

PODSTAWA PROGRAMOWA KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE SPRZEDAWCA

SYMBOL CYFROWY 522[01]

I. ZAŁOŻENIA PROGRAMOWO – ORGANIZACYJNE KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE

A. OPIS KWALIFIKACJI ABSOLWENTA

W wyniku kształcenia w zawodzie uczeń (słuchacz) powinien umieć:

- 1) przyjmować i przechowywać towary,
- 2) przygotowywać towary do sprzedaży,
- 3) eksponować towary,
- 4) korzystać z informacji o towarach z prospektów, ulotek, poradników oraz kodów informacyjnych, w oparciu o posiadaną wiedzę towaroznawczą,
- 5) rozróżniać cechy towarów,
- 6) stosować nowoczesne i specjalne formy sprzedaży,
- 7) prowadzić właściwą rozmowę sprzedażową,
- 8) prezentować towar i udzielać odpowiednich porad,
- 9) wystawiać dokumenty związane z obrotem towarowym,
- 10) prowadzić ewidencję sprzedaży,
- 11) sprawnie dokonywać obliczeń rachunkowych oraz szacować wyniki,
- 12) inkasować należności i odprowadzać utargi,
- 13) obliczać ceny, marże, podatek od towarów i usług, zapasy towarów,
- 14) obliczać różnice inwentaryzacyjne,
- 15) dokonywać inwentaryzacji towarów,
- 16) obsługiwać urządzenia i sprzęt techniczny stosowany w nowoczesnych sklepach,
- 17) obsługiwać komputer i korzystać z programów użytkowych,
- 18) stosować przepisy dotyczące uprawnień klienta z tytułu gwarancji i rękojmi,
- 19) zbierać informacje o potrzebach klientów,
- 20) dbać o właściwą zależność między działalnością placówki handlowej a otoczeniem,
- 21) racjonalnie wykorzystywać powierzchnię sklepu,
- 22) dbać o estetykę sklepu,
- 23) przewidywać wielkość sprzedaży oraz rotację w celu ustalenia zapotrzebowania na towary,

- 24) pozyskiwać nabywców, zbierać zamówienia i zawierać umowy sprzedaży w oparciu o oferowane przez akwizytora próbki, prospekty oraz wzory,
- 25) nawiązywać kontakty z nabywcą i prowadzić bezpośrednią sprzedaż przez akwizytora,
- 26) posługiwać się podstawowymi przepisami prawa pracy,
- 27) racjonalnie organizować pracę własną,
- 28) działać zgodnie z zasadami etyki i kultury zawodu,
- 29) przestrzegać przepisów: bezpieczeństwa i higieny pracy, przeciwpożarowych, ochrony środowiska i sanitarno – epidemiologicznych.

2. Wymagania psychofizyczne właściwe dla zawodu

- 1) dobry ogólny stan zdrowia,
- 2) dobra sprawność ruchowa i wytrzymałość fizyczna, która umożliwi pracę w pozycji stojącej i w ciągłym ruchu,
- 3) dobra prezencja,
- 4) spokojny głos i wyraźny sposób mówienia,
- 5) spostrzegawczość,
- 6) dobra pamięć,
- 7) zrównoważenie emocjonalne,
- 8) akceptowanie usługowego charakteru pracy oraz chęć służenia pomocą nabywcy,
- 9) komunikatywność – umiejętność łatwego i szybkiego dostosowania się do różnych typów psychologicznych ludzi,
- 10) kultura osobista,
- 11) poczucie obowiązku i odpowiedzialności,
- 12) uczciwość,
- 13) ogólna inteligencja,
- 14) poczucie estetyki,
- 15) umiejętność pracy w grupie.

B. SPECYFICZNE WYMAGANIA KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE

Zawód sprzedawca należy do grupy zawodów usługowych, wobec tego dominującym typem relacji w procesie pracy jest człowiek – człowiek. W procesie dydaktyczno – wychowawczym należy zatem położyć nacisk na kształtowanie postaw i nawyków, w szczególności takich jak: uczciwość, komunikatywność, spostrzegawczość, odpowiedzialność, zamiłowanie do porządku, dbałość o własny wygląd.

Zadania zawodowe sprzedawcy obejmują zadania właściwe dla zawodów: akwizytor oraz pracownik salonu sprzedaży, czyli punktu sprzedaży o wysokim standardzie obsługi. W podstawie programowej przewidziano także ukształtowanie takich umiejętności, które pozwalają na podjęcie działalności gospodarczej na własny rachunek.

Miejscem pracy sprzedawcy będzie zatem punkt sprzedaży detalicznej (bez względu na jego standard i stosowaną formę sprzedaży) a także wszystkie te miejsca, w których dokonuje się sprzedaży akwizycyjnej a w szczególności: hurtownie, punkty sprzedaży detalicznej, mieszkania, instytucje.

Realizacja zajęć w szkole powinna odbywać się w klasopracowniach:

- 1) sprzedaży towarów,
- 2) towaroznawczej,
- 3) promocji.

Wyjątek stanowi nauka obsługi komputera, która bezwzględnie powinna odbywać się w pracowni informatycznej, wyposażonej w minimum 8 komputerów typu IBM PC wraz z aktualnym oprogramowaniem użytkowym (jedno stanowisko dla 2 uczniów (słuchaczy)).

Klasopracownia sprzedaży towarów powinna być wyposażona przede wszystkim w druki dokumentów, które wypełnia sprzedawca. Wyposażenie w inne środki dydaktyczne, jak kasa fiskalna, metkownica, uzależnione jest od warunków w jakich uczniowie (słuchacze) odbywają praktyki zawodowe. Wyposażenie pracowni w urządzenia służące do ekspozycji towarów, pozwoliłyby na wykonywanie szeregu ćwiczeń w tym zakresie, nie jest to jednak warunek konieczny przy właściwej realizacji praktyk zawodowych.

Klasopracownia towaroznawcza powinna być wyposażona w podstawowy sprzęt i aparaturę pomiarową jak: waga techniczna, mikroskop, lupa, psychrometr, areometr, pehametr a także powinny być w niej zgromadzone próbki i eksponaty towarów, w szczególności: kolekcje i zestawy tkanin, niektórych artykułów spożywczych oraz eksponaty różnych opakowań.

Klasopracownia promocji powinna być wyposażona w sprzęt audiowizualny wraz z zestawem przedmiotowych kaset VHS, podstawowy sprzęt wystawienniczy, w szczególności: manekiny, atrapy, stojaki, gondole, repliki okien wystawowych.

Obsługa urządzeń technicznych, wykorzystywanych w punktach sprzedaży detalicznej, to jedna z bardzo istotnych umiejętności, jakie musi posiadać każdy sprzedawca. Rzadko jednak szkoła jest w stanie wyposażyć szkolne pracownie w ten ciągle udoskonalany i szeroki asortyment sprzętu. Dlatego też organizacja zajęć praktycznych powinna zapewniać opanowanie umiejętności związanych z obsługą sprzętu. Uczeń nie musi jednak biegle obsługiwać tych urządzeń, bowiem dopiero w procesie pracy nabędzie wystarczającą biegłość w ich obsłudze.

Zakres umiejętności i treści kształcenia dla zawodu został ujęty w czterech blokach programowych:

- 1) Sprzedaż towarów,
- 2) Wiedza o towarach,
- 3) Rozliczenia finansowe,
- 4) Ogólnoekonomiczny.

Podstawą takiego podziału było zgrupowanie umiejętności o wspólnym źródle wiedzy teoretycznej i praktycznej oraz podobieństwo poszczególnych umiejętności, wynikające z opisu kwalifikacji absolwenta.

W zawodzie sprzedawca nie przewiduje się specjalizacji, chociaż nie należy wykluczyć w przyszłości specjalizacji w zakresie sprzedaży w sklepach samoobsługowych, gdzie sprzedawca koordynowałby proces sprzedaży oraz sprzedaży w sklepie z tradycyjną formą obsługi, gdzie pierwszoplanowe byłyby kwalifikacje sprzedawcy związane ze sposobem prowadzenia rozmowy sprzedażowej i szeroką wiedzą towaroznawczą.

Doskonalenie zawodowe powinno obejmować systematyczne aktualizowanie wiedzy o towarach wprowadzanych na rynek, a także o nowych technikach sprzedaży czy inkasie należności.

II. PODZIAŁ GODZIN NA BLOKI PROGRAMOWE

Nazwa bloku programowego	Minimalna liczba godzin w cyklu kształcenia w % */
SPRZEDAŻ TOWARÓW	42
WIEDZA O TOWARACH	15
ROZLICZENIA FINANSOWE	15
OGOLNOEKONOMICZNY	8
RAZEM	80**/

*/ Podział godzin na poszczególne bloki programowe dotyczy zarówno kształcenia młodzieży jak i dorosłych (w systemie stacjonarnym i zaocznym).

**/ Pozostałe 20% godzin pozostaje do rozdysponowania przez autorów programów nauczania na dostosowanie do potrzeb lokalnego rynku pracy.

III. PODSTAWY PROGRAMOWE KSZTAŁCENIA W BLOKACH PROGRAMOWYCH

BLOK SPRZEDAŻ TOWARÓW

1. Cele kształcenia

Uczeń (słuchacz) w wyniku kształcenia powinien umieć:

- 1) dokonywać odbioru ilościowego towarów,
- 2) uzupełniać towary w sali sprzedażowej tak, aby zapewnić klientom niezbędny wybór,
- 3) rozmieszczać i eksponować towary na urządzeniach sklepowych,
- 4) stosować różne formy sprzedaży w konkretnych warunkach,
- 5) współdziałać w organizacji procesu sprzedaży w punktach sprzedaży detalicznej,
- 6) dostosowywać przebieg rozmowy sprzedażowej do typu klienta i rodzaju towaru,
- 7) prezentować towary, w tym przekazywać o nich informacje,
- 8) obsługiwać urządzenia i środki techniczne,
- 9) pozyskiwać informacje o potrzebach klientów,

- 10) określać zakres i zasady współpracy przedsiębiorstwa handlowego z otoczeniem,
- 11) wpływać na wizerunek przedsiębiorstwa handlowego,
- 12) wyszukiwać potencjalnych nabywców, zbierać o nich informacje,
- 13) zamawiać towar,
- 14) stosować zasady sprzedaży akwizycyjnej,
- 15) stosować środki aktywizacji sprzedaży – degustacja, prezentacja, konkursy.

2. Treści kształcenia (działy programowe)

- I. Organizacja i technika handlu detalicznego.
 - 1) Przebieg procesu sprzedaży.
 - a) Zaopatrywanie sklepu.
 - b) Przygotowanie towarów do sprzedaży.
 - c) Sztuka sprzedaży.
 - d) Postępowanie po zakończeniu sprzedaży.
 - 2) Warunki techniczne sprzedaży.
 - a) Lokal sklepowy.
 - b) Maszyny i urządzenia techniczne.
- II. Technika sprzedaży akwizycyjnej.
- III. Otoczenie przedsiębiorstwa handlowego.
- IV. Marketing w handlu detalicznym.
- V. Promocja.

3. Zalecenia dotyczące oceniania

W ocenie umiejętności proponuje się wykorzystanie następujących kryteriów:

- 1) poprawne posługiwanie się terminologią z zakresu handlu,
- 2) dostosowywanie przebiegu rozmowy sprzedażowej do typu klienta,
- 3) atrakcyjne prezentowanie towaru,
- 4) pozyskiwanie informacji o potrzebach klientów,
- 5) rozumienie zasad współpracy przedsiębiorstwa handlowego z otoczeniem i kształtowanie właściwego wizerunku przedsiębiorstwa,

Proponuje się następujące metody kontroli wyników kształcenia:

- 1) ćwiczenia praktyczne, w tym tzw. „rozmowy sprzedażowe”,

- 2) obserwacja działań w typowej sytuacji zawodowej,
- 3) sprawdzian testowy o różnych formach zadań,
- 4) pytania problemowe,

Niezależnie od tego podstawowego kryterium, przy ocenianiu poziomu opanowania poszczególnych umiejętności przez uczniów, celowym wydaje się uwzględnianie następujących zasad:

- 1) uczeń powinien opanować wszystkie umiejętności określone w tym bloku,
- 2) opanowanie umiejętności ma charakter alternatywny tzn. uczeń umie lub nie umie wykonać określone zadanie,
- 3) stopień opanowania umiejętności może być różny; np. zadanie może być wykonane szybciej lub wolniej, przy pierwszej lub kolejnej próbie, bezbłędnie lub z błędem, ale zauważonym i poprawionym przez ucznia,
- 4) istotna jest również forma wykonania zadania, opracowania wyników i prezentacji wiedzy, w szczególności: sposób zapisywania liczb, estetyka, dokładność przygotowania i pracy z dokumentami, dokładność obliczeń i szacowania wyników, precyzja formułowania myśli, kontrola emocji, komunikatywność, gotowość do aktualizacji wiedzy.

Kształcenie umiejętności określonych w bloku programowym odbywa się zarówno podczas zajęć teoretycznych (w szkole) jak i zajęć praktycznych oraz praktyki zawodowej. Zarówno w czasie zajęć teoretycznych jak i praktycznych bardzo ważne jest obserwowanie i uwzględnianie przy ocenianiu ucznia (słuchacza) jego postaw. Sprawdzanie osiągnięć uczniów (słuchaczy) w czasie zajęć praktycznych odbywać powinno się przede wszystkim poprzez obserwację sposobu wykonywania powierzonych zadań.

BLOK WIEDZA O TOWARACH

1. Cele kształcenia

Uczeń (słuchacz) w wyniku kształcenia powinien umieć:

- 1) posługiwać się pojęciami z zakresu towaroznawstwa,
- 2) posługiwać się normami i korzystać z informacji w nich zawartych do oceniania jakości towarów, sposobu przechowywania i transportu,
- 3) określać cechy niepożądane lub objawy psucia się towarów,

- 4) sprawdzać jakość sprzedawanych towarów przy pomocy dostępnych metod,
- 5) odczytywać i interpretować oznaczenia na towarach, w szczególności: kody, znaki kontroli jakości, ochrony i bezpieczeństwa, obecności konserwantów, terminy przydatności,
- 6) udzielać porad praktycznych, w szczególności odnośnie produktów, ich zastosowania, działania, substytutów,
- 7) korzystać z informacji o towarach zawartych w prospektach, ulotkach, poradnikach.

2. Treści kształcenia (działy programowe)

I. Wiadomości ogólne o towarach.

- 1) Istota i znaczenie nauki towaroznawstwa.
- 2) Klasyfikacja towarów i opakowań.
- 3) Normalizacja i normy.
- 4) Badanie jakości i odbiór jakościowy towarów.
- 5) Transport, magazynowanie, przechowywanie towarów.

II. Towaroznawstwo artykułów żywnościowych.

- 1) Charakterystyka i podział na grupy artykułów spożywczych.
- 2) Podstawowe składniki artykułów spożywczych.
- 3) Wartość odżywcza i kaloryczna artykułów spożywczych.
- 4) Wymagania higieniczno – sanitarne w procesie obrotu artykułami spożywczymi.

III. Towaroznawstwo artykułów nieżywnościowych.

- 1) Charakterystyka i podział na grupy, rodzaje i odmiany wybranych artykułów nieżywnościowych, wyprodukowanych przez różne branże przemysłu.
- 2) Badanie artykułów nieżywnościowych:
 - a) metodą organoleptyczną,
 - b) za pomocą prostych przyrządów.
- 3) Opakowania, oznaczenia towarowe, instrukcje.

3. Zalecenia dotyczące oceniania

W ocenie umiejętności proponuje się wykorzystanie następujących kryteriów:

- 1) poprawne posługiwanie się terminologią z zakresu towaroznawstwa,

- 2) korzystanie z różnych źródeł informacji o towarze,
- 3) korzystanie z informacji o towarze zamieszczonych na towarze lub jego opakowaniu,
- 4) udzielanie porad o towarach,
- 5) rozróżnianie towarów o dobrej i złej jakości,

Proponuje się następujące metody kontroli wyników kształcenia:

- 1) testy sprawdzające poziom wiedzy teoretycznej – stosując metody pomiaru co uczeń powinien wiedzieć, rozumieć i umieć robić,
- 2) rozwiązywanie konkretnych zadań – symulacje, na podstawie których ocenić można stopień opanowania umiejętności, stosowania wiedzy w sytuacjach typowych i problemowych,
- 3) obserwacja postaw ucznia (słuchacza).

Kształcenie umiejętności określonych w bloku programowym odbywa się zarówno podczas zajęć teoretycznych (w szkole) jak i zajęć praktycznych oraz praktyki zawodowej. Zarówno w czasie zajęć teoretycznych jak i praktycznych bardzo ważne jest obserwowanie i uwzględnianie przy ocenianiu ucznia (słuchacza) jego postaw.

BLOK ROZLICZENIA FINANSOWE

1. Cele kształcenia

Uczeń (słuchacz) w wyniku kształcenia powinien umieć :

- 1) sprawnie wykonywać obliczenia, w tym: procentowe, odsetkowe, dyskontowe i inne związane z funkcjonowaniem sklepu,
- 2) szacować wyniki obliczeń,
- 3) rejestrować sprzedaż,
- 4) obliczać i inkasować należności przy zastosowaniu różnych technik,
- 5) sprawdzać poprawność wypełnienia weksla i czeku,
- 6) przyjmować zapłatę, w tym kartą kredytową,
- 7) wypełniać dokumenty związane ze sprzedażą ratalną,
- 8) sporządzać dokumenty związane z obrotem towarowym,
- 9) odprowadzać utargi,
- 10) rozliczać kasę rejestracyjną (fiskalną),
- 11) obsługiwać komputer w zakresie ewidencji i dokumentowania sprzedaży,
- 12) obliczać ceny, marże oraz podatek od towarów i usług,

- 13) obliczać wynagrodzenia według różnych systemów,
- 14) przeprowadzać inwentaryzacje,
- 15) wykonywać typowe zapisy w podatkowej księdze przychodów i rozchodów,
- 16) obliczać podatek dochodowy od osób fizycznych w typowych sytuacjach.

2. Treści kształcenia (działy programowe)

- 1) Kształtowanie cen sprzedaży.
- 2) Obliczenia sklepowe.
- 3) Zapłata za towar.
- 4) Dokumentacja obrotu towarowego.
- 5) Inwentaryzacja.
- 6) Opodatkowanie dochodów.
- 7) Zastosowanie komputera w sklepie.

3. Zalecenia dotyczące oceniania

W ocenie umiejętności proponuje się wykorzystanie następujących kryteriów:

- 1) dokonywanie obliczeń i szacowanie wyników,
- 2) wypełnianie formularzy,
- 3) inkasowanie należności,
- 4) dokonywanie typowych zapisów związanych z podatkami,
- 5) wypełnianie arkusza spisu z natury,
- 6) obliczanie wynagrodzeń.

Proponuje się następujące metody kontroli wyników kształcenia:

- 1) ćwiczenia praktyczne w szczególności obliczanie różnych wielkości i wypełnianie dokumentów,
- 2) obserwacja działań w typowej sytuacji zawodowej,
- 3) sprawdzian testowy o różnych formach zadań,
- 4) pytania problemowe,

Niezależnie od tego podstawowego kryterium, przy ocenianiu poziomu opanowania poszczególnych umiejętności przez uczniów, celowym wydaje się uwzględnianie następujących zasad:

- 1) uczeń powinien opanować wszystkie umiejętności określone w tym bloku,

- 2) opanowanie umiejętności ma charakter alternatywny: uczeń umie lub nie umie wykonać określone zadanie,
- 3) stopień opanowania umiejętności może być różny - zadanie może być wykonane szybciej lub wolniej, przy pierwszej lub kolejnej próbie, bezbłędnie lub z błędem, ale zauważonym i poprawionym przez ucznia,
- 4) istotna jest również forma wykonania zadania, opracowania wyników i prezentacji wiedzy, w szczególności: sposób zapisywania liczb, estetyka, dokładność przygotowania i pracy z dokumentami, dokładność obliczeń i szacowania wyników, precyzja formułowania myśli, kontrola emocji, komunikatywność, gotowość do aktualizacji wiedzy.

Kształcenie określonych umiejętności odbywa się zarówno podczas zajęć teoretycznych (w szkole) jak i zajęć praktycznych oraz praktyki zawodowej. Zarówno w czasie zajęć teoretycznych jak i praktycznych bardzo ważne jest obserwowanie i uwzględnianie przy ocenianiu ucznia (słuchacza) jego postaw. Sprawdzanie osiągnięć uczniów (słuchaczy) w czasie zajęć praktycznych odbywać powinno się przede wszystkim poprzez obserwację sposobu wykonywania powierzonych zadań.

BLOK OGÓLNOEKONOMICZNY

1. Cele kształcenia

Uczeń (słuchacz) w wyniku kształcenia powinien umieć:

- 1) określać podstawowe kategorie ekonomiczne właściwe gospodarce rynkowej,
- 2) charakteryzować podmioty gospodarcze,
- 3) określać działania przedsiębiorstwa handlowego w zakresie marketingu,
- 4) określać procedurę przy podejmowaniu działalności gospodarczej,
- 5) posługiwać się podstawowymi przepisami prawa pracy i ubezpieczeń społecznych,
- 6) stosować właściwe zasady przy poszukiwaniu pracy oraz adaptacji w środowisku pracy,
- 7) racjonalnie organizować własną pracę,
- 8) działać zgodnie z zasadami etyki i kultury zawodu,
- 9) rozróżniać instytucje zajmujące się kontrolą punktów sprzedaży detalicznej i określać zakres prowadzonej przez nie kontroli,

- 10) stosować przepisy dotyczące uprawnień klienta z tytułu gwarancji i rękojmi,
- 11) wykonywać czynności związane z przyjmowaniem i załatwianiem reklamacji,
- 12) przestrzegać przepisów z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy, przeciwpożarowych, ochrony środowiska oraz sanitarno – epidemiologicznych.

2. Treści kształcenia (działy programowe)

- 1) Podstawowe kategorie ekonomiczne.
- 2) Handel w gospodarce narodowej.
- 3) Podejmowanie działalności gospodarczej.
- 4) Pracownicy punktów sprzedaży detalicznej.
- 5) Organizacja pracy.
- 6) Zasady etyki i kultury zawodu.
- 7) Podstawowe przepisy dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy, przeciwpożarowe, ochrony środowiska oraz sanitarno – epidemiologiczne.
- 8) Kontrola punktów sprzedaży detalicznej.
- 9) Postępowanie i dokumentacja związana z reklamacjami, gwarancją i rękojmią.

3. Zalecenia dotyczące oceniania

W ocenie umiejętności proponuje się wykorzystanie następujących kryteriów:

- 1) posługiwanie się podstawowymi kategoriami ekonomicznymi,
- 2) rozumienie zasad działania przedsiębiorstwa w zakresie marketingu.
- 3) stosowanie wybranych przepisów: prawa pracy i ubezpieczeń społecznych, bhp, ppoż., ochrony środowiska, gwarancji i rękojmi,
- 4) organizowanie pracy własnej,
- 5) przyjmowanie i załatwianie reklamacji.

Proponuje się następujące metody kontroli wyników kształcenia:

- 1) ćwiczenia praktyczne, w tym tzw. „rozmowy sprzedażowe”,
- 2) obserwacja działań w typowej sytuacji zawodowej,
- 3) sprawdzian testowy o różnych formach zadań,
- 4) pytania problemowe.

Niezależnie od podstawowych kryteriów, przy ocenianiu poziomu opanowania poszczególnych umiejętności przez uczniów, celowe wydaje się uwzględnianie następujących zasad:

- 1) uczeń powinien opanować wszystkie umiejętności określone w tym bloku,
- 2) istotna jest również forma wykonania zadania, opracowania wyników i prezentacji wiedzy, gotowość do aktualizacji wiedzy.

Odrębną grupę stanowią umiejętności związane z: poszukiwaniem pracy, adaptacją w środowisku pracy. Sprawdzenie stopnia ich opanowania może odbywać się na podstawie testów, sporządzania pism i wypełnianie formularzy a także obserwacji aktywności uczniów podczas wykonywania zadań w warunkach symulowanych.