorstwie handlowym, ~ segreguje opakowania zgodnie z zasadami segregacji opakowań, ~ ewidencjonuje określone rodzaje opakowań zgodnie z zasadami w przedsiębiorstwie handlowym, ~ wyjaśnia zasady prowadzenia racjonalnej gospodarki opakowaniami.	~ dokonuje konserwacji urządzeń magazynowych, ~ zapewnia odpowiedni stan sanitarny magazynu i urządzeń magazynowych. ~ ocenia rodzaj opakowania pod względem jego wad i zalet, ~ dobiera rodzaj opakowania do określonego rodzaju towaru, ~ prowadzi racjonalną gospodarkę opakowaniami.