



**Fundusze
Europejskie**
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



PROGRAM NAUCZANIA KURSU UMIEJĘTNOŚCI ZAWODOWYCH

HAN.02.6. Prowadzenie działań posprzedażowych

w zakresie kwalifikacji

HAN.02. Prowadzenie działań handlowych

wyodrębnionej w zawodzie

technik handlowiec 522305

Branża handlowa (HAN)

Warszawa 2021

Autor: mgr Anna Wawruch-Lis

Recenzenci:

Recenzent 1: nauczyciel konsultant w zakresie kształcenia zawodowego mgr Anna Piszczek

Recenzent 2: przedstawiciel pracodawców właściwy dla danego zawodu mgr Edyta Kozieł

Ekspert: mgr Joanna Zagalska

Poziom PRK dla kwalifikacji pełnej: IV Polskiej Ramy Kwalifikacji

Poziom PRK dla kwalifikacji cząstkowych: HAN.02. Prowadzenie działań handlowych, poziom 4 Polskiej Ramy Kwalifikacji

Program opracowany we współpracy podmiotów z otoczenia społeczno-gospodarczego wskazanego we wniosku o powierzenie grantu na opracowanie modelowego kwalifikacyjnego kursu zawodowego (KKZ): Eurokreator s.c. Rafał Kunaszyk, Anna Kunaszyk.

Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój

Oś priorytetowa II

Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji

Działanie 2.14. Rozwój narzędzi dla uczenia się przez całe życie

Konkurs nr POWR.02.14.00-IP.02-00-003/19

Opracowanie modelowych programów kwalifikacyjnych kursów zawodowych (kkz)

Spis treści

PROGRAM NAUCZANIA KURSU UMIEJĘTNOŚCI ZAWODOWYCH HAN.02.6. Prowadzenie działań posprzedażowych

1. Przyporządkowanie efektów kształcenia wraz z kryteriami weryfikacji do poszczególnych zajęć – tabela 1	5
2. Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia i nadawanie nazw tym zajęciom – tabela 2	6
3. Określenie liczby godzin poszczególnych zajęć z podziałem na zajęcia teoretyczne i praktyczne– tabela 3	7
4. Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych – tabela 4.....	8
5. Wstęp do programu	8
6. Cele kształcenia KUZ	10
7. Program nauczania dla zajęć: Obsługa posprzedażowa	11
7.1. Cele ogólne	11
7.2. Cele operacyjne	11
7.3. Materiał nauczania - opis efektów kształcenia	12
7.4. Procedury osiągania celów kształcenia	14
7.5. Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika	14
8. Ewaluacja programu KUZ.....	15
9. Wykaz literatury oraz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych	16
9.1. Wykaz literatury	16
9.2. Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych	16
10. Sposób i forma zaliczenia kursu	16
11. Sprawdzenie kompletności i poprawności opracowanego programu zajęć	17
11.1. Tabela weryfikacji programu nauczania KUZ pod kątem zgodności z przepisami prawa oświatowego.....	17
11.2. Tabela weryfikacji programu KUZ pod kątem kompletności efektów kształcenia	18

1. Przyporządkowanie efektów kształcenia wraz z kryteriami weryfikacji do poszczególnych zajęć – tabela 1

Tabela 1 Przyporządkowanie efektów kształcenia wraz z kryteriami weryfikacji do poszczególnych zajęć

