Wymagania edukacyjne na poszczególne oceny z przedmiotu <u>Sprzedaż towarów w handlu</u>

Dział programu	Wymagania konieczne (ocena dopuszczająca) Uczeń:	Wymagania podstawowe (ocena dostateczna) Uczeń potrafi to, co na ocenę dopuszczającą oraz:	Wymagania rozszerzające (ocena dobra) Uczeń potrafi to, co na ocenę dostateczną oraz:	Wymagania dopełniające (ocena bardzo dobra) Uczeń potrafi to, co na ocenę dobrą oraz:	Wymagania wykraczające (ocena celująca) Uczeń potrafi to, co na ocenę bardzo dobrą oraz:
Zasady bhp dotyczące sprzedaży towarów	● potrafi zdefiniować pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią ● wymienia czynniki szkodliwe i uciążliwe w środowisku pracy na stanowisku sprzedaży ● wymienia czynniki niebezpieczne w środowisku pracy na stanowisku sprzedaży ● wylicza zasady prowadzenia gospodarki odpadami, gospodarki wodno-ściekowej oraz w zakresie ochrony powietrza w przedsiębiorstwie handlowym	● przestrzega zasad bezpieczeństwa i higieny pracy ● potrafi stosować przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska, ● rozróżnia prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bhp ● potrafi opisać wymagania pomieszczeń handlowych ograniczające wpływ czynników szkodliwych i uciążliwych na organizm człowieka ● potrafi opisać przeznaczenie różnych rodzajów środków gaśniczych	● potrafi stosować środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych, ● wylicza skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka ● określa zagrożenia związane z występowaniem szkodliwych czynników w środowisku pracy, ● potrafi opisać zasady zachowania przy pracach w handlu z urządzeniami podłączonymi do sieci elektrycznej na stanowisku sprzedaży, - wskazuje sposoby zapobiegania	● potrafi samodzielnie poszukiwać informacji w różnych źródłach oraz je selekcjonować ● udziela pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach przy pracy ● potrafi przewidywać zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych, ● wyjaśnia zasady postępowania w związku z wypadkiem przy pracy i chorobą zawodową ● potrafi przedstawić procedurę postępowania w sytuacji zagrożenia	● wykazuje szczególne ● potrafi dokonać analizy przepisów i zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisów ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska ● tworzy procedury dotyczące bezpieczeństwa pracy na stanowisku sprzedawcy

Dział programu	Wymagania konieczne (ocena dopuszczająca) Uczeń:	Wymagania podstawowe (ocena dostateczna) Uczeń potrafi to, co na ocenę dopuszczającą oraz:	Wymagania rozszerzające (ocena dobra) Uczeń potrafi to, co na ocenę dostateczną oraz:	Wymagania dopełniające (ocena bardzo dobra) Uczeń potrafi to, co na ocenę dobrą oraz:	Wymagania wykraczające (ocena celująca) Uczeń potrafi to, co na ocenę bardzo dobrą oraz:
		● określa stopień zagrożenia zdrowia i życia na podstawie typowych objawów ● wyjaśnia sposoby postępowania w stanach zagrożenia zdrowia i życia	zagrożeniom życia i zdrowia na stanowisku sprzedaży ● potrafi udzielić pierwszej pomocy przedmedycznej	życia lub zdrowia	
Ergonomia w kształtowaniu warunków pracy	● potrafi zdefiniować pojęcie ergonomii, ● wie, jak zaplanować organizację stanowisk pracy w przedsiębiorstwie handlowym zgodnie z zasadami ergonomii ● zna przepisy odnośnie dopuszczalnej masy przemieszczanych przedmiotów	● charakteryzuje ergonomiczną postawę dla stanowiska pracy sprzedawcy ● potrafi dostosować stanowisko pracy do możliwości pracownika ● potrafi stosować zasady właściwego podnoszenia i przenoszenia przedmiotów	● potrafi opisać wymagania ergonomicznej postawy dla stanowiska pracy przy komputerze ● potrafi dostosować stanowisko pracy sprzedawcy i handlowca do rodzaju wykonywanych zadań	● definiuje cele ergonomii ● potrafi zorganizować stanowisko pracy przy komputerze zgodnie z wymaganiami ergonomii ● przedstawia wymagania ergonomii przy organizacji ręcznych prac transportowych pracownika handlu	● wyjaśnia wpływ pozycji przyjmowanej podczas pracy na obciążenie kręgosłupa ● potrafi opisać korzyści wynikające z przestrzegania zasad ergonomii
Dokumentacja na stanowisku sprzedaży	● potrafi zarejestrować sprzedaż na kasie fiskalnej ● potrafi sporządzić dokumenty sprzedaży	● potrafi zarejestrować sprzedaż zgodnie z ustalonymi w przedsiębiorstwie zasadami	● potrafi opisać zasady zabezpieczenia dokumentów handlowych ● samodzielnie stosuje	● wyjaśnia znaczenie formy dokumentów handlowych	● potrafi opracować ofertę handlową z wykorzystaniem różnych form prezentacji oferty

