**PROGRAM NAUCZANIA**

**Przedmiotu: PRAKTYKA ZAWODOWA**

**SPRZEDAWCA**

**SYMBOL CYFROWY ZAWODU 522301**

**PODBUDOWA PROGRAMOWA: PODSTAWÓWKA/GIMNAZJUM**

**KWALIFIKACJE WYODRĘBNIONE W ZAWODZIE**:

**HAN.01. Prowadzenie sprzedaży**

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

Program nauczania przedmiotu PRAKTYKA ZAWODOWA – Sprzedawca opracowany na podstawie programu nauczania Ośrodka Rozwoju Edukacji w ramach projektu „Partnerstwo na rzecz kształcenia zawodowego. Etap 3. Edukacja zawodowa odpowiadająca potrzebom rynku pracy”, współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, realizowanego w latach

2018–2019.

( <https://www.ore.edu.pl/2019/08/programy-nauczania-zawodu-2019/> )

**ORGANIZACJA I SPRZEDAŻ TOWARÓW** – **ZAJĘCIA PRAKTYCZNE**

**Cele ogólne**

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

**Cele operacyjne**

**Uczeń potrafi:**

1. zastosować zasady bezpieczeństwa i higieny pracy przy wykonywaniu czynności zawodowych,
2. obsłużyć urządzenia na stanowisku pracy z zachowaniem zasad bezpieczeństwa,
3. zgromadzić odpady powstałe podczas wykonywania czynności zawodowych w oznaczonych miejscach,
4. zorganizować stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska,
5. zapobiegać działaniu czynników szkodliwych dla organizmu w wykonywanej pracy,
6. obsłużyć urządzenia podłączone do sieci elektrycznej zgodnie z zasadami bezpiecznej obsługi,
7. zastosować zasady ochrony przeciwpożarowej w przedsiębiorstwie handlowym,
8. zastosować zasady prowadzenia gospodarki odpadami, gospodarki wodno-ściekowej oraz w zakresie ochrony powietrza w przedsiębiorstwie handlowym,
9. postępować w stanach zagrożenia zdrowia i życia zgodnie z zasadami,
10. wykonać czynności udzielania pomocy przedmedycznej w zależności od przyczyny i rodzaju zagrożenia życia,
11. zawiadomić system powiadamiania pomocy medycznej w przypadku sytuacji stanowiącej zagrożenie zdrowia i życia przy wykonywaniu zadań zawodowych sprzedawcy,
12. udzielić pomocy przedmedycznej poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia,
13. sprawdzić stany magazynowe dla określonych towarów,
14. przygotować dane do zamówienia, np.: ilość, rodzaj towaru według podanego wzoru,
15. sporządzić zamówienie na towary zgodnie z ustalonymi danymi,
16. wysłać zamówienie na towary zgodnie z otrzymanym poleceniem,
17. przyjąć dostawę towaru zgodnie z zasadami odbioru ilościowego i jakościowego,
18. sprawdzić poprawność otrzymanych dokumentów dotyczących dostawy towarów pod względem formalnym i rachunkowym,
19. sprawdzić zgodność dostawy towarów z zamówieniem i dokumentami dostawy,
20. obsłużyć magazynowe programy komputerowe,
21. zastosować aktualnie obowiązujące przepisy i wymagania dotyczące jakości, w tym HACCP, przy dokonywaniu kontroli towarów przeznaczonych do sprzedaży,
22. sporządzić dokumenty handlowe do wykonywanych czynności zawodowych, np.: oferta handlowa, zamówienie,
