

HAN.03. Prowadzenie działalności informacyjno-bibliograficznej oraz uzyskaniu wykształcenia średniego lub średniego branżowego.

TECHNIK HANDLOWIEC

522305

KWALIFIKACJE WYODRĘBNIONE W ZAWODZIE

HAN.01. Prowadzenie sprzedaży

HAN.02. Prowadzenie działań handlowych

CELE KSZTAŁCENIA

Absolwent szkoły prowadzącej kształcenie w zawodzie technik handlowiec powinien być przygotowany do wykonywania zadań zawodowych:

- 1) zakresie kwalifikacji HAN.01. Prowadzenie sprzedaży:
 - a) wykonywania prac związanych z obsługą klientów oraz realizacją transakcji kupna i sprzedaży,
 - b) przyjmowania dostaw oraz przygotowywania towarów do sprzedaży;
- 2) w zakresie kwalifikacji HAN.02. Prowadzenie działań handlowych:
 - a) planowania działań sprzedażowych i monitorowanie ich efektów,
 - b) organizowania i prowadzenia działań handlowych,
 - c) aktywnej komunikacji z klientem biznesowym.

EFEKTY KSZTAŁCENIA I KRYTERIA WERYFIKACJI TYCH EFEKTÓW

Do wykonywania zadań zawodowych w zakresie kwalifikacji HAN.01. Prowadzenie sprzedaży niezbędne jest osiągnięcie niżej wymienionych efektów kształcenia:

HAN.01. Prowadzenie sprzedaży	
HAN.01.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:
1) rozróżnia pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią	1) posługuje się terminologią dotyczącą bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska 2) wymienia przepisy prawa dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska 3) określa warunki organizacji pracy zapewniające wymagany poziom ochrony zdrowia i życia przed zagrożeniami występującymi w środowisku pracy 4) określa działania zapobiegające wyrządzeniu szkód w środowisku 5) opisuje wymagania dotyczące ergonomii pracy 6) rozróżnia środki gaśnicze ze względu na zakres ich stosowania
2) charakteryzuje zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska	1) wymienia instytucje i służby działające w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska 2) wymienia zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska
3) opisuje prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy	1) wymienia prawa i obowiązki pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy 2) wymienia prawa i obowiązki pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy 3) omawia konsekwencje nieprzestrzegania obowiązków pracownika i pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy

4) określa zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka występujące w środowisku pracy oraz sposoby zapobiegania im	<ol style="list-style-type: none"> 1) wymienia czynniki szkodliwe w środowisku pracy 2) opisuje źródła i rodzaje zagrożeń występujących w środowisku pracy 3) opisuje wymagania dotyczące pomieszczeń handlowych ograniczające wpływ czynników szkodliwych i uciążliwych na organizm człowieka 4) opisuje sposoby zapobiegania zagrożeniom życia i zdrowia w miejscu pracy 5) wyjaśnia pojęcia: wypadek przy pracy, choroba zawodowa 6) wymienia objawy typowych chorób zawodowych
5) stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych	<ol style="list-style-type: none"> 1) opisuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej stosowane podczas wykonywania zadań zawodowych 2) dobiera środki ochrony indywidualnej i zbiorowej do rodzaju wykonywanych prac
6) przestrzega zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska	<ol style="list-style-type: none"> 1) opisuje bezpieczne i higieniczne warunki pracy na stanowisku pracy 2) identyfikuje znaki informacyjne związane z przepisami ochrony przeciwpożarowej 3) wskazuje zastosowanie gaśnic na podstawie znormalizowanych oznaczeń literowych 4) opisuje zasady zachowania podczas wykonywania zadań zawodowych z użyciem urządzeń podłączonych do sieci elektrycznej 5) opisuje zasady ochrony przeciwpożarowej 6) wyjaśnia zasady prowadzenia gospodarki odpadami, gospodarki wodno-ściekowej oraz w zakresie ochrony powietrza 7) wyjaśnia zasady recyklingu zużytych materiałów pomocniczych
7) organizuje stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska	<ol style="list-style-type: none"> 1) stosuje zasady organizacji stanowisk pracy związanych z użytkowaniem urządzeń 2) opisuje wymagania ergonomiczne dla stanowiska pracy 3) określa działania zapobiegające powstawaniu pożaru lub innego zagrożenia na stanowisku pracy 4) korzysta z instrukcji obsługi urządzeń technicznych podczas wykonywania zadań zawodowych
8) udziela pierwszej pomocy w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego	<ol style="list-style-type: none"> 1) opisuje podstawowe symptomy wskazujące na stany nagłego zagrożenia zdrowotnego 2) ocenia sytuację poszkodowanego na podstawie analizy objawów obserwowanych u poszkodowanego 3) zabezpiecza siebie, poszkodowanego i miejsce wypadku 4) układa poszkodowanego w pozycji bezpiecznej 5) powiadamia odpowiednie służby 6) prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w urazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. krwotok, zmiążdżenie, amputacja, złamanie, oparzenie 7) prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w nieurazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. omdlenie, zawał, udar 8) wykonuje resuscytację krążeniowo-oddechową na fantomie zgodnie z wytycznymi Polskiej Rady Resuscytacji i Europejskiej Rady Resuscytacji
HAN.01.2. Podstawy handlu	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:

1) sporządza dokumenty handlowe związane z wykonywaną pracą w formie papierowej i elektronicznej	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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) wyjaśnia zależności ekonomiczne wynikające z prawa Engla 5) opisuje powiązania pomiędzy podmiotami funkcjonującymi w gospodarce 6) wymienia rodzaje przedsiębiorstw handlowych
5) korzysta z Polskiej Klasyfikacji Działalności, Europejskiej Klasyfikacji Działalności oraz Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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.01.3. Organizowanie sprzedaży	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:
1) wykonuje prace związane z zamówieniem towarów	<ol style="list-style-type: none"> 1) sprawdza stany magazynowe 2) przygotowuje dane do zamówienia 3) ustala ilość i rodzaj towarów do zamówienia

	<ol style="list-style-type: none"> 4) składa zamówienie na towar faksem, e-mailem lub telefonicznie 5) sporządza zamówienie towarów
2) odbiera dostawy towarów zgodnie z zasadami stosowanymi w handlu	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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 i 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 sprzedażowej	<ol style="list-style-type: none"> 1) stosuje podstawowe narzędzia marketingu, takie jak: produkt, cena, dystrybucja, promocja 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

