

## PROGRAM NAUCZANIA DLA ZAWODU SPRZEDAWCA 522301

### INFORMACJA O ZAWODZIE SPRZEDAWCA

**Sprzedawca** sprzedaje towary oferowane w punktach sprzedaży detalicznej (sklepach, hipermarketach), drobnodetalicznej (w kioskach i na targowiskach) oraz hurtowej (w hurtowniach); obsługuje nabywców bezpośrednio (w handlu metodą tradycyjną) lub pośrednio (w handlu metodą samoobsługową i preselekcji), organizuje zaopatrzenie i przyjmowanie dostaw towarów, sprawdzanie towarów pod względem ilościowym i jakościowym, uiszczanie należności za dostarczone produkty, przygotowuje produkty do sprzedaży (czyszczenie, sortowanie itp.) i ich wyeksponowanie, informuje nabywcę o walorach sprzedawanych produktów, pomaga nabywcy przy wyborze produktu, sprawnie realizuje zamówienia składane przez nabywców (demonstruje, waży, mierzy, paczkuje), inkasuje należności za sprzedane produkty, dba o czystość i estetykę miejsca sprzedaży, załatwia reklamacje zakupionych towarów, przyjmuje i rejestruje zamówienia na towary w hurtowniach, współpracuje w przygotowywaniu oferty sprzedaży (oferty towarowe, cenniki, katalogi itp.), współpracuje przy badaniu sytuacji rynkowej i określaniu potrzeb rynku, informuje o warunkach sprzedaży (stosowane upusty), zawiera transakcje sprzedaży, sporządza faktury za towary, przestrzega warunków sanitarnych sprzedaży, zabezpiecza punkt sprzedaży lub hurtowni przed włamaniem, kradzieżą itp.

### SZCZEGÓŁOWE CELE KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE SPRZEDAWCA

Absolwent szkoły kształcącej w zawodzie **sprzedawca** powinien być przygotowany do wykonywania następujących zadań zawodowych:

- 1) przyjmowania dostaw oraz przygotowywania towarów do sprzedaży;
- 2) wykonywania prac związanych z obsługą klientów oraz realizacją transakcji kupna i sprzedaży.

Do wykonywania zadań zawodowych niezbędne jest osiągnięcie efektów kształcenia określonych w podstawie programowej kształcenia w zawodzie **sprzedawca**:

- efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów (BHP, PDG, JOZ, KPS);
- efekty kształcenia wspólne dla zawodów w ramach obszaru administracyjno-usługowego stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie PKZ(A.j);
- efekty kształcenia właściwe dla kwalifikacji wyodrębnionej w zawodzie A.18. *Prowadzenie sprzedaży*.

Kształcenie zgodnie z opracowanym programem nauczania pozwoli na osiągnięcie wyżej wymienionych celów kształcenia.

## Prowadzenie sprzedaży      ZAJĘCIA PRAKTYCZNE

Bezpieczne wykonywanie pracy sprzedawcy	
BHP(4)1 rozróżnić źródła i rodzaje zagrożeń dla życia i zdrowia w środowisku pracy	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Organizowanie stanowiska pracy sprzedawcy.</li> <li>– Zasady i przepisy dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisów ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska podczas wykonywania zadań zawodowych sprzedawcy.</li> <li>– Zasady ochrony środowiska w pracy sprzedawcy.</li> <li>– System pomocy medycznej w przypadku sytuacji stanowiącej zagrożenie zdrowia i życia.</li> <li>– Zapobieganie zagrożeniom życia i zdrowia w miejscu wykonywania czynności zawodowych sprzedawcy.</li> <li>– Pierwsza pomoc w stanach zagrożenia życia i zdrowia.</li> </ul>
BHP(4)2 ustalić sposoby zapobiegania zagrożeniom zdrowia i życia związanym z pracą sprzedawcy;	
BHP(4)3 ustalić sposoby zapobiegania zagrożeniom dla mienia związanym z pracą	
BHP(5)1 ustalić rodzaje czynników szkodliwych występujących w środowisku pracy	
BHP(5)2 określić sposoby zabezpieczania się przed czynnikami szkodliwymi w pracy	
BHP(6)1 rozróżnić czynniki szkodliwe dla organizmu człowieka występujące w środowisku pracy sprzedawcy;	
BHP(6)2 wyjaśnić działanie czynników szkodliwych w środowisku pracy sprzedawcy na organizm człowieka;	
BHP(7)1 zorganizować stanowisko pracy sprzedawcy zgodnie z wymogami ergonomii;	
BHP(7)2 zorganizować stanowisko pracy sprzedawcy zgodnie z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;	
BHP(8)1 zidentyfikować środki ochrony indywidualnej i zbiorowej;	
BHP(8)2 dobrać środki ochrony indywidualnej do wykonywanych zadań zawodowych	
BHP(8)3 dobrać środki ochrony zbiorowej do wykonywanych zadań zawodowych	
BHP(9)1 dokonać analizy przepisów i zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisów ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska podczas wykonywania zadań zawodowych;	
BHP(9)2 przestrzegać zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisów ochrony przeciwpożarowej podczas wykonywania zadań zawodowych;	
BHP(9)3 przestrzegać zasad ochrony środowiska podczas wykonywania zadań	
BHP(10)1 powiadomić system pomocy medycznej w przypadku sytuacji stanowiącej zagrożenie zdrowia i życia przy wykonywaniu zadań zawodowych sprzedawcy;	
BHP(10)2 zapobiegać zagrożeniom życia i zdrowia w miejscu wykonywania czynności zawodowych sprzedawcy;	
BHP(10)3 zidentyfikować stany zagrożenia zdrowia i życia w pracy sprzedawcy;	
BHP(10)4 zidentyfikować polski system pomocy medycznej w stanach zagrożenia zdrowia i życia oraz sposoby powiadamiania;	
BHP(10)5 udzielić pierwszej pomocy w stanach zagrożenia życia i zdrowia	
KPS(5)2 zastosować sposoby radzenia sobie ze stresem;	
KPS(6)1 wykazać gotowość do ciągłego uczenia się i doskonalenia zawodowego;	
KPS(8)3 przewidzieć skutki podejmowanych działań;	
OMZ(5)2 zaproponować rozwiązania techniczne mające na celu poprawę wydajności i jakości pracy.	

<b>Bezpieczne wykonywanie pracy sprzedawcy</b>	
BHP(4)1 rozróżnić źródła i rodzaje zagrożeń dla życia i zdrowia w środowisku pracy	– Organizowanie stanowiska pracy sprzedawcy.
	– Zasady i przepisy dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy oraz
<b>Czynności związane z obsługą klientów</b>	przepisów ochrony przeciwpożarowej i
A.18.1(6)4 dokonać analizy oferty sprzedażowej przedsiębiorstwa handlowego (rodzaje towarów, stosowane rabaty, upusty itp.);	czynności sprzedawcy w zakresie ochrony środowiska podczas przechowywania towarów.
A.18.1(6)5 zaprezentować klientom indywidualnym i instytucjonalnym ofertę sprzedażową przedsiębiorstwa handlowego;	– Obsługa klientów w przedsiębiorstwie sprzedawcy.
A.18.1(8)13 dokonać analizy norm towarowych i norm jakości dotyczących konserwacji towarów w przedsiębiorstwie handlowym;	– Zasady ochrony środowiska w pracy sprzedawcy.
A.18.1(8)14 dokonać analizy warunków przechowywania towarów w przedsiębiorstwie handlowym;	– Informacje przekazywane klientom. – Działania promujące przedsiębiorstwo handlowe oraz sprzedawane towary.
A.18.1(9)3 przestrzegać zasad obsługi wskazanych urządzeń technicznych stosowanych w handlu;	– System pomocy medycznej w przypadku sytuacji stanowiącej zagrożenie zdrowia i życia. – Oferta handlowa i sposoby jej prezentowania.
A.18.1(9)4 obsłużyć urządzenia techniczne stosowane na stanowiskach pracy w handlu zgodnie z zasadami obsługi;	– Zapobieganie zagrożeniom i
A.18.2(2)10 dopasować zasady obsługi klienta do formy sprzedaży w przedsiębiorstwie handlowym;	– Zdrowotkowaniach. – Obsługa urządzeń technicznych w m. obsługa urządzeń technicznych zawodowych sprzedawcy.
A.18.2(2)11 obsłużyć klienta zgodnie z zasadami stosowanymi w handlu	– Dokumentowanie sprzedaży. – Rozliczanie należności.
A.18.2(5)1 dobrać zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej do typu klienta;	– Pierwsza pomoc w stanach zagrożenia życia i zdrowia. – Środki płatnicze. – Obsługa stanowiska kasowego.
A.18.2(5)2 przeprowadzić rozmowę sprzedażową dostosowaną do typu klienta zgodnie z zasadami;	– Dowody zakupu. – Raporty kasowe.
A.18.2(6)10 poinformować klienta o sposobach użytkowania i przechowywania kupowanych towarów;	– Zasady wydawania towarów. – Pakowanie wydawanych towarów. – Podatek VAT.
A.18.2(6)11 zaprezentować klientowi walory użytkowe sprzedawanego towaru;	– Obsługa urządzeń technicznych stosowanych w handlu. – Postępowanie reklamacyjne.
A.18.2(7)8 zapoznać klienta z ofertą handlową przedsiębiorstwa zgodnie z zasadami stosowanymi przez przedsiębiorstwa handlowe;	
A.18.2(7)9 zaprezentować ofertę handlową w rozmowie telefonicznej lub bezpośredniej z potencjalnym klientem oraz w sprzedaży internetowej;	
A.18.2(7)10 zachęcić klientów do dokonywania zakupów sprzedawanych towarów	
A.18.2(8)8 przyjąć zamówienie klienta na określony towar;	
A.18.2(8)9 wykonać czynności związane z realizacją zamówienia klienta;	
A.18.2(9)1 rozróżnić środki płatnicze i metody sprawdzania ich autentyczności;	
A.18.2(9)3 sporządzić dokumenty związane z rozliczeniem należności;	
A.18.2(9)4 przyjąć zapłatę za towar w różnej formie zgodnie z przyjętymi zasadami;	
A.18.2(9)5 przygotować stanowisko kasowe do pracy zgodnie z zasadami;	
A.18.2(9)6 obsłużyć kasę fiskalną zgodnie z instrukcją obsługi;	
A.18.2(9)7 sporządzić dowody zakupu zgodnie z przyjętymi zasadami;	
A.18.2(9)8 sporządzić dobowe i okresowe raporty zgodnie z przyjętymi zasadami;	
A.18.2(9)9 uporządkować stanowisko kasowe zgodnie z przyjętymi zasadami;	
A.18.2(11)8 zapakować towar zgodnie z zasadami i oczekiwaniami klienta;	
A.18.2(11)9 wydać towar zgodnie z przyjętymi w przedsiębiorstwie zasadami;	
A.18.2(11)10 poinformować klienta o warunkach odbioru towaru;	
A.18.2(12)5 zanalizować instrukcję obsługi urządzeń technicznych stosowanych na stanowiskach pracy;	
A.18.2(12)3 obsłużyć urządzenia techniczne stosowane na stanowiskach pracy zgodnie z instrukcją;	
A.18.2(13)10 dokonać analizy dokumentów potwierdzających sprzedaż towarów stosowanych w przedsiębiorstwie handlowym;	
A.18.2(13)11 sporządzić dokumenty potwierdzające sprzedaż towarów stosowane w przedsiębiorstwie handlowym zgodnie z zasadami;	
A.18.2(14)4 zidentyfikować stawki podatku VAT w zależności od rodzaju towaru;	
A.18.2(14)5 obliczyć podatek VAT zgodnie z przepisami o podatku VAT;	
A.18.2(16)7 dokonać analizy procedury dotyczącej przyjmowania i rozpatrywania reklamacji stosowane w przedsiębiorstwie handlowym;	

<b>Bezpieczne wykonywanie pracy sprzedawcy</b>	
BHP(4)1 rozróżnić źródła i rodzaje zagrożeń dla życia i zdrowia w środowisku pracy	– Organizowanie stanowiska pracy sprzedawcy.
A.18.2(16)3 wypełnić aktualnie obowiązujące dokumenty reklamacyjne;	– Zasady i przepisy dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisów ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska podczas wykonywania zadań zawodowych sprzedawcy.
KPS(3)1 dokonać analizy rezultatów podejmowanych działań;	
KPS(1)1 zastosować zasady kultury osobistej;	
KPS(2)2 zaplanować sposób realizacji wyznaczonych celów;	
KPS(5)2 zastosować sposoby radzenia sobie ze stresem;	
KPS(8)3 przewidzieć skutki podejmowanych działań.	
<b>Planowane zadania</b> <b>Obsługiwanie klientów</b> Zajęcia praktyczne przygotowują ucznia do wykonywania zadań zawodowych sprzedawcy. W trakcie procesu kształcenia powinny być ukształtowane umiejętności przestrzegania zasad higieny i bezpieczeństwa pracy w handlu, zapobiegania czynnikom szkodliwym dla zdrowia sprzedawcy oraz wykonywania wszystkich czynności przedsprzedażowych. W trakcie zajęć praktycznych należy rozwijać kompetencje personalne i społeczne przy wykonywaniu zadań zawodowych sprzedawcy. Szczególnie należy rozwijać następujące kompetencje: przestrzeganie zasad kultury i etyki, konsekwencja w realizacji podejmowanych działań, odpowiedzialność za podejmowane działania oraz współpraca w zespole. Zadania realizowane przez uczniów w trakcie zajęć praktycznych są skorelowane z treściami programowymi nauczania zrealizowanych w szkole. Celem takich zajęć jest pogłębianie oraz doskonalenie umiejętności opanowanych w szkole, w rzeczywistych warunkach pracy. W trakcie realizacji programu uczniowie powinni doskonalić umiejętności wykonywania określonych zadań na poszczególnych stanowiskach pracy. Wskazane jest dostosowywanie sposobu realizacji programu zajęć praktycznych do specyfiki przedsiębiorstwa. Uczniowie powinni dokładnie rozpoznać czynności zawodowe sprzedawcy oraz wykonywać zadania skorelowane z efektami kształcenia zawartymi w dziale <i>Czynności związane z obsługą klientów</i> . Uczniowie dokumentują przebieg zajęć praktycznych w dzienniczku praktyk. Bardzo ważne jest kształtowanie odpowiedzialności za wykonywaną pracę oraz wdrażanie do samokontroli. Przed przystąpieniem uczniów do wykonywania prac należy zapoznać ich z przepisami obowiązującymi na danym stanowisku pracy.	– Zasady ochrony środowiska w pracy sprzedawcy.
<b>Warunki osiągania efektów kształcenia, w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacyjne</b> Zajęcia mogą być prowadzone u pracodawcy i w Centrum Kształceniu Praktycznego. W trakcie zajęć praktycznych powinny być ukształtowane umiejętności zawodowe dotyczące wykonywania zadań zawodowych w trakcie procesu sprzedaży, zwłaszcza obsługi klientów. W trakcie zajęć praktycznych należy rozwijać kompetencje personalne i społeczne przy wykonywaniu zadań zawodowych sprzedawcy. Szczególnie należy rozwijać następujące kompetencje: przestrzeganie zasad kultury i etyki, konsekwencja w realizacji podejmowanych działań, odpowiedzialność za podejmowane działania oraz współpraca w zespole .	
<b>Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania efektów kształcenia</b> Dokonyjąc oceny pracy uczniów należy zwrócić uwagę na: wygląd zewnętrzny, kulturę osobistą i zawodową, zdyscyplinowanie i punktualność, pracowitość, dokładność i rzetelność w wykonywaniu powierzonych obowiązków, samodzielność podczas wykonywania zadań, odpowiedzialność za powierzone mienie, zainteresowanie wykonywaną pracą.	
<b>Czynności wykonywane po sprzedaży</b> Na zakończenie praktyki zawodowej opiekun powinien wpisać w dzienniku zajęć praktycznych opinię o pracy i postępaniu ucznia wraz z nabytymi przez niego umiejętnościami zawodowymi oraz propozycję oceny końcowej.	
A.18.1(13)4 zastosować obowiązujące przepisy o odpowiedzialności materialnej sprzedawcy podczas wykonywania zadań zawodowych;	– Odpowiedzialność materialna sprzedawcy.
A.18.1(14)5 zabezpieczyć towar przed kradzieżą;	– Zabezpieczanie towarów.
A.18.1(14)6 zabezpieczyć towar przed zniszczeniem w zależności od asortymentu;	– Inwentaryzacja w pracy sprzedawcy.
A.18.1(14)7 zabezpieczyć towar przed uszkodzeniem podczas transportu;	
A.18.1(15)3 przeprowadzić inwentaryzację towarów zgodnie z ustalonymi zasadami;	– Zabezpieczenie i odprowadzenie utargów.
A.18.1(15)4 wypełnić dokumenty inwentaryzacyjne zgodnie z ustalonymi zasadami;	
A.18.2(15)4 dokonać analizy obowiązujących przepisów dotyczących praw konsumenta;	– Rękojmia i jej znaczenie.
A.18.2(15)5 ustalić prawa konsumenta dotyczące zwrotu zakupionego towaru;	– Procedura postępowania reklamacyjnego.
A.18.2(15)6 wskazać możliwość zastosowania rękojmi;	
A18.2(2)8 wykonać czynności sprzedażowe we wskazanych formach sprzedaży;	
A.18.2(10)2 wykonać ustalone czynności związane z zabezpieczeniem utargu,	
A.18.2(16)7 dokonać analizy procedury dotyczącej przyjmowania i rozpatrywania reklamacji stosowanej w handlu;	
A.18.2(16)3 wypełnić aktualnie obowiązujące dokumenty reklamacyjne;	
KPS(8)3 przewidzieć skutki podejmowanych działań;	
KPS(10)1 zastosować zasady współpracy w zespole.	
<b>Planowane zadania Zabezpieczanie towarów do sprzedaży</b> Otrzymałeś/łaś zadanie zabezpieczenia towarów do sprzedaży. Zadanie wykonasz zgodnie z zastosowaną w przedsiębiorstwie handlowym procedurą.	
<b>Propozycje kryteriów oceny i metod sprawdzania efektów kształcenia</b> Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczących się proponuje się obserwację w trakcie wykonywania czynności sprzedawcy. Dokonyjąc oceny pracy uczniów należy zwrócić uwagę na: wygląd zewnętrzny, kulturę osobistą i zawodową, zdyscyplinowanie i punktualność, pracowitość, dokładność i rzetelność w wykonywaniu powierzonych obowiązków, samodzielność podczas wykonywania zadań, odpowiedzialność za powierzone mienie, zainteresowanie wykonywaną pracą.	