23. obsłużyć programy komputerowe wspomagające sporządzanie dokumentów handlowych,
24. sporządzić dokument handlowy w formie papierowej lub elektronicznej,
25. sporządzić wymagane dokumenty związane z otrzymaną dostawą towarów,
26. zabezpieczyć dokumenty handlowe zgodnie z zasadami i przepisami,
27. zastosować procedurę postępowania w przypadku stwierdzenia niezgodności w dostawie towarów lub towarów wadliwych, zepsutych i uszkodzonych,
28. wykonać czynności związane z magazynowaniem towarów z zastosowaniem odpowiedniego sprzętu i urządzeń,
29. rozmieścić przyjęte towary w magazynie zgodnie z zasadami rozmieszczania i przechowywania,
30. opracować plan rozmieszczenia towarów w magazynie,
31. korzystać z norm towarowych oraz normy jakości w zakresie przechowywania towarów,
32. zastosować zasady gospodarki opakowaniami obowiązujące w przedsiębiorstwie handlowym,
33. segregować opakowania zgodnie z zasadami segregacji opakowań,
34. ewidencjonować określone rodzaje opakowań zgodnie z zasadami w przedsiębiorstwie handlowym,
35. prowadzić racjonalną gospodarkę opakowaniami,
36. sprawdzić określone towary przeznaczone do sprzedaży pod względem ilościowym i jakościowym,
37. sprawdzić zabezpieczenie towaru przed kradzieżą,
38. zabezpieczyć towar przed kradzieżą lub zniszczeniem,
39. obliczyć ceny wskazanych towarów z uwzględnieniem podatku VAT, marż handlowych, rabatów lub upustów,
40. obliczyć ceny towarów w opakowaniach zbiorczych,
41. oznaczyć towary stosownie do formy sprzedaży, np. metki, wywieszki cenowe,
42. rozmieścić wskazane towary na regałach z uwzględnieniem zasad rozmieszczania,
43. opracować plan ekspozycji towarów spożywczych w sali sprzedażowej,
44. opracować plan ekspozycji towarów odpowiednio do formy sprzedaży i asortymentu towarów,
45. przygotować ekspozycje towarów na regale sklepowym z uwzględnieniem otrzymanych danych,
46. wykonać ekspozycję towarów w sali sprzedażowej,
47. rozmieszczać towary w sali sprzedażowej z uwzględnieniem zasad merchandisingu,
48. obsługiwać klientów zgodnie z zasadami komunikacji interpersonalnej i etyki zawodowej,
49. obsługiwać kasę fiskalną,
50. przygotować urządzenia współpracujące z kasą fiskalną do pracy,
51. obsłużyć wskazane urządzenia współpracujące z kasą fiskalną,
52. aktywnie słuchać klienta podczas rozmowy sprzedażowej,
53. przyjąć zgłoszenie reklamacyjne zgodnie z zasadami obsługi klienta i aktualnymi przepisami prawa,
54. wypełnić dokument zgłoszenia reklamacyjnego,
55. przyjąć należność za towar zgodnie z zasadami,
56. wypromować towary podczas sprzedaży,
57. stosować przepisy prawa regulujące działalność reklamową,
58. prowadzić działania reklamowe we współpracy z pracownikami przedsiębiorstwa handlowego,
59. przyjąć i zrealizować zamówienie na towary,
60. prowadzić sprzedaż na odległość,
61. poinformować klienta o prawach dotyczących np.: zwrotów towarów, gwarancji,
62. przygotować zamówiony towar do wysyłki,
63. dobrać sposób opakowania towaru do wielkości i rodzaju towaru.

