



**Fundusze
Europejskie**
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



PROGRAM NAUCZANIA
KURSU UMIEJĘTNOŚCI ZAWODOWYCH
HAN.01.4. Sprzedaż towarów

w zakresie kwalifikacji

HAN.01. Prowadzenie sprzedaży

wyodrębnionej w zawodach

sprzedawca 522301

technik handlowiec 522305

technik księgarstwa 522306

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 Robert Bednarczyk

Polska Rama Kwalifikacji: 3

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.01.4. Sprzedaż towarów

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	7
3. Określenie liczby godzin poszczególnych zajęć z podziałem na zajęcia teoretyczne i praktyczne– tabela 3	9
4. Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych – tabela 4.....	11
5. Wstęp do programu	11
6. Cele kształcenia KUZ	13
7. Programy poszczególnych zajęć	13
7.1. Program nauczania dla zajęć: Obsługa klienta	13
7.1.1. Cele ogólne.....	13
7.1.2. Cele operacyjne.....	14
7.1.3. Materiał nauczania - opis efektów kształcenia	15
7.1.4. Procedury osiągnięcia celów kształcenia	16
7.1.5. Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika	17
7.2. Program nauczania dla zajęć: Prowadzenie sprzedaży	17
7.2.1. Cele ogólne.....	17
7.2.2. Cele operacyjne.....	18
7.2.3. Materiał nauczania - opis efektów kształcenia	19
7.2.4. Procedury osiągnięcia celów kształcenia	20
7.2.5. Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika	21
8. Ewaluacja programu KUZ.....	21
9. Wykaz literatury oraz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych	22
9.1. Wykaz literatury	22
9.2. Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych	22
10. Sposób i forma zaliczenia kursu	23
11. Sprawdzenie kompletności i poprawności opracowanego programu zajęć	24
11.1. Tabela weryfikacji programu nauczania KUZ pod kątem zgodności z przepisami prawa oświatowego.....	24
11.2. Tabela weryfikacji programu KUZ pod kątem kompletności efektów kształcenia	24

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)	Liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych zajęć	Obsługa klienta	Prowadzenie sprzedaży
HAN.01.4.rozróżnia formy i techniki sprzedaży towarów w handlu(ew)	40	opisuje formy sprzedaży towarów w handlu, w tym tradycyjną, samoobsługową, mieszaną, preselekcyjną, internetową	X	
		dobiera formę sprzedaży do rodzaju asortymentu	X	
		określa techniki sprzedaży stosowane w handlu	X	
		dobiera technikę sprzedaży do asortymentu i potrzeb klientów	X	
HAN.01.4.rozpoznaje potrzeby klienta(ew)	30	klasyfikuje klientów ze względu na wiek, płeć, miejsce zamieszkania, status społeczny	X	
		określa rodzaje klientów ze względu na cechy osobowości, np. niezdecydowany, zdecydowany, nieufny, zgodny, niecierpliwy i szybkość akceptowania nowości	X	
		opisuje motywy zachowań klientów	X	
HAN.01.4.określa asortyment punktu sprzedaży i prezentuje ofertę handlową(ew)	60	określa rodzaje asortymentów towarowych, takie jak wąski, szeroki, płytki, głęboki	X	
		dokonuje podziału asortymentu na grupy towarowe	X	
		przekazuje informacje klientowi o sposobach użytkowania i przechowywania kupowanych towarów	X	
		prezentuje klientowi walory użytkowe sprzedawanego towaru	X	
		wykorzystuje pocztę elektroniczną i zasoby internetowe do pozyskiwania i gromadzenia informacji o towarach	X	
		przekazuje klientowi informacje o warunkach sprzedaży np. w postaci elektronicznej i papierowej	X	
HAN.01.4.prowadzi rozmowę sprzedażową(ew)	40	rozróżnia komunikację werbalną i niewerbalną	X	
		wymienia zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej	X	
		charakteryzuje etapy rozmowy sprzedażowej	X	
		dobiera sposób prowadzenia rozmowy sprzedażowej do typu klienta	X	
	80	sprawdza dostępność towarów		X
		prowadzi korespondencję z klientem dotyczącą realizacji zamówienia		X



Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowane efektów kształcenia efekt kluczowy (ek), efekt ważny (ew), efekt pomocniczy (ep)	Liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych zajęć	Obsługa klienta	Prowadzenie sprzedaży
HAN.01.4.realizuje zamówienie klienta w różnych formach sprzedaży(ew)		udziela wyjaśnień na zapytanie klienta dotyczące realizacji zamówienia		X
		sporządza dokumenty sprzedaży, takie jak faktura, rachunek, faktura korygująca oraz dokument magazynowy wydania zewnętrznego (WZ)		X
		ustala kwotę należności za sprzedane towary		X
		przyjmuje wpłaty i należności w formie gotówkowej lub bezgotówkowej		X
		wykonuje czynności związane z pakowaniem i wydawaniem towaru		X
		dobiera sposób pakowania towarów w zależności od rodzaju towaru i oczekiwań klienta		X
		informuje klienta o prawach dotyczących zwrotu towarów i gwarancji		X
		informuje klienta o organizacji i warunkach odbioru towaru		X
HAN.01.4.wykonuje czynności związane z obsługą stanowiska kasowego(ek)	60	przygotowuje stanowisko kasowe do pracy		X
		obsługuje kasę fiskalną zgodnie z instrukcją obsługi		X
		zabezpiecza i odprowadza utarg		X
		sporządza dokumenty kasowe zgodnie z przyjętymi zasadami		X
		stosuje programy komputerowe do ewidencji rozliczeń pieniężnych		x
		stosuje specjalistyczne urządzenia do rozliczeń pieniężnych		X
HAN.01.4.stosuje procedury postępowania reklamacyjnego(ew)	60	przyjmuje zgłoszenie reklamacyjne		X
		charakteryzuje rękojmię i gwarancję		X
		opisuje zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji		X
		informuje klienta o sposobach rozpatrywania reklamacji		X
		wypełnia dokumenty związane z reklamacją towarów		X
		określa sposoby postępowania reklamacyjnego w zależności od rodzaju zgłaszanej reklamacji		X
HAN.01.4.wykorzystuje urządzenia techniczne i oprogramowanie komputerowe wspomagające sprzedaż towarów w handlu(ew)	20	stosuje arkusz kalkulacyjny do wykonywania obliczeń		X
		obsługuje urządzenia sklepowe i magazynowe, takie jak waga, metkownica, krajalnica, urządzenia chłodnicze		x

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

Tabela 2 Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia 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 zajęcia/ Nazwa zajęć	Okres realizacji
HAN.01.4. Sprzedaż towarów	HAN.01.4.rozróżnia formy i techniki sprzedaży towarów w handlu(ew)	40	<ul style="list-style-type: none"> – opisuje formy sprzedaży towarów w handlu, w tym tradycyjną, samoobsługową, mieszaną, preselekcyjną, internetową – dobiera formę sprzedaży do rodzaju asortymentu – określa techniki sprzedaży stosowane w handlu – dobiera technikę sprzedaży do asortymentu i potrzeb klientów 	Obsługa klienta	Miesiąc 1-3
	HAN.01.4.rozpoznaje potrzeby klienta(ew)	30	<ul style="list-style-type: none"> – klasyfikuje klientów ze względu na wiek, płeć, miejsce zamieszkania, status społeczny – określa rodzaje klientów ze względu na cechy osobowości, np. niezdecydowany, zdecydowany, nieufny, zgodny, niecierpliwy i szybkość akceptowania nowości – opisuje motywy zachowań klientów 		
	HAN.01.4.określa asortyment punktu sprzedaży i prezentuje ofertę handlową(ew)	60	<ul style="list-style-type: none"> – określa rodzaje asortymentów towarowych, takie jak wąski, szeroki, płytki, głęboki – dokonuje podziału asortymentu na grupy towarowe – przekazuje informacje klientowi o sposobach użytkowania i przechowywania kupowanych towarów – prezentuje klientowi walory użytkowe sprzedawanego towaru – wykorzystuje pocztę elektroniczną i zasoby internetowe do pozyskiwania i gromadzenia informacji o towarach – przekazuje klientowi informacje o warunkach sprzedaży np. w postaci elektronicznej i papierowej 		
	HAN.01.4.prowadzi rozmowę sprzedażową(ew)	40	<ul style="list-style-type: none"> – rozróżnia komunikację werbalną i niewerbalną – wymienia zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej – charakteryzuje etapy rozmowy sprzedażowej – dobiera sposób prowadzenia rozmowy sprzedażowej do typu klienta 		

Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia/ Nazwa zajęć	Okres realizacji
	HAN.01.4.realizuje zamówienie klienta w różnych formach sprzedaży(ew)	80	<ul style="list-style-type: none"> – sprawdza dostępność towarów – prowadzi korespondencję z klientem dotyczącą realizacji zamówienia – udziela wyjaśnień na zapytanie klienta dotyczące realizacji zamówienia – sporządza dokumenty sprzedaży, takie jak faktura, rachunek, faktura korygująca oraz dokument magazynowy wydania zewnętrznego (WZ) – ustala kwotę należności za sprzedane towary – przyjmuje wpłaty i należności w formie gotówkowej lub bezgotówkowej – wykonuje czynności związane z pakowaniem i wydawaniem towaru – dobiera sposób pakowania towarów w zależności od rodzaju towaru i oczekiwań klienta – informuje klienta o prawach dotyczących zwrotu towarów i gwarancji – informuje klienta o organizacji i warunkach odbioru towaru 	Prowadzenie sprzedaży	Miesiące 3-6
	HAN.01.4.wykonuje czynności związane z obsługą stanowiska kasowego(ek)	60	<ul style="list-style-type: none"> – przygotowuje stanowisko kasowe do pracy – obsługuje kasę fiskalną zgodnie z instrukcją obsługi – zabezpiecza i odprowadza utarg – sporządza dokumenty kasowe zgodnie z przyjętymi zasadami – stosuje programy komputerowe do ewidencji rozliczeń pieniężnych – stosuje specjalistyczne urządzenia do rozliczeń pieniężnych 		
	HAN.01.4.stosuje procedury postępowania reklamacyjnego(ew)	60	<ul style="list-style-type: none"> – przyjmuje zgłoszenie reklamacyjne – charakteryzuje rękojmię i gwarancję – opisuje zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji – informuje klienta o sposobach rozpatrywania reklamacji – wypełnia dokumenty związane z reklamacją towarów – określa sposoby postępowania reklamacyjnego w zależności od rodzaju zgłaszanej reklamacji 		
	HAN.01.4.wykorzystuje urządzenia techniczne i oprogramowanie komputerowe		<ul style="list-style-type: none"> – stosuje arkusz kalkulacyjny do wykonywania obliczeń – obsługuje urządzenia sklepowe i magazynowe, takie jak waga, metkownica, krawalnica, urządzenia chłodnicze 		

Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ew; ep)	Liczba godzin	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia/ Nazwa zajęć	Okres realizacji
	wspomagające sprzedaż towarów w handlu(ew)				

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 kryteriami weryfikacji realizowane w ramach przedmiotów oraz kodami (ek, ew, ep)	
	Zajęcia teoretyczne	Zajęcia praktyczne		
Obsługa klienta	170		Effekty kształcenia HAN.01.4.rozróżnia formy i techniki sprzedaży towarów w handlu(ew)	Kryteria weryfikacji – opisuje formy sprzedaży towarów w handlu, w tym tradycyjną, samoobsługową, mieszaną, preselekcyjną, przez Internet – dobiera formę sprzedaży do rodzaju asortymentu – określa techniki sprzedaży stosowane w handlu – dobiera technikę sprzedaży do asortymentu i potrzeb klientów
			HAN.01.4.rozpoznaje potrzeby klienta(ew)	– klasyfikuje klientów ze względu na wiek, płeć, miejsce zamieszkania, status społeczny – określa rodzaje klientów ze względu na cechy osobowości, np. niezdecydowany, zdecydowany, nieufny, zgodny, niecierpliwy i szybkość akceptowania nowości – opisuje motywy zachowań klientów
			HAN.01.4.określa asortyment punktu sprzedaży i prezentuje ofertę handlową(ew)	– określa rodzaje asortymentów towarowych, takie jak wąski, szeroki, płytki, głęboki – dokonuje podziału asortymentu na grupy towarowe – przekazuje informacje klientowi o sposobach użytkowania i przechowywania kupowanych towarów – prezentuje klientowi walory użytkowe sprzedawanego towaru – wykorzystuje pocztę elektroniczną i zasoby internetowe do pozyskiwania i gromadzenia informacji o towarach – przekazuje klientowi informacje o warunkach sprzedaży np. w postaci elektronicznej i papierowej
			HAN.01.4.prowadzi rozmowę sprzedażową(ew)	– rozróżnia komunikację werbalną i niewerbalną – wymienia zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej



Nazwa zajęć	Liczba godzin		Efekty kształcenia wraz z kryteriami weryfikacji realizowane w ramach przedmiotów oraz kodami (ek, ew, ep)	
	Zajęcia teoretyczne	Zajęcia praktyczne	Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Prowadzenie sprzedaży		220		<ul style="list-style-type: none"> – charakteryzuje etapy rozmowy sprzedażowej – dobiera sposób prowadzenia rozmowy sprzedażowej do typu klienta
			HAN.01.4.realizuje zamówienie klienta w różnych formach sprzedaży(ew)	<ul style="list-style-type: none"> – sprawdza dostępność towarów – prowadzi korespondencję z klientem dotyczącą realizacji zamówienia – udziela wyjaśnień na zapytanie klienta dotyczące realizacji zamówienia – sporządza dokumenty sprzedaży, takie jak faktura, rachunek, faktura korygująca oraz dokument magazynowy wydania zewnętrznego (WZ) – ustala kwotę należności za sprzedane towary – przyjmuje wpłaty i należności w formie gotówkowej lub bezgotówkowej – wykonuje czynności związane z pakowaniem i wydawaniem towaru – dobiera sposób pakowania towarów w zależności od rodzaju towaru i oczekiwań klienta – informuje klienta o prawach dotyczących zwrotu towarów i gwarancji – informuje klienta o organizacji i warunkach odbioru towaru
			HAN.01.4.wykonuje czynności związane z obsługą stanowiska kasowego(ek)	<ul style="list-style-type: none"> – przygotowuje stanowisko kasowe do pracy – obsługuje kasę fiskalną zgodnie z instrukcją obsługi – zabezpiecza i odprowadza utarg – sporządza dokumenty kasowe zgodnie z przyjętymi zasadami – stosuje programy komputerowe do ewidencji rozliczeń pieniężnych – stosuje specjalistyczne urządzenia do rozliczeń pieniężnych
			HAN.01.4.stosuje procedury postępowania reklamacyjnego(ew)	<ul style="list-style-type: none"> – przyjmuje zgłoszenie reklamacyjne – charakteryzuje rękojmię i gwarancję – opisuje zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji – informuje klienta o sposobach rozpatrywania reklamacji – wypełnia dokumenty związane z reklamacją towarów – określa sposoby postępowania reklamacyjnego w zależności od rodzaju zgłaszanej reklamacji

Nazwa zajęć	Liczba godzin		Efekty kształcenia wraz z kryteriami weryfikacji realizowane w ramach przedmiotów oraz kodami (ek, ew, ep)	
	Zajęcia teoretyczne	Zajęcia praktyczne	Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
			HAN.01.4.wykorzystuje urządzenia techniczne i oprogramowanie komputerowe wspomagające sprzedaż towarów w handlu(ew)	<ul style="list-style-type: none"> – stosuje arkusz kalkulacyjny do wykonywania obliczeń – obsługuje urządzenia sklepowe i magazynowe, takie jak waga, metkownica, krajalnica, urządzenia chłodnicze

4. Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych – tabela 4

Tabela 4 Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych – tabela 4

Nazwa zajęć	Liczba godzin	Uwagi o realizacji
Obsługa klienta	170	Kształcenie teoretyczne
Prowadzenie sprzedaży	220	Kształcenie praktyczne
Łączna liczba godzin zajęć	390	

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.

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, 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.

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);

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);

W klasyfikacji zawodów szkolnictwa branżowego³ przewidziano możliwość prowadzenia kursów umiejętności zawodowych w zakresie kwalifikacji HAN.01. Prowadzenie sprzedaży, wyodrębnionej w zawodach sprzedawca, technik handlowiec, technik księgarstwa. 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.01.4 Sprzedaż towarów, 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 Sprzedaż towarów trwa 390 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 poprzez różne formy, może prowadzić do zawodu sprzedawcy, technika handlowca, technika księgarstwa.

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

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);

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.

Turnusy oraz zajęcia praktyczne i laboratoryjne realizowane w ramach kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych nie mogą być prowadzone z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość

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.01.4. Sprzedaż towarów powinien być przygotowany do wykonywania następującego zadania zawodowego:

- wykonywania prac związanych z obsługą klientów oraz realizacją transakcji kupna i sprzedaży;

7. Programy poszczególnych zajęć

7.1. Program nauczania dla zajęć: Obsługa klienta

7.1.1. Cele ogólne

Cele ogólne:

- rozróżnia formy i techniki sprzedaży towarów w handlu

- rozpoznaje potrzeby klienta
- określa asortyment punktu sprzedaży i prezentuje ofertę handlową
- prowadzi rozmowę sprzedażową
- przestrzega zasad kultury i etyki podczas realizacji zadań zawodowych
- stosuje zasady komunikacji interpersonalnej

7.1.2. Cele operacyjne

Słuchacz:

- opisuje formy sprzedaży towarów w handlu, w tym tradycyjną, samoobsługową, mieszaną, preselekcyjną, internetową
- dobiera formę sprzedaży do rodzaju asortymentu
- określa techniki sprzedaży stosowane w handlu
- dobiera technikę sprzedaży do asortymentu i potrzeb klientów
- klasyfikuje klientów ze względu na wiek, płeć, miejsce zamieszkania, status społeczny
- określa rodzaje klientów ze względu na cechy osobowości, np. niezdecydowany, zdecydowany, nieufny, zgodny, niecierpliwy i szybkość akceptowania nowości
- opisuje motywacje zachowań klientów
- określa rodzaje asortymentów towarowych, takie jak wąski, szeroki, płytki, głęboki
- dokonuje podziału asortymentu na grupy towarowe
- przekazuje klientowi o sposobach użytkowania i przechowywania kupowanych towarów
- prezentuje klientowi walory użytkowe sprzedawanego towaru
- wykorzystuje pocztę elektroniczną i zasoby internetowe do pozyskiwania i gromadzenia informacji o towarach
- przekazuje klientowi informacje o warunkach sprzedaży np. w postaci elektronicznej i papierowej
- rozróżnia komunikację werbalną i niewerbalną
- wymienia zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej
- charakteryzuje etapy rozmowy sprzedażowej

- dobiera sposób prowadzenia rozmowy sprzedażowej do typu klienta
- wymienia reguły i procedury obowiązujące w środowisku pracy
- 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
- rozróżnia rodzaje komunikacji społecznej
- przedstawia typy komunikacji interpersonalnej
- identyfikuje formy komunikacji werbalnej i niewerbalnej
- opisuje ogólne zasady komunikacji interpersonalnej
- identyfikuje elementy procesu komunikacji interpersonalnej
- wymienia bariery komunikacyjne
- wskazuje sposoby eliminowania barier powstałych w procesie komunikacji⁸) wyjaśnia cechy efektywnego przekazu

7.1.3. Materiał nauczania - opis efektów kształcenia

Tabela 5 Materiał nauczania - opis efektów kształcenia

Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
1) Formy sprzedaży towarów w handlu 2) Rodzaje asortymentu 3) Techniki sprzedaży stosowane w handlu	40	<ul style="list-style-type: none"> – opisuje formy sprzedaży towarów w handlu, w tym tradycyjną, samoobsługową, mieszaną, preselekcyjną, internetową – dobiera formę sprzedaży do rodzaju asortymentu – określa techniki sprzedaży stosowane w handlu – dobiera technikę sprzedaży do asortymentu i potrzeb klientów
1) Klasyfikacja klientów 2) Kryteria klasyfikacji klientów 3) Motywy zachowań klientów	30	<ul style="list-style-type: none"> – klasyfikuje klientów ze względu na wiek, płeć, miejsce zamieszkania, status społeczny – określa rodzaje klientów ze względu na cechy osobowości, np. niezdecydowany, zdecydowany, nieufny, zgodny, niecierpliwy i szybkość akceptowania nowości

Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
		– opisuje motyw zachowań klientów
1) Rodzaje asortymentów towarowych 2) Grupy towarowe 3) Sposoby przekazywania klientowi informacji o właściwościach towaru 4) Źródła informacji o towarach 5) Warunki sprzedaży towarów	60	– określa rodzaje asortymentów towarowych, takie jak wąski, szeroki, płytki, głęboki – dokonuje podziału asortymentu na grupy towarowe – przekazuje informacje klientowi o sposobach użytkowania i przechowywania kupowanych towarów – prezentuje klientowi walory użytkowe sprzedawanego towaru – wykorzystuje pocztę elektroniczną i zasoby internetowe do pozyskiwania i gromadzenia informacji o towarach – przekazuje klientowi informacje o warunkach sprzedaży np. w postaci elektronicznej i papierowej
1) Rodzaje komunikacji 2) Rozmowa sprzedażowa – zasady prowadzenia 3) Etapy rozmowy sprzedażowej	40	– rozróżnia komunikację werbalną i niewerbalną – wymienia zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej – charakteryzuje etapy rozmowy sprzedażowej – dobiera sposób prowadzenia rozmowy sprzedażowej do typu klienta

7.1.4. Procedury osiągnięcia celów kształcenia

Propozycje metod nauczania,

wykłady informacyjny, pokaz z objaśnieniem, pokaz z instruktażem, metoda tekstu przewodniego, analiza źródeł, ćwiczenia przedmiotowe, metoda projektów.

Obudowa dydaktyczna,

próbki, atrapy towarów, druki dokumentów przydatnych w nauczaniu przedmiotu Obsługa klienta, instrukcje obsługi urządzeń. prezentacje i filmy dydaktyczne.

Warunki realizacji

Pracownia wyposażona w

- stanowisko komputerowe dla nauczyciela podłączone do sieci lokalnej z dostępem do Internetu z drukarką, skanerem lub urządzeniem wielofunkcyjnym oraz projektorem multimedialnym, tablicą lub monitorem interaktywnym, pakietem programów biurowych i oprogramowaniem do obsługi sprzedaży,
- 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,
- urządzenia do rejestrowania sprzedaży, urządzenia do przechowywania, eksponowania, transportu i znakowania towarów, materiały do pakowania towarów, przyrządy do kontroli jakości i warunków przechowywania towarów oraz do określania masy i wielkości towarów.

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.

Efekty kształcenia w kształceniu teoretycznym mogą być (po spełnieniu wymagań określonych w aktualnych przepisach oświatowych) realizowane w formie kształcenia na odległość.

7.1.5. Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika

sprawdzanie i ocenianie osiągnięć słuchaczy należy prowadzić zgodnie z kryteriami ustalonymi w ramach oceniania wewnątrzszkolnego z wykorzystaniem testów, ćwiczeń, opracowanych projektów, sprawdzianów, opracowanych dokumentów, udzielonych odpowiedzi na zadane pytania, uzasadnienia sposobu rozwiązania stworzonych sytuacji problemowych. Zaliczenie zajęć realizowanych w formie na odległość nie może odbywać się w formie zdalnej.

