



**Fundusze
Europejskie**
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



PROGRAM NAUCZANIA KURSU UMIEJĘTNOŚCI ZAWODOWYCH

SPL.05.6. Sporządzanie korespondencji i prowadzenie negocjacji

w zakresie kwalifikacji

SPL.05. Organizacja transportu oraz obsługa klientów i kontrahentów

wyodrębnionej w zawodzie

technik spedytor 333107

Branża spedycyjno-logistyczna (SPL)

Warszawa 2021

Autor: mgr inż. Antoni Haber

Recenzenci:

Recenzent 1 -nauczyciel konsultant w zakresie kształcenia zawodowego dr Mirosław Żurek

Recenzent 2 -przedstawiciel pracodawców właściwy dla danego zawodu dr inż. Marek Magniszewski

Ekspert: mgr inż. Justyna Raszczyk



**Fundusze
Europejskie**
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



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 SPL.05.6. Sporządzanie korespondencji i prowadzenie negocjacji

1. Wprowadzenie	5
1.1. Charakterystyka kursu umiejętności zawodowych	6
1.2. Struktura programu	7
1.3. Charakterystyka programu kursu umiejętności zawodowych	7
1.4. Cele kierunkowe programu kursu umiejętności zawodowych	8
1.5. Wymagania wstępne dla uczestników i słuchaczy	8
1.6. Odniesienie do rynku pracy	9
2. Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych	10
2.1. Pogrupowane efekty kształcenia - tabela 6 i 7	10
2.2. Określenie liczby godzin na kształcenie zawodowe - tabela 8	10
2.3. Plan kursu umiejętności zawodowych	10
3. Cele kształcenia KUZ	10
4. Program nauczania dla przedmiotu sporządzanie korespondencji i prowadzenie negocjacji	11
4.1. Cele ogólne przedmiotu	11
4.2. Cele szczegółowe przedmiotu	11
4.3. Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia	13
4.4. Procedury osiągania celów kształcenia z przedmiotu	18
4.5. Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych uczestnika/słuchacza:	19
5. Ewaluacja KUZ	20
6. Wykaz literatury oraz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych	24
6.1. Wykaz literatury	24
6.2. Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych	24
7. Sposób i forma zaliczenia kursu	25
8. Sprawdzenie kompletności i poprawności opracowanego programu zajęć	26
8.1. Tabela weryfikacji programu nauczania KUZ pod kątem zgodności z przepisami prawa oświatowego	26
8.2. Tabela weryfikacji programu KUZ pod kątem kompletności efektów kształcenia	27
9. Załączniki	28

1. Wprowadzenie

Kurs umiejętności zawodowych - pozaszkolna forma kształcenia ustawicznego, której program nauczania uwzględnia podstawę programową kształcenia w zawodach w zakresie jednej kwalifikacji. Obowiązujące przepisy definiują formy pozaszkolne jako formy uzyskiwania i uzupełniania wiedzy, umiejętności i kwalifikacji zawodowych w placówkach kształcenia ustawicznego, placówkach kształcenia praktycznego oraz ośrodkach dokształcania i doskonalenia zawodowego. Do form pozaszkolnych zaliczamy także kwalifikacyjne kursy zawodowe.

Szczegółowe warunki organizacji kursów umiejętności zawodowych i akredytacji ośrodków, 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 Ministra Edukacji Narodowej z dnia 19 marca 2019 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (Dz.U. z 2019 r. poz. 652);
- 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); Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 16 maja 2019 r. w sprawie podstaw programowych kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz dodatkowych umiejętności zawodowych w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego (Dz.U. z 2019 r. poz. 991);
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 22 lutego 2019 r. w sprawie praktycznej nauki zawodu (Dz.U. z 2019 r. poz. 391);
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 28 sierpnia 2019 r. w sprawie szczegółowych warunków i sposobu przeprowadzania egzaminu zawodowego oraz egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie (Dz.U. z 2019 r. poz. 1707)

Kurs umiejętności zawodowych może być prowadzony przez:

- publiczne i niepubliczne szkoły prowadzące kształcenie zawodowe, z wyjątkiem szkół artystycznych – w zakresie zawodów, w których kształcą, oraz w zakresie innych zawodów przypisanych do branż, do których należą zawody, w których kształci szkoła,
- publiczne i niepubliczne placówki kształcenia ustawicznego i centra kształcenia zawodowego,
- instytucje rynku pracy, o których mowa w art. 6 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy, prowadzące działalność edukacyjno-szkoleniową.

Kurs umiejętności zawodowych może być prowadzony przez:

- publiczne i niepubliczne szkoły prowadzące kształcenie zawodowe, z wyjątkiem szkół artystycznych – w zakresie zawodów, w których kształcą, oraz w zakresie innych zawodów przypisanych do branż, do których należą zawody, w których kształci szkoła,
- publiczne i niepubliczne placówki kształcenia ustawicznego i centra kształcenia zawodowego,

- instytucje rynku pracy, o których mowa w art. 6 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy, prowadzące działalność edukacyjno-szkoleniową.

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.

1.1. Charakterystyka kursu umiejętności zawodowych

Kurs umiejętności zawodowych w zakresie jednostki efektów kształcenia SPL.05.4.Organizowanie procesów transportowych i spedycyjnych, może być realizowany w formie:

- stacjonarnej – 190 godzin – zajęcia odbywają się 3 lub 4 dni w tygodniu po min. 6 godzin dziennie,
- zaocznej – 150 godzin – zajęcia odbywają się, co 2 tygodnie przez 2 dni, a w uzasadnionych przypadkach – co tydzień przez 3 dni,
- przy wykorzystaniu technik i metod kształcenia na odległość. W takim przypadku liczba godzin kursu może ulec zmniejszeniu o 35 % z całej puli godzin przewidzianej dla tej kwalifikacji,

Przy realizacji kształcenia z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość zapewnić należy:

- dostęp do oprogramowania, które umożliwia synchroniczną i asynchroniczną interakcję między słuchaczami lub uczestnikami a osobami prowadzącymi zajęcia;
- materiały dydaktyczne przygotowane w formie dostosowanej do kształcenia prowadzonego z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość;
- bieżącą kontrolę postępów w nauce słuchaczy lub uczestników, weryfikację ich wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych, w formie i terminach ustalonych przez podmiot prowadzący kształcenie;
- bieżącą kontrolę aktywności osób prowadzących zajęcia.

Biorąc pod uwagę powyższe, przed rozpoczęciem Kursu umiejętności zawodowych obowiązkowo należy zorganizować szkolenie dla uczestników zajęć, po ukończeniu, którego powinni posiadać wiedzę i umiejętności pozwalające na samodzielne korzystanie z platformy edukacyjnej.

Jeżeli kurs umiejętności zawodowych będzie realizowany przy wykorzystaniu technik i metod kształcenia na odległość minimalna liczba godzin kształcenia zawodowego nie może być mniejsza niż 65% Wymiar godzin określa podmiot prowadzący kształcenie.

Liczba słuchaczy uczestniczących w kursie umiejętności zawodowych prowadzonym przez publiczne szkoły, centra kształcenia ustawicznego lub publiczne centra kształcenia zawodowego wynosi co najmniej 20. Za zgodą organu prowadzącego liczba słuchaczy może być mniejsza niż 20.

1.2. Struktura programu

Program o strukturze liniowej przedmiotowej, opracowany został na 150 godzin zajęć dydaktycznych. Przedmiot dzieli się na działy. Wyodrębnione w programie nauczania działy są realizowane w postaci kształcenia teoretycznego. Program nauczania kwalifikacji SPL.05.6. Sporządzanie korespondencji i prowadzenie negocjacji, realizowany na kursie umiejętności zawodowych, jako jednej z wielu kwalifikacji SPL.05. Organizacja transportu oraz obsługa klientów i kontrahentów, dla zawodu technik spedytor w branży spedycyjno-logistycznej (SPL), jest wyodrębnionym działem w zawodzie szkolnictwa branżowego. Wszystkie elementy programu nauczania są elementami podstawy programowej kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego, właściwymi dla danej kwalifikacji wyodrębnionej w zawodzie.