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowane efektów kształcenia efekt kluczowy (ek), efekt ważny (ew), efekt pomocniczy (ep)	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia (w ramach różnych zajęć)	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Obsługa posprzedażowa
HAN.02.6. wykonuje czynności związane z przyjmowaniem i rozpatrywaniem reklamacji (ew)	15	przestrzega przepisów prawa w zakresie postępowania reklamacyjnego	X
		wypełnia druki reklamacyjne	X
		weryfikuje dokumentację reklamacyjną pod względem poprawności sporządzenia	X
		opracowuje procedurę postępowania reklamacyjnego w przedsiębiorstwie handlowym	X
HAN.02.6. prowadzi obsługę posprzedażową (ek)	15	omawia znaczenie utrzymywania długofalowych relacji z klientem, w tym formułuje prośbę do klienta o polecenie go innym klientom	X
		wymienia narzędzia pozwalające na dalszy kontakt z potencjalnym klientem	X
		identyfikuje obszary potencjalnej dodatkowej sprzedaży u danego klienta	X
		wskazuje sposoby rozpoznawania poziomu	X
HAN.02.6. monitoruje realizację zamówienia (ew)	10	określa działania w procesie realizacji zamówienia, w tym obsługi reklamacji	X
		wymienia etapy realizacji zamówienia	X
		opisuje działania windykacyjne	X
HAN.02.6. wspiera klienta w użytkowaniu, dostarczonych produktów lub usług (ew)	10	udziela informacji na temat towaru lub usługi oraz sposobu użytkowania sprzedanego towaru lub usługi	X
		doradza klientowi rodzaj towaru lub usługi	X
		prezentuje sposób użytkowania towaru lub usługi	X
HAN.02.6. promuje towar i usługę (ew)	10	prezentuje towar lub usługę	X
		opisuje sposób zastosowania towaru lub usługi	X
		stosuje zasady etyki podczas promocji towaru lub usługi	x

2. Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia i nadawanie nazw tym zajęciom – tabela 2

Tabela 2 Grupowanie efektów kształcenia w zajęciach i nadawanie nazw tym zajęciom

Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciach Nazwa zajęć	Okres realizacji
HAN.02.6. Prowadzenie działań posprzedażowych	HAN.02.6. wykonuje czynności związane z przyjmowaniem i rozpatrywaniem reklamacji (ew)	15	<ul style="list-style-type: none"> przestrzega przepisów prawa w zakresie postępowania reklamacyjnego wypełnia druki reklamacyjne weryfikuje dokumentację reklamacyjną pod względem poprawności sporządzenia opracowuje procedurę postępowania reklamacyjnego w przedsiębiorstwie handlowym 	Obsługa posprzedażowa	Miesiące 1-2
	HAN.02.6. prowadzi obsługę posprzedażową (ek)	15	<ul style="list-style-type: none"> omawia znaczenie utrzymywania długofalowych relacji z klientem, w tym formułuje prośbę do klienta o polecenie go innym klientom wymienia narzędzia pozwalające na dalszy kontakt z potencjalnym klientem identyfikuje obszary potencjalnej dodatkowej sprzedaży u danego klienta wskazuje sposoby rozpoznawania poziomu 		
	HAN.02.6. monitoruje realizację zamówienia (ew)	10	<ul style="list-style-type: none"> określa działania w procesie realizacji zamówienia, w tym obsługi reklamacji wymienia etapy realizacji zamówienia opisuje działania windykacyjne 		
	HAN.02.6. wspiera klienta w użytkowaniu, dostarczonych produktów lub usług (ew)	10	<ul style="list-style-type: none"> udziela informacji na temat towaru lub usługi oraz sposobu użytkowania sprzedanego towaru lub usługi doradza klientowi rodzaj towaru lub usługi prezentuje sposób użytkowania towaru lub usługi 		
	HAN.06.2. promuje towar i usługę (ew)	10	<ul style="list-style-type: none"> prezentuje towar lub usługę opisuje sposób zastosowania towaru lub usługi stosuje zasady etyki podczas promocji towaru lub usługi 		

3. Określenie liczby godzin poszczególnych zajęć z podziałem na zajęcia teoretyczne i praktyczne– tabela 3

Tabela 3 Określenie liczby godzin poszczególnych zajęć z podziałem na zajęcia teoretyczne i praktyczne