**MATERIAŁ NAUCZANIA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  Dział programowy | Tematy jednostek metodycznych | Liczba godz. | Wymagania programowe | Uwagi o realizacji |
| Podstawowe**Uczeń potrafi:** | Ponadpodstawowe**Uczeń potrafi:** | Etap realizacji |
| 1. Bezpieczne wykonywanie pracy sprzedawcy
 | 1. Zapewnienie bezpiecznych warunków przy organizowaniu sprzedaży towarów.
 |  | * zastosować zasady bhp przy wykonywaniu czynności zawodowych,
* dobrać środki ochrony indywidualnej do wykonywanych czynności zawodowych,
* obsłużyć urządzenia na stanowisku pracy z zachowaniem zasad bezpieczeństwa,
* zgromadzić odpady powstałe podczas wykonywania czynności zawodowych w oznaczonych miejscach.
 | * wskazać przepisy o zachowaniu bezpiecznej pracy w przedsiębiorstwie handlowym.
 | Klasa I |
| 1. Organizowanie stanowiska pracy.
 |  | * zorganizować stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska.
 | * dobrać wyposażenie stanowiska pracy z uwzględnieniem zasad bezpieczeństwa i higieny pracy i ergonomii,
* zapobiegać działaniu czynników szkodliwych dla organizmu w wykonywanej pracy.
 | Klasa I |
| 1. higieny pracy i ochrony przeciwpożarowej na stanowisku pracy sprzedawcy.
 |  | * obsłużyć urządzenia podłączone do sieci elektrycznej zgodnie z zasadami bezpiecznej obsługi,
* zastosować zasady ochrony przeciwpożarowej w przedsiębiorstwie handlowym.
 | * zastosować zasady prowadzenia gospodarki odpadami, gospodarki wodno-ściekowej oraz w zakresie ochrony powietrza w przedsiębiorstwie handlowym.
 | Klasa I |
| 1. Udzielanie pierwszej pomocy przedmedycznej poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia Przestrzeganie zasad bezpieczeństwa i zdrowia i życia.
 |  | * postępować w stanach zagrożenia zdrowia i życia zgodnie z zasadami,
* wykonywać czynności udzielania pomocy przedmedycznej w zależności od przyczyny i rodzaju zagrożenia życia,
* zawiadomić system powiadamiania pomocy medycznej w przypadku sytuacji stanowiącej zagrożenie zdrowia i życia przy wykonywaniu zadań zawodowych sprzedawcy.
 | * udzielić pomocy przedmedycznej poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia.
 | Klasa I |
| 1. Dostawy towarów
 | 1. Zamawianie towarów.
 |  | * sprawdzić stany magazynowe dla określonych towarów,
* przygotować dane do zamówienia, np.: ilość, rodzaj towaru według podanego wzoru,
* sporządzić zamówienie na towary zgodnie z ustalonymi danymi.
 | * wysłać zamówienie na towary zgodnie z otrzymanym poleceniem.
 | Klasa I |
| 1. Przyjmowanie dostaw towarów.
 |  | * przyjąć dostawę towaru zgodnie z zasadami odbioru ilościowego i jakościowego,
* sprawdzić poprawność otrzymanych dokumentów dotyczących dostawy towarów pod względem formalnym i rachunkowym,
* sprawdzić zgodność dostawy towarów z zamówieniem i dokumentami dostawy,
* obsłużyć magazynowe programy komputerowe.
 | * odróżnić ubytki naturalne od niedoborów przy kontrolowaniu towarów przeznaczonych do sprzedaży,
* zastosować aktualnie obowiązujące przepisy i wymagania dotyczące jakości, w tym HACCP, przy dokonywaniu kontroli towarów przeznaczonych do sprzedaży.
 | Klasa I |
| 1. Dokumentowanie dostaw towarów.
 |  | * dobrać dokument handlowy do wykonywanych czynności zawodowych, np.: oferta handlowa, zamówienie,
* obsłużyć programy komputerowe wspomagające sporządzanie dokumentów handlowych,
* sporządzić dokument handlowy w formie papierowej lub elektronicznej,
* sporządzić wymagane dokumenty związane z otrzymaną dostawą towarów,
* zabezpieczyć dokumenty handlowe zgodnie z zasadami,
 | * zastosować procedurę postępowania w przypadku stwierdzenia niezgodności w dostawie towarów lub towarów wadliwych, zepsutych i uszkodzonych.
 | Klasa I |
| 1. Magazynowanie towarów
 | 1. Rozmieszczanie towarów w magazynie.
 |  | * wykonać czynności związane z magazynowaniem towarów z zastosowaniem odpowiedniego sprzętu i urządzeń,
* zidentyfikować wszystkie wskazane urządzenia wyposażenia technicznego magazynów,
* zastosować urządzenia wyposażenia technicznego magazynów do rozmieszczenia towarów w magazynie,
* zastosować metody rozmieszczania towarów w magazynie,
* porównać powszechnie stosowane metody rozmieszczenia towarów w magazynie,