Dział programu	Wymagania konieczne (ocena dopuszczająca) Uczeń:	Wymagania podstawowe (ocena dostateczna) Uczeń potrafi to, co na ocenę dopuszczającą oraz:	Wymagania rozszerzające (ocena dobra) Uczeń potrafi to, co na ocenę dostateczną oraz:	Wymagania dopełniające (ocena bardzo dobra) Uczeń potrafi to, co na ocenę dobrą oraz:	Wymagania wykraczające (ocena celująca) Uczeń potrafi to, co na ocenę bardzo dobrą oraz:
	w programie Subiekt ● zna elementy składowe oferty handlowej	● umie opracować ofertę handlową, uwzględniając oczekiwania klienta ● potrafi zabezpieczyć dokumenty przez kradzieżą, zniszczeniem lub zaginięciem	specjalistyczne urządzenia do rejestracji sprzedaży, np. kasa fiskalna, program komputerowy itp.		
Technologia na stanowisku sprzedaży	● umie wymienić urządzenia sklepowe wykorzystywane przy przechowywaniu i sprzedaży towarów, np. kasa fiskalna, chłodnie, metkownice itp. ● potrafi identyfikować urządzenia wykorzystywane w magazynach,	● potrafi obsługiwać system sprzedaży zgodnie z instrukcją obsługi ● umie obsługiwać urządzenia sklepowe, np. kasa fiskalna, waga, chłodnie itp. zgodnie z instrukcją obsługi	● potrafi opisać systemy informatyczne stosowane w handlu ● umie obsługiwać system sprzedaży ● samodzielnie obsługuje urządzenia sklepowe, np. kasa fiskalna, waga, chłodnie itp.	● potrafi dobrać system sprzedaży do rodzaju placówki handlowej ● potrafi dobrać system sprzedaży do oferowanego asortymentu	● potrafi wymienić przepisy dotyczące stosowania programów komputerowych ● potrafi zaprogramować proste urządzenia wykorzystywane przy przechowywaniu i sprzedaży towarów ● potrafi stosować arkusz kalkulacyjny do wykonywania bardziej złożonych obliczeń
Klasyfikacja towarów	● potrafi posługiwać się podstawowymi pojęciami z zakresu	● potrafi rozpoznać na podstawie charakterystyki	● wyjaśnia zasady tworzenia asortymentu towarowego	● potrafi określić zasady gospodarki opakowaniami	● dokonuje analizy i oceny wyznaczonych wskaźników

Dział programu	Wymagania konieczne (ocena dopuszczająca) Uczeń:	Wymagania podstawowe (ocena dostateczna) Uczeń potrafi to, co na ocenę dopuszczającą oraz:	Wymagania rozszerzające (ocena dobra) Uczeń potrafi to, co na ocenę dostateczną oraz:	Wymagania dopełniające (ocena bardzo dobra) Uczeń potrafi to, co na ocenę dobrą oraz:	Wymagania wykraczające (ocena celująca) Uczeń potrafi to, co na ocenę bardzo dobrą oraz:
	towaroznawstwa, ● wyjaśnić znaczenie PKWiU w obrocie handlowym, ● potrafi kwalifikować towary do odpowiedniej grupy asortymentowej,	towaroznawczej wybrane grupy towarowe (żywnościowe i nieżywnościowe) ● określa rodzaje asortymentów. ● potrafi przeprowadzić odbiór ilościowy i jakościowy towarów w przedsiębiorstwie handlowym	● potrafi scharakteryzować asortyment głęboki, szeroki, płytki i wąski ● potrafi scharakteryzować systemy zabezpieczające magazyny i towary przed kradzieżą, zaginięciem i zniszczeniem	w przedsiębiorstwie handlowym ● określa sposoby postępowania z towarem niepełnowartościowym ● potrafi opracować procedurę przechowywania, magazynowania, transportowania towarów	magazynowych ● samodzielnie formułuje wnioski na podstawie wyliczonych wielkości
Formy i techniki sprzedaży towarów	● umie wymienić techniki sprzedaży stosowane w handlu ● potrafi przygotować towar do wydania zgodnie z potrzebami klienta ● potrafi pobrać należność za zakupiony towar ● umie wydać klientowi zakupiony towar	● potrafi klasyfikować klientów według różnych kryteriów ● potrafi wykonywać wszystkie czynności związane z pełną lub częściową obsługą klienta ● umie rozróżnić komunikację werbalną i niewerbalną ● przestrzega	● potrafi przekazać klientowi informacje o sposobach użytkowania kupowanych towarów ● potrafi zaprezentować klientowi walory użytkowe sprzedawanego towaru ● umie komunikować się zgodnie z zasadami sprawnej komunikacji	● potrafi dobrać formę sprzedaży do rodzaju asortymentu, rodzaju placówki handlowej itp. ● potrafi dobrać technikę sprzedaży do posiadanego asortymentu i potrzeb klientów ● umie rozpoznać potrzeby klienta ● potrafi uzasadnić	● potrafi określić rodzaj klientów ze względu na cechy osobowości i motywy podejmowania decyzji zakupowych ● dobiera sposób prowadzenia rozmowy sprzedażowej do typu klienta oraz formy i techniki sprzedaży ● potrafi prowadzić rozmowę sprzedażową