Nazwa zajęć	Liczba godzin		Efekty kształcenia wraz z kodami – ek, ew, ep oraz kryteria weryfikacji realizowane w ramach zajęć	
	Zajęcia teoretyczne	Zajęcia praktyczne	Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Obsługa posprzedażowa		60	HAN.02.6. wykonuje czynności związane z przyjmowaniem i rozpatrywaniem reklamacji (ew)	<ul style="list-style-type: none"> – przestrzega przepisów prawa w zakresie postępowania reklamacyjnego – wypełnia druki reklamacyjne – weryfikuje dokumentację reklamacyjną pod względem poprawności sporządzenia – opracowuje procedurę postępowania reklamacyjnego w przedsiębiorstwie handlowym
			HAN.02.6. prowadzi obsługę posprzedażową (ek)	<ul style="list-style-type: none"> – omawia znaczenie utrzymywania długofalowych relacji z klientem, w tym formułuje prośbę do klienta o polecenie go innym klientom – wymienia narzędzia pozwalające na dalszy kontakt z potencjalnym klientem – identyfikuje obszary potencjalnej dodatkowej sprzedaży u danego klienta – wskazuje sposoby rozpoznawania poziomu
			HAN.02.6. monitoruje realizację zamówienia (ew)	<ul style="list-style-type: none"> – określa działania w procesie realizacji zamówienia, w tym obsługi reklamacji – wymienia etapy realizacji zamówienia – opisuje działania windykacyjne
			HAN.02.6. wspiera klienta w użytkowaniu, dostarczonych produktów lub usług (ew)	<ul style="list-style-type: none"> – udziela informacji na temat towaru lub usługi oraz sposobu użytkowania sprzedanego towaru lub usługi – doradza klientowi rodzaj towaru lub usługi – prezentuje sposób użytkowania towaru lub usługi
			HAN.06.2. promuje towar i usługę (ew)	<ul style="list-style-type: none"> – prezentuje towar lub usługę – opisuje sposób zastosowania towaru lub usługi – stosuje zasady etyki podczas promocji towaru lub usługi

4. Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych – tabela 4

Tabela 4 Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych

Nazwa zajęć	Liczba godzin	Uwagi o realizacji
Obsługa posprzedażowa	60	Kształcenie praktyczne
Łączna liczba godzin zajęć	60	

Liczba godzin przypisana poszczególnym zajęciom, uwzględnia minimalną liczbę godzin przewidzianą w podstawie programowej na realizację efektów kształcenia ujętych w jednostkach efektów (przy założeniu, że kształcenie odbywa się w systemie dziennym lub stacjonarnym).

W przypadku kształcenia w systemie zaocznym liczbę godzin można obniżyć zgodnie z aktualnymi przepisami oświatowymi.

Kurs umiejętności zawodowych (KUZ) może rozpocząć się w dowolnym momencie danego semestru.

Kształcenie nie jest powiązane z sezonowością prowadzenia prac.

Nazwa formy kształcenia

Kurs umiejętności zawodowych HAN.02.Prowadzenie działań handlowych

Czas trwania, liczba godzin kształcenia i sposób

Tabela 5 Typ programu nauczania: przedmiotowy, spiralny

	Sposób organizacji	
	Forma stacjonarna	Forma zaoczna
Liczba godzin kształcenia:	60 godzin	40 godzin
Czas trwania kursu:	2 miesiące	1 miesiąc

5. Wstęp do programu

Kurs umiejętności zawodowych (KUZ) jest jedną z form kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych. Szczegółowe warunki organizacji kursów umiejętności zawodowych i akredytacji ośrodków określa ustawa¹. Rodzaje placówek, centrów kształcenia i szkół uprawnionych do prowadzenia kursów umiejętności zawodowych,

¹ Ustawa z dnia 14 grudnia 2016 r. Prawo oświatowe ((Dz. U. z 2019 r. poz. 1148, 1078, 1287, 1680, 1681, 1818, 2197 i 2248);

a także warunki, organizację, tryb prowadzenia kształcenia w poszczególnych formach pozaszkolnych, wymogi programu nauczania, sposoby potwierdzania uzyskanych efektów kształcenia, wzory dokumentów wydawanych po ukończeniu kształcenia prowadzonego w formach pozaszkolnych określa rozporządzenie MEN².

W klasyfikacji zawodów szkolnictwa branżowego³ przewidziano możliwość prowadzenia kursów umiejętności zawodowych w zakresie kwalifikacji HAN.02. Prowadzenie działań handlowych, wyodrębnionej w zawodzie technik handlowiec. Zestaw oczekiwanych efektów kształcenia dla kwalifikacji wyodrębnionej w zawodzie jest podzielony na części efektów kształcenia określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie jako jednostki efektów kształcenia, z których każda może być realizowana na Kursach Umiejętności Zawodowych.

Minimalna liczba godzin kształcenia na kursie umiejętności zawodowych w przypadku kształcenia w zakresie jednej z części efektów kształcenia wyodrębnionych w ramach danej kwalifikacji, jest równa minimalnej liczbie godzin kształcenia przewidzianej dla danej części efektów kształcenia, określonej w podstawie programowej kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego.

Kurs umiejętności zawodowych jest krótką formą kształcenia zawodowego z zakresu wybranych zagadnień podstawy programowej kształcenia w zawodach, w zakresie:

- jednej części efektów kształcenia wyodrębnionych w ramach danej kwalifikacji, lub:
- efektów kształcenia wspólnych dla wszystkich zawodów oraz wspólnych dla zawodów w ramach obszaru kształcenia stanowiących podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów, lub:
- efektów kształcenia wspólnych dla wszystkich zawodów w zakresie organizacji pracy małych zespołów.

Słuchaczem kursu umiejętności zawodowych może być osoba pełnoletnia niezależnie od posiadanego wykształcenia.

Kurs umiejętności zawodowych HAN.02.6 Prowadzenie działań posprzedażowych, pozwoli osobom zainteresowanym wycinkowym, wąsko ukierunkowanym nabywaniem wiedzy i umiejętności nauki i potwierdzenia efektów stosunkowo szybko. W treści programu jest wskazany główny cel kursu (zadanie zawodowe, do wykonywania którego powinien być przygotowany absolwent kursu), a także wyszczególniono cele ogólne i cele szczegółowe kształcenia. Kurs umiejętności zawodowych Prowadzenie działań posprzedażowych trwa 60 godzin.

Zazwyczaj na tak krótką formę kształcenia decydują się osoby wykonujące prace w wąskim zakresie lub osoby stopniowo uzyskujące i potwierdzające kwalifikacje w kolejnej, bardziej obszernej formie kształcenia. Jest to rozwiązanie wychodzące naprzeciw potrzebom osób dorosłych, podejmujących dalsze kształcenie lub doskonalenie w trakcie pracy zawodowej.

Potwierdzając kolejne formy kształcenia KUZ, KKZ (zaświadczenie o ukończeniu danej formy kształcenia) można wyznaczyć ścieżkę kształcenia prowadzącą do zdobycia certyfikatu kwalifikacji zawodowej (po zdaniu egzaminu z kwalifikacji), a w przypadku potwierdzenia wykształcenia ogólnego i zdobycia wszystkich certyfikatów dla danego zawodu – wystąpić o dyplom zawodowy. Instytucjami potwierdzającymi kwalifikacje są między innymi Okręgowe Komisje Egzaminacyjne. Taka ścieżka kształcenia

² Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 19 marca 2019 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (Dz. U. z 2019 r. poz. 652);

³ Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 15 lutego 2019 r. w sprawie ogólnych celów i zadań kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz klasyfikacji zawodów szkolnictwa branżowego (Dz. U. z 2019 r. poz. 316);

poprzez różne formy, może prowadzić do zawodu technika handlowca. Jednostka efektów kształcenia HAN.02.6 Prowadzenie działań posprzedażowych nie ma powiązania z innymi zawodami.