	<p>częstości sprzedaży towaru, branży i grupy asortymentowej towarów</p> <p>6) przygotowuje ekspozycje towarów do sprzedaży</p>
7) przestrzega przepisów prawa dotyczących odpowiedzialności materialnej związanych z wykonywaniem zadań zawodowych	<p>1) rozróżnia rodzaje odpowiedzialności materialnej</p> <p>2) określa skutki nieprzestrzegania przepisów prawa dotyczących odpowiedzialności materialnej</p> <p>3) identyfikuje metody inwentaryzacji</p> <p>4) przygotowuje towary do inwentaryzacji</p> <p>5) przeprowadza inwentaryzację towarów metodą spisu z natury</p> <p>6) wypełnia dokumenty inwentaryzacyjne</p> <p>7) charakteryzuje rodzaje niedoborów (zawinione i niezawinione)</p> <p>8) ustala limit ubytków</p> <p>9) określa zakres odpowiedzialności materialnej pracowników</p>
HAN.01.4. Sprzedaż towarów	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:
1) rozróżnia formy i techniki sprzedaży towarów w handlu	<p>1) opisuje formy sprzedaży towarów w handlu, w tym tradycyjną, samoobsługową, mieszaną, preselekcyjną, internetową</p> <p>2) dobiera formę sprzedaży do rodzaju asortymentu</p> <p>3) określa techniki sprzedaży stosowane w handlu</p> <p>4) dobiera technikę sprzedaży do asortymentu i potrzeb klientów</p>
2) rozpoznaje potrzeby klienta	<p>1) klasyfikuje klientów ze względu na wiek, płeć, miejsce zamieszkania, status społeczny</p> <p>2) określa rodzaje klientów ze względu na cechy osobowości, np. niezdecydowany, zdecydowany, nieufny, zgodny, niecierpliwy i szybkość akceptowania nowości</p> <p>3) opisuje motywy zachowań klientów</p>
3) określa asortyment punktu sprzedaży i prezentuje ofertę handlową	<p>1) określa rodzaje asortymentów towarowych, takie jak: wąski, szeroki, płytki, głęboki</p> <p>2) dokonuje podziału asortymentu na grupy towarowe</p> <p>3) przekazuje informacje klientowi o sposobach użytkowania i przechowywania kupowanych towarów</p> <p>4) prezentuje klientowi walory użytkowe sprzedawanego towaru</p> <p>5) wykorzystuje pocztę elektroniczną i zasoby internetowe do pozyskiwania i gromadzenia informacji o towarach</p> <p>6) przekazuje klientowi informacje o warunkach sprzedaży np. w postaci elektronicznej i papierowej</p>
4) prowadzi rozmowę sprzedażową	<p>1) rozróżnia komunikację werbalną i niewerbalną</p> <p>2) wymienia zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej</p> <p>3) charakteryzuje etapy rozmowy sprzedażowej</p> <p>4) dobiera sposób prowadzenia rozmowy sprzedażowej do typu klienta</p>
5) realizuje zamówienie klienta w różnych formach sprzedaży	<p>1) sprawdza dostępność towarów</p> <p>2) prowadzi korespondencję z klientem dotyczącą realizacji zamówienia</p> <p>3) udziela wyjaśnień na zapytanie klienta dotyczące realizacji zamówienia</p> <p>4) sporządza dokumenty sprzedaży, takie jak: faktura, rachunek, faktura korygująca oraz dokument magazynowy wydania zewnętrznego (WZ)</p> <p>5) ustala kwotę należności za sprzedane towary</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1) stosuje arkusz kalkulacyjny do wykonywania obliczeń 2) obsługuje urządzenia sklepowe i magazynowe, takie jak: waga, metkownica, krajalnica, urządzenia chłodnicze
HAN.01.5. Język obcy zawodowy	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:
<ol style="list-style-type: none"> 1) posługuje się podstawowym zasobem środków językowych w języku obcym nowożytnym (ze szczególnym uwzględnieniem środków leksykalnych) umożliwiającym realizację czynności zawodowych w zakresie tematów związanych: <ol style="list-style-type: none"> a) ze stanowiskiem pracy i jego wyposażeniem b) z głównymi technologiami stosowanymi w danym zawodzie c) z dokumentacją związaną z danym zawodem d) z usługami świadczonymi w danym zawodzie 	<ol style="list-style-type: none"> 1) rozpoznaje oraz stosuje środki językowe umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie: <ol style="list-style-type: none"> a) czynności wykonywanych na stanowisku pracy, w tym związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i higieny pracy b) narzędzi, maszyn, urządzeń i materiałów koniecznych do realizacji czynności zawodowych c) procesów i procedur związanych z realizacją zadań zawodowych d) formularzy, specyfikacji oraz innych dokumentów związanych z wykonywaniem zadań zawodowych e) świadczonych usług, w tym obsługi klienta
<ol style="list-style-type: none"> 2) rozumie proste wypowiedzi ustne artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka obcego nowożytnego, a także proste wypowiedzi pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych: <ol style="list-style-type: none"> a) rozumie proste wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. rozmowy, wiadomości, komunikaty, 	<ol style="list-style-type: none"> 1) określa główną myśl wypowiedzi lub tekstu lub fragmentu wypowiedzi lub tekstu 2) znajduje w wypowiedzi lub tekście określone informacje 3) rozpoznaje związki między poszczególnymi częściami tekstu 4) układa informacje w określonym porządku

<p>instrukcje lub filmy instruktażowe, prezentacje), artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka,</p> <p>b) rozumie proste wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. napisy, broszury, instrukcje obsługi, przewodniki, dokumentację zawodową)</p>	
<p>3) samodzielnie tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne i pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych:</p> <p>a) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. polecenie, komunikat, instrukcję)</p> <p>b) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. komunikat, e-mail, instrukcję, wiadomość, CV, list motywacyjny, dokument związany z wykonywanym zawodem – według wzoru)</p>	<p>1) opisuje przedmioty, działania i zjawiska związane z czynnościami zawodowymi sprzedawcy</p> <p>2) przedstawia sposób postępowania w różnych sytuacjach zawodowych (np. udziela odpowiedzi klientowi, wyjaśnia zasady)</p> <p>3) wyraża i uzasadnia swoje stanowisko,</p> <p>4) stosuje zasady konstruowania tekstów o różnych charakterze</p> <p>5) stosuje formalny lub nieformalny styl wypowiedzi adekwatnie do sytuacji</p>
<p>4) uczestniczy w rozmowie w typowych sytuacjach związanych z realizacją zadań zawodowych – reaguje w języku obcym nowożytnym w sposób zrozumiały, adekwatnie do sytuacji komunikacyjnej, ustnie lub w formie prostego tekstu:</p> <p>a) reaguje ustnie (np. podczas rozmowy z innym pracownikiem, klientem, kontrahentem, w tym rozmowy telefonicznej) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych</p> <p>b) reaguje w formie prostego tekstu pisanego (np. wiadomość, formularz, e-mail, dokument związany z wykonywanym zawodem) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych</p>	<p>1) rozpoczyna, prowadzi i kończy rozmowę</p> <p>2) uzyskuje i przekazuje informacje i wyjaśnienia</p> <p>3) wyraża swoje opinie i uzasadnia je, pyta o opinie, zgadza się lub nie zgadza z opiniami innych osób</p> <p>4) prowadzi proste negocjacje związane z czynnościami zawodowymi</p> <p>5) pyta o upodobania i intencje innych osób</p> <p>6) proponuje, zachęca klienta</p> <p>7) stosuje zwroty i formy grzecznościowe</p> <p>8) dostosowuje styl wypowiedzi do sytuacji</p>
<p>5) zmienia formę przekazu ustnego lub pisemnego w języku obcym nowożytnym, w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych</p>	<p>1) przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje zawarte w materiałach wizualnych (np. w wykresach, symbolach, piktogramach, schematach) oraz audiowizualnych (np. w filmach instruktażowych)</p> <p>2) przekazuje w języku polskim informacje sformułowane w języku obcym nowożytnym</p> <p>3) przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje sformułowane w języku polskim lub tym języku obcym nowożytnym</p> <p>4) przedstawia publicznie w języku obcym nowożytnym wcześniej opracowany materiał (np. prezentację)</p>
<p>6) wykorzystuje strategie służące doskonaleniu własnych umiejętności językowych oraz podnoszące świadomość językową:</p> <p>a) wykorzystuje techniki samodzielnej pracy nad językiem obcym nowożytnym</p> <p>b) współdziała w grupie</p>	<p>1) posługuje się słownikiem dwujęzycznym i jednojęzycznym</p> <p>2) pracuje z tekstem w języku obcym nowożytnym, również za pomocą technologii informacyjno-komunikacyjnych</p> <p>3) identyfikuje słowa kluczowe, internacjonalizmy</p> <p>4) wykorzystuje kontekst (tam, gdzie to możliwe), aby w przybliżeniu określić znaczenie słowa</p>

