

Praktyka zawodowa – technik handlowiec (522305) – klasa III

Cele ogólne

1. Rozwijanie w rzeczywistych warunkach pracy kompetencji ukształtowanych w szkole.
2. Doskonalenie umiejętności organizowania handlu detalicznego i hurtowego oraz organizacji działalności przedsiębiorstwa handlowego.
3. Poznanie specyfiki pracy na rzeczywistych stanowiskach w działach: finansowo-księgowym, handlowym, marketingu, kadr i płac, reklamacji, w magazynie, w sali sprzedażowej.

Cele operacyjne praktyki zawodowej cz. I (realizowanej w trzecim roku nauki)

Uczeń potrafi:

- 1) przygotować towary do sprzedaży,
- 1) przechowywać towary w optymalnych warunkach,
- 2) zabezpieczyć mienie placówki handlowej przed zniszczeniem, uszkodzeniem lub kradzieżą,
- 3) prowadzić obsługę klientów na stanowisku kasowym, w tym z wykorzystaniem kasy fiskalnej,
- 4) obsługiwać klientów i kontrahentów placówki handlowej,
- 5) rejestrować sprzedaż przy pomocy urządzeń fiskalnych,
- 6) rozliczyć transakcje handlowe,
- 7) sporządzać dokumentację handlową,
- 8) realizować zamówienia klienta,
- 9) zaprezentować przygotowaną ofertę handlową zgodnie z zasadami marketingu,
- 10) prowadzić rozmowę sprzedażową zgodnie z zasadami skutecznej komunikacji,
- 11) przyjmować reklamacje i przeprowadzić postępowanie reklamacyjne,
- 12) przeprowadzić inwentaryzację metodą spisu z natury oraz ustalać różnice inwentaryzacyjne,
- 13) obsługiwać urządzenia techniczne wspomagające sprzedaż towarów,
- 14) przestrzegać zasad kultury i etyki w procesie sprzedaży towarów,
- 15) przestrzegać przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska oraz wymagań ergonomii w środowisku pracy.

MATERIAŁ NAUCZANIA

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe	
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:
I. Bezpieczeństwo i higiena pracy w jednostce organizacyjnej	1. Organizacja pracy w przedsiębiorstwie handlowym	– omówić strukturę lub wyjaśnić powiązania formalne pomiędzy stanowiskami pracy na podstawie struktury organizacyjnej – przestrzegać obowiązujących w zakładzie pracy regulaminów, procedur	– doskonalić znajomość zagadnień bhp w praktyce – wskazać na specyficzne zapisy przepisów wewnętrznych odnośnie danego stanowiska pracy – wskazywać rozwiązania techniczne poprawiające

		– stosować zasady bhp, przepisy przeciwpożarowe, dotyczące ochrony środowiska – stosować środki ochrony indywidualnej i zbiorowej zgodnie z przeznaczeniem i zasadami bhp – przestrzegać regulaminów wewnętrznych przedsiębiorstwa handlowego – omówić uprawnienia pracownicze w zakresie ochrony, czasu pracy i urlopów, w tym: kobiet, młodocianych i niepełnosprawnych – omówić zasady odpowiedzialności materialnej	warunki pracy pracowników w przedsiębiorstwie handlowym
	2. Etyka w praktyce handlowej, określanie pożądanych postaw oraz zewnętrznego wyglądu pracownika handlu	– wyjaśnić, na czym polega etyczne zachowanie pracownika handlu – używać form grzecznościowych w komunikacji pisemnej i ustnej – wymienić zasady etyczne i prawne, związane z ochroną własności intelektualnej i ochroną danych – stosować zasady uczciwości oraz estetyki wyglądu – przestrzegać zasad bezpieczeństwa w przetwarzaniu i przesyłaniu danych	– stosować zasady etyczne i prawne, związane z ochroną własności intelektualnej i ochroną danych
	3. Organizacja stanowiska pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska	– organizować stanowisko pracy zgodnie z wymogami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska – stosować przepisy bhp na stanowisku pracy – stosować środki ochrony indywidualnej i zbiorowej – wskazać obowiązki z zakresu ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska naturalnego w odniesieniu do wszystkich stanowisk w zakładzie pracy – wskazać źródła i rodzaje zagrożeń występujących w środowisku pracy w handlu – opisać sposoby zapobiegania zagrożeniom życia i zdrowia w miejscu pracy w handlu – opisać wymagania pomieszczeń handlowych związane z wpływem czynników szkodliwych i uciążliwych na organizm człowieka	– organizować stanowiska pracy w zespole zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska
	4. Kultura w środowisku pracy (KPS)	– przestrzegać zasad współżycia społecznego w środowisku pracy – rozpoznać objawy stresu – wyjaśnić pojęcie kultury w środowisku pracy	– stosować style komunikacji w zależności od typu i potrzeb klienta (face to face, telefoniczna, elektroniczna) – przeciwdziałać stresowi