- wymienić wymagania dotyczące  stanu sanitarnego magazynu i  urządzeń magazynowych. | * ocenić funkcjonalność magazynów handlowych ze względu na rodzaj asortymentu towarów,
* opracować plan rozmieszczenia towarów w magazynie,
* korzystać z norm towarowych oraz normy jakości w zakresie przechowywania towarów,
* dobrać środki transportu wewnętrznego w magazynach handlowych,
* rozmieścić przyjęte towary w magazynie zgodnie z zasadami rozmieszczania i przechowywania,
* dokonać konserwacji urządzeń magazynowych,
* zapewnić odpowiedni stan sanitarny magazynu i urządzeń magazynowych.
 | Klasa I |
| 1. Gospodarka opakowaniami.
 |  | * wymienić wady i zalety określonego rodzaju opakowania,
* zastosować zasady gospodarki opakowaniami obowiązujące w przedsiębiorstwie handlowym,
* segregować opakowania zgodnie z zasadami segregacji opakowań,
* ewidencjonować określone rodzaje opakowań zgodnie z zasadami w przedsiębiorstwie handlowym,
* wyjaśnić zasady prowadzenia racjonalnej gospodarki

opakowaniami.  | * ocenić rodzaj opakowania pod względem jego wad i zalet,
* dobrać rodzaj opakowania do określonego rodzaju towaru,
* prowadzić racjonalną gospodarkę

opakowaniami.  | Klasa I |
| 1. Przygotowanie towarów do sprzedaży
 | 1. Sprawdzenie i zabezpieczanie towarów.
 |  | * określić zasady odbioru ilościowego i jakościowego towarów,
* sprawdzić określone towary przeznaczone do sprzedaży pod względem ilościowym i jakościowym,
* zidentyfikować znaki jakości stosowane w handlu,
* odczytać oznakowania towarów i opakowań,
* sprawdzić zabezpieczenie towaru przed kradzieżą,
* sprawdzić zabezpieczenie towarów przed szkodnikami.
 | * zastosować zasady odbioru ilościowego i jakościowego towarów,
* dokonać analizy informacji zawartych na opakowaniach zbiorczych,
* zabezpieczyć towar przed kradzieżą lub zniszczeniem,
* zabezpieczyć towary przed szkodnikami.
 | Klasa I |
| 1. Kalkulowanie cen towarów.
 |  | * zastosować zasady zaokrągleń,
* identyfikować składowe ceny detalicznej,
* identyfikować składowe ceny hurtowej,
* obliczyć ceny wskazanych towarów z uwzględnieniem podatku VAT,

obliczyć ceny wskazanych towarów z uwzględnieniem podatku VAT oraz marż handlowych. | * wskazać różnice między ceną hurtową a detaliczną,
* obliczyć ceny towarów w opakowaniach zbiorczych z uwzględnieniem podatku VAT,
* obliczyć ceny towarów w opakowaniach zbiorczych z uwzględnieniem podatku VAT oraz marż handlowych, rabatów lub upustów.
 | Klasa I |
| 1. Obniżki cenowe towarów.
 |  | * obliczyć ceny wskazanych towarów z uwzględnieniem podatku VAT oraz rabatów lub upustów.
 | * dokonać analizy opłacalności obniżek cenowych.
 | Klasa II |
| 1. Przygotowanie ekspozycji towarów.
 |  | * oznaczyć towary stosownie do formy sprzedaży, np.: metki, wywieszki cenowe,
* rozmieścić wskazane towary na regałach z uwzględnieniem zasad rozmieszczania,
* przygotować ekspozycje towarów na regale sklepowym z uwzględnieniem podanych danych.
 | * opracować plan ekspozycji towarów spożywczych w sali sprzedażowej,
* opracować plan ekspozycji towarów odpowiednio do formy sprzedaży i asortymentu towarów,
* wykonać ekspozycję towarów w sali sprzedażowej,
* rozmieszczać towary w sali sprzedażowej z uwzględnieniem zasad merchandisingu.
 | Klasa II |
| V. Obsługa kasy fiskalnej i urządzeń współpracujących | . |  | * organizować stanowisko pracy do obsługi kasy fiskalnej zgodnie z wymogami ergonomii,
* korzystać z instrukcji obsługi kasy fiskalnej,
* przygotować kasę do pracy,
* drukować raporty kasy fiskalnej,
* sprawdzić stan gotówki w kasie po zakończeniu sprzedaży,
* uporządkować stanowisko kasowe zgodnie z przyjętymi zasadami kasjera,
* wymienić poprawnie papier w kasie fiskalnej,
* rejestrować sprzedaż przy pomocy kasy fiskalnej,
* zakończyć paragon przy zastosowaniu różnych form płatności.
 | * przygotować urządzenia współpracujące z kasą fiskalną do pracy.
* obsłużyć wskazane urządzenia współpracujące z kasą fiskalną,
* wprowadzić towar przy zastosowaniu kodów towarowych, kodów kreskowych,
* anulować pozycję sprzedaży,
* przejrzeć otwarty paragon.
 | Klasa II |
| VI. Obsługa klientów | 1. Obsługa urządzeń technicznych wspomagających obsługę klientów.
 |  | * obsłużyć urządzenia techniczne zgodnie z zasadami bhp podczas obsługi klientów,
* postępować z urządzeniami technicznymi zgodnie z instrukcją.
 | * zabezpieczyć urządzenie techniczne po użyciu zgodnie z zasadami.
 | Klasa II |
| 1. Rozmowa sprzedażowa.
 |  | * poinformować o asortymencie na życzenie klienta,
* poinformować klienta o sposobie użytkowania, przechowywania nabywanych towarów,
* 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 i niezdecydowanym,
* zadawać pytania klientowi niezdecydowanemu zmierzające do ustalenia jego potrzeb,
* dobrać pytanie dotyczące ustalenia potrzeby do typu klienta,
* komunikować się z klientem w celu ustalenia formy płatności za nabywane towary.
 | * prowadzić rozmowy sprzedażowe z różnymi typami klientów zgodnie z zasadami etyki i komunikacji interpersonalnej.
 | Klasa II |
| 1. Postępowanie reklamacyjne.
 |  | * przyjąć zgłoszenie reklamacyjne zgodnie z zasadami obsługi klienta i aktualnymi przepisami prawa,
* wypełnić dokument zgłoszenia reklamacyjnego,
 | * dokonać analizy zgłoszeń reklamacyjnych i na ich podstawie opracować wnioski,
* poinformować klienta o sposobach postępowania reklamacyjnego.
 | Klasa II |
| 1. Przyjmowanie należności.
 |  | * obliczyć należność za towar zgodnie z zasadami,
* obsłużyć kasę fiskalną,
* wydać dokument sprzedaży klientowi.
 | * sporządzić raport sprzedaży.
 | Klasa II |
| 1. Etyka w handlu.
 |  | * zastosować zasady etyki zawodowej podczas obsługi klientów,
* rozróżnić zachowania etyczne od nieetycznych.
 | * dokonać samooceny zachowania podczas obsługi klientów.
 | Klasa II |
|  | 1. Komunikowanie się z klientem w języku obcym
 |  | * rozpocząć rozmowę z klientem,
* zakończyć uprzejmie rozmowę z klientem,
* dobrać zwroty grzecznościowe do sytuacji,
* udzielić odpowiedzi na pytania klientów,
* zadać pytania klientowi w celu doprecyzowania jego potrzeb.
 | * przeprowadzić rozmowę z klientem niezdecydowanym zainteresowanym zaoferowanym asortymentem,
* pomóc wybrać klientowi towar adekwatny do jego potrzeb.
 | Klasa II |
| VII. Promocja towarów | 1. Walory użytkowe towarów w promocji.
 |  | * zgromadzić informacje o towarach przeznaczonych do sprzedaży promocyjnej,
* wypromować towary podczas sprzedaży,
* zaprezentować klientowi informacje o towarach w promocji podczas rozmowy sprzedażowej,
* zaprezentować klientom walory użytkowe towarów w promocji.
 | * sporządzić wykaz walorów użytkowych wybranych towarów,
* oznaczyć towary do sprzedaży promocyjnej,
* scharakteryzować walory użytkowe towarów w promocji.
 | Klasa III |
| 1. Reklama w sprzedaży towarów.
 |  | * stosować przepisy prawa regulujące działalność reklamową,
* prowadzić działania reklamowe we współpracy z pracownikami przedsiębiorstwa handlowego.
 | * zaprezentować własne pomysły reklamowania towarów.
 | Klasa II |
| 1. Skuteczność promocji.
 |  | * przeprowadzić wywiady z klientami na temat skuteczności działań promocyjnych.
 | * opracować wnioski z badania skuteczności promocji prowadzonej przez firmę handlową.
 | Klasa III |
| 1. Public relations w sprzedaży towarów.
 |  | * kształtować pozytywny wizerunek firmy handlowej.
 | * utrzymać pozytywny wizerunek firmy handlowej.
 | Klasa III |
| VIII. Sprzedaż na odległość | 1. Sprzedaż internetowa.
 |  | * dobierać formę sprzedaży internetowej do rodzaju asortymentu,
* dobierać technikę sprzedaży do posiadanego asortymentu i potrzeb klientów,
* przyjąć zamówienie na towary,
* zrealizować zamówienie na towary,
* komunikować się z klientem,
* informować klienta o uprawieniach wynikających ze sprzedaży na odległość,
* korzystać z istniejących serwisów ogłoszeniowych i aukcyjnych, sklepów internetowych i portali społecznościowych w związku z prowadzonym e-handlem,
* ustalić łączną kwotę należności za sprzedane towary,
* poinformować klienta o prawach dotyczących, np.: zwrotów towarów, gwarancji,
* rozpoznać potrzeby klienta internetowego.
 | * stosować przepisy regulujące funkcjonowanie e-handlu w ustawie o swobodzie działalności gospodarczej,
* stosować przepisy regulujące funkcjonowanie e-handlu w ustawie o ochronie danych osobowych i ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
* stosować przepisy regulujące funkcjonowanie e-handlu w ustawie o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów,
* stosować przepisy regulujące funkcjonowanie e-handlu w ustawie o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego,
* stosować przepisy regulujące funkcjonowanie e-handlu w ustawie Prawo własności przemysłowej,
* wyjaśnić zasady dotyczące praw klienta, np.: zwrotów towarów, gwarancji, odstąpienia od umowy zawieranej na odległość,
* poinformować klienta o organizacji i warunkach zwrotu towaru,
* zamówić usługi internetowe domeny i hostingu,
* obliczać ceny w sprzedaży hurtowej i detalicznej (z uwzględnieniem obliczania marży, rabatów i upustów i innych zniżek),
* wybrać najlepszą ofertę usług pocztowych i kurierskich dla sprzedaży internetowej,
* sprawdzić ustalone przez klienta warunki zamówienia, np. sposób płatności, adres wysyłki, dokumenty sprzedaży,
* wybrać optymalną ofertę usług do sprzedaży internetowej,
* korzystać z gotowego oprogramowania internetowego przeznaczonego dla e-handlu,
* obsłużyć programy komputerowe wspomagające sprzedaż internetową,
* wystawić dokumenty klientowi w sprzedaży internetowej,
* rozpocząć e-działalność gospodarczą w internecie,
* zarejestrować działalność gospodarczą w internecie,
* prowadzić e-sklep,
* pozyskać klientów w działalności internetowej,
* promować e-sklep,
* stosować przepisy regulujące funkcjonowanie e-handlu,
* ustalić optymalne źródła zakupu towarów do sprzedaży internetowej,
* ustalić wielkość zapasów w sklepie internetowym,
* przygotować zamówienie towarów w handlu internetowym,
* przygotować dane do zamówienia towaru do sprzedaży internetowej,
* zamawiać towar telefonicznie, e-mailowo oraz internetowo lub poprzez elektroniczny formularz zamówienia,
* udzielić wyjaśnień na zapytanie klienta dotyczące składanego zamówienia elektronicznego lub telefonicznego,
* udzielić wyjaśnień na zapytanie klienta dotyczące realizacji zamówienia mailowo i/lub telefonicznie.
 | Klasa III |
| 1. Wysyłka towarów.
 |  | * przygotować zamówiony towar do wysyłki,
* dobrać sposób opakowania towaru do wielkości i rodzaju towaru,
* zastosować zasady wysyłania towarów do klientów,
* znaczyć towary zgodnie z zasadami w handlu internetowym,
* dobierać opakowanie do rodzaju towaru,
* pakować i zabezpieczać towar do wysyłki,
* charakteryzować różne formy i koszty dostawy towaru,
* przygotować dokumenty sprzedaży,
* przekazać paczki firmom przewozowym.
 | * sporządzić algorytm postępowania podczas wysyłania towarów do odbiorcy,
* stosować przepisy dotyczące odpowiedzialności materialnej sprzedawcy internetowego.
 | Klasa III |
| Razem liczba godzin  |  |

**PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU**

Przygotowanie do wykonywania zadań zawodowych sprzedawcy wymaga od uczącego się:

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

Zajęcia praktyczne obejmują wszystkie działania przedsiębiorstwa mające na celu dostarczenie wyrobów do nabywców w odpowiednim czasie, miejscu i w pożądanych przez nich ilościach, mają na celu zapewnienie ciągłości procesu sprzedaży.

**Metody nauczania:**

Praktyki zawodowe powinny umożliwić uczniom pogłębienie i rozszerzenie wiadomości i umiejętności uzyskanych na zajęciach edukacyjnych w szkole,
przygotować uczniów do przyszłej pracy zawodowej, wykształcić umiejętność współdziałania w zespole, wzmacniać poczucie odpowiedzialności za jakość pracy, poszanowanie mienia i uczciwość.

Dominującą metodą powinny być ćwiczenia praktyczne poprzedzone pokazem z objaśnieniem.

Stosowane **metody** powinny zapewnić osiąganie celów zaplanowanych w procesie edukacji oraz przygotowanie uczniów do pracy w zawodzie sprzedawca.

Proponowane metody:

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

**Środki dydaktyczne:**

Polecane **środki** dydaktyczne:

* wewnętrzne przepisy prawne regulujące funkcjonowanie jednostki organizacyjnej,
* formularze dokumentów: magazynowych, sprzedaży, środków pieniężnych,

- stanowiska komputerowe z dostępem do internetu,

* oprogramowanie do prowadzenia gospodarki magazynowej i sprzedaży,
* 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,
* wyposażenie odpowiednie do realizacji założonych efektów kształcenia.

**Warunki realizacji:**

Zakres treści realizowanych podczas praktyki zawodowej należy dostosować do potrzeb i możliwości lokalnego rynku pracy. Zajęcia powinny odbywać się na samodzielnym stanowisku pracy. Formy pracy uczniów powinny uwzględniać dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb oraz możliwości praktykanta.

**PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA:**

Ocena osiągnięć edukacyjnych powinna dotyczyć przede wszystkim poziomu opanowania umiejętności określonych efektami kształcenia opisanymi
w podstawie programowej kształcenia zawodowego z uwzględnieniem kryteriów weryfikacji. Proponuje się jako dominującą metodę obserwacji pracy uczniów podczas realizacji powierzonych zadań. W procesie kontroli i oceny przebiegu praktyki należy uwzględnić:

* pracowitość,
* punktualność,
* etykę zawodową,
* kulturę osobistą,
* rzetelność w wykonywaniu zleconych zadań,
* wykorzystanie wiadomości i umiejętności uzyskanych w szkole.

W procesie kontroli i oceny należy zwracać uwagę na opanowanie przez uczniów umiejętności sporządzania pism i dokumentów, z uwzględnieniem poprawności merytorycznej i formalnej.

W końcowej ocenie pracy uczniów należy uwzględniać poprawność i jakość wykonania zadań, wyniki stosowanych osiągnięć testów wiedzy i umiejętności praktycznych oraz stosunek uczniów do wykonywania ćwiczeń, aktywność, zaangażowanie, wytrwałość w wykonywaniu zadań.

**Indywidualizacja pracy z uczniem:**

Należy każdorazowo dostosować warunki, środki, metody i formy nauczania do indywidualnych potrzeb i możliwości ucznia.

Nauczyciel realizujący program działu powinien:

* motywować uczniów do pracy,
* dostosowywać stopień trudności planowanych ćwiczeń do możliwości i potrzeb uczniów,
* planować zadania do wykonania przez uczniów z uwzględnieniem ich zainteresowań,
* przygotowywać zadania o różnym stopniu trudności i złożoności,
* zachęcać uczniów do korzystania z różnych źródeł informacji zawodowej.

**EWALUACJA PRZEDMIOTU**

Ewaluacja przedmiotu powinna być prowadzona w ciągu całego okresu nauczania. Przeprowadzane badania i monitorowanie procesu nauczania powinno umożliwić ocenę stopnia osiągnięcia założonych w programie celów kształcenia w zakresie podwyższenia kompetencji zawodowych uczniów, ich motywacji do nauki, zmiany w zachowaniu i zaangażowaniu w wykonywanie zadań zawodowych. Ewaluacja powinna również pozwolić na ocenę warunków i organizacji zajęć oraz poziomu współpracy nauczycieli kształcenia zawodowego i ogólnego oraz pracodawców, głównie w zakresie skorelowania treści kształcenia
i wymiany dobrych praktyk.

Proponuje się zastosowanie takich narzędzi ewaluacji, jak:

* arkusz samooceny pracy pracodawcy, w którym pracodawca powinien odpowiedzieć sobie na pytania, czy na początku praktyki zawodowej zaplanował rezultat końcowy, który chce osiągnąć z uczniami i wskaźniki sprawdzenia poziomu jego osiągnięcia, czy uczeń został zapoznany z wymaganiami
w zakresie stosowanego systemu oceniania, czy planując zajęcia, dobierał treści, metody i formy kształcenia umożliwiające osiągnięcie wyznaczonych celów, możliwości uczniów, czy stosował odpowiedni system wspierania i motywacji uczniów, czy stwarzał na zajęciach atmosferę przyjazną dla ucznia oraz czy zaplanowane ćwiczenia były częścią zadań zawodowych, które uczeń będzie w przyszłości wykonywał w praktyce zawodowej;
* arkusze ewaluacji praktyki zawodowej, w których uczniowie jako respondenci wyrażą swoją opinię o odbytych zajęciach na temat zastosowanych form, metod nauczania, organizacji zajęć i możliwości wykorzystania poruszanych zagadnień w pracy zawodowej;
* indywidualne karty bieżącej obserwacji postępów ucznia, zawierające opis wiedzy, umiejętności i postawy ucznia na wejściu, notatki z poczynionych postępów w trakcie realizacji przedmiotu, notatki ze współpracy z rodzicami ucznia oraz opis wiedzy, umiejętności i zmiany postawy na wyjściu
i sprawdzenie stopnia osiągnięcia zaplanowanych przez nauczyciela rezultatów końcowych według ustalonych wcześniej wskaźników;
* testy praktyczne sprawdzające poziom osiągnięcia przez ucznia zaplanowanego rezultatu końcowego w zakresie wiedzy i umiejętności zawodowych;
* karty współpracy z nauczycielami i dyrekcją szkoły, na których opiekun praktyk odnotowuje na bieżąco uzgodnienia z nauczycielami i dyrekcją szkoły, uwagi o zauważonych postępach uczniów;
* ankiety dla rodziców i uczniów, pozwalające na uzyskanie informacji zwrotnej o zaobserwowanych przez nich zmianach w zachowaniu i zaangażowaniu uczniów.

Barbara Kołacz