<p>c) korzysta ze źródeł informacji w języku obcym nowożytnym</p> <p>d) stosuje strategie komunikacyjne i kompensacyjne</p>	<p>5) upraszcza (jeżeli to konieczne) wypowiedź, zastępuje nieznanne słowa innymi, wykorzystuje opis, środki niewerbalne</p>
HAN.01.6. Kompetencje personalne i społeczne	
<p>Efekty kształcenia</p> <p>Uczeń:</p>	<p>Kryteria weryfikacji</p> <p>Uczeń:</p>
<p>1) przestrzega zasad kultury i etyki podczas realizacji zadań zawodowych</p>	<p>1) wymienia reguły i procedury obowiązujące w środowisku pracy</p> <p>2) identyfikuje zasady etyczne i prawne związane z ochroną własności intelektualnej i ochroną danych osobowych</p> <p>3) wymienia uniwersalne zasady kultury i etyki</p> <p>4) rozpoznaje przypadki naruszania zasad etyki</p> <p>5) używa form grzecznościowych w komunikacji pisemnej i ustnej</p>
<p>2) wykazuje się kreatywnością i otwartością na zmiany</p>	<p>1) określa cechy charakteryzujące kreatywność</p> <p>2) uzasadnia znaczenie zmiany w życiu człowieka</p> <p>3) wymienia źródła zmian organizacyjnych</p> <p>4) wymienia etapy wprowadzania zmiany</p> <p>5) identyfikuje przyczyny oporu wobec zmian w środowisku pracy</p> <p>6) wskazuje potrzebę zmian</p> <p>7) podejmuje inicjatywę w nietypowej sytuacji</p> <p>8) reaguje elastycznie na nieprzewidywalne sytuacje</p>
<p>3) planuje wykonanie zadania</p>	<p>1) wymienia etapy planowania</p> <p>2) formułuje cel zgodnie z koncepcją formułowania celów w dziedzinie planowania</p> <p>3) sporządza listę kontrolną czynności niezbędnych do wykonania zadania</p> <p>4) grupuje zadania według kryterium ważności i pilności</p> <p>5) ustala terminy wykonania zadań i rezerwy czasowe</p> <p>6) ustala budżet zadań</p> <p>7) wymienia środki i narzędzia do wykonania zadań</p> <p>8) ocenia wykonanie przydzielonych zadań</p>
<p>4) stosuje techniki radzenia sobie ze stresem</p>	<p>1) identyfikuje sytuacje wywołujące stres</p> <p>2) identyfikuje skutki stresu</p> <p>3) podaje przykłady radzenia sobie w sytuacjach stresowych w pracy zawodowej</p>
<p>5) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe</p>	<p>1) określa oczekiwane przez pracodawców kompetencje i kwalifikacje zawodowe</p> <p>2) opisuje zestaw umiejętności i kompetencji niezbędnych w wykonywanym zawodzie</p> <p>3) wyznacza cele rozwojowe, sposoby i ich realizacji</p> <p>4) rozróżnia formy i metody doskonalenia zawodowego</p>
<p>6) przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy</p>	<p>1) pozyskuje dane osobowe zgodnie z przepisami prawa</p> <p>2) przestrzega zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych</p> <p>3) przechowuje dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa</p> <p>4) przedstawia konsekwencje nieprzebrzegania tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy</p>
<p>7) negocjuje warunki porozumień</p>	<p>1) rozróżnia czynniki wpływające na proces negocjacji</p> <p>2) identyfikuje etapy negocjacji</p> <p>3) wymienia style negocjacji</p> <p>4) wymienia czynniki wpływające na przebieg i wynik negocjacji</p>

	5) dobiera techniki negocjowania do warunków negocjacji
8) stosuje zasady komunikacji interpersonalnej	1) rozróżnia rodzaje komunikacji społecznej 2) przedstawia typy komunikacji interpersonalnej 3) identyfikuje formy komunikacji werbalnej i niewerbalnej 4) opisuje ogólne zasady komunikacji interpersonalnej 5) identyfikuje elementy procesu komunikacji interpersonalnej 6) wymienia bariery komunikacyjne 7) wskazuje sposoby eliminowania barier powstałych w procesie komunikacji 8) wyjaśnia cechy efektywnego przekazu
9) współpracuje w zespole	1) identyfikuje różnice między jednostką, grupą i zespołem 2) wymienia warunki dobrej współpracy w zespole 3) rozpoznaje kluczowe role zespołowe 4) rozpoznaje zachowania destrukcyjne hamujące współpracę w zespole

Do wykonywania zadań zawodowych w zakresie kwalifikacji HAN.02. Prowadzenie działań handlowych niezbędne jest osiągnięcie niżej wymienionych efektów kształcenia:

HAN.02. Prowadzenie działań handlowych	
HAN.02.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:
1) określa zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka występujące w środowisku pracy oraz sposoby zapobiegania im	1) wymienia czynniki szkodliwe w środowisku pracy 2) opisuje źródła i rodzaje zagrożeń występujących w środowisku pracy 3) opisuje sposoby zapobiegania zagrożeniom zdrowia i życia w miejscu pracy 4) definiuje pojęcia: wypadek przy pracy, choroba zawodowa 5) rozpoznaje objawy typowych chorób zawodowych
2) stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych	1) opisuje środki ochrony stosowane podczas wykonywania zadań zawodowych 2) dobiera środki ochrony indywidualnej i zbiorowej do rodzaju wykonywanych prac
3) przestrzega zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska	1) opisuje bezpieczne i higieniczne warunki pracy na stanowisku pracy 2) identyfikuje znaki informacyjne dotyczące ochrony przeciwpożarowej 3) opisuje zastosowanie gaśnic na podstawie znormalizowanych oznaczeń literowych 4) opisuje zasady zachowania podczas wykonywania zadań zawodowych z użyciem urządzeń podłączonych do sieci elektrycznej 5) opisuje zasady ochrony przeciwpożarowej 6) wyjaśnia zasady prowadzenia gospodarki odpadami, gospodarki wodno-ściekowej oraz w zakresie ochrony powietrza w przedsiębiorstwie handlowym 7) wyjaśnia zasady recyklingu zużytych materiałów pomocniczych
4) organizuje stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami	1) opisuje zasady organizacji stanowisk pracy związanych z użytkowaniem urządzeń stosowanych

bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska	<p>podczas wykonywania prac na stanowisku sprzedaży pracy</p> <ol style="list-style-type: none"> 2) opisuje wymagania ergonomiczne dla stanowiska pracy przy komputerze 3) określa działania zapobiegające powstawaniu pożaru lub innego zagrożenia na stanowisku pracy 4) korzysta z instrukcji obsługi urządzeń technicznych podczas wykonywania zadań zawodowych
5) udziela pierwszej pomocy w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego	<ol style="list-style-type: none"> 1) opisuje podstawowe symptomy wskazujące na stany nagłego zagrożenia zdrowotnego 2) ocenia sytuację poszkodowanego na podstawie analizy objawów obserwowanych u poszkodowanego 3) zabezpiecza siebie, poszkodowanego i miejsce wypadku 4) układa poszkodowanego w pozycji bezpiecznej 5) powiadamia odpowiednie służby 6) prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w urazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. krwotok, zmiążdżenie, amputacja, złamanie, oparzenie 7) prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w nieurazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. omdlenie, zawał, udar 8) wykonuje resuscytację krążeniowo-oddechową na fantomie zgodnie z wytycznymi Polskiej Rady Resuscytacji i Europejskiej Rady Resuscytacji
HAN.02.2. Podstawy handlu	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:
1) sporządza dokumenty handlowe związane z wykonywaną pracą w formie papierowej i elektronicznej	<ol style="list-style-type: none"> 1) opisuje 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1) definiuje 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
5) posługuje się pojęciami z zakresu mikroekonomii i makroekonomii	<ol style="list-style-type: none"> 1) wyjaśnia pojęcia ekonomiczne: popyt, podaż, równowaga rynkowa, cykl koniunkturalny,

	<p>wymiana międzynarodowa, przewaga komparatywna</p> <ol style="list-style-type: none"> 2) opisuje cechy gospodarki rynkowej 3) określa wpływ prawa popytu i podaży na funkcjonowanie przedsiębiorstwa handlowego 4) wyjaśnia zależności ekonomiczne wynikające z prawa Engla 5) opisuje powiązania pomiędzy podmiotami funkcjonującymi w gospodarce 6) wymienia rodzaje przedsiębiorstw handlowych
5) korzysta z Polskiej Klasyfikacji Działalności, Europejskiej Klasyfikacji Działalności oraz Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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.02.3. Planowanie działań sprzedażowych i monitorowanie realizacji budżetu	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:
1) wykorzystuje informacje o rynku pochodzące z różnych źródeł	<ol style="list-style-type: none"> 1) wymienia źródła informacji o rynku 2) sporządza analizę słabych i mocnych stron oraz szans i zagrożeń (SWOT) na podstawie pozyskanych informacji o rynku 3) dokonuje segmentacji rynku 4) określa potrzeby klientów na podstawie przeprowadzonych badań i analiz
2) dokonuje wstępnej analizy rynku dotyczącej oczekiwań i potrzeb klientów oraz ich zachowań rynkowych	<ol style="list-style-type: none"> 1) określa oczekiwania i potrzeby klientów przedsiębiorstwa 2) opisuje typy klientów przedsiębiorstwa 3) określa potrzeby klientów w odniesieniu do prowadzonej działalności gospodarczej
3) podejmuje decyzje handlowe na podstawie analizy rynku	<ol style="list-style-type: none"> 1) formułuje wnioski na podstawie danych wynikających z prowadzonej analizy rynku 2) opracowuje prognozę sprzedaży na podstawie analizy rynku 3) prezentuje wnioski z badań zapotrzebowania rynkowego 4) ustala wielkość towarów do zamówienia na podstawie prognozy zapotrzebowania rynkowego
4) stosuje narzędzia promocji odpowiednie do oferty handlowej	<ol style="list-style-type: none"> 1) określa rolę promocji w działaniach marketingowych przedsiębiorstwa 2) dobiera narzędzia promocji do strategii przedsiębiorstwa handlowego, np. promocja skierowana do odbiorców hurtowych, rabaty w zależności od wielkości zakupów promocja skierowana do konsumentów finalnych, pokazy, degustacje, bezpłatne próbki

	<ul style="list-style-type: none"> 3) dobiera narzędzia promocji do oferty handlowej przedsiębiorstwa 4) opracowuje plan działań promocyjnych na podstawie otrzymanych danych
5) monitoruje realizację budżetu	<ul style="list-style-type: none"> 1) uzasadnia potrzebę monitorowania wyników sprzedaży 2) omawia metody weryfikacji rezultatów działań sprzedażowych 3) omawia sposoby sporządzania raportu z działań sprzedażowych i z uzyskanych wyników wykorzystując szablon stosowany w organizacji 4) proponuje działania korygujące, adekwatne do zdiagnozowanej sytuacji
6) planuje działania sprzedażowe na podstawie przeprowadzonej analizy ekonomicznej	<ul style="list-style-type: none"> 1) rozróżnia rodzaje planów działania sprzedażowego 2) określa elementy struktury planu działań sprzedażowych 3) sporządza harmonogram planowanych działań sprzedażowych 4) przewiduje działania konkurencji w odniesieniu do planowanych działań sprzedażowych 5) dobiera zadania i działania sprzedażowe do wyznaczonego celu
HAN.02.4. Zarządzanie działaniami handlowymi	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:
1) przygotowuje oferty handlowe i zapytania ofertowe	<ul style="list-style-type: none"> 1) sporządza zapytanie ofertowe zgodnie z zasadami korespondencji handlowej 2) wskazuje błędy w zapytaniu ofertowymi ofertcie handlowej 3) wymienia cechy oferty handlowej atrakcyjnej dla odbiorców 4) sporządza ofertę handlową skierowaną do odbiorców indywidualnych i instytucjonalnych
2) przygotowuje standardowe formy korespondencji służbowej	<ul style="list-style-type: none"> 1) identyfikuje elementy treści pisma handlowego 2) sporządza dokumenty handlowe w formie papierowej i elektronicznej, np. zapytanie ofertowe, ofertę, reklamację 3) sporządza korespondencję z kontrahentami i pracownikami w formie elektronicznej 4) odpowiada na zapytanie dotyczące realizacji usług i reklamacji
3) stosuje pośrednie i bezpośrednie formy sprzedaży towarów	<ul style="list-style-type: none"> 1) opisuje pośrednie i bezpośrednie formy sprzedaży 2) dobiera formy sprzedaży do rodzaju działalności handlowej 3) dobiera formy sprzedaży do rodzaju oferowanych towarów i usług
4) przygotowuje spotkanie sprzedażowe	<ul style="list-style-type: none"> 1) identyfikuje osoby decyzyjne w firmie klienta 2) zbiera i analizuje informacje o kliencie pod względem jego potencjału zakupowego 3) uzasadnia konieczność sporządzenia planu organizacji spotkań, w tym kosztów logistycznych i optymalizacji czasu pracy
5) inicjuje kontakt z klientem	<ul style="list-style-type: none"> 1) nawiązuje relacje z klientem, wykorzystując techniki komunikacji 2) tworzy komunikat skierowany do klienta z zachowaniem zasad komunikacji werbalnej i niewerbalnej na podstawie scenariusza