		– realizować zadania w wyznaczonym czasie – dokonać samooceny zachowania podczas obsługi klientów	– przedstawić konsekwencje nieprzestrzegania tajemnicy zawodowej – rozpoznać przypadki naruszania norm i procedur postępowania
	5. Standardy sprzedaży i obsługi klienta	– przestrzegać ustalonych w przedsiębiorstwie uprawnień w kontaktach z klientami – dbać o estetykę miejsca i stroju roboczego	– przestrzegać zasad obsługi klienta – stosować standardy obsługi zgodnie z przyjętym procesem sprzedażowym w danym przedsiębiorstwie – stosować style komunikacji w zależności od typu i potrzeb klienta (face to face, telefoniczna, elektroniczna)
	6. Zasady prowadzenia korespondencji służbowej	– przestrzegać zasad obiegu korespondencji w przedsiębiorstwie handlowym – prowadzić korespondencję służbową i handlową zgodnie z przydzielonym zakresem obowiązków i standardami obowiązującymi w przedsiębiorstwie – sporządzać zamówienia i inne dokumenty dotyczące obiegu towarów w firmie – stosować formy grzecznościowe w komunikacji pisemnej i ustnej	– prowadzić korespondencję służbową – składać zamówienie na towar/wysłać korespondencję faksem, e-mailem, telefonicznie – dobrać techniki i programy do sporządzania dokumentów handlowych
II. Magazyn	1. Towary	– posługiwać się terminologią z zakresu towaroznawstwa i obrotu towarami – rozróżnić grupy asortymentowe – rozróżnić opakowania – stosować normy związane z konserwacją towarów – określić zasady oznakowania towarów i opakowań – odczytywać znaki umieszczone na produktach, opakowaniach – oznakować wskazane towary zgodnie z zasadami stosowanymi w przedsiębiorstwie – sprawdzić otrzymane dokumenty od dostawcy pod względem formalnym i rachunkowym (ilość, cena) – ustalić niezgodności między towarem dostarczonym a zamówionym – wskazać sposoby postępowania z towarem wadliwym, uszkodzonym lub zniszczonym – wymienić czynniki wpływające na jakość towarów – rozmieścić towar w magazynie i sali sprzedażowej zgodnie z zasadami przechowywania i eksponowania towarów oraz zasadami obowiązującymi w przedsiębiorstwie	– korzystać z norm towarowych oraz normy jakości w zakresie przechowywania towarów – ocenić jakość towarów – dokonać odbioru ilościowego i jakościowego towarów – interpretować obliczone wskaźniki magazynowe (wskaźnik wykorzystania pojemności użytkowej magazynu, wskaźnik wykorzystania pojemności składowej magazynu, wskaźnik eksploatacji przestrzeni składowej magazynu)