1.3. Charakterystyka programu kursu umiejętności zawodowych

W zakresie kwalifikacji SPL.05. Organizacja transportu oraz obsługa klientów i kontrahentów, można realizować formy kształcenia w węższym zakresie – na kursach umiejętności zawodowych, co przewidziano w klasyfikacji zawodów szkolnictwa branżowego:

– SPL.05.2. Podstawy spedycji	150 godzin,
– SPL.05.3. Planowanie realizacji procesów transportowych i spedycyjnych	250 godzin,
– SPL.05.4. Organizowanie procesów transportowych i spedycyjnych	190 godzin,
– SPL.05.5. Organizowanie procesu załadunkowego i rozładunkowego	290 godzin,
– SPL.05.6. Sporządzanie korespondencji i prowadzenie negocjacji	150 godzin,
– SPL.05.7. Kalkulowanie cen i dokumentowanie realizacji procesów transportowych i spedycyjnych	270 godzin,
– SPL.05.8. Język obcy zawodowy	30 godzin.

Ukończenie wszystkich kursów umiejętności zawodowych w ramach kwalifikacji SPL.05 umożliwia uzyskanie świadectwa potwierdzającego kwalifikację oraz dyplomu zawodowego, po zdaniu egzaminów zawodowych i uzyskaniu wykształcenia na poziomie średnim zawodowym.

Z założenia program kierowany jest do podmiotów prowadzących kształcenie w zawodzie technik spedytor, zapewniających pomieszczenia dydaktyczne z wyposażeniem odpowiadającym technologii i technice stosowanej w zawodzie, aby umożliwić uzyskanie wszystkich efektów kształcenia wymienionych w podstawie programowej kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego oraz umożliwić przygotowanie absolwenta do realizowania zadań zawodowych.

W przypadku podejmowania kształcenia w formie Kwalifikacyjnego Kursu Zawodowego osobie, która ukończyła Kurs Umiejętności Zawodowych i posiada stosowne zaświadczenie, przysługują zwolnienia z nauki kwalifikacji zaliczonych, po złożeniu wniosku o takie zwolnienie w szkole/placówce prowadzącej kurs. Dyrektor szkoły/placówki prowadzącej KKZ po rozpatrzeniu wniosku ustala zakres zwolnienia. Rodzaj dokumentów potwierdzających zdobyte wykształcenie uprawniające do zwolnienia z realizacji części efektów kształcenia określają odrębne przepisy. W takim przypadku słuchacz nie uczestniczy we wskazanych przez dyrektora szkoły/placówki zajęciach, a nauczyciel zalicza mu te zajęcia i wystawia ocenę w sposób określony w statucie szkoły. Wpływa to znacznie na skrócenie czasu kształcenia. Program ma przypisany V poziom kwalifikacji pełnej PRK (Polskiej Ramy Kwalifikacji) dla danej kwalifikacji

1.4. Cele kierunkowe programu kursu umiejętności zawodowych

Celem kształcenia w zakresie wyodrębnionej kwalifikacji w zawodach szkolnictwa branżowego jest przygotowanie uczących się do wykonywania pracy zawodowej i aktywnego funkcjonowania na zmieniającym się rynku pracy. Absolwent kursu umiejętności zawodowych powinien legitymować się pełnymi kwalifikacjami zawodowymi, a także być przygotowany do uzyskania niezbędnych uprawnień zawodowych. Szkoła lub placówka oświatowa prowadząca kurs umiejętności zawodowych, może również zaoferować uczestnikom/słuchaczom przygotowanie do nabycia dodatkowych uprawnień zawodowych, dodatkowych umiejętności zawodowych lub kwalifikacji rynkowych funkcjonujących w Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji - (cele kształcenia branżowego z rozporządzenia 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).

Opracowany program nauczania kursu umiejętności zawodowych w zakresie SPL.05.4. Organizowanie procesów transportowych i spedycyjnych, może dalej kontynuować naukę w zakresie każdej kwalifikacji SPL co umożliwi osiągnąć co najmniej następujące cele przygotowania zawodowego:

- przygotowanie uczących się do życia w warunkach współczesnego świata;
- wykonywanie pracy zawodowej w branży spedycyjno-logistycznej;
- aktywne funkcjonowanie na zmieniającym się rynku pracy;
- wykonywania prac związanych z procesami logistycznymi w gospodarce;
- zaliczyć jeden z etapów zdobywania kwalifikacji w branży spedycyjno-logistycznej.

1.5. Wymagania wstępne dla uczestników i słuchaczy

Uczestnikami kursu umiejętności zawodowych mogą być:

- osoby dorosłe, które spełniły obowiązek szkolny (ukończyły, co najmniej 7/8-klasową szkołę podstawową lub gimnazjum);
- osoby niepełnoletnie, które ukończyły gimnazjum, mają skończone 15 lat, ale ze względów zdrowotnych lub spowodowanych sytuacją życiową nie mogą podjąć nauki w szkole ponad gimnazjalnej;
- osoby spełniające warunki określone w rozporządzeniu Ministra Edukacji Narodowej z dnia 8 sierpnia 2017 r. w sprawie przypadków, w których do publicznej lub niepublicznej szkoły dla dorosłych można przyjąć osobę, która ukończyła 16 albo 15 lat, oraz przypadków, w których osoba, która ukończyła ośmioletnią szkołę podstawową, może spełniać obowiązek nauki przez uczęszczanie na kwalifikacyjny kurs zawodowy (Dz.U. 2017 poz. 1562 z późn. zm.);
- osoby z dysfunkcjami czy niepełnosprawne spełniające szczególne uwarunkowania związane z kształceniem w zakresie danej kwalifikacji wyodrębnionej w zawodzie, określone w rozporządzeniu 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, z późn. zm.)

Na kwalifikacyjny kurs zawodowy przyjmuje się kandydatów, którzy muszą posiadać aktualne zaświadczenie lekarskie o braku przeciwwskazań do kształcenia w zawodzie, w którym wyodrębniono daną kwalifikację i/lub orzeczenia lekarskie w zakresie kwalifikacji, dla której podstawa programowa przewiduje uzyskania konkretnych umiejętności i/lub orzeczenie psychologiczne.

1.6. Odniesienie do rynku pracy

Absolwent zestawu kursów umiejętności zawodowych wyodrębnionych w ramach kwalifikacji SPL.05.6. Sporządzanie korespondencji i prowadzenie negocjacji w zawodzie technik spedytor po zdaniu egzaminu zawodowego w ramach kwalifikacji SPL.05. może znaleźć zatrudnienie jako:

- logistyk,
- spedytor,
- operator urządzeń transportu bliskiego,
- wykonawca prac związanych z monitorowaniem przebiegu procesów spedycyjnych,
- wykonawca prac związanych z organizacją procesów transportowych,
- dyspozytor urządzeń transportu bliskiego.

Zwiększenie szanse zatrudnienia lub prowadzenia działalności gospodarczej będą miały wpływ ukończone kursy w zakresie innych kwalifikacji w branży spedycyjno-logistycznej:

- obsługi komputera;
- obsługi wybranych programów magazynowych;
- metod kształcenia dorosłych w formach pozaszkolnych;
- operatora wózków jezdnych;
- operatora suwnicy;
- operatora żurawia;
- obsługi kas fiskalnych;
- prawa jazdy kategorii B i C1;
- języków obcych,
- wykonywania czynności magazynowych.

Bliska współpraca szkół oraz placówek oświatowych prowadzących kurs umiejętności zawodowych z pracodawcami stanowi istotny element nowoczesnego kształcenia, odpowiadającego potrzebom współczesnej gospodarki. Szkoła oraz placówka oświatowa prowadząca kurs umiejętności zawodowych powinna realizować to kształcenie w oparciu o współpracę z pracodawcami, a praktyczna nauka zawodu powinna odbywać się w jak największym wymiarze w rzeczywistych warunkach pracy u pracodawców lub w indywidualnych gospodarstwach rolnych, a także w centrach kształcenia zawodowego, warsztatach szkolnych, pracowniach szkolnych i placówkach kształcenia ustawicznego.

2. Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych

2.1. Pogrupowane efekty kształcenia - tabela 6 i 7

Tabele 6 i 7 stanowią załączniki do programu.

2.2. Określenie liczby godzin na kształcenie zawodowe - tabela 8

Tabela 8. stanowi załącznik do programu.

2.3. Plan kursu umiejętności zawodowych

Tabela 1 Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych

Kurs umiejętności zawodowych		
Obowiązkowe zajęcia edukacyjne	Liczba godzin	Uwagi o realizacji programu
Sporządzanie korespondencji i prowadzenie negocjacji	150	Zajęcia teoretyczne i praktyczne

3. Cele kształcenia KUZ

Absolwent kursu umiejętności zawodowych powinien być przygotowany do wykonywania następujących zadań zawodowych:

- planowanie, organizowania i dokumentowania procesów transportowych;
- prowadzenie dokumentacji dotyczącej rozliczeń z klientami i kontrahentami krajowymi oraz zagranicznymi;
- wykonywanie prac związanych z monitorowaniem przebiegu procesu transportowo-spedycyjnego.

4. Program nauczania dla przedmiotu sporządzanie korespondencji i prowadzenie negocjacji

4.1. Cele ogólne przedmiotu

- Poznanie rodzajów korespondencji handlowej;
- Nabycie umiejętności stosowania zasad negocjacji w kontaktach z kontrahentem;
- Nabycie umiejętności sporządzania korespondencji handlowej;
- Nabycie umiejętności prowadzenia działań marketingowych dobranych do rodzaju usług transportowych i spedycyjnych lub wymagań klienta;
- Nabycie umiejętności stosowania reguł handlu międzynarodowego;
- Nabycie umiejętności przeprowadzania procesu reklamacji;
- Nabycie umiejętności obliczania kosztów usług transportowych i spedycyjnych;
- Nabycie umiejętności sporządzania dokumentów transportowych, spedycyjnych i rozliczeniowych;
- Kształtowanie właściwych postaw podczas prowadzenia negocjacji, rozwiązywania konfliktów związanych z wykonywaniem zadań zawodowych;
- Kształtowanie świadomości znajomości technik radzenia sobie ze stresem odpowiednio do sytuacji oraz podnoszenia kompetencji zawodowych.

4.2. Cele szczegółowe przedmiotu

Uczestnik/słuchacz potrafi:

- opisać dokumentację stosowaną w korespondencji z kontrahentami;
- przeanalizować oferty kontrahentów;
- dobrać dokumenty handlowe do określonej usługi spedycyjnej;
- sporządzić dokumenty stosowane w korespondencji z kontrahentami, np. zapytanie ofertowe, oferta, reklamacja;
- przeanalizować informacje zawarte w korespondencji handlowej;
- rozróżnić style i techniki negocjacji;
- omówić znaczenie umiejętności komunikowania się w prowadzeniu negocjacji;
- sporządzić scenariusz przebiegu negocjacji dotyczących sprzedaży usług transportowych i spedycyjnych;

- prowadzić negocjacje z kontrahentem;
- omówić bariery występujące w komunikacji z kontrahentami;
- określić czynniki wpływające na wybór kontrahentów;
- rozpoznać potrzeby i wymagania klienta;
- scharakteryzować instrumenty marketingowe w działalności transportowej i spedycyjnej związane z obsługą klienta;
- sporządzić kwestionariusz badania ankietowego dotyczący zapotrzebowania rynku na usługi transportowe i spedycyjne;,,
- opisać układ i strukturę formuł handlowych;
- wyjaśnić reguły handlu międzynarodowego;
- określić warunki realizacji dostaw w handlu zagranicznym;
- określić warunki płatności w handlu zagranicznym;
- zastosować reguły handlowe przy realizacji usług międzynarodowych;
- wskazać przepisy prawa dotyczące procedury reklamacji
- omówić zasady składania i rozpatrywania reklamacji;
- rozpatrywać zasadność zgłoszenia reklamacyjnego;
- rozpatrywać roszczenia z tytułu reklamacji;
- sporządzić odpowiedź na reklamację;
- określić zakres odpowiedzialności stron za powierzone mienie podczas procesu spedycyjno- transportowego;
- sklasyfikować koszty usług transportowych i spedycyjnych;
- rozróżnić ceny w transporcie i spedycji;
- sporządzić cenniki za realizację usług transportowych i spedycyjnych;
- przeanalizować cenniki i taryfy za usługi transportowe i spedycyjne;
- stosować programy komputerowe do obliczania kosztów usług transportowych i spedycyjnych;
- rozróżnić dokumenty transportowe, spedycyjne i rozliczeniowe;

- sporządzić dokumenty transportowe, np. zlecenie transportowe, umowa spedycji;
- sporządzić dokumenty transportowe i spedycyjne, np. list przewozowy krajowy, międzynarodowy, drogowy, kolejowy, lotniczy, śródlądowy i morski, instrukcję wysyłkową;
- sporządzić dokumenty rozliczeniowe w transporcie i spedycji, np. fakturę pro forma, fakturę zaliczkową, fakturę, fakturę korygującą;
- przeanalizować informacje zawarte w dokumentach rozliczeniowych;
- sporządzić dokumenty związane z odprawą celną ładunków;
- przeanalizować informacje zawarte w dokumentach transportowych i spedycyjnych;
- rozpoznać oraz zastosować środki językowe umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie świadczonych usług, w tym obsługi klienta;
- prowadzić proste negocjacje związane z czynnościami zawodowymi.

4.3. Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia

Tabela 2 Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia

Temat zajęć	Liczba godzin	Efekty kształcenia słuchacz/uczestnik	Kryteria weryfikacji słuchacz/uczestnik	Oczekiwane efekty uczenia się – słuchacz/uczestnik potrafi
Sporządzanie korespondencji służbowej	30	sporządza korespondencję handlową	<ul style="list-style-type: none"> – opisuje dokumentację stosowaną w korespondencji z kontrahentami – analizuje oferty kontrahentów – dobiera dokumenty handlowe do określonej usługi spedycyjnej – stosuje zasady wypełniania dokumentów wykorzystywanych w korespondencji z kontrahentami – sporządza dokumenty stosowane w korespondencji z kontrahentami, np. zapytanie ofertowe, oferta, reklamacja – analizuje informacje zawarte w korespondencji handlowej 	<ul style="list-style-type: none"> – omówić rodzaje dokumentów w korespondencji handlowej – rozróżnić oferty handlowe – określić zasady tworzenia oferty handlowej – opisać zasady wypełniania dokumentów wykorzystywanych w korespondencji z kontrahentami – sporządzić dokumenty stosowane w korespondencji z kontrahentami – dobrać ofertę handlową magazynu do potrzeb klienta – sporządzić ofertę handlową magazynu dla klienta lub kontrahenta – przygotować ofertę handlową w języku obcym nowożytnym – wyjaśnić skutki prawne złożenia oferty handlowej – zidentyfikować przepisy prawa pracy, przepisy o ochronie danych osobowych i prawa autorskiego – określić konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania

Temat zajęć	Liczba godzin	Efekty kształcenia słuchacz/uczestnik	Kryteria weryfikacji słuchacz/uczestnik	Oczekiwane efekty uczenia się – słuchacz/uczestnik potrafi
				<p>przepisów o ochronie danych osobowych oraz przepisy prawa podatkowego i prawa autorskiego</p> <ul style="list-style-type: none"> – zidentyfikować przedsiębiorstwa transportowo-spedycyjne na rynku usług transportowych – określić powiązania przedsiębiorstwa transportowo-spedycyjnego z otoczeniem
Zasady negocjacji	20	stosuje zasady negocjacji w kontaktach z kontrahentem	<ul style="list-style-type: none"> – rozróżnia style i techniki negocjacji – omawia znaczenie umiejętności komunikowania się w prowadzeniu negocjacji – sporządza scenariusz przebiegu negocjacji dotyczących sprzedaży usług transportowych i spedycyjnych – prowadzi negocjacje z kontrahentem – omawia bariery występujące w komunikacji z kontrahentami – określa czynniki wpływające na wybór kontrahentów 	<ul style="list-style-type: none"> – wyjaśnić zasady prowadzenia negocjacji – zidentyfikować procedury sprzedaży usług w przedsiębiorstwach transportowo-spedycyjnych funkcjonujących na rynku – zorganizować współpracę z kontrahentami w zakresie transportu – scharakteryzować metody negocjowania – określić znaczenie umiejętności komunikowania się w prowadzeniu negocjacji – określić znaczenie promocji w usługach transportowo-spedycyjnych – rozpoznać potrzeby klientów i kontrahentów – prowadzić rozmowę w języku obcym nowożytnym – stosować zasady komunikacji interpersonalnej podczas prowadzenia rozmowy – pozyskać informacje zawodoznawcze dotyczące przemysłu z różnych źródeł – dobrać sposób prowadzenia negocjacji do typu klienta oraz formy i techniki sprzedaży – prowadzić rozmowę zgodnie z zasadami komunikacji interpersonalnej – zastosować zasady komunikacji interpersonalnej podczas prowadzenia rozmowy sprzedażowej lub negocjacji – rozpoznać potrzeby klientów i kontrahentów – wykazać znaczenie komunikacji w procesie sprzedaży
Strategia	30	prowadzi działania	– rozpoznaje potrzeby i wymagania	– rozpoznać potrzeby klientów i kontrahentów w zakresie

Temat zajęć	Liczba godzin	Efekty kształcenia słuchacz/uczestnik	Kryteria weryfikacji słuchacz/uczestnik	Oczekiwane efekty uczenia się – słuchacz/uczestnik potrafi
w działaniach na rynku gospodarczym		marketingowe dobrane do rodzaju usług transportowych i spedycyjnych lub wymagań klienta	klienta <ul style="list-style-type: none"> – charakteryzuje instrumenty marketingowe w działalności transportowej i spedycyjnej związane z obsługą klienta – sporządza kwestionariusz badania ankietowego dotyczący zapotrzebowania rynku na usługi transportowe i spedycyjne 	obsługi transportowo spedycyjnej <ul style="list-style-type: none"> – stosować zasady komunikacji interpersonalnej podczas prowadzenia rozmowy sprzedażowej – opracować kwestionariusz badania marketingowego dotyczącego potrzeb klientów – analizować potrzeby klientów na podstawie przeprowadzonych badań marketingowych – wyjaśnić strategię cen w marketingu – określić znaczenie promocji w usługach transportowo-spedycyjnych – zastosować wybrane metody i techniki badań marketingowych
Ryzyko i odpowiedzialność w transporcie i spedycji	30	określa zakres odpowiedzialności cywilnej przewoźnika i spedytora	<ul style="list-style-type: none"> – wskazuje podstawy prawne odpowiedzialności przewoźnika i spedytora – stosuje przepisy prawa dotyczące odpowiedzialności w działalności transportowej i spedycyjnej, w tym odpowiedzialności bezpośredniej i pośredniej, z tytułu nadzoru i z powodu zaniechania 	<ul style="list-style-type: none"> – określić odpowiedzialności przewoźnika i spedytora – wskazać uprawnienia klientów i kontrahentów i ich prawa wynikające z umowy sprzedaży – znać przepisy prawa dotyczące procedury reklamacji – znać znaczenie pojęć: gwarancja, rękojmia, niezgodność towaru z umową – omówić odpowiedzialność kontrahentów w procesie przepływu towarów i przechowywania zapasów
Reguły i zasady handlowe	20	stosuje reguły handlu międzynarodowego	<ul style="list-style-type: none"> – opisuje układ i strukturę formuł handlowych – wyjaśnia reguły handlu międzynarodowego – określa warunki realizacji dostaw w handlu zagranicznym – określa warunki płatności w handlu zagranicznym – stosuje reguły handlowe przy realizacji usług międzynarodowych 	<ul style="list-style-type: none"> – wskazać przepisy prawa dotyczące tajemnicy służbowej i przepisy o ochronie danych – analizować przepisy prawa dotyczące tajemnicy służbowej i przepisy o ochronie danych osobowych – dokonać interpretacji pojęć: prawo, norma prawna, stosunek prawny, zdarzenie prawne, wykładnia prawa, akty prawne, ustawa – scharakteryzować podział i zakres prawa – określić rodzaje norm i przepisów prawnych – określić podstawy prawne w działalności spedycyjnej – analizować przepisy prawa przewozowego, ustawy o

Temat zajęć	Liczba godzin	Efekty kształcenia słuchacz/uczestnik	Kryteria weryfikacji słuchacz/uczestnik	Oczekiwane efekty uczenia się – słuchacz/uczestnik potrafi
				<p>czasie pracy kierowców</p> <ul style="list-style-type: none"> – dokonać interpretacji pojęć: konwencje, umowy, regulaminy – scharakteryzować konwencje, umowy, regulaminy i przepisy obowiązujące w transporcie drogowym – scharakteryzować konwencje, umowy, regulaminy i przepisy obowiązujące w transporcie kolejowym – scharakteryzować konwencje, umowy, regulaminy i przepisy obowiązujące w transporcie morskim – scharakteryzować konwencje, umowy, regulaminy i przepisy obowiązujące w transporcie śródlądowym
Rozwiązywania sporów w dziedzinie gospodarczej	20	przeprowadza proces reklamacji	<ul style="list-style-type: none"> – wskazuje przepisy prawa dotyczące procedury reklamacji – omawia zasady składania i rozpatrywania reklamacji – rozpatruje zasadność zgłoszenia reklamacyjnego – rozpatruje roszczenia z tytułu reklamacji – sporządza odpowiedź na reklamację – określa zakres odpowiedzialności stron za powierzone mienie podczas procesu spedycyjno-transportowego 	<ul style="list-style-type: none"> – rozpatrzyć roszczenia z tytułu reklamacji – rozpatrzyć zasadność zgłoszenia reklamacyjnego – wskazać odpowiedzialność kontrahentów w procesie przepływu towarów i przechowywania zapasów – rozróżnić uprawnienia wynikające z tytułu gwarancji, rękojmi oraz niezgodności towaru z umową – wskazać przepisy prawa dotyczące procedur załatwiania reklamacji – stosować przepisy prawa dotyczące procedury reklamacji
KPS		<ul style="list-style-type: none"> – przestrzega zasad kultury i etyki; – przewiduje skutki podejmowanych działań; – jest otwarty na zmiany; – potrafi radzić sobie ze stresem; – aktualizuje wiedzę 	<ul style="list-style-type: none"> – przedstawia konsekwencje nieprzestrzegania tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy – rozróżnia etapy planowania zadań – dobiera zasoby rzeczowe, finansowe i ludzkie do wykonania planowanych zadań – stosuje techniki organizacji czasu 	<ul style="list-style-type: none"> – stosować zasady kultury osobistej – stosować zasady etyki zawodowej – dążyć do realizacji zadań – wskazać sposoby rozwiązania problemu – wskazać działania zgodnie z własnymi pomysłami – przedstawić innowacyjne rozwiązania problemów – zanalizować rezultaty działań – podejmować kolejne działania w celu realizacji zadania; – zweryfikować postępowanie uwzględniając nowe założenia zachodzące w branży

Temat zajęć	Liczba godzin	Efekty kształcenia słuchacz/uczestnik	Kryteria weryfikacji słuchacz/uczestnik	Oczekiwane efekty uczenia się – słuchacz/uczestnik potrafi
		<ul style="list-style-type: none"> i doskonali umiejętności zawodowe; – przestrzega tajemnicy zawodowej; – ponosi odpowiedzialność za podejmowane działania; – negocjuje warunki porozumień; – współpracuje w zespole. – jest kreatywny i konsekwentny w realizacji zadań; 	<p>pracy</p> <ul style="list-style-type: none"> – sporządza harmonogram wykonania zadań – monitoruje wykonanie planu – wprowadza zmiany do planu na podstawie wyników monitorowania – opracowuje wnioski na podstawie oceny wykonania planu 	<ul style="list-style-type: none"> – podejmować nowe wyzwania zawodowe – wykazać się otwartością na zmiany w zakresie stosowanych metod i technik pracy w transporcie drogowym – wykorzystać sposoby radzenia sobie ze stresem w trakcie realizacji zadań – zrelaksować się w sytuacjach stresowych podczas wykonywania pracy zawodowej – wskazać skutki stresu podczas pracy – analizować konieczność ciągłego doskonalenia się w zawodzie; – wyszukać informacje o szkoleniach i kursach podnoszących kwalifikacje zawodowe – przyjmować odpowiedzialność za powierzone informacje przedsiębiorstwa – przestrzegać zasad i procedur dotyczących przestrzegania tajemnicy zawodowej – wskazać konsekwencje nieprzestrzegania tajemnicy zawodowej – podejmować samodzielne decyzje w trakcie wykonywania obowiązków służbowych – ocenić ryzyko podejmowanych działań w trakcie wykonywania obowiązków służbowych – określić skutki podejmowanych decyzji w trakcie wykonywania obowiązków służbowych – zastosować techniki negocjacyjne – doskonalić zachowania asertywne – proponować nowe rozwiązania – doskonalić swoje umiejętności komunikacyjne w pracy zawodowej – uwzględniać opinie i pomysły innych członków zespołu – współpracować w celu wypracowania wspólnego

Temat zajęć	Liczba godzin	Efekty kształcenia słuchacz/uczestnik	Kryteria weryfikacji słuchacz/uczestnik	Oczekiwane efekty uczenia się – słuchacz/uczestnik potrafi
OMZ		<ul style="list-style-type: none"> planuje i organizuje pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań kieruje wykonaniem przydzielonych zadań monitoruje i ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań wprowadza rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy 	<ul style="list-style-type: none"> opisuje strukturę grupy zadaniowej określa zasady dobrej współpracy w grupie przydziela zadanie zespołowi sporządza harmonogram prac zespołu określa wiedzę, umiejętności i doświadczenie, jakie muszą mieć członkowie zespołu do wykonania poszczególnych zadań dobiera członków zespołu do wykonania zadania wskazuje role poszczególnych członków zespołu zadaniowego 	<ul style="list-style-type: none"> stanowiska zespołu – pomagać w rozwiązywaniu konfliktów w zespole – wydawać dyspozycje osobom realizującym poszczególne zadania zawodowe – nadzorować realizowanie zadań zawodowych – ocenić jakość wykonywanych zadań według przyjętych kryteriów zawodowych – porozumiewać się ze współpracownikami w pracy zawodowej – argumentować podjęte decyzje w rozmowach ze współpracownikami – stosować odpowiednie formy komunikacji interpersonalnej

4.4. Procedury osiągnięcia celów kształcenia z przedmiotu

Zadaniem przedmiotu jest ukazanie przebiegu procesów logistycznych, a także innych zagadnień związanych z otoczeniem, w którym funkcjonują przedsiębiorstwa realizujące zadania logistyczne. Przedmiot zaleca się realizować w formie wykładów i ćwiczeń. Zagadnienia przedstawione na wykładach są niezbędną podstawą teoretyczną dla ćwiczeń. Końcowym efektem tego przedmiotu jest nabycie przez uczestnika/słuchacza podstawowej wiedzy i umiejętności niezbędnych w pracy technika spedytora. Zadaniem przedmiotu jest także pokazanie zagadnień związanych z otoczeniem w jakim funkcjonują przedsiębiorstwa, które realizuje zadania logistyczne. Podstawowe wiadomości, zagadnienia i umiejętności nabyte przez uczestnika/słuchacza, w ramach nauczania tego przedmiotu będą wykorzystywane na pozostałych przedmiotach logistycznych, jak również w jego przyszłej pracy zawodowej.

Propozycje metod i form nauczania

Wykład, prezentacja z wykorzystaniem środków audio-wizualnych, praca w grupach, praca w parach, pogadanka, dyskusja. Zajęcia powinny być prowadzone z wykorzystaniem zróżnicowanych form. Zalecanymi metodami pracy są metody aktywizujące. Uczestnik/słuchacz powinien wykonywać ćwiczenia praktyczne. Ćwiczenia zaleca się realizować w oparciu o przykłady i zadania przygotowane przez nauczyciela. Przygotowując zestawy zadań praktycznych, ćwiczeń i innych materiałów, należy zadbać o dostosowanie ich do potrzeb i możliwości indywidualnych uczestnika/słuchacza. Efektem nauczania przedmiotu jest nabycie przez uczestnika/słuchacza podstawowej wiedzy w przygotowaniu zawodowym. Zajęcia powinny odbywać się w pracowni logistycznej. Podczas zajęć uczestnicy/słuchacze mogą pracować zarówno zespołowo jak i indywidualnie. Metody i formy pracy należy dobierać tak, by wspierać każdego uczestnika/słuchacza.

Obudowa dydaktyczna: proponowane podręczniki:

- Januła E., Podstawy transportu i spedycji, Wydawnictwo WSiP
- Drewnowki A., Siedlecki P., Zalewski P., Technologia transportu kolejowego, Wydawnictwa Komunikacji i Łączności, Warszawa 2015.
- Ficoń K., Logistyka morska. Statki, porty, spedycja, Wydawnictwo Belstudio, Warszawa 2010.
- Kacperczyk R., Transport i spedycja cz.1 i cz.2, Difin, Warszawa 2010.
- Sikorski A., Transport i spedycja międzynarodowa w handlu zagranicznym. Ośrodek Doradztwa i Kształcenia Kadr, 2013.

Zalecane środki i materiały dydaktyczne:

- zestawy ćwiczeń wraz z instrukcjami,
- plansze dydaktyczne (np. zawierające działania logistyczne),
- filmy dydaktyczne,
- biblioteczka podręczna: czasopisma specjalistyczne, literatura specjalistyczna, podręcznik dla uczestnika/słuchacza,
- prezentacje multimedialne,
- rzutnik multimedialny.

4.5. Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych uczestnika/słuchacza:

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć uczestników/słuchaczy powinno dostarczyć informacji o zakresie i poziomie realizacji celów określonych w programie. Proces oceniania powinien odbywać się na podstawie ustalonych kryteriów. Sprawdzanie i ocenianie powinno odbywać się na podstawie:

- sprawdzianów ustnych,
- sprawdzianów pisemnych,

- testów,
- obserwacji pracy uczestnika/słuchacza podczas wykonywania ćwiczeń.

Kontrolę poprawności wykonania ćwiczenia należy przeprowadzić w trakcie i po jego wykonaniu. Na zakończenie działu programowego wskazane jest przeprowadzenie testu praktycznego z zadaniami typu próba pracy.

Obserwując czynności uczestnika/słuchacza podczas wykonywania ćwiczeń i dokonując oceny jego pracy, należy zwrócić uwagę na:

- umiejętność radzenia sobie w sytuacjach zbliżonych do rzeczywistych zadań zawodowych,
- umiejętność pracy w zespole,
- korzystanie z różnych źródeł informacji (norm, katalogów, dokumentacji technicznej – w tym w języku obcym i z wykorzystaniem technologii informacyjnej).
- sprawność posługiwania się dokumentacją techniczną,
- przestrzeganie przepisów bhp podczas wykonywania ćwiczeń,
- umiejętność pracy w grupie,
- planowanie pracy

Wskazane jest, aby uczestnicy/słuchacze dokonywali samooceny własnej pracy i kolegów z zespołu, według zaproponowanych przez nauczyciela arkuszy samooceny i oceny oraz nabywania kompetencji w zakresie wiedzy i umiejętności. Istnieje również możliwości sprawdzania efektów kształcenia z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość.

5. Ewaluacja KUZ

Celem ewaluacji jest określenie jakości i skuteczności realizacji programu nauczania zawodu w zakresie:

- osiągnięcia efektów kształcenia,
- doboru oraz zastosowania form, metod i strategii dydaktycznych,
- współpracy z pracodawcami,
- wykorzystania bazy techno-dydaktycznej.

Ewaluacja jest to systematyczne zbieranie i analizowanie informacji o procesie dydaktycznym i jego efektach w celu sformułowania opinii wartościujących. Jest to proces określania, w jakim stopniu realizowane są zadania edukacyjne, ocena tych działań oraz osiąganych efektów. Wyniki ewaluacji zawierają wskazówki do podejmowania decyzji mających na celu poprawę jakości uczenia się i nauczania poprzez wprowadzanie korekt do programów edukacyjnych. Ewaluacja ma służyć głównie dostosowaniu programu nauczania i doskonaleniu metod pracy ze słuchaczami kursu.

Przedstawiony powyżej program nauczania jest jedną z możliwych form zrealizowania podstawy programowej w zakresie danej kwalifikacji, a zatem wymaga opracowania takich zasad, procedur i instrumentów ewaluacyjnych, które pozwolą go dynamicznie doskonalić.

Z uwagi na ciągłe udoskonalanie procesu edukacyjnego, permanentnej ewaluacji powinny podlegać, m. in.:

- wybrany program nauczania rozpatrywany w kontekście: zgodności z prawem oświatowym, poprawności merytorycznej i dydaktycznej;
- stopień użyteczności zajęć dla słuchaczy;
- efekty kształcenia słuchaczy;
- kwalifikacje i kompetencje nauczycieli;
- współpraca nauczycieli;
- wyposażenie placówki.

Ewaluację programu nauczania można dokonywać na bieżąco (ewaluacja formatywna) i całościowo (ewaluacja sumatywna).