6) składa propozycję zakupu	<ol style="list-style-type: none"> 1) dobiera sposób prezentacji propozycji zakupu z uwzględnieniem priorytetów organizacji 2) formułuje zakres zamówienia w oparciu o zdiagnozowaną sytuację klienta
7) ustala warunki oferty w ramach podanych warunków brzegowych	<ol style="list-style-type: none"> 1) wymienia zasady prezentacji ceny oferty 2) wyjaśnia znaczenie komunikowania korzyści płynących z poszczególnych cech oferty 3) dobiera przykładowe pytania służące zdiagnozowaniu opinii klienta na temat oferty według przygotowanych wzorów 4) podaje przykłady wątpliwości klienta i odpowiada na nie 5) podaje przykłady sytuacji, w których uzasadnione jest poszerzenie lub zmiana oferty
8) prowadzi negocjacje handlowe	<ol style="list-style-type: none"> 1) dobiera argumenty do założonego celu negocjacji handlowych 2) dobiera strategię negocjacyjną do typu klienta 3) sporządza plan negocjacji handlowej 4) opracowuje scenariusz negocjacji handlowych 5) negocjuje warunki współpracy
9) zawiera umowy sprzedaży	<ol style="list-style-type: none"> 1) wymienia elementy umowy sprzedaży 2) modyfikuje zapisy w umowie sprzedaży towarów pod względem ich poprawności 3) wypełnia formularz umowy sprzedaży
10) sporządza kalkulację cen sprzedaży	<ol style="list-style-type: none"> 1) opisuje strategię ustalania ceny sprzedaży, np: Charm pricing (urok cen), Skimming pricing (zbieranie śmietanki), Benchmarking, (zakotwiczenie) 2) oblicza marżę sprzedaży towaru lub usługi 3) oblicza cenę sprzedaży towarów lub usług 4) oblicza cenę jednostkową towaru lub usługi
11) zamawia towary i usługi u dostawców	<ol style="list-style-type: none"> 1) opracowuje kryteria wyboru dostawców 2) dokonuje wyboru oferty handlowej na dostawę towarów zgodnie z zasadą racjonalnego gospodarowania zasobami finansowymi 3) sporządza zamówienie na towary i usługi 4) opracowuje strukturę bazy danych o dostawcach
HAN.02.5. Organizacja gospodarki magazynowej	
Efekty kształcenia	
Kryteria weryfikacji	
1) przestrzega zasad przechowywania, magazynowania i transportu towarów	<ol style="list-style-type: none"> 1) rozróżnia rodzaje magazynów 2) sporządza instrukcję przechowywania, magazynowania i transportowania określonych towarów 3) rozróżnia części składowe magazynu 4) dobiera sposób przechowywania i magazynowania do rodzaju towaru 5) dobiera środek transportu do rodzaju towaru
2) organizuje przepływ kupowanych oraz sprzedawanych wyrobów i towarów	<ol style="list-style-type: none"> 1) wyjaśnia istotę rodzajów dystrybucji, takich jak: intensywna, selektywna, wyłączna 2) rozróżnia rodzaje kanałów dystrybucji 3) wskazuje pośredników kanałów dystrybucji towarów, np. hurtownie, dystrybutorzy bezpośredni, własne stacjonarne punkty sprzedaży, punkty sprzedaży innych firm 4) sporządza plan dystrybucji towarów
3) prowadzi gospodarkę magazynową: a) dobiera rodzaj magazynu, wyposażenie, powierzchnię magazynu do asortymentu towarów	<ol style="list-style-type: none"> 1) wymienia i charakteryzuje rodzaje zapasów towarowych, np. zapas obrotowy, rezerwowi 2) rozróżnia dokumenty magazynowe 3) wypełnia dokumenty magazynowe

<ul style="list-style-type: none"> b) planuje zakupy towarów c) dokumentuje zdarzenia gospodarcze związane z gospodarką magazynową 	<ul style="list-style-type: none"> 4) interpretuje obliczone wskaźniki magazynowe, takie jak: wskaźnik wykorzystania pojemności użytkowej magazynu, wskaźnik wykorzystania pojemności składowej magazynu, wskaźnik eksploatacji przestrzeni składowej magazynu 5) oblicza stan zapasów według danych 6) sporządza zapotrzebowanie na towary
4) nadzoruje gospodarkę magazynową	<ul style="list-style-type: none"> 1) wymienia zasady gospodarki magazynowej 2) weryfikuje dokumenty magazynowe pod względem ich poprawności sporządzenia 3) weryfikuje przepływ towarów przez magazyn na podstawie dokumentacji magazynowej
<ul style="list-style-type: none"> 5) zarządza obiegiem dokumentów w przedsiębiorstwie: <ul style="list-style-type: none"> a) stosuje przepisy prawa dotyczące gromadzenia, przetwarzania dokumentów b) zabezpiecza dokumenty zgodnie z przepisami prawa 	<ul style="list-style-type: none"> 1) rozróżnia kategorie archiwalne 2) rozróżnia rodzaje dokumentów gromadzone w przedsiębiorstwie 3) klasyfikuje dokumenty ze względu na kategorię archiwalną 4) wymienia zasady postępowania z dokumentacją biurową 5) stosuje algorytm postępowania dotyczący przechowywania dokumentacji 6) stosuje zasady przechowywania dokumentacji sporządzanej w formie elektronicznej
6) wykonuje prace związane ze sporządzaniem i archiwizacją dokumentów dotyczących transakcji zakupu lub transakcji sprzedaży zgodnie z przepisami prawa	<ul style="list-style-type: none"> 1) wymienia zasady przechowywania dokumentów handlowych w przedsiębiorstwie 2) oznacza dokumentację archiwalną 3) wskazuje okresy przechowywania dokumentów dotyczących transakcji zakupu lub transakcji sprzedaży
7) stosuje specjalistyczne oprogramowanie handlowe i magazynowe do wykonywania zadań zawodowych	<ul style="list-style-type: none"> 1) sporządza dokumenty obrotu magazynowego w programie komputerowym 2) sporządza dokumentację sprzedażową w programie komputerowym 3) sporządza dokumenty obrotu pieniężnego w programie komputerowym
HAN.02.6. Prowadzenie działań posprzedażowych	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:
1) wykonuje czynności związane z przyjmowaniem i rozpatrywaniem reklamacji	<ul style="list-style-type: none"> 1) przestrzega przepisów prawa w zakresie postępowania reklamacyjnego 2) wypełnia druki reklamacyjne 3) weryfikuje dokumentację reklamacyjną pod względem poprawności sporządzenia 4) opracowuje procedurę postępowania reklamacyjnego w przedsiębiorstwie handlowym
2) prowadzi obsługę posprzedażową	<ul style="list-style-type: none"> 1) omawia znaczenie utrzymywania długofalowych relacji z klientem, w tym formułuje prośbę do klienta o polecenie go innym klientom 2) wymienia narzędzia pozwalające na dalszy kontakt z potencjalnym klientem 3) identyfikuje obszary potencjalnej dodatkowej sprzedaży u danego klienta 4) wskazuje sposoby rozpoznawania poziomu satysfakcji klienta z użytkowania towarów lub korzystania z usług
3) monitoruje realizację zamówienia	<ul style="list-style-type: none"> 1) określa działania w procesie realizacji zamówienia, w tym obsługi reklamacji 2) wymienia etapy realizacji zamówienia 3) opisuje działania windykacyjne