Dział programu	Wymagania konieczne (ocena dopuszczająca) Uczeń:	Wymagania podstawowe (ocena dostateczna) Uczeń potrafi to, co na ocenę dopuszczającą oraz:	Wymagania rozszerzające (ocena dobra) Uczeń potrafi to, co na ocenę dostateczną oraz:	Wymagania dopełniające (ocena bardzo dobra) Uczeń potrafi to, co na ocenę dobrą oraz:	Wymagania wykraczające (ocena celująca) Uczeń potrafi to, co na ocenę bardzo dobrą oraz:
	● potrafi ustalić kwotę należności za sprzedawany towar ● potrafi przyjąć zapłatę w formie gotówkowej lub bezgotówkowej ● wymienia zasady przygotowania stanowiska kasowego do pracy ● potrafi sporządzić dokumenty kasowe zgodnie z przyjętymi zasadami ● potrafi wymienić dokumenty kasowe	ustalonych w przedsiębiorstwie handlowym standardów w kontaktach z klientami ● potrafi poinformować klienta o organizacji i warunkach odbioru towaru ● umie dobrać właściwy sposób pakowania towarów w zależności od rodzaju towaru i oczekiwań klienta ● potrafi wyjaśnić zasady pracy na stanowisku kasowym ● potrafi poinformować klienta o warunkach sprzedaży, np.: w formie elektronicznej, papierowej	i kultury ● stosuje ustalone w przedsiębiorstwie handlowym zasady bezpośredniej obsługi klientów ● potrafi udzielić wyjaśnień na zapytanie klienta ● potrafi sporządzić dokumentację związaną z obrotem towarowym ● umie wyjaśnić odpowiedzialność materialną kasjera ● potrafi omówić zasady rozliczania utargu ● wykorzystuje pocztę elektroniczną i zasoby internetowe do pozyskiwania i informacji o towarach ● potrafi wykazać znaczenie komunikacji	wybór danej formy i techniki sprzedaży towarów w handlu ● wyjaśnia znaczenie funkcjonowania standardów obsługi klienta w przedsiębiorstwie ● potrafi uzasadnić potrzebę rejestrowania sprzedaży przy pomocy kas fiskalnych	dostosowaną do typu klienta ● potrafi opisać motywy zachowań klientów w procesie sprzedaży ● opracowuje standardy sprzedaży i obsługi klienta w przedsiębiorstwie handlowym

Dział programu	Wymagania konieczne (ocena dopuszczająca) Uczeń:	Wymagania podstawowe (ocena dostateczna) Uczeń potrafi to, co na ocenę dopuszczającą oraz:	Wymagania rozszerzające (ocena dobra) Uczeń potrafi to, co na ocenę dostateczną oraz:	Wymagania dopełniające (ocena bardzo dobra) Uczeń potrafi to, co na ocenę dobrą oraz:	Wymagania wykraczające (ocena celująca) Uczeń potrafi to, co na ocenę bardzo dobrą oraz:
			niewerbalnej w procesie sprzedaży ● wyjaśnia prawa klienta wynikające z umowy kupna-sprzedaży, np.: prawo do zwrotu towaru, gwarancji		
Obsługa posprzedażowa	● wie czym jest sprzedaż konsumencka, gwarancja, reklamacja ● zna zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji ● zna prawa klienta wynikające rękojmi i z gwarancji	● omawia podstawowe dokumenty związane z reklamacją towaru i je wypełnia ● potrafi opisać zasady przyjmowania zwracanych przez klientów towarów ● potrafi poinformować klienta o okolicznościach uprawniających do zwrotu towarów	● przedstawia procedurę zgłoszenia reklamacyjnego ● potrafi objaśnić sposoby postępowania reklamacyjnego w zależności od rodzaju zgłaszanej reklamacji ● potrafi poinformować klienta o procedurach reklamacyjnych i uprawnieniach klienta	● sporządza zgłoszenie reklamacyjne ● potrafi przyjąć zwracane towary ● potrafi dokonać stosownych rozliczeń z tytułu zwracanych towarów	● potrafi nawiązać kontakt z klientem celem zebrania opinii dotyczącej satysfakcji z zakupu ● potrafi opracować plan utrzymania kontaktu z klientem ● tworzy zasady programu lojalnościowego