Osobie podejmującej kolejny etap kształcenia przysługują zwolnienia z zakresu, który został już zrealizowany na poprzednim etapie kształcenia. W ten sposób - osoba posiadająca zaświadczenie o ukończeniu kursu umiejętności zawodowych, która podejmuje kształcenie na kwalifikacyjnym kursie zawodowym (KKZ), może być zwolniona na swój wniosek złożony w szkole/placówce prowadzącej kurs, z zajęć realizujących efekty kształcenia, które były już zrealizowane w ramach ukończonego kursu umiejętności zawodowych.

Program nauczania realizowany na kursie umiejętności zawodowych określa ogólne cele i zadania kształcenia zawodowego, a także cele kształcenia, efekty kształcenia i kryteria weryfikacji tych efektów, warunki realizacji kształcenia w zawodzie, w którym została wyodrębniona dana kwalifikacja, minimalną liczbę godzin kształcenia w zawodzie w ramach danej kwalifikacji. Wszystkie elementy programu nauczania są elementami podstawy programowej kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego, właściwymi dla danej kwalifikacji wyodrębnionej w zawodzie.

Część efektów kształcenia może być realizowana w formie kształcenia zdalnego. Efekty możliwe do realizacji w formie zdalnej zależą od wielu czynników. Przede na podstawie analizy podstawy programowej kształcenia zawodowego zakres ten określa nauczyciel i ogłasza słuchaczom na pierwszych zajęciach. Zależnie od możliwości słuchaczy i szkoły podejmowana jest ostateczna decyzja o podjęciu takiego sposobu kształcenia. Efekty kształcenia wskazane do realizacji w kształceniu teoretycznym mogą być (po spełnieniu wymagań określonych w aktualnych przepisach oświatowych) realizowane w formie kształcenia na odległość, przy czym zaliczenie tych zajęć nie może odbywać się w formie zdalnej.

Ważnym celem kształcenia jest przygotowanie uczących się do wykonywania pracy zawodowej i aktywnego funkcjonowania na rynku pracy, nabycia poszukiwanych umiejętności zawodowych lub kwalifikacji rynkowych funkcjonujących w Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji. Konieczność dopasowania systemu kształcenia zawodowego do potrzeb gospodarki nakazuje bacznie śledzić badania prowadzone przez instytucje rynku pracy i coroczne obwieszczenia Ministra Edukacji Narodowej o zawodach potrzebnych na rynku pracy. Prognozy zapotrzebowania na pracowników w zawodach szkolnictwa branżowego oraz wykaz potrzebnych zawodów, podawane są w drodze obwieszczenia do 1 lutego każdego roku w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” dla każdego województwa.

6. Cele kształcenia KUZ

Absolwent kursu umiejętności zawodowych HAN.02.6 Prowadzenie działań posprzedażowych powinien być przygotowany do wykonywania następującego zadania zawodowego:

- aktywnej komunikacji z klientem biznesowym

7. Program nauczania dla zajęć: Obsługa posprzedażowa

7.1. Cele ogólne

Cele ogólne:

- wykonuje czynności związane z przyjmowaniem i rozpatrywaniem reklamacji
- prowadzi obsługę posprzedażową
- monitoruje realizację zamówienia
- wspiera klienta w użytkowaniu, dostarczonych produktów lub usług
- promuje towar i usługę
- przestrzega zasad kultury i etyki podczas realizacji zadań zawodowych

7.2. Cele operacyjne

Słuchacz :