4) wspiera klienta w użytkowaniu, dostarczonych produktów lub usług	1) udziela informacji na temat towaru lub usługi oraz sposobu użytkowania sprzedanego towaru lub usługi 2) doradza klientowi rodzaj towaru lub usługi 3) prezentuje sposób użytkowania towaru lub usługi
5) promuje towar i usługę	1) prezentuje towar lub usługę 2) opisuje sposób zastosowania towaru lub usługi 3) stosuje zasady etyki podczas promocji towaru lub usługi
HAN.02.7. Sporządzanie dokumentacji ekonomiczno-finansowej	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:
1) stosuje przepisy prawa dotyczące prowadzenia rachunkowości handlowej	1) wymienia przepisy prawa dotyczące prowadzenia rachunkowości w przedsiębiorstwie handlowym 2) rozróżnia zasady rachunkowości handlowej 3) opisuje funkcje rachunkowości handlowej
2) ewidencjonuje operacje gospodarcze zakupu i sprzedaży na kontach bilansowych i kontach wynikowych	1) określa treść operacji gospodarczej na podstawie dowodu księgowego 2) księguje operacje gospodarcze zakupu i sprzedaży potwierdzone dowodami księgowymi zgodnie z zasadami księgowania 3) rozróżnia typy operacji gospodarczych dotyczące zakupu i sprzedaży ze względu na ich wpływ na składniki bilansu 4) analizuje ewidencje operacji bilansowych i kontach wynikowych zakupu i sprzedaży
3) określa koszty i przychody działalności handlowej	1) charakteryzuje koszty i przychody działalności handlowej 2) dobiera dokumenty księgowe do grupy kosztów i grupy przychodów 3) klasyfikuje koszty i przychody w działalności handlowej
4) sporządza kalkulację kosztu jednostkowego i ceny sprzedaży towaru lub usługi	1) wymienia elementy składowe ceny sprzedaży 2) oblicza koszt jednostkowy towaru lub usługi z uwzględnieniem marży handlowej 3) oblicza cenę sprzedaży towaru lub usługi netto i brutto 4) oblicza marżę różnymi metodami, takimi jak: od stu, w stu
5) przeprowadza inwentaryzację: a) analizuje dokumenty przy prowadzeniu inwentaryzacji b) planuje inwentaryzację c) rozlicza niedobory i nadwyżki inwentaryzacyjne	1) opisuje zasady przeprowadzania inwentaryzacji, np. terminowości, częstotliwości, podwójnej kontroli, rzetelnego obrazu, kompletności 2) określa różnice między remanentem a inwentaryzacją 3) rozróżnia rodzaje inwentaryzacji 4) sporządza plan inwentaryzacji 5) rozróżnia niedobory od nadwyżek inwentaryzacyjnych 6) oblicza kompensaty niedoborów nadwyżkami
6) opisuje sposoby wyliczania wynagrodzenia pracowników zatrudnionych w różnych systemach	1) wymienia składniki wynagrodzenia pracowników zatrudnionych w systemie czasowym i prowizyjnym 2) określa wynagrodzenie pracownika zatrudnionego na podstawie umowy o pracę w systemie czasowym i prowizyjnym 3) określa wynagrodzenie pracownika za czas niezdolności do pracy 4) określa wynagrodzenie osoby wykonującej pracę na podstawie umowy cywilnoprawnej

7) przeprowadza analizę ekonomiczną funkcjonowania przedsiębiorstwa	1) oblicza wskaźniki płynności finansowej 2) interpretuje wskaźniki płynności finansowej 3) oblicza wskaźniki zadłużenia 4) interpretuje wskaźniki płynności finansowej 5) oblicza wskaźnik rentowności przedsiębiorstwa 6) interpretuje wskaźnik rentowności przedsiębiorstwa 7) formułuje wnioski na podstawie obliczonych wskaźników 8) określa elementy jednostkowego sprawozdania z przeprowadzonej analizy ekonomicznej
HAN.02.8. Język obcy zawodowy	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:
1) posługuje się podstawowym zasobem środków językowych w języku obcym nowożytnym (ze szczególnym uwzględnieniem środków leksykalnych), umożliwiającym realizację czynności zawodowych w zakresie tematów związanych: a) ze stanowiskiem pracy i jego wyposażeniem b) z głównymi technologiami stosowanymi w danym zawodzie c) z dokumentacją związaną z danym zawodem d) z usługami świadczonymi w danym zawodzie	1) rozpoznaje oraz stosuje środki językowe umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie: a) czynności wykonywanych na stanowisku pracy, w tym związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i higieny pracy b) narzędzi, maszyn, urządzeń i materiałów koniecznych do realizacji czynności zawodowych c) procesów i procedur związanych z realizacją zadań zawodowych d) formularzy, specyfikacji oraz innych dokumentów związanych z wykonywaniem zadań zawodowych e) świadczonych usług, w tym obsługi klienta
2) rozumie proste wypowiedzi ustne artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka obcego nowożytnego, a także proste wypowiedzi pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych: a) rozumie proste wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. rozmowy, wiadomości, komunikaty, instrukcje lub filmy instruktażowe, prezentacje) artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka b) rozumie proste wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. napisy, broszury, instrukcje obsługi, przewodniki, dokumentację zawodową)	1) określa główną myśl wypowiedzi lub tekstu lub fragmentu wypowiedzi lub tekstu 2) znajduje w wypowiedzi lub tekście określone informacje 3) rozpoznaje związki między poszczególnymi częściami tekstu 4) układa informacje w określonym porządku
3) samodzielnie tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne i pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych: a) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. polecenie, komunikat, instrukcję) b) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. komunikat, e-mail, instrukcję, wiadomość, CV, list motywacyjny, dokument związany z wykonywanym zawodem – według wzoru)	1) opisuje przedmioty, działania i zjawiska związane z czynnościami zawodowymi 2) przedstawia sposób postępowania w różnych sytuacjach zawodowych 3) wyraża i uzasadnia swoje stanowisko, 4) stosuje zasady konstruowania tekstów o różnych charakterze 5) stosuje formalny lub nieformalny styl wypowiedzi adekwatnie do sytuacji