Dział programu	Wymagania konieczne (ocena dopuszczająca) Uczeń:	Wymagania podstawowe (ocena dostateczna) Uczeń potrafi to, co na ocenę dopuszczającą oraz:	Wymagania rozszerzające (ocena dobra) Uczeń potrafi to, co na ocenę dostateczną oraz:	Wymagania dopełniające (ocena bardzo dobra) Uczeń potrafi to, co na ocenę dobrą oraz:	Wymagania wykraczające (ocena celująca) Uczeń potrafi to, co na ocenę bardzo dobrą oraz:
			● umie samodzielnie wypełnić dokumenty związane z reklamacją towarów ● wyjaśnia okoliczności uprawniające do zwrotu towarów ● potrafi wskazać przepisy prawa regulujące odpowiedzialność sprzedawcy za jakość sprzedanych towarów		
Komunikacja interpersonalna	● wie czym jest; komunikacja interpersonalna, komunikowanie się, nadawca , odbiorca, kodowanie, dekodowanie, empatia, bariery komunikacyjne, ● potrafi wymienić bariery komunikacyjne	● zna przebieg procesu komunikacji i ● potrafi rozróżnić rodzaje komunikacji, ● potrafi wymienić ogólne zasady komunikacji interpersonalnej ● wymienia cechy zachowania nieasertywnego ● potrafi wymienić	● potrafi omówić przebieg procesu komunikacji, ● umie zidentyfikować elementy procesu komunikacji interpersonalnej ● stosuje komunikację niewerbalną dla wzmocnienia wypowiedzi ● potrafi	● wie, jak skutecznie się komunikować, ● potrafi sformułować wypowiedź w sposób nienaruszający dóbr innych osób ● potrafi wyrazić krytyczną opinię, uwzględniając uczucia rozmówcy	● potrafi zaplanować rozwój własnej asertywności na podstawie samoobserwacji ● wyjaśnia sposoby eliminowania barier komunikacyjnych ● potrafi rozpoznać niespójność komunikatów werbalnych i niewerbalnych

Dział programu	Wymagania konieczne (ocena dopuszczająca) Uczeń:	Wymagania podstawowe (ocena dostateczna) Uczeń potrafi to, co na ocenę dopuszczającą oraz:	Wymagania rozszerzające (ocena dobra) Uczeń potrafi to, co na ocenę dostateczną oraz:	Wymagania dopełniające (ocena bardzo dobra) Uczeń potrafi to, co na ocenę dobrą oraz:	Wymagania wykraczające (ocena celująca) Uczeń potrafi to, co na ocenę bardzo dobrą oraz:
		cechy efektywnego przekazu	scharakteryzować rodzaje komunikacji społecznej ● potrafi podać przykłady asertywnego zachowania		
Negocjacje	● zna pojęcia: konflikt, negocjacje, dominacja, kompromis, ustępstwa, ● potrafi wymienić i krótko omówić style negocjacji ● potrafi wymienić zasady prawidłowo prowadzonych negocjacji	● potrafi wymienić techniki negocjacji, ● zna najczęściej spotykane style negocjacji, ● zna cechy dobrego negocjatora, ● potrafi omówić style negocjacyjne ● omawia cechy skutecznych negocjacji ● potrafi wymienić zasady prawidłowo prowadzonych negocjacji	● wymienia metody rozwiązywania konfliktów, ● omawia rodzaje i style negocjacji , ● zna cechy i umiejętności przydatne podczas negocjacji, , ● potrafi rozróżnić techniki negocjacyjne -sporządza plan przebiegu negocjacji	● wymienia i omawia metody rozwiązywania konfliktów, ● omawia i stosuje techniki manipulacyjne, ● zna zasady prowadzenia skutecznych negocjacji i stosuje je w praktyce, ● potrafi wskazać różnice między stylem miękkim, twardym i rzeczowym ● prowadzi negocjacje stosując różne techniki negocjacyjne	● wyjaśnia, jakie techniki negocjacji są najczęściej spotykane i dlaczego, ● wyjaśnia , które ze sposobów prowadzenia negocjacji są najkorzystniejsze, ● potrafi scharakteryzować nieetyczne metody negocjacji