		kompletować, sortować, etykietować i wykonywać inne czynności związane z przygotowaniem towarów do sprzedaży	
	2. Wyposażenie magazynów	- rozróżnić magazyny i ich wyposażenie w przedsiębiorstwie handlowym - rozmieścić towary w magazynie zgodnie z zasadami gospodarki magazynowej przedsiębiorstwa - posługiwać się sprzętem technicznym, w tym urządzeniami transportowymi zgodnie z zasadami bhp podczas wykonywania prac magazynowych - monitorować parametry warunków przechowywania - stosować przyjęty w przedsiębiorstwie system przyjmowania i wydawania towarów - dobierać odpowiednie warunki przechowywania do towarów - rozmieszczać towary w magazynie zgodnie z zasadami przechowywania	- opracować plan rozmieszczenia towarów w magazynie - kontrolować jakość przechowywanych towarów
	3. Opakowania	- dobierać opakowania do rodzajów towarów - dobierać sposób pakowania towarów w zależności od oczekiwań klienta - stosować zasady gospodarki opakowaniami obowiązujące w przedsiębiorstwie handlowym - segregować opakowania zgodnie z przepisami prawa i zasadami segregacji opakowań - klasyfikować rodzaje opakowań zgodnie z zasadami w przedsiębiorstwie handlowym - gromadzić odpady powstałe podczas wykonywania czynności zawodowych w oznaczonych miejscach	- uzasadnić konieczność racjonalnej gospodarki opakowaniami - przewodzić racjonalną gospodarkę opakowaniami - wskazywać rozwiązania dla opakowania w aspekcie promocji towaru - ocenić funkcjonalność i estetykę opakowań towarów - przewodzić ewidencję opakowań zgodnie z zasadami stosowanymi w przedsiębiorstwie handlowym
III. Sala sprzedażowa	1. Oferta sprzedażowa	- stosować przyjęty w przedsiębiorstwie standard obsługi klienta - informować klienta o lokalizacji towaru w sali sprzedażowej - przygotować towary do sprzedaży - rozmieścić towary w sali sprzedażowej - prezentować klientom ofertę sprzedażową placówki handlowej	- klasyfikować towary i usługi zgodnie z Polską Klasyfikacją Wyrobów i Usług (sekcja, dział, grupa, klasa) - zaproponować metody i formy prezentowania oferty
	2. Rozmowa sprzedażowa	- dostosować sposób prowadzenia rozmowy sprzedażowej do typu klienta - przeprowadzić rozmowę sprzedażową dostosowaną do typu klienta w języku polskim i obcym	- zastosować techniki relaksacji podczas obsługi klienta - udzielić klientowi wyjaśnień dotyczących jakości, przeznaczenia,

		– przyjąć zamówienie klienta na określony towar – wykonać czynności związane z realizacją zamówienia	zastosowania i użytkowania towaru
	3. Prowadzenie sprzedaży	– pakować towar zgodnie z zasadami i oczekiwaniami klienta – wydać towar zgodnie z przyjętymi w przedsiębiorstwie zasadami – obliczyć należność za sprzedany towar – przyjąć należność za sprzedany towar w formie gotówkowej lub bezgotówkowej – sporządzić dokumenty potwierdzające sprzedaż – sprawdzić dostępność towarów – udzielać klientowi informacji o dostępności towaru – informować klienta o prawach dotyczących np.: zwrotów towarów, gwarancji, możliwości odstąpienia od umowy zawieranej na odległość – informować klienta o organizacji i warunkach odbioru towaru po sprzedaży internetowej	– obliczyć ceny wskazanych towarów z uwzględnieniem podatku VAT, marż handlowych, rabatów lub upustów – zorganizować miejsce robocze w różnych metodach sprzedaży hurtowej – przyjąć reklamację zgodnie z obowiązującymi przepisami i procedurą w placówce handlowej – stosować zasady rozmieszczania towarów w sklepie
	4. Obsługa sprzętu i urządzeń	– organizować stanowisko pracy do obsługi kasy fiskalnej i innych urządzeń technicznych zgodnie z wymogami ergonomii – korzystać z instrukcji obsługi kasy fiskalnej i innych urządzeń technicznych – przygotować kasę do pracy – obsługiwać urządzenia techniczne stosowane na stanowiskach pracy zgodnie z instrukcją – obsługiwać programy magazynowo-handlowe	– uzasadnić dobór sprzętu do wykonywania czynności zawodowych – dobierać systemy zabezpieczające przed kradzieżą i zniszczeniem – zabezpieczyć urządzenie techniczne po użyciu
IV. Dział handlowy	1. Zadania działu handlowego	– sporządzać zamówienie zgodnie z planem zakupów – współpracować przy opracowaniu oferty placówki handlowej – omówić koncepcję wyboru dostawców – stosować przyjęte zasady przyjmowania i dokumentowania dostaw towarów – stosować zasady ustalania cen towarów – stosować dostępne środki transportu w przedsiębiorstwie	– wskazać pośredników kanałów dystrybucji towarów, np.: hurtownie, dystrybutorów bezpośrednich, własne stacjonarne punkty sprzedaży, punkty sprzedaży innych firm – sporządzić plan dystrybucji towarów
	2. Obrót towarowy w firmie	– wykonać czynności związane z przyjmowaniem i dokumentowaniem dostaw towarów – wykonać czynności dotyczące ilościowej i jakościowej kontroli towarów – obliczać ceny towarów zgodnie z zasadami	– ocenić poprawność wprowadzonych danych – zarchiwizować wprowadzone dane – sporządzić faktury i korekty faktur

	3. Sprawy ważne a sprawy pilne – co jest priorytetem	– analizować wykonanie zadania według kryterium ważności i pilności – wyznaczyć cele rozwojowe, sposoby i terminy ich realizacji	– dbać o wizerunek firmy – wnioskować w sprawie usprawnienia prowadzenia działalności handlowej w firmie
	4. Umowy handlowe w ramach posiadanego pełnomocnictwa	– udzielać informacji o towarach i warunkach sprzedaży – sporządzać dokumenty potwierdzające sprzedaż towarów – dokonać rozliczenia finansowego zrealizowanego zamówienia	– sporządzić umowę według określonego wzoru w ramach posiadanego pełnomocnictwa – realizować zamówienia klientów w różnych formach sprzedaży – dobierać techniki negocjowania do warunków negocjacji – wskazać błędy w zapytaniu i ofercie handlowej
V. Marketing	1. Reklama produktów	– uzasadnić znaczenie marketingu w działalności przedsiębiorstwa – stosować przyjęte w miejscu odbywania praktyk metody reklamy oraz sposoby promocji towarów – wyjaśnić klientowi napisy i oznaczenia zamieszczone na etykietach i opakowaniach towarów – udzielić klientowi wyjaśnień dotyczących jakości, przeznaczenia, zastosowania i użytkowania towaru	– sporządzić analizę SWOT dotyczącą działań promocyjnych i reklamowych przedsiębiorstwa na podstawie informacji o rynku – dokonać analizy działań reklamowych firmy pod kątem ich wpływu na klienta – wskazać na podstawie analizy możliwe modyfikacje zachowań wobec klientów
	2. Merchandising wizualny	– zaprezentować towary handlowe – przygotować ekspozycje towarów odpowiednio do formy sprzedaży i asortymentu towarów – przygotować ekspozycję towarów promocyjnych – wykonać ekspozycję towarów w oknie wystawowym – reklamować towar – wykonać prezentację towarów handlowych	– opracować plan ekspozycji towarów w sali sprzedażowej – opracować projekt nowego oznakowania towaru – prezentować wyniki badań marketingowych w formie elektronicznej – wskazać działania marketingowe prowadzone niezgodnie z przepisami prawa
VI. Dział finansowo-księgowy	1. Dokumentowanie wynagrodzeń i prowadzenie rozliczeń handlowych	– wypełniać dokumenty rezultatów pracy: karty pracy, karty zleceń, karty robocze – omówić systemy wynagradzania pracowników w jednostce organizacyjnej – sporządzać dokumenty zgłoszeniowe do ubezpieczeń społecznych i ubezpieczenia zdrowotnego – sporządzać dokumenty rozliczeniowe do ZUS	– dokumentować wynagrodzenia – prowadzić rozliczenia handlowe – sporządzić dokumenty dotyczące rozliczeń finansowych, rozrachunków z pracownikami i kontrahentami oraz instytucjami publicznoprawnymi
VII. Praca zespołowa	1. Rodzaje odpowiedzialności prawnej związanej z wykonywaniem	– omówić w kontekście kontaktów z klientem znaczenie określeń: tajemnica zawodowa, tajemnica powiernictwa, dobro klienta	– rozpoznać przypadki naruszania norm i procedur postępowania – wyjaśnić pojęcie mobbingu i humanizacji pracy