<p>4) uczestniczy w rozmowie w typowych sytuacjach związanych z realizacją zadań zawodowych – reaguje w języku obcym nowożytnym w sposób zrozumiały, adekwatnie do sytuacji komunikacyjnej, ustnie lub w formie prostego tekstu:</p> <p>a) reaguje ustnie (np. podczas rozmowy z innym pracownikiem, klientem, kontrahentem, w tym rozmowy telefonicznej) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych</p> <p>b) reaguje w formie prostego tekstu pisanego (np. wiadomość, formularz, e-mail, dokument związany z wykonywanym zawodem) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) rozpoczyna, prowadzi i kończy rozmowę 2) uzyskuje i przekazuje informacje i wyjaśnienia 3) wyraża swoje opinie i uzasadnia je, pyta o opinie, zgadza się lub nie zgadza z opiniami innych osób 4) prowadzi proste negocjacje związane z czynnościami zawodowymi 5) pyta o upodobania i intencje innych osób 6) proponuje, zachęca klienta do zakupów lub ponownego odwiedzenia placówki 7) stosuje zwroty i formy grzecznościowe 8) dostosowuje styl wypowiedzi do sytuacji
<p>5) zmienia formę przekazu ustnego lub pisemnego w języku obcym nowożytnym w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje zawarte w materiałach wizualnych (np. wykresach, symbolach, piktogramach, schematach) oraz audiowizualnych (np. filmach instruktażowych) 2) przekazuje w języku polskim informacje sformułowane w języku obcym nowożytnym 3) przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje sformułowane w języku polskim lub tym języku obcym nowożytnym 4) przedstawia publicznie w języku obcym nowożytnym wcześniej opracowany materiał (np. prezentację)
<p>6) wykorzystuje strategie służące doskonaleniu własnych umiejętności językowych oraz podnoszące świadomość językową:</p> <p>a) wykorzystuje techniki samodzielnej pracy nad językiem obcym zawodowym</p> <p>b) komunikuje się w grupie</p> <p>c) korzysta ze źródeł informacji w języku obcym nowożytnym</p> <p>d) stosuje strategie komunikacyjne i kompensacyjne</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) posługuje się słownikiem dwujęzycznym i jednojęzycznym 2) współdziała z innymi osobami 3) pracuje z tekstem z tekstem w języku obcym nowożytnym, również za pomocą technologii informacyjno-komunikacyjnych 4) identyfikuje słowa kluczowe, internacjonalizmy 5) wykorzystuje kontekst (tam gdzie to możliwe), aby w przybliżeniu określić znaczenie słowa 6) upraszcza (jeżeli to konieczne) wypowiedź, zastępuje nieznanne słowa innymi, wykorzystuje opis, środki niewerbalne
HAN.02.9. Kompetencje personalne i społeczne	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:
<p>1) przestrzega zasad kultury i etyki podczas realizacji zadań zawodowych</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) wymienia reguły i procedury obowiązujące w środowisku pracy w handlu 2) identyfikuje zasady etyczne i prawne związane z ochroną własności intelektualnej i ochroną danych osobowych 3) wymienia uniwersalne zasady kultury i etyki 4) rozpoznaje przypadki naruszania zasad etyki 5) używa form grzecznościowych w komunikacji pisemnej i ustnej
<p>2) wykazuje się kreatywnością i otwartością na zmiany</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) określa cechy charakteryzujące kreatywność 2) uzasadnia znaczenie zmiany w życiu człowieka 3) opisuje etapy cyklu życia organizacji 4) wymienia źródła zmian organizacyjnych 5) wymienia etapy wprowadzania zmian

	<ul style="list-style-type: none"> 6) identyfikuje przyczyny oporu wobec zmian w środowisku pracy 7) wskazuje potrzebę zmian 8) podejmuje inicjatywę w nietypowej sytuacji 9) reaguje elastycznie na nieprzewidywalne sytuacje
3) planuje wykonanie zadania w przedsiębiorstwie handlowym	<ul style="list-style-type: none"> 1) wymienia etapy planowania 2) formułuje cel zgodnie z koncepcją formułowania celów w dziedzinie planowania 3) sporządza listę kontrolną czynności niezbędnych do wykonania zadania 4) grupuje zadania według kryterium ważności i pilności 5) ustala terminy wykonania zadań i rezerwy czasowe 6) ustala budżet zadań 7) wymienia środki i narzędzia do wykonania zadań 8) ocenia wykonanie przydzielonych zadań
4) ponosi odpowiedzialność za podejmowane działania	<ul style="list-style-type: none"> 1) opisuje obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania 2) rozpoznaje przypadki naruszania norm i procedur postępowania
5) stosuje techniki radzenia sobie ze stresem	<ul style="list-style-type: none"> 1) identyfikuje sytuacje wywołujące stres 2) identyfikuje objawy stresu 3) identyfikuje skutki stresu 4) wskazuje przyczyny sytuacji stresowych w pracy zawodowej 5) opisuje sposoby radzenia sobie ze stresem
6) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe	<ul style="list-style-type: none"> 1) określa kompetencje i kwalifikacje zawodowe w handlu oczekiwane przez pracodawców 2) opisuje zestaw umiejętności i kompetencji niezbędnych w zawodzie technik handlowiec 3) wyznacza sobie cele rozwojowe i sposoby ich realizacji 4) rozróżnia formy i metody doskonalenia zawodowego
7) przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy	<ul style="list-style-type: none"> 1) pozyskuje dane osobowe zgodnie z przepisami prawa 2) przestrzega zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych 3) przechowuje dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa 4) przedstawia konsekwencje nieprzestrzegania tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy
8) negocjuje warunki porozumień	<ul style="list-style-type: none"> 1) rozróżnia czynniki wpływające na proces negocjacji 2) identyfikuje etapy negocjacji 3) wymienia style negocjacji 4) wymienia czynniki wpływające na przebieg i wynik negocjacji 5) dobiera techniki negocjowania do warunków negocjacji
9) stosuje zasady komunikacji interpersonalnej	<ul style="list-style-type: none"> 1) opisuje rodzaje komunikacji społecznej 2) przedstawia typy komunikacji interpersonalnej 3) identyfikuje formy komunikacji werbalnej i niewerbalnej 4) opisuje ogólne zasady komunikacji interpersonalnej 5) identyfikuje elementy procesu komunikacji interpersonalnej

	6) wymienia bariery komunikacyjne 7) wskazuje sposoby eliminowania barier powstałych w procesie komunikacji 8) wyjaśnia cechy efektywnego przekazu
HAN.02.10. Organizacja pracy małych zespołów	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:
1) planuje i organizuje pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań	1) dobiera zakres pracy do stanowiska pracy 2) sporządza plan pracy zespołu
2) dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań	1) rozpoznaje kompetencje i umiejętności osób pracujących w zespole 2) rozdziela zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu
3) kieruje wykonaniem przydzielonych zadań	1) rozróżnia techniki motywacyjne 2) identyfikuje sposoby motywowania pracowników 3) dobiera techniki komunikowania się do zespołu 4) sporządza wykaz zadań do wykonania przez pracowników
4) monitoruje i ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań	1) ocenia jakość wykonywanych zadań zawodowych 2) udziela informacji zwrotnej członkom zespołu w zakresie wykonywanych przez nich zadań zawodowych
5) wprowadza rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy	1) proponuje rozwiązania organizacyjne poprawiające jakość pracy 2) wskazuje rozwiązania techniczne poprawiające warunki pracy pracowników

WARUNKI REALIZACJI KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE TECHNIK HANDLOWIEC

Szkoła prowadząca kształcenie w zawodzie zapewnia pomieszczenia dydaktyczne z wyposażeniem odpowiadającym technologii i technice stosowanej w zawodzie, aby zapewnić osiągnięcie wszystkich efektów kształcenia określonych w podstawie programowej kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego oraz umożliwić przygotowanie absolwenta do wykonywania zadań zawodowych.

Wyposażenie szkoły niezbędne do realizacji kształcenia w kwalifikacji HAN.01. Prowadzenie sprzedaży

Pracownia organizowania i prowadzenia sprzedaży wyposażona w:

- stanowisko komputerowe dla nauczyciela podłączone do sieci lokalnej z dostępem do internetu z drukarką, skanerem lub urządzeniem wielofunkcyjnym oraz projektorem multimedialnym, tablicą interaktywną lub monitorem interaktywnym, pakietem programów biurowych i oprogramowaniem do obsługi sprzedaży i gospodarki magazynowej,
- stanowiska komputerowe dla uczniów (jedno stanowisko dla jednego ucznia) podłączone do sieci lokalnej z dostępem do internetu, pakietem programów biurowych i oprogramowaniem do obsługi sprzedaży i gospodarki magazynowej,
- stanowiska prowadzenia sprzedaży (jedno stanowisko dla dwóch uczniów),
- urządzenia do rejestrowania sprzedaży, urządzenia do przechowywania, eksponowania, transportu i znakowania towarów, atrapy towarów, materiały do pakowania towarów, przyrządy do kontroli jakości i warunków przechowywania towarów oraz do określania masy i wielkości towarów,
- druki dokumentów dotyczących organizacji i prowadzenia sprzedaży oraz instrukcje obsługi urządzeń.

Wyposażenie szkoły niezbędne do realizacji kształcenia w kwalifikacji HAN.02. Prowadzenie działań handlowych

Pracownia techniki biurowej wyposażona w:

- stanowisko komputerowe dla nauczyciela podłączone do sieci lokalnej z dostępem do internetu drukarką, skanerem lub urządzeniem wielofunkcyjnym oraz projektorem multimedialnym lub tablicą interaktywną lub monitorem interaktywnym,
- stanowiska komputerowe dla uczniów (jedno stanowisko dla jednego ucznia) wyposażone w drukarki, pakiet programów biurowych,

- urządzenia techniki biurowej, takie jak: telefon z automatyczną sekretarką i faksem, skaner, kserokopiarka, dyktafon, niszczarka, bindownica, urządzenia techniki korespondencyjnej do otwierania kopert, składania pism, kopertowania, frankowania,
- instrukcje obsługi urządzeń, materiały biurowe, druki formularzy i blankietów stosowanych w prowadzeniu działalności handlowej, w tym dotyczące zatrudnienia, płac i podatków,
- przepisy prawa dotyczące prowadzenia działalności handlowej, dostępne w postaci papierowej lub elektronicznej, jednolity rzeczowy wykaz akt, instrukcje kancelaryjne, dziennik podawczy, wzory pism i graficznych układów tekstów, w tym wzory pism handlowych w języku polskim i języku obcym, słowniki i encyklopedie dotyczące działalności handlowej, słowniki języka polskiego oraz języków obcych nowożytnych.

Pracownia ekonomiki i rachunkowości handlowej wyposażona w:

- stanowisko komputerowe dla nauczyciela podłączone do sieci lokalnej z dostępem do internetu z drukarką, skanerem lub urządzeniem wielofunkcyjnym oraz z projekтором multimedialnym lub tablicą interaktywną lub monitorem interaktywnym,
- stanowiska komputerowe dla uczniów (jedno stanowisko dla jednego ucznia) z pakietem programów biurowych, programem do tworzenia prezentacji i grafiki, pakietami oprogramowania do wspomaganie operacji finansowo-księgowych, kadrowo-płacowych, obsługi sprzedaży i gospodarki magazynowej, prowadzenia księgi przychodów i rozchodów, obliczania podatków, sporządzania sprawozdań statystycznych, obsługi zobowiązań wobec Zakładu Ubezpieczeń Społecznych oraz innymi programami aktualnie stosowanymi w działalności handlowej,
- druki formularzy stosowanych w prowadzeniu działalności handlowej, w tym dotyczące zatrudnienia i płac, formularze dokumentów księgowych oraz sprawozdań statystycznych, formularze jednostkowego sprawozdania finansowego, przepisy prawa dotyczących rachunkowości i prowadzenia działalności handlowej, dostępne w formie drukowanej lub elektronicznej, wzorcowy plan kont, literaturę zawodową dotyczącą rachunkowości handlowej.

Miejsce realizacji praktyk zawodowych: przedsiębiorstwa handlowe oraz inne podmioty stanowiące potencjalne miejsce zatrudnienia absolwentów szkół prowadzących kształcenie w zawodzie.

Liczba tygodni przeznaczonych na realizację praktyk zawodowych: 8 tygodni (280 godzin).

MINIMALNA LICZBA GODZIN KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO DLA KWALIFIKACJI WYODRĘBNIONYCH W ZAWODZIE¹⁾

HAN.01. Prowadzenie sprzedaży	
Nazwa jednostki efektów kształcenia	Liczba godzin
HAN.01.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy	30
HAN.01.2. Podstawy handlu	60
HAN.01.3. Organizowanie sprzedaży	270
HAN.01.4. Sprzedaż towarów	390
HAN.01.5. Język obcy zawodowy	60
Razem	810
HAN.01.6. Kompetencje personalne i społeczne ²⁾	

HAN.02. Prowadzenie działań handlowych	
Nazwa jednostki efektów kształcenia	Liczba godzin
HAN.02.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy	30
HAN.02.2. Podstawy handlu ³⁾	60 ³⁾
HAN.02.3. Planowanie działań sprzedażowych i monitorowanie realizacji budżetu	90
HAN.02.4. Zarządzanie działaniami handlowymi	90
HAN.02.5. Organizacja gospodarki magazynowej	60
HAN.02.6. Prowadzenie działań posprzedażowych	60
HAN.02.7. Sporządzanie dokumentacji ekonomiczno-finansowej	120
HAN.02.8. Język obcy zawodowy	60

	Razem	510+60 ³⁾
HAN.02.9. Kompetencje personalne i społeczne ²⁾		
HAN.02.10. Organizacja małych zespołów ⁴⁾		

¹⁾ W szkole liczbę godzin kształcenia zawodowego należy dostosować do wymiaru godzin określonego w przepisach w sprawie ramowych planów nauczania dla publicznych szkół, przewidzianego dla kształcenia zawodowego w danym typie szkoły, zachowując minimalną liczbę godzin wskazanych w tabeli dla efektów kształcenia właściwych dla kwalifikacji wyodrębnionej w zawodzie.

²⁾ Nauczyciele wszystkich obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego powinni stwarzać uczniom warunki do nabywania kompetencji personalnych i społecznych.

³⁾ Wskazana jednostka efektów kształcenia nie jest powtarzana w przypadku, gdy kształcenie zawodowe odbywa się w szkole prowadzącej kształcenie w tym zawodzie.

⁴⁾ Nauczyciele wszystkich obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego powinni stwarzać uczniom warunki do nabywania umiejętności w zakresie organizacji pracy małych zespołów.

MOŻLIWOŚCI PODNOSZENIA KWALIFIKACJI W ZAWODZIE

Absolwent szkoły prowadzącej kształcenie w zawodzie technik handlowiec po potwierdzeniu kwalifikacji HAN.01.Prowadzenie sprzedaży może uzyskać dyplom zawodowy w zawodzie technik księgarstwa po potwierdzeniu kwalifikacji HAN.03. Prowadzenie działalności informacyjno-bibliograficznej.