7.2. Program nauczania dla zajęć: Prowadzenie sprzedaży

7.2.1. Cele ogólne

Cele ogólne:

- realizuje zamówienie klienta w różnych formach sprzedaży
- wykonuje czynności związane z obsługą stanowiska kasowego
- stosuje procedury postępowania reklamacyjnego
- wykorzystuje urządzenia techniczne i oprogramowanie komputerowe wspomagające sprzedaż towarów w handlu
- wykazuje się kreatywnością i otwartością na zmiany
- przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy

7.2.2. Cele operacyjne

Słuchacz:

- sprawdza dostępność towarów
- prowadzi korespondencję z klientem dotyczącą realizacji zamówienia
- udziela wyjaśnień na zapytanie klienta dotyczące realizacji zamówienia
- sporządza dokumenty sprzedaży, takie jak faktura, rachunek, faktura korygująca oraz dokument magazynowy wydania zewnętrznego (WZ)
- ustala kwotę należności za sprzedane towary
- przyjmuje wpłaty i należności w formie gotówkowej lub bezgotówkowej
- wykonuje czynności związane z pakowaniem i wydawaniem towaru
- dobiera sposób pakowania towarów w zależności od rodzaju towaru i oczekiwań klienta
- informuje klienta o prawach dotyczących zwrotu towarów i gwarancji
- informuje klienta o organizacji i warunkach odbioru towaru
- przygotowuje stanowisko kasowe do pracy
- obsługuje kasę fiskalną zgodnie z instrukcją obsługi
- zabezpiecza i odprowadza utarg
- sporządza dokumenty kasowe zgodnie z przyjętymi zasadami
- stosuje programy komputerowe do ewidencji rozliczeń pieniężnych
- stosuje specjalistyczne urządzenia do rozliczeń pieniężnych
- przyjmuje zgłoszenie reklamacyjne
- charakteryzuje rękojmię i gwarancję
- opisuje zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji
- informuje klienta o sposobach rozpatrywania reklamacji
- wypełnia dokumenty związane z reklamacją towarów

- określa sposoby postępowania reklamacyjnego w zależności od rodzaju zgłaszanej reklamacji
- stosuje arkusz kalkulacyjny do wykonywania obliczeń
- obsługuje urządzenia sklepowe i magazynowe, takie jak waga, metkownica, krajalnica, urządzenia chłodnicze
- określa cechy charakteryzujące kreatywność
- uzasadnia znaczenie zmiany w życiu człowieka
- wymienia źródła zmian organizacyjnych
- wymienia etapy wprowadzania zmiany
- identyfikuje przyczyny oporu wobec zmian w środowisku pracy
- wskazuje potrzebę zmian
- podejmuje inicjatywę w nietypowej sytuacji
- reaguje elastycznie na nieprzewidywalne sytuacje
- pozyskuje dane osobowe zgodnie z przepisami prawa
- przestrzega zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych
- przechowuje dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa
- przedstawia konsekwencje nieprzestrzegania tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy

7.2.3. Materiał nauczania - opis efektów kształcenia

Tabela 6 Materiał nauczania - opis efektów kształcenia

Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
1) Korespondencja z klientem 2) Dokumenty sprzedaży 3) Formy przyjmowania należności 4) Pakowanie i wydawanie towarów 5) Sposoby pakowania towarów	80	<ul style="list-style-type: none"> – sprawdza dostępność towarów – prowadzi korespondencję z klientem dotyczącą realizacji zamówienia – udziela wyjaśnień na zapytanie klienta dotyczące realizacji zamówienia – sporządza dokumenty sprzedaży, takie jak faktura, rachunek, faktura korygująca oraz dokument magazynowy wydania zewnętrznego (WZ)

Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
6) Prawa klienta dotyczące zwrotu towarów i gwarancji		<ul style="list-style-type: none"> – ustala kwotę należności za sprzedane towary – przyjmuje wpłaty i należności w formie gotówkowej lub bezgotówkowej – wykonuje czynności związane z pakowaniem i wydawaniem towaru – dobiera sposób pakowania towarów w zależności od rodzaju towaru i oczekiwań klienta – informuje klienta o prawach dotyczących zwrotu towarów i gwarancji – informuje klienta o organizacji i warunkach odbioru towaru
1) Czynności związane z obsługą stanowiska kasowego 2) Oprogramowanie wspomagające sprzedaż towarów 3) Obsługa kasy fiskalnej 4) Dokumenty kasowe	60	<ul style="list-style-type: none"> – przygotowuje stanowisko kasowe do pracy – obsługuje kasę fiskalną zgodnie z instrukcją obsługi – zabezpiecza i odprowadza utarg – sporządza dokumenty kasowe zgodnie z przyjętymi zasadami – stosuje programy komputerowe do ewidencji rozliczeń pieniężnych – stosuje specjalistyczne urządzenia do rozliczeń pieniężnych
1) Zgłoszenie reklamacyjne 2) Rękojmia i gwarancja 3) Obsługa reklamacji 4) Postępowanie reklamacyjne	60	<ul style="list-style-type: none"> – przyjmuje zgłoszenie reklamacyjne – charakteryzuje rękojmię i gwarancję – opisuje zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji – informuje klienta o sposobach rozpatrywania reklamacji – wypełnia dokumenty związane z reklamacją towarów – określa sposoby postępowania reklamacyjnego w zależności od rodzaju zgłaszanej reklamacji
1) Zastosowanie arkusza kalkulacyjnego 2) Obsługa urządzeń sklepowych	20	<ul style="list-style-type: none"> – stosuje arkusz kalkulacyjny do wykonywania obliczeń – obsługuje urządzenia sklepowe i magazynowe, takie jak waga, metkownica, krajalnica, urządzenia chłodnicze

7.2.4. Procedury osiągnięcia celów kształcenia

Propozycje metod nauczania,

wykład informacyjny, pokaz z objaśnieniami, ćwiczenia przedmiotowe, metoda tekstu przewodniego, metoda przypadków, metoda projektów.

Obudowa dydaktyczna,

próbki, atrapy towarów, druki dokumentów dotyczących organizacji i prowadzenia sprzedaży, instrukcje obsługi urządzeń, zestawy ćwiczeń wraz z instrukcjami, plansze dydaktyczne, filmy dydaktyczne, wzory druków, prezentacje multimedialne.

Warunki realizacji

Pracownia wyposażona w

- stanowisko komputerowe dla nauczyciela podłączone do sieci lokalnej z dostępem do Internetu z drukarką, skanerem lub urządzeniem wielofunkcyjnym oraz projektorem multimedialnym, tablicą lub monitorem interaktywnym, pakietem programów biurowych,
- stanowiska komputerowe dla uczniów (jedno stanowisko dla jednego ucznia) podłączone do sieci lokalnej z dostępem do Internetu, pakietem programów biurowych,
- urządzenia do rejestrowania sprzedaży, urządzenia do przechowywania, eksponowania, transportu i znakowania towarów, materiały do pakowania towarów, przyrządy do kontroli jakości i warunków przechowywania towarów oraz do określania masy i wielkości towarów.

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.

7.2.5. Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika

sprawdzanie i ocenianie osiągnięć uczniów należy prowadzić zgodnie z kryteriami ustalonymi w ramach oceniania wewnątrzszkolnego z wykorzystaniem testów, ćwiczeń, sprawdzianów, opracowanych dokumentów, udzielonych odpowiedzi na zadane pytania, uzasadnienia sposobu rozwiązania stworzonych sytuacji problemowych. 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.01.4. wykonuje czynności związane z obsługą stanowiska kasowego(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., Rzeźnik B., Wajgner M., Sprzedaż towarów. Obsługa klienta. Podręcznik do nauki zawodu technik handlowiec, Warszawa 2013.
- 2) Józwiak J., Knap M., Pracownia sprzedaży. Prowadzenie sprzedaży. Technik handlowiec, sprzedawca, technik księgarstwa. Kwalifikacja A.18, Warszawa 2015.
- 3) Komosa A., Organizacja sprzedaży, część 1, Wydawnictwo Ekonomik, Warszawa 2009;
- 4) Komosa A., Organizacja sprzedaży, część 2, Wydawnictwo Ekonomik, Warszawa 2009;
- 5) Komosa A., Organizacja sprzedaży, część 3, Wydawnictwo Ekonomik, Warszawa 2009;
- 6) Pańczyk M., Pracownia sprzedaży. Zbiór ćwiczeń, wyd. 1 popr., Poznań 2014.
- 7) Pracownia sprzedaży. Zbiór ćwiczeń. wyd. 1 popr., Poznań 2014.
- 8) Strzyżewska E., Organizacja i technika sprzedaży, część 1., Wydawnictwo eMPI2, Poznań 2013.
- 9) Strzyżewska E., Organizacja i technika sprzedaży, część 2., Wydawnictwo eMPI2, Poznań 2013.
- 10) Strzyżewska E., Wielgosik I., Organizacja i techniki sprzedaży. Prowadzenie sprzedaży., t 2., Poznań 2013.
- 11) Szwech A., Komputer w firmie – od zakupu do sprzedaży, e-book PDF, Warszawa 2016.
- 12) Tracy B., Psychologia sprzedaży, Wydawnictwo MT Biznes, Warszawa 2007.
- 13) 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 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.

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/instrukтором 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 (T/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

Tabela 9 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.01.4. Sprzedaż towarów		
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	
HAN.01.4.rozróżnia formy i techniki sprzedaży towarów w handlu(ew)	<ul style="list-style-type: none"> – opisuje formy sprzedaży towarów w handlu, w tym tradycyjną, samoobsługową, mieszaną, preselekcyjną, internetową – dobiera formę sprzedaży do rodzaju asortymentu – określa techniki sprzedaży stosowane w handlu – dobiera technikę sprzedaży do asortymentu i potrzeb klientów 	Formy i techniki sprzedaży towarów w handlu
HAN.01.4.rozpoznaje potrzeby klienta(ew)	<ul style="list-style-type: none"> – klasyfikuje klientów ze względu na wiek, płeć, miejsce zamieszkania, status społeczny – określa rodzaje klientów ze względu na cechy osobowości, np. niezdecydowany, zdecydowany, nieufny, zgodny, niecierpliwy i szybkość akceptowania nowości – opisuje motywy zachowań klientów 	Rozpoznawanie potrzeb klienta
HAN.01.4.określa asortyment punktu sprzedaży i prezentuje ofertę handlową(ew)	<ul style="list-style-type: none"> – określa rodzaje asortymentów towarowych, takie jak wąski, szeroki, płytki, głęboki – dokonuje podziału asortymentu na grupy towarowe 	Określanie asortymentu punktu sprzedaży i prezentowanie oferty handlowej

Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
HAN.01.4. Sprzedaż towarów		
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	
	<ul style="list-style-type: none"> – przekazuje informacje klientowi o sposobach użytkowania i przechowywania kupowanych towarów – prezentuje klientowi walory użytkowe sprzedawanego towaru – wykorzystuje pocztę elektroniczną i zasoby internetowe do pozyskiwania i gromadzenia informacji o towarach – przekazuje klientowi informacje o warunkach sprzedaży np. w postaci elektronicznej i papierowej 	
HAN.01.4.prowadzi rozmowę sprzedażową(ew)	<ul style="list-style-type: none"> – rozróżnia komunikację werbalną i niewerbalną – wymienia zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej – charakteryzuje etapy rozmowy sprzedażowej – dobiera sposób prowadzenia rozmowy sprzedażowej do typu klienta 	Rozmowa sprzedażowa
HAN.01.4.realizuje zamówienie klienta w różnych formach sprzedaży(ew)	<ul style="list-style-type: none"> – sprawdza dostępność towarów – prowadzi korespondencję z klientem dotyczącą realizacji zamówienia – udziela wyjaśnień na zapytanie klienta dotyczące realizacji zamówienia – sporządza dokumenty sprzedaży, takie jak faktura, rachunek, faktura korygująca oraz dokument magazynowy wydania zewnętrznego (WZ) – ustala kwotę należności za sprzedane towary – przyjmuje wpłaty i należności w formie gotówkowej lub bezgotówkowej – wykonuje czynności związane z pakowaniem i wydawaniem towaru – dobiera sposób pakowania towarów w zależności od rodzaju towaru i oczekiwań klienta – informuje klienta o prawach dotyczących zwrotu towarów i gwarancji – informuje klienta o organizacji i warunkach odbioru towaru 	Realizowanie zamówień klienta w różnych formach sprzedaży
HAN.01.4.wykonuje czynności związane z obsługą stanowiska kasowego(ek)	<ul style="list-style-type: none"> – przygotowuje stanowisko kasowe do pracy – obsługuje kasę fiskalną zgodnie z instrukcją obsługi – zabezpiecza i odprowadza utarg – sporządza dokumenty kasowe zgodnie z przyjętymi zasadami – stosuje programy komputerowe do ewidencji rozliczeń pieniężnych – stosuje specjalistyczne urządzenia do rozliczeń pieniężnych 	Czynności związane z obsługą stanowiska kasowego

Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
HAN.01.4. Sprzedaż towarów		
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	
HAN.01.4.stosuje procedury postępowania reklamacyjnego(ew)	<ul style="list-style-type: none"> – przyjmuje zgłoszenie reklamacyjne – charakteryzuje rękojmię i gwarancję – opisuje zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji – informuje klienta o sposobach rozpatrywania reklamacji – wypełnia dokumenty związane z reklamacją towarów – określa sposoby postępowania reklamacyjnego w zależności od rodzaju zgłaszanej reklamacji 	
HAN.01.4.wykorzystuje urządzenia techniczne i oprogramowanie komputerowe wspomagające sprzedaż towarów w handlu(ew)	<ul style="list-style-type: none"> – stosuje arkusz kalkulacyjny do wykonywania obliczeń – obsługuje urządzenia sklepowe i magazynowe, takie jak waga, metkownica, krajalnica, urządzenia chłodnicze 	Urządzenia techniczne i oprogramowanie komputerowe wspomagające sprzedaż towarów w handlu