Tabela 3 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
sporządza korespondencję handlową ek	<ul style="list-style-type: none"> – opisuje dokumentację stosowaną w korespondencji z kontrahentami – analizuje oferty kontrahentów – dobiera dokumenty handlowe do określonej usługi spedycyjnej – stosuje zasady wypełniania dokumentów wykorzystywanych w korespondencji z kontrahentami – sporządza dokumenty stosowane w korespondencji z kontrahentami, np. zapytanie ofertowe, oferta, reklamacja – analizuje informacje zawarte w korespondencji handlowej 	<ul style="list-style-type: none"> – ankieta ewaluacyjna, – ankiety, informacja zwrotna, arkusze obserwacji zajęć – analiza dokumentów (PPKZ, program nauczania) – analiza podstawy programowej, struktury programu nauczania, – analiza wymagań podstawowych i ponadpodstawowych 	<ul style="list-style-type: none"> – Przed wdrożeniem tematu zajęć – Wg uzgodnień zespołu nauczycieli – W terminie ustalonym przez kierownika kursu – Po zakończeniu tematu zajęć – Po zakończonych zajęciach w semestrze – Po
stosuje zasady negocjacji ek	<ul style="list-style-type: none"> – rozróżnia style i techniki negocjacji 		



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
w kontaktach z kontrahentem	<ul style="list-style-type: none"> – omawia znaczenie umiejętności komunikowania się w prowadzeniu negocjacji – sporządza scenariusz przebiegu negocjacji dotyczących sprzedaży usług transportowych i spedycyjnych – prowadzi negocjacje z kontrahentem – omawia bariery występujące w komunikacji z kontrahentami – określa czynniki wpływające na wybór kontrahentów 	programu, – analiza dokumentacji szkolnej (protokoły klasyfikacji), – media społecznościowe, – wywiad branżowy – analiza wyników egzaminów próbnych – analiza wyników egzaminów zawodowych	przeprowadzonych egzaminach próbnych – Po przeprowadzonych egzaminach zawodowych
proceeds marketingowe ek dobre do rodzaju usług transportowych i spedycyjnych lub wymagań klienta	<ul style="list-style-type: none"> – rozpoznaje potrzeby i wymagania klienta – charakteryzuje instrumenty marketingowe w działalności transportowej i spedycyjnej związane z obsługą klienta – sporządza kwestionariusz badania ankietowego dotyczący zapotrzebowania rynku na usługi transportowe i spedycyjne 		
określa zakres odpowiedzialności ek cywilnej przewoźnika i spedytora	<ul style="list-style-type: none"> – wskazuje podstawy prawne odpowiedzialności przewoźnika i spedytora – stosuje przepisy prawa dotyczące odpowiedzialności w działalności transportowej i spedycyjnej, w tym odpowiedzialności bezpośredniej i pośredniej, z tytułu nadzoru i z powodu zaniechania 		
stosuje reguły handlu ek międzynarodowego	<ul style="list-style-type: none"> – opisuje układ i strukturę formuł handlowych – wyjaśnia reguły handlu międzynarodowego – określa warunki realizacji dostaw w handlu zagranicznym – określa warunki płatności w handlu zagranicznym – stosuje reguły handlowe przy realizacji usług międzynarodowych 		



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
przeprowadza proces reklamacji	<ul style="list-style-type: none">– wskazuje przepisy prawa dotyczące procedury reklamacji– omawia zasady składania i rozpatrywania reklamacji– rozpatruje zasadność zgłoszenia reklamacyjnego– rozpatruje roszczenia z tytułu reklamacji– sporządza odpowiedź na reklamację– określa zakres odpowiedzialności stron za powierzone mienie podczas procesu spedycyjno-transportowego		

6. Wykaz literatury oraz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

6.1. Wykaz literatury

- 1) Wiszniewska M., *Przewóz ładunków*, Wydawnictwo WSiP
- 2) Januła E., *Podstawy transportu i spedycji*, Wydawnictwo WSiP
- 3) Justyna Stochaj, Jarosław Stolarski, Joanna Śliżewska, Paweł Śliżewski, „Organizacja transportu oraz obsługa klientów i kontrahentów”. Cz.1, Wydawnictwo WSiP
- 4) Anna Rożej, Justyna Stochaj, Joanna Śliżewska, Paweł Śliżewski, „Organizacja transportu oraz obsługa klientów i kontrahentów”. Cz.2, Wydawnictwo WSiP
- 5) Buwała W., Szczęch K., *Bezpieczeństwo i higiena pracy*, Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne, Warszawa 2017.
- 6) Drewnowki A., Siedlecki P., Zalewski P., *Technologia transportu kolejowego*, Wydawnictwa Komunikacji i Łączności, Warszawa 2015.
- 7) Ficoń K., *Logistyka morska. Statki, porty, spedycja*, Wydawnictwo Belstudio, Warszawa 2010.
- 8) Kacperczyk R., *Transport i spedycja cz.1 i cz.2*, Difin, Warszawa 2010.
- 9) Stajniak M., Hajdul M., Foltyński M., Koliński A., Andrzejczyk P., *Organizacja i monitorowanie procesów transportowych*, Biblioteka Logistyka, Poznań 2015
- 10) Śliwczyński B., Koliński A., *Organizacja i monitorowanie procesów dystrybucyjnych*, Biblioteka Logistyka, Poznań 2014.
- 11) Golińska P., Stachowiak A., *Język angielski dla logistyków*, Difin, Warszawa 2010.
- 12) Matulewska A., Matulewski M., *My Logistics. Język angielski dla logistyków*, Instytut Logistyki i Magazynowania, Poznań 2013.
- 13) Stochaj J., Stolarski J., Śliżewska J., Śliżewski P., *Organizacja transportu oraz obsługa klientów i kontrahentów Część 1*, Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne, Warszawa 2018.
- 14) Wojewódzka-Król K., Załoga E., *Transport. Nowe wyzwania*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2016.
- 15) Sikorski A., *Transport i spedycja międzynarodowa w handlu zagranicznym. Ośrodek Doradztwa i Kształcenia Kadr*, 2013.
- 16) Czasopisma branżowe.

6.2. Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

Pracownia zarządzania spedycją wyposażona w:

- stanowisko komputerowe dla nauczyciela wyposażone w komputer podłączony do sieci lokalnej z dostępem do Internetu, urządzeniem wielofunkcyjnym i projektorem multimedialnym, wizualizer,

- stanowiska komputerowe dla uczestników/słuchaczy (jedno stanowisko dla jednego uczestnika/słuchacza) wyposażone w komputer podłączony do sieci lokalnej z dostępem do Internetu, urządzenie wielofunkcyjne (jedno urządzenie dla czterech stanowisk),
- pakiet programów biurowych, pakiet programów do obsługi transportu, w tym oprogramowanie umożliwiające planowanie i monitorowanie systemów transportowych, korzystanie z topograficznej mapy Rzeczypospolitej Polskiej w wersji elektronicznej,
- modele środków transportu wewnętrznego i zewnętrznego, plansze poglądowe, czasopisma branżowe, filmy dydaktyczne, wzory dokumentów handlowych, transportowych i spedycyjnych,
- materiały pomocnicze: segregatory, skoroszyty, teczki, przybory biurowe.

7. Sposób i forma zaliczenia kursu

Sposób i forma zaliczenia przedmiotu.

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 kursu umiejętności zawodowych, przed rozpoczęciem zajęć.

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

Warunki zaliczenia kursu umiejętności zawodowych:

- 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/instruktorzem prowadzącym zajęcia edukacyjne, przewidziane w planie nauczania.

Organizator kursu zwalnia słuchacza z obowiązku odbycia praktyki zawodowej, jeżeli przedłoży on zaświadczenie wydane przez pracodawcę, potwierdzające przepracowanie w zakresie kwalifikacji, w którą wchodzi zawód, w którym się kształci, okresu co najmniej równego okresowi trwania nauki, przewidzianemu dla danego kursu umiejętności zawodowych.

W przypadku zwolnienia słuchacza z obowiązku odbycia praktyki zawodowej w dokumentacji przebiegu nauczania wpisuje się: "zwolniony/zwolniona z praktyki zawodowej".

8. Sprawdzenie kompletności i poprawności opracowanego programu zajęć

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

Tabela 4 Weryfikacja 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

8.2. Tabela weryfikacji programu KUZ pod kątem kompletności efektów kształcenia

Tabela 5 Weryfikacja programu nauczania KUZ pod kątem zgodności z przepisami prawa oświatowego

Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
SPL.05.6. Sporządzanie korespondencji i prowadzenie negocjacji		
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	
sporządza korespondencję handlową ek	<ul style="list-style-type: none"> opisuje dokumentację stosowaną w korespondencji z kontrahentami analizuje oferty kontrahentów dobiera dokumenty handlowe do określonej usługi spedycyjnej stosuje zasady wypełniania dokumentów wykorzystywanych w korespondencji z kontrahentami sporządza dokumenty stosowane w korespondencji z kontrahentami, np. zapytanie ofertowe, oferta, reklamacja analizuje informacje zawarte w korespondencji handlowej 	<ul style="list-style-type: none"> Praca z dokumentacją i zasady przechowywania Przetwarzanie tekstu w środowisku edytora tekstu Tworzenie dokumentów handlowych Dokumenty spedytorskie Operowanie programem arkusza kalkulacyjnego
stosuje zasady negocjacji w kontaktach z kontrahentem ek	<ul style="list-style-type: none"> rozdziela style i techniki negocjacji omawia znaczenie umiejętności komunikowania się w prowadzeniu negocjacji sporządza scenariusz przebiegu negocjacji dotyczących sprzedaży usług transportowych i spedycyjnych prowadzi negocjacje z kontrahentem omawia bariery występujące w komunikacji z kontrahentami określa czynniki wpływające na wybór kontrahentów 	<ul style="list-style-type: none"> Zapoznanie z systemem poczty elektronicznej – korespondencja służbowa Podstawy rysunku technicznego Urzędy kontrolne. Wykorzystywanie sieci lokalnych i Internetu
prowadzi działania marketingowe dobrane do rodzaju usług transportowych i spedycyjnych lub wymagań klienta ek	<ul style="list-style-type: none"> rozpoznaje potrzeby i wymagania klienta charakteryzuje instrumenty marketingowe w działalności transportowej i spedycyjnej związane z obsługą klienta sporządza kwestionariusz badania ankietowego dotyczący zapotrzebowania rynku na usługi transportowe i spedycyjne 	<ul style="list-style-type: none"> Firmy spedycyjne, transportowe, logistyczne, handlowe, Opracowywaniu oferty spedycyjnej, Podejmowaniu współpracy z klientami i firmami współpracującymi, Kalkulowaniu kosztów usług spedycyjnych,
określa zakres odpowiedzialności cywilnej przewoźnika i spedytora ek	<ul style="list-style-type: none"> wskazuje podstawy prawne odpowiedzialności przewoźnika i spedytora stosuje przepisy prawa dotyczące odpowiedzialności w działalności transportowej i spedycyjnej, w tym odpowiedzialności bezpośredniej 	<ul style="list-style-type: none"> Agencje obsługi portów lotniczych i morskich, Prowadzeniu rozliczeń z klientami i firmami współpracującymi,

Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
SPL.05.6. Sporządzanie korespondencji i prowadzenie negocjacji		
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	
	i pośredniej, z tytułu nadzoru i z powodu zaniechania	
stosuje reguły handlu międzynarodowego ek	<ul style="list-style-type: none"> – opisuje układ i strukturę formuł handlowych – wyjaśnia reguły handlu międzynarodowego – określa warunki realizacji dostaw w handlu zagranicznym – określa warunki płatności w handlu zagranicznym – stosuje reguły handlowe przy realizacji usług międzynarodowych 	<ul style="list-style-type: none"> – Firmy kurierskie, – Likwidowaniu szkody powstałej w procesie przewozowym, – Klasyfikacja kosztów – Dokumenty kasowe – Dokumenty rozliczeniowe – Taktyka negocjacji – Zasady prowadzenia negocjacji – Wymagania dotyczące etyki, kultury, zachowań w prowadzeniu negocjacji – Zasady operowania informacjami w negocjacjach
przeprowadza proces reklamacji	<ul style="list-style-type: none"> – wskazuje przepisy prawa dotyczące procedury reklamacji – omawia zasady składania i rozpatrywania reklamacji – rozpatruje zasadność zgłoszenia reklamacyjnego – rozpatruje roszczenia z tytułu reklamacji – sporządza odpowiedź na reklamację – określa zakres odpowiedzialności stron za powierzone mienie podczas procesu spedycyjno-transportowego 	

9. Załączniki

Tabela 6 Przyporządkowanie efektów kształcenia wraz z kryteriami weryfikacji do poszczególnych przedmiotów

Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)	Sporządzanie korespondencji i prowadzenie negocjacji
SPL.05.6. Sporządzanie korespondencji i prowadzenie negocjacji			
sporządza korespondencję handlową ek	<ul style="list-style-type: none"> – opisuje dokumentację stosowaną w korespondencji z kontrahentami – analizuje oferty kontrahentów – dobiera dokumenty handlowe do określonej usługi spedycyjnej – stosuje zasady wypełniania dokumentów wykorzystywanych w korespondencji z kontrahentami 	<ul style="list-style-type: none"> – Praca z dokumentacją i zasady przechowywania – Przetwarzanie tekstu w środowisku edytora tekstu – Tworzenie dokumentów handlowych – Dokumenty spedytorskie 	X

Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)	Sporządzanie korespondencji i prowadzenie negocjacji
SPL.05.6. Sporządzanie korespondencji i prowadzenie negocjacji			
	<ul style="list-style-type: none"> – sporządza dokumenty stosowane w korespondencji z kontrahentami, np. zapytanie ofertowe, oferta, reklamacja – analizuje informacje zawarte w korespondencji handlowej 	<ul style="list-style-type: none"> – Operowanie programem arkusza kalkulacyjnego – Zapoznanie z systemem poczty elektronicznej – korespondencja służbowa 	
stosuje zasady negocjacji ek w kontaktach z kontrahentem	<ul style="list-style-type: none"> – rozróżnia style i techniki negocjacji – omawia znaczenie umiejętności komunikowania się w prowadzeniu negocjacji – sporządza scenariusz przebiegu negocjacji dotyczących sprzedaży usług transportowych i spedycyjnych – prowadzi negocjacje z kontrahentem – omawia bariery występujące w komunikacji z kontrahentami – określa czynniki wpływające na wybór kontrahentów 	<ul style="list-style-type: none"> – Podstawy rysunku technicznego – Urzędy kontrolne. – Wykorzystywanie sieci lokalnych i Internetu – Firmy spedycyjne, transportowe, logistyczne, handlowe, – Opracowywaniu oferty spedycyjnej, – Podejmowaniu współpracy z klientami i firmami współpracującymi, 	X
prowadzi działania ek marketingowe dobrane do rodzaju usług transportowych i spedycyjnych lub wymagań klienta	<ul style="list-style-type: none"> – rozpoznaje potrzeby i wymagania klienta – charakteryzuje instrumenty marketingowe w działalności transportowej i spedycyjnej związane z obsługą klienta – sporządza kwestionariusz badania ankietowego dotyczący zapotrzebowania rynku na usługi transportowe i spedycyjne 	<ul style="list-style-type: none"> – Kalkulowaniu kosztów usług spedycyjnych, – Agencje obsługi portów lotniczych i morskich, – Prowadzeniu rozliczeń z klientami i firmami współpracującymi, 	X
określa zakres ek odpowiedzialności cywilnej przewoźnika i spedytora	<ul style="list-style-type: none"> – wskazuje podstawy prawne odpowiedzialności przewoźnika i spedytora – stosuje przepisy prawa dotyczące odpowiedzialności w działalności transportowej i spedycyjnej, w tym odpowiedzialności bezpośredniej i pośredniej, z tytułu nadzoru i z powodu zaniechania 	<ul style="list-style-type: none"> – Firmy kurierskie, – Likwidowanie szkody powstałej w procesie przewozowym, 	X
stosuje reguły handlu ek międzynarodowego	<ul style="list-style-type: none"> – opisuje układ i strukturę formuł handlowych – wyjaśnia reguły handlu międzynarodowego – określa warunki realizacji dostaw w handlu zagranicznym 	<ul style="list-style-type: none"> – Klasyfikacja kosztów – Dokumenty kasowe – Dokumenty rozliczeniowe 	X

Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)	Sporządzanie korespondencji i prowadzenie negocjacji
SPL.05.6. Sporządzanie korespondencji i prowadzenie negocjacji			
	<ul style="list-style-type: none"> – określa warunki płatności w handlu zagranicznym – stosuje reguły handlowe przy realizacji usług międzynarodowych 	<ul style="list-style-type: none"> – Taktyka negocjacji – Zasady prowadzenia negocjacji 	
przeprowadza proces reklamacji	<ul style="list-style-type: none"> – wskazuje przepisy prawa dotyczące procedury reklamacji – omawia zasady składania i rozpatrywania reklamacji – rozpatruje zasadność zgłoszenia reklamacyjnego – rozpatruje roszczenia z tytułu reklamacji – sporządza odpowiedź na reklamację – określa zakres odpowiedzialności stron za powierzone mienie podczas procesu spedycyjno-transportowego 	<ul style="list-style-type: none"> – Wymagania dotyczące etyki, kultury, zachowań w prowadzeniu negocjacji – Zasady operowania informacjami w negocjacjach 	X

Tabela 7 Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia i nadawanie nazw tym zajęciom

Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w przedmioty/ NAZWY PRZEDMIOTÓW Obowiązkowe zajęcia edukacyjne ustalone przez dyrektora	Liczba godzin na poszczególne efekty kształcenia uwzględniająca minimalną liczbę określoną w podstawie programowej	Okres realizacji w cyklu nauczania
SPL.05.6. Sporządzanie korespondencji i prowadzenie negocjacji					
Zasady sporządzania korespondencji	sporządza korespondencję handlową	<ul style="list-style-type: none"> – opisuje dokumentację stosowaną w korespondencji z kontrahentami – analizuje oferty kontrahentów – dobiera dokumenty handlowe do określonej usługi spedycyjnej – stosuje zasady wypełniania dokumentów wykorzystywanych w korespondencji z kontrahentami 	Sporządzanie korespondencji i prowadzenie negocjacji	30	3 tygodnie

Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w przedmioty/ NAZWY PRZEDMIOTÓW Obowiązkowe zajęcia edukacyjne ustalone przez dyrektora	Liczba godzin na poszczególne efekty kształcenia uwzględniająca minimalną liczbę określoną w podstawie programowej	Okres realizacji w cyklu nauczania
SPL.05.6. Sporządzanie korespondencji i prowadzenie negocjacji					
		<ul style="list-style-type: none"> – sporządza dokumenty stosowane w korespondencji z kontrahentami, np. zapytanie ofertowe, oferta, reklamacja – analizuje informacje zawarte w korespondencji handlowej 			
Zasady negocjacji	stosuje zasady negocjacji w kontaktach z kontrahentem ek	<ul style="list-style-type: none"> – rozróżnia style i techniki negocjacji – omawia znaczenie umiejętności komunikowania się w prowadzeniu negocjacji – sporządza scenariusz przebiegu negocjacji dotyczących sprzedaży usług transportowych i spedycyjnych – prowadzi negocjacje z kontrahentem – omawia bariery występujące w komunikacji z kontrahentami – określa czynniki wpływające na wybór kontrahentów 		20	2 tygodnie
Strategia w działaniach na rynku gospodarczym	prowdzi działania marketingowe dobrane do rodzaju usług transportowych i spedycyjnych lub wymagań klienta ek	<ul style="list-style-type: none"> – rozpoznaje potrzeby i wymagania klienta – charakteryzuje instrumenty marketingowe w działalności transportowej i spedycyjnej związane z obsługą klienta – sporządza kwestionariusz badania ankietowego dotyczący zapotrzebowania rynku na usługi transportowe i spedycyjne 		30	3 tygodnie
Ryzyko i odpowiedzialność	określa zakres ek	<ul style="list-style-type: none"> – wskazuje podstawy prawne odpowiedzialności 		30	3 tygodnie

Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w przedmioty/ NAZWY PRZEDMIOTÓW Obowiązkowe zajęcia edukacyjne ustalone przez dyrektora	Liczba godzin na poszczególne efekty kształcenia uwzględniająca minimalną liczbę określona w podstawie programowej	Okres realizacji w cyklu nauczania
SPL.05.6. Sporządzanie korespondencji i prowadzenie negocjacji					
w transporcie i spedycji	odpowiedzialności cywilnej przewoźnika i spedytora	przewoźnika i spedytora <ul style="list-style-type: none"> – stosuje przepisy prawa dotyczące odpowiedzialności w działalności transportowej i spedycyjnej, w tym odpowiedzialności bezpośredniej i pośredniej, z tytułu nadzoru i z powodu zaniechania 			
Reguły i zasady handlowe	stosuje reguły handlu międzynarodowego	<ul style="list-style-type: none"> – opisuje układ i strukturę formuł handlowych – wyjaśnia reguły handlu międzynarodowego – określa warunki realizacji dostaw w handlu zagranicznym – określa warunki płatności w handlu zagranicznym – stosuje reguły handlowe przy realizacji usług międzynarodowych 		20	2 tygodnie
Rozwiązywania sporów w dziedzinie gospodarczej	przeprowadza proces reklamacji	<ul style="list-style-type: none"> – wskazuje przepisy prawa dotyczące procedury reklamacji – omawia zasady składania i rozpatrywania reklamacji – rozpatruje zasadność zgłoszenia reklamacyjnego – rozpatruje roszczenia z tytułu reklamacji – sporządza odpowiedź na reklamację – określa zakres odpowiedzialności stron za powierzone mienie podczas procesu 		20	2 tygodnie

Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w przedmioty/ NAZWY PRZEDMIOTÓW Obowiązkowe zajęcia edukacyjne ustalone przez dyrektora	Liczba godzin na poszczególne efekty kształcenia uwzględniająca minimalną liczbę określoną w podstawie programowej	Okres realizacji w cyklu nauczania
SPL.05.6. Sporządzanie korespondencji i prowadzenie negocjacji					
		spedycyjno-transportowego			

Tabela 8 Określenie liczby godzin poszczególnych zajęć z podziałem na zajęcia teoretyczne i praktyczne

Przedmiot/ Obowiązkowe zajęcia edukacyjne ustalone przez dyrektora	Liczba godzin		Efekty kształcenia wraz kryteriami weryfikacji realizowane w ramach przedmiotów oraz kodami	
	Zajęcia teoretyczne	Zajęcia praktyczne	Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji uczestnik/słuchacz potrafi
Zasady sporządzania korespondencji i prowadzenie negocjacji	10	20	sporządza korespondencję handlową ek	<ul style="list-style-type: none"> – opisuje dokumentację stosowaną w korespondencji z kontrahentami – analizuje oferty kontrahentów – dobiera dokumenty handlowe do określonej usługi spedycyjnej – stosuje zasady wypełniania dokumentów wykorzystywanych w korespondencji z kontrahentami – sporządza dokumenty stosowane w korespondencji z kontrahentami, np. zapytanie ofertowe, oferta, reklamacja – analizuje informacje zawarte w korespondencji handlowej
	10	10	stosuje zasady negocjacji w kontaktach z kontrahentem ek	<ul style="list-style-type: none"> – rozróżnia style i techniki negocjacji – omawia znaczenie umiejętności komunikowania się w prowadzeniu negocjacji – sporządza scenariusz przebiegu negocjacji dotyczących sprzedaży usług transportowych i spedycyjnych – prowadzi negocjacje z kontrahentem – omawia bariery występujące w komunikacji z kontrahentami – określa czynniki wpływające na wybór kontrahentów
	20	10	prowdzi działania ek	<ul style="list-style-type: none"> – rozpoznaje potrzeby i wymagania klienta



Przedmiot/ Obowiązkowe zajęcia edukacyjne ustalone przez dyrektora	Liczba godzin		Efekty kształcenia wraz kryteriami weryfikacji realizowane w ramach przedmiotów oraz kodami	
	Zajęcia teoretyczne	Zajęcia praktyczne		
			Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji uczestnik/słuchacz potrafi
			marketingowe dobrane do rodzaju usług transportowych ispedycyjnych lub wymagań klienta	<ul style="list-style-type: none">– charakteryzuje instrumenty marketingowe w działalności transportowej i spedycyjnej związane z obsługą klienta– sporządza kwestionariusz badania ankietowego dotyczący zapotrzebowania rynku na usługi transportowe i spedycyjne
	20	10	określa zakres odpowiedzialności cywilnej przewoźnika i spedytora ek	<ul style="list-style-type: none">– wskazuje podstawy prawne odpowiedzialności przewoźnika i spedytora– stosuje przepisy prawa dotyczące odpowiedzialności w działalności transportowej i spedycyjnej, w tym odpowiedzialności bezpośredniej i pośredniej, z tytułu nadzoru i z powodu zaniechania
	10	10	stosuje reguły handlu międzynarodowego ek	<ul style="list-style-type: none">– opisuje układ i strukturę formuł handlowych– wyjaśnia reguły handlu międzynarodowego– określa warunki realizacji dostaw w handlu zagranicznym– określa warunki płatności w handlu zagranicznym– stosuje reguły handlowe przy realizacji usług międzynarodowych
	10	10	przeprowadza proces reklamacji	<ul style="list-style-type: none">– wskazuje przepisy prawa dotyczące procedury reklamacji– omawia zasady składania i rozpatrywania reklamacji– rozpatruje zasadność zgłoszenia reklamacyjnego– rozpatruje roszczenia z tytułu reklamacji– sporządza odpowiedź na reklamację– określa zakres odpowiedzialności stron za powierzone mienie podczas procesu spedycyjno-transportowego