- przestrzega przepisów prawa w zakresie postępowania reklamacyjnego
- wypełnia druki reklamacyjne
- weryfikuje dokumentację reklamacyjną pod względem poprawności sporządzenia
- opracowuje procedurę postępowania reklamacyjnego w przedsiębiorstwie handlowym
- omawia znaczenie utrzymywania długofalowych relacji z klientem, w tym formułuje prośbę do klienta o polecenie go innym klientom
- wymienia narzędzia pozwalające na dalszy kontakt z potencjalnym klientem
- identyfikuje obszary potencjalnej dodatkowej sprzedaży u danego klienta
- wskazuje sposoby rozpoznawania poziomu satysfakcji klienta z użytkowania towarów lub korzystania z usług
- określa działania w procesie realizacji zamówienia, w tym obsługi reklamacji
- wymienia etapy realizacji zamówienia
- opisuje działania windykacyjne

- udziela informacji na temat towaru lub usługi oraz sposobu użytkowania sprzedanego towaru lub usługi
- doradza klientowi rodzaj towaru lub usługi
- prezentuje sposób użytkowania towaru lub usługi
- prezentuje towar lub usługę
- opisuje sposób zastosowania towaru lub usługi
- stosuje zasady etyki podczas promocji towaru lub usługi
- identyfikuje zasady etyczne i prawne związane z ochroną własności intelektualnej i ochroną danych osobowych
- wymienia uniwersalne zasady kultury i etyki
- rozpoznaje przypadki naruszania zasad etyki
- używa form grzecznościowych w komunikacji pisemnej i ustnej

7.3. Materiał nauczania - opis efektów kształcenia

Tabela 6 Materiał nauczania - opis efektów kształcenia

Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
1) Postępowanie reklamacyjne 2) Realizacja prawa klienta do zwrotu 3) Zasady skutecznej komunikacji interpersonalnej 4) Etapy realizacji zamówienia	40	<ul style="list-style-type: none"> – przestrzega przepisów prawa w zakresie postępowania reklamacyjnego – wypełnia druki reklamacyjne – weryfikuje dokumentację reklamacyjną pod względem poprawności sporządzenia – opracowuje procedurę postępowania reklamacyjnego w przedsiębiorstwie handlowym – omawia znaczenie utrzymywania długofalowych relacji z klientem, w tym formułuje prośbę do klienta o polecenie go innym klientom – wymienia narzędzia pozwalające na dalszy kontakt z potencjalnym klientem – identyfikuje obszary potencjalnej dodatkowej sprzedaży u danego klienta – wskazuje sposoby rozpoznawania poziomu satysfakcji klienta z użytkowania towarów lub korzystania z usług – określa działania w procesie realizacji zamówienia, w tym obsługi reklamacji – wymienia etapy realizacji zamówienia – opisuje działania windykacyjne

Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
1) Rękojmia i jej znaczenie 2) Zasady prezentacji towarów i usług 3) Zasady etyki podczas promocji towarów i usług	20	<ul style="list-style-type: none"> – udziela informacji na temat towaru lub usługi oraz sposobu użytkowania sprzedanego towaru lub usługi – doradza klientowi rodzaj towaru lub usługi – prezentuje sposób użytkowania towaru lub usługi – prezentuje towar lub usługę – opisuje sposób zastosowania towaru lub usługi – stosuje zasady etyki podczas promocji

7.4. Procedury osiągnięcia celów kształcenia

Propozycje metod nauczania,

wykład informacyjny z pokazem multimedialnym, metoda tekstu przewodniego, ćwiczenia przedmiotowe, pokaz z wyjaśnieniem, portfolio i e-portfolio

Obudowa dydaktyczna,

zestawy ćwiczeń, instrukcje do ćwiczeń, pakiety edukacyjne dla słuchaczy, teksty przewodnie, karty pracy dla słuchaczy, czasopisma branżowe, prezentacje i filmy dydaktyczne, druki formularzy stosowanych w prowadzeniu działalności handlowej, przepisy prawa dotyczących prowadzenia działalności handlowej, literatura zawodowa.

Warunki realizacji

Pracownia wyposażona w:

- stanowisko komputerowe dla nauczyciela podłączone do sieci lokalnej z dostępem do Internetu, z drukarką, skanerem lub urządzeniem wielofunkcyjnym oraz z projektorem multimedialnym lub tablicą interaktywną lub monitorem interaktywnym,
- stanowiska komputerowe dla słuchacza (jedno stanowisko dla jednego słuchacza), wszystkie komputery podłączone do sieci lokalnej z dostępem do Internetu i z podłączeniem do drukarki sieciowej.

Zajęcia powinny być prowadzone w formie pracy indywidualnej i grupowej.

Ze względu na indywidualizację pracy wskazane jest dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb i możliwości słuchacza KUZ.

Zajęć praktycznych nie można realizować z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość.

7.5. Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć słuchaczy należy prowadzić zgodnie z ustalonymi kryteriami z wykorzystaniem testów, ćwiczeń, sprawdzianów, opracowanych dokumentów, udzielonych odpowiedzi na zadane pytania. Efekty kształcenia zajęć praktycznych nie mogą być sprawdzane z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość.

8. Ewaluacja programu KUZ

Tabela 7 Ewaluacja programu KUZ

Efekt kształcenia z podstawy programowej (oznaczony w programie kursu jako kluczowy dla kwalifikacji lub jednostki efektów)	Wskaźniki potwierdzające osiągnięcie efektu kształcenia	Metody/techniki badania	Termin badania
HAN.02.6. prowadzi obsługę posprzedażową (ek)	Pozytywna ocena końcowa z przedmiotu obejmującego realizację efektu kształcenia. Ocena jest wyrazem opanowania przez słuchacza efektu z podstawy programowej	Testy osiągnięć słuchaczy, ocena dokonywana przez prowadzącego zajęcia na podstawie obserwacji, prezentacje multimedialne, wypowiedzi ustne, ocena z ćwiczeń	Po ukończeniu jednostki metodycznej/działu programowego obejmującego realizację efektu kształcenia. Po zakończeniu zajęć.

9. Wykaz literatury oraz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

9.1. Wykaz literatury

- 1) Andrzejczak D., Mikina A., Wajgner M., Organizacja sprzedaży. Organizacja i techniki sprzedaży cz. II, WSiP, 6/2014
- 2) Andrzejczak D., Mikina A., Wajgner M., Organizowanie sprzedaży. Towar jako przedmiot handlu cz.1, WSiP, 5/2014
- 3) Andrzejczak D., Mikinia A., Wajgner M., Rzeźnik B., Sprzedaż towarów. Zajęcia w pracowni, cz. II i III, WSiP, 8/2014; 9/2014
- 4) Wajgner M., Prowadzenie sprzedaży. Tom IV Przedsiębiorca w handlu, Rea
- 5) Zielińska H., Sprzedaż towarów, Wydawnictwo Rea, Warszawa 2008;

9.2. Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

- 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 ,
- stanowiska komputerowe dla słuchacza (jedno stanowisko dla jednego słuchacza) podłączone do sieci lokalnej z dostępem do Internetu, pakietem programów biurowych i oprogramowaniem do obsługi sprzedaży,

10. Sposób i forma zaliczenia kursu

Oceny klasyfikacyjne z poszczególnych zajęć edukacyjnych, ustala się w stopniach według następującej skali:

- stopień celujący - 6;
- stopień bardzo dobry - 5;
- stopień dobry - 4;
- stopień dostateczny - 3;
- stopień dopuszczający - 2;
- stopień niedostateczny - 1.

Forma i sposób zaliczenia poszczególnych zajęć edukacyjnych przewidzianych w planie nauczania zależy od specyfiki nauczanych treści kształcenia i może być:

- ustna;
- pisemna;
- praktyczna.

Wyboru formy zaliczenia dokonują nauczyciele/instruktorzy prowadzący obowiązkowe zajęcia edukacyjne, przewidziane w planie nauczania KUZ, przed rozpoczęciem zajęć.

Uczestnicy kursu są informowani o formie zaliczenia poszczególnych obowiązkowych zajęć edukacyjnych, przewidzianych w planie nauczania na pierwszych zajęciach.

Warunki zaliczenia KUZ:

- uczęszczanie na zajęcia edukacyjne, przewidziane w planie nauczania, w wymiarze co najmniej 50% czasu przeznaczonego na te zajęcia;
- uzyskanie ocen wyższych niż niedostateczne z zaliczeń przeprowadzanych z poszczególnych zajęć edukacyjnych, określonych w planie nauczania;
- w przypadku uzyskania oceny niedostatecznej z zaliczenia słuchacz kursu może poprawiać ocenę w formie i terminie ustalonym z nauczycielem/instruktozem prowadzącym zajęcia edukacyjne, przewidziane w planie nauczania.

Uczestnik kursu otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu KUZ.

11. Sprawdzenie kompletności i poprawności opracowanego programu zajęć

11.1. Tabela weryfikacji programu nauczania KUZ pod kątem zgodności z przepisami prawa oświatowego

Tabela 8 Tabela weryfikacji programu nauczania KUZ pod kątem zgodności z przepisami prawa oświatowego

Lp.	Program kursu umiejętności zawodowych uwzględnia	Zawartość opracowanego programu zajęć (Tak-T/Nie-N)
1	Cele kształcenia (zadania zawodowe)	T
2	Efekty kształcenia	T
3	Kryteria weryfikacji	T
4	Warunki realizacji kształcenia w kwalifikacji (lub niezbędne do realizacji danej jednostki efektów)	T
5	Minimalna liczba godzin kształcenia zawodowego dla kwalifikacji wyodrębnionej w zawodzie lub jednostki efektów	T

11.2. Tabela weryfikacji programu KUZ pod kątem kompletności efektów kształcenia

Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
HAN.02.6. Prowadzenie działań posprzedażowych		
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	
HAN.02.6. wykonuje czynności związane z przyjmowaniem i rozpatrywaniem reklamacji (ew)	<ul style="list-style-type: none"> – przestrzega przepisów prawa w zakresie postępowania reklamacyjnego – wypełnia druki reklamacyjne – weryfikuje dokumentację reklamacyjną pod względem poprawności sporządzenia – opracowuje procedurę postępowania reklamacyjnego w przedsiębiorstwie handlowym 	Przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji
HAN.02.6. prowadzi obsługę posprzedażową (ek)	<ul style="list-style-type: none"> – omawia znaczenie utrzymywania długofalowych relacji z klientem, w tym formułuje prośbę do klienta o polecenie go innym klientom – wymienia narzędzia pozwalające na dalszy kontakt z potencjalnym klientem – identyfikuje obszary potencjalnej dodatkowej sprzedaży u danego klienta – wskazuje sposoby rozpoznawania poziomu 	Prowadzenie obsługi posprzedażowej
HAN.02.6. monitoruje realizację zamówienia (ew)	<ul style="list-style-type: none"> – określa działania w procesie realizacji zamówienia, w tym obsługi reklamacji – wymienia etapy realizacji zamówienia – opisuje działania windykacyjne 	Monitowanie realizacji zamówienia
HAN.02.6. wspiera klienta w użytkowaniu, dostarczonych produktów lub usług (ew)	<ul style="list-style-type: none"> – udziela informacji na temat towaru lub usługi oraz sposobu użytkowania sprzedanego towaru lub usługi – doradza klientowi rodzaj towaru lub usługi – prezentuje sposób użytkowania towaru lub usługi 	Wspieranie klienta w użytkowaniu, dostarczonych produktów lub usług
HAN.02.6. promuje towar i usługę (ew)	<ul style="list-style-type: none"> – prezentuje towar lub usługę – opisuje sposób zastosowania towaru lub usługi – stosuje zasady etyki podczas promocji towaru lub usługi 	Promocja towaru i usługi