	zawodu handlowca	– wyjaśnić, na czym polega odpowiedzialność cywilna, karna i zawodowa – wskazać obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania	
VIII. Odpowiedzialność i ochrona danych osobowych oraz tajemnicy przedsiębiorstwa	1. Podstawy prawne ochrony danych osobowych (RODO)	– pozyskać dane osobowe zgodnie z przepisami prawa – przetwarzać i przechowywać dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa, w tym RODO	– dokonać analizy powodów zgłaszania reklamacji towarów z zachowaniem przepisów o ochronie danych osobowych
	2. Realizowanie zadań handlowca z poszanowaniem tajemnicy zawodowej	– przestrzegać tajemnicy zawodowej – wyjaśniać, na czym polega przestrzeganie tajemnicy zawodowej – podać przykłady naruszenia tajemnicy zawodowej – podać konsekwencje naruszenia tajemnicy zawodowej	– wskazać przepisy prawne dotyczące tajemnicy zawodowej
	3. Ochrona danych osobowych i tajemnicy przedsiębiorstwa	– przedstawić konsekwencje nieprzestrzegania przepisów o ochronie danych osobowych i tajemnicy przedsiębiorstwa – wyjaśnić zasady przechowywania dokumentacji sporządzanej w formie elektronicznej	– przestrzegać zasad bezpieczeństwa w przetwarzaniu i przesyłaniu danych

PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

Realizacja praktyki zawodowej powinna być prowadzona w ścisłej korelacji z innymi przedmiotami kształcenia zawodowego, a drugiej części praktyki w klasie piątej dopełnić programu kształcenia realizowanego wraz z pierwszą częścią praktyki zawodowej.

Formy organizacji zajęć:

Zajęcia przebiegają w formie pozaszkolnej. Uczeń powinien pracować indywidualnie.

Proponowane metody dydaktyczne:

- działania praktyczne wykonywane samodzielnie i pod opieką instruktora/nauczyciela,
- *case study* (analizowanie rozwiązań praktycznych podczas obserwacji wywiadu, dokumentacji i porównywanie ich z wiedzą i umiejętnościami nabytymi w szkole),
- ćwiczenia praktyczne.

Opiekun praktyk powinien:

- motywować praktykantów do pracy,
- dostosowywać stopień trudności planowanych ćwiczeń do możliwości praktykantów,

- uwzględniać zainteresowania praktykantów,
- przygotowywać zadania o różnym stopniu trudności i złożoności,
- zachęcać praktykantów do korzystania z różnych źródeł informacji zawodowej.

Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

Zajęcia powinny odbywać się u pracodawcy. Dla osoby odbywającej praktykę powinno być stworzone stanowisko pracy wyposażone podobnie jak pracowników wykonujących zadania zawodowe, a w szczególności na stanowiskach powinny znajdować się:

- zestawy dokumentów stosowanych w przedsiębiorstwie,
- kasa fiskalna wraz z oprogramowaniem oraz inne wyposażenie sklepowe i magazynowe,
- komputer z oprogramowaniem stosowanym w przedsiębiorstwie,
- obowiązujące w przedsiębiorstwie schematy i opisy struktury organizacyjnej, instrukcje, regulaminy, zarządzenia itp.,
- formularze podatkowe i statystyczne,
- wewnętrzne instrukcje i zarządzenia obowiązujące w jednostce, w której uczeń odbywa praktykę zawodową.

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA

Uczeń prowadzi dzienniczek zajęć i portfolio, które przedkłada oceniającemu praktykę po zakończeniu zajęć.

Sposób i forma zaliczenia praktyki

Praktyka zawodowa jest dokumentowana zgodnie z regulaminem praktyk zawodowych. Uczeń powinien otrzymać program praktyki zawodowej, prowadzić dokumentację odbycia praktyki z uwzględnieniem zapisów dotyczących każdego dnia praktyki. Opiekun praktyki zawodowej organizuje mu proces realizacji praktyki i na zakończenie dokonuje oceny w miejscu jej odbywania. Ocena powinna odzwierciedlać jakość prac wykonywanych przez praktykanta, wywiązywanie się z powierzonych mu zadań, zdobytą wiedzę i umiejętności w trakcie odbywania praktyki ze szczególnym uwzględnieniem etyki zawodowej, pracowitości, punktualności, kultury osobistej i stopnia zaangażowania.