Wymagania edukacyjne niezbędne do uzyskania poszczególnych śródrocznych i rocznych ocen klasyfikacyjnych z Obsługi Klientów i kontrahentów dla Technikum – Technik Logistyk

1. Celem wymagań edukacyjnych jest:
   a) informowanie ucznia o poziomie osiągnięć i postępach edukacyjnych;
   b) pomoc uczniowi w samodzielnym planowaniu własnego rozwoju;
   c) motywowanie ucznia do dalszej pracy;
   d) dostarczanie rodzicom / prawnym opiekunom / i nauczycielowi informacji o postępach, trudnościach w uczeniu się oraz specjalnych uzdolnieniach ucznia;
   e) umożliwienie nauczycielowi doskonalenia organizacji i metod pracy.
2. Formy i metody sprawdzania osiągnięć i postępów ucznia:
   a) odpowiedź ustna;
   b) pokaz, prezentacja;
   c) praca samodzielna;
   d) praca w grupach;
   e) sprawdzian obejmujący niewielką partię materiału / 15 minut / na stanowisku komputerowym przy zastosowaniu określonego programu z pakietu programów MS Office;
   f) sprawdzian obejmujący moduł programowy / na stanowisku komputerowym przy zastosowaniu określonego programu z pakietu programów MS Office;
   g) prace projektowe;
   h) aktywność na zajęciach;
   i) dbałość o stanowisko pracy w tym stanowisko komputerowe;
   j) praca pozalekcyjna / konkursy, olimpiady;
   k) zadanie domowe.
3. Kryteria oceny wiedzy, umiejętności i aktywności ucznia:
   a) oceny ustalane są w stopniach szkolnych w skali od 1 do 6, zgodnie z opisem wymagań edukacyjnych wynikających z realizowanego programu nauczania;
   b) rezultaty prac oceniane są w systemie punktowym przeliczanym na oceny:
      - do 49% ocena niedostateczna (1),

- 50 – 65% ocena dopuszczająca (2),
- 66 – 80% ocena dostateczna (3),
- 81 – 93% ocena dobra (4),
- 94 – 99 % ocena bardzo dobra (5),
- 100% ocena celująca (6)

4. Zasady sprawdzania osiągnięć i oceniania uczniów:
   a) systematycznie na lekcjach ocenianie wiadomości i umiejętności z bieżącego materiału;
   b) każdy moduł kończy się zapowiedzianym powtórzeniem a następnie pracą pisemną (również wykonaną w odpowiednim programie) w terminie ustalonym z co najmniej tygodniowym wyprzedzeniem;
   c) uczeń nieobecny na sprawdzianie, ma obowiązek zaliczyć materiał objęty sprawdzianem w terminie jednego tygodnia, od daty sprawdzianu;
   d) sprawdzian z bieżącego materiału trwa 15 minut i nie musi być zapowiadany;
   e) prace pisemne są oddawane w ciągu jednego tygodnia;
   f) uczeń może dwa razy w półroczu zgłosić swoje nieprzygotowanie do lekcji bez podania przyczyny, przed rozpoczęciem zajęć, co zostanie odnotowane w dzienniku;
   g) prawo do ulg w pytaniu zostaje zawieszone w miesiącu klasyfikacji półrocznej i końcowo rocznej;
   h) podstawą wystawienia oceny oceny półrocznej i końcowo rocznej są stopnie szkolne otrzymane przez ucznia w ciągu półrocza;
   i) oceny bieżące mogą być wspomagane znakiem „+” i „- ’’;
   j) uczeń ma możliwość poprawienia oceny niedostatecznej ze sprawdzianu w ciągu 2 tygodni, a ocena z poprawy jest oceną ostateczną, wpisaną obok oceny pierwotnej;
   k) ocena jest jawna zarówno dla ucznia, jak i jego rodziców / prawnych opiekunów;
   l) nie ocenia się ucznia po dłuższej usprawiedliwionej nieobecności w szkole, oraz ucznia w trudnej sytuacji życiowej;
   m) zaległości spowodowane dłuższą usprawiedliwioną nieobecnością ucznia w szkole lub jego trudną sytuacją życiową są nadrobione i zaliczone (w terminie i formie uzgodnionej pomiędzy uczniem i nauczycielem).

5. Sposoby dokumentowania osiągnięć uczniów:
   a) osiągnięcia uczniów odnotowuje się w dzienniku lekcyjnym (oceny bieżące, półroczne i końcoworoczne);
   b) dowody osiągnięć uczniów (prace pisemne), gromadzone są przez nauczyciela do końca roku szkolnego.
6. Formy przekazywania informacji zwrotnej dla ucznia i rodziców / prawnych opiekunów:
   a) przedstawienie uczniom wymagań edukacyjnych uczniom i rodzicom na początku roku szkolnego;
   b) bezpośredni kontakt z uczniem na lekcji, a w razie potrzeby rozmowa indywidualna;
   c) przekazywanie informacji wychowawcy klasy w celu przekazania rodzicom;
   d) bezpośredni kontakt z rodzicami;
   e) na 4 tygodnie przed klasyfikacją półroczną i końcowo roczną uczniowie i rodzice są informowani o przewidywanych ocenach niedostatecznych.
7. Formy ewaluacji:
   Pod koniec roku szkolnego dokonywana jest ewaluacja w oparciu o:
   a) zapisywane w ciągu roku uwagi i spostrzeżenia;
   b) ankiety kierowane do uczniów;
   c) wyniki mierzenia poziomu osiągnięć.

Kryteria oceny wiedzy, umiejętności i aktywności ucznia

1. Oceny są ustalane w stopniach szkolnych w skali od 1 do 6 zgodnie z opisem wymagań edukacyjnych wynikających z realizowanego programu nauczania **Nr 2/333107/2020/2021** dla zawodu TECHNIK LOGISTYK.
2. Rezultaty prac w tym te, realizowane w określonym programie MS Office, oceniane są w systemie punktowym przeliczonym na oceny szkolne:
   - do 49% ocena niedostateczna (1),
   - 50 – 65% ocena dopuszczająca (2),
   - 66 – 80% ocena dostateczna (3),
   - 81 – 93% ocena dobra (4),
   - 94 – 99 % ocena bardzo dobra (5),

- 100% ocena celująca (6)

3. Rezultaty odpowiedzi ustnych:

a) Celujący:

- spełnia wymagania na ocenę bardzo dobrą,
- wykazuje szczególne zainteresowanie przedmiotem oraz literaturą popularnonaukową
  i specjalistyczną zgodną z omawianą na zajęciach problematyką,
- potrafi dokonać trafnej konfrontacji teorii z praktyką i wyciągnąć prawidłowe wnioski,
- swobodnie i poprawnie posługuje się terminologią fachową przy omawianiu zjawisk
  i procesów społeczno– ekonomicznych, samodzielnie je interpretuje, ocenia
  i uzasadnia, co wyraźnie wykracza poza treści nauczania,
- podejmuje się wykonania zadań dodatkowych znacznie wykraczających poza podstawę programową,
- uczestniczy w konkursach i olimpiadach przedmiotowych.

b) Bardzo dobry:

- pełnia wymagania na ocenę dobrą,
- wykazuje zainteresowanie przedmiotem,
- umie samodzielnie poszukiwać informacji w różnych źródłach i je selekcjonować,
- właściwie interpretuje nowe sytuacje i zjawiska, w sposób twórczy rozwiązywać problemy,
- umie oceniać otaczającą rzeczywistość gospodarczą zgodnie z przyjętymi kryteriami wartości,
- kieruje pracą zespołu rówieśników, zawsze jest przygotowany do lekcji,
- samodzielnie i poprawnie interpretuje wykresy, dane statystyczne, mapy i inne środki
  poglądowe,
- uczestniczy w konkursach i olimpiadach przedmiotowych.

c) Dobry:

- pełnia wymagania na ocenę dostateczną,

- wykazuje się szczegółową wiedzą pochodzącą ze źródeł podstawowych (podręcznik, lekcja),
- zna omawianą na lekcjach problematykę oraz w sposób logiczny i spójny ją prezentuje,
- rozumie omawiane treści i potrafi je wytłumaczyć innym,
- rozumie związki przyczynowo – skutkowe występujące w życiu społecznym i gospodarczym,
- uogólnia i formułuje wnioski.

d) Dostateczny:

- spełnia wymagania na ocenę dopuszczającą,
- rozumie polecenia i instrukcje,
- zapamiętuje podstawowe wiadomości dla danego działu tematycznego i samodzielnie je prezentuje,
- rozumie omawiane zagadnienia,
- ma problemy z samodzielną pracą i niepoprawnie wykonuje proste ćwiczenia i zadania, popełnia błędy,
- systematycznie prowadzi zeszyt przedmiotowy.

e) Dopuszczający:

- częściowo rozumie polecenia nauczyciela,
- zapamiętał wiadomości konieczne do elementarnej orientacji w treściach danego działu tematycznego i z pomocą nauczyciela potrafi je odtworzyć,
- poprawnie, ale z dużą pomocą nauczyciela, rozpoznaje, nazywa i klasyfikuje poznane pojęcia, zjawiska, procesy, dokumenty, popełnia poważne błędy,
- wykonuje samodzielnie lub z pomocą nauczyciela proste ćwiczenia i polecenia, wymaga ciągłego nadzoru nauczyciela,
- prowadzi zeszyt przedmiotowy, ale ma luki w zapisach lekcji i pracach domowych.

f) Niedostateczny

- nie opanował wiadomości i nie posiada umiejętności określonych programem nauczania koniecznych do dalszego kształcenia,
- nie zna podstawowych pojęć z przedmiotu,

- wykazuje lekceważący stosunek do przedmiotu; nie prowadzi zeszytu przedmiotowego,
  nie wykonuje zadań podczas lekcji oraz w domu,
- opuszcza zajęcia z przedmiotu.

4. Opis wymagań edukacyjnych wynikających z realizowanego programu nauczania **Nr 2/333107/2020/2021** dla zawodu TECHNIK LOGISTYK i oraz standardów wymagań edukacyjnych dla zawodu TECHNIK LOGISTYK.
5. Uczeń zna:
   - przepisy BHP;
   - zasady korzystania z pracowni komputerowej
   - Cele i wymagania programowe przedmiotu Obsługa Klienta i Kontrahenta
6. Uczeń potrafi:

Klasa	Dział programowy	Tematy jednostek tematycznych	Uczeń potrafi
Klasa I	Dział 1. Kompetencje personalne i społeczne	1. Zachowanie etyczne w zawodzie	➢ stosować reguły i procedury obowiązujące w środowisku pracy ➢ wymienić elementy kultury osobistej ➢ wyjaśnić na czym polega zachowanie etyczne w zawodzie ➢ rozpoznać przypadki naruszania zasad etyki ➢ wymienić uniwersalne zasady kultury i etyki ➢ wskazać przykłady zachowań etycznych

			w zawodzie ➢ omówić zakres ochrony danych osobowych ➢ wyjaśnić odpowiedzialność z tytułu niezgodnego z przepisami przechowywania i przetwarzania danych osobowych
		2. Kultura w środowisku pracy	➢ przestrzegać zasad współżycia społecznego w środowisku pracy ➢ stosować odpowiednie formy grzecznościowe w zależności od typu kontaktów w środowisku pracy ➢ przestrzegać ustalonych w przedsiębiorstwie logistycznym standardów w kontaktach z klientami i kontrahentami ➢ stosować ustalone w przedsiębiorstwie logistycznym zasady bezpośredniej obsługi klientów i kontrahentów ➢ wyjaśnić pojęcie kultury, kultury materialnej, duchowej, społecznej, osobistej i zbiorowej

			zawodu ➢ wyjaśnić znaczenie funkcjonowania standardów obsługi klienta i kontrahenta w przedsiębiorstwie logistycznym
		3. Zasady skutecznej komunikacji interpersonalnej	➢ opisać rodzaje komunikacji interpersonalnej ➢ wskazać ogólne zasady komunikacji interpersonalnej ➢ zidentyfikować formy komunikacji werbalnej i niewerbalnej ➢ stosować aktywne metody słuchania ➢ prowadzić dyskusję ➢ wyeliminować bariery komunikacyjne ➢ stosować zasady asertywnego zachowania przy wykonywaniu zadań zawodowych ➢ wskazać cechy zachowania nieasertywnego ➢ udzielać informacji zwrotnej ➢ opisać sposób

			zapobiegania problemom w zespole realizującym zadania ➢ analizować własne kompetencje ➢ określić zakres umiejętności i kompetencji niezbędnych do realizacji zadań zawodowych ➢ wyjaśnić cechy efektywnego przekazu. ➢ wyjaśnić sposoby eliminowania barier powstałych w procesie komunikacji ➢ zaplanować rozwój własnej asertywności na podstawie samoobserwacji ➢ opisać techniki rozwiązania problemów ➢ przedstawić metody i techniki rozwiązywania problemów ➢ dobrać techniki radzenia sobie ze stresem odpowiednio do sytuacji ➢ wskazuje najczęstsze

			przyczyny sytuacji stresowych w pracy zawodowej ➢ pozyskać z różnych źródeł informacje o charakterze zawodowym ➢ wyznaczyć własne cele rozwoju zawodowego
		4. Zasady skutecznego przeprowadzenia negocjacji	➢ wymienić pojęcia związane z negocjacjami ➢ scharakteryzować etapy negocjacji ➢ wymienić i zastosować style negocjacji ➢ dobrać odpowiednie strategie negocjacyjne ➢ dobrać i zastosować postawy negocjacyjne w praktyce
		5. Radzenie sobie ze stresem w pracy	➢ zidentyfikować sytuacje wywołujące stres ➢ zidentyfikować objawy stresu ➢ wymienić skutki wywołane sytuacją stresową ➢ opisać sposoby pokonania stresu ➢ zastosować techniki relaksacji ➢ przedstawić różne formy zachowań asertywnych

			jako sposobów radzenia sobie ze stresem ➢ wskazać przyczyny sytuacji stresowych w pracy zawodowej ➢ wybierać techniki radzenia sobie ze stresem odpowiednio do sytuacji ➢ rozróżnić techniki rozwiązania konfliktów związanych z realizacją zadań zawodowych
		6. Doskonalenie umiejętności zawodowych	➢ pojęcie edukacji zawodowej ➢ pojęcie kształcenia zawodowego ➢ pojęcie dokształcenia zawodowego ➢ pojęcie doskonalenia zawodowego ➢ charakteryzuje kategorie doskonalenia zawodowego ➢ rozróżnia funkcje doskonalenia zawodowego ➢ pojęcie coachingu ➢ charakteryzuje i wykorzystuje harmonogram prac związanych z realizacją przedsięwzięć w

			zakresie doskonalenia zawodowego i rozwoju zawodowego
		7. Odpowiedzialność za podejmowane działania	➢ pojęcie decyzji ➢ charakteryzuje proces podejmowania decyzji ➢ zna etapy podejmowania decyzji ➢ charakteryzuje warunki procesu podejmowania decyzji ➢ zna przepływ informacji i decyzji w przedsiębiorstwie ➢ rozróżnia czynniki wpływające na skutki podejmowanych działań ➢ charakteryzuje synergiczne oddziaływanie wybranych czynników na decyzje menadżerskie ➢ pojęcie Management ➢ charakteryzuje i potrafi wykorzystać modele podejmowania decyzji w organizacji ➢ charakteryzuje i potrafi wykorzystać model racjonalnego podejmowania decyzji w organizacji jak i poza

			nią.
		8. Kreatywność i otwartość na zmiany	➢ pojęcie kreatywności ➢ wykorzystać czynniki sprzyjające kreatywności ➢ charakteryzuje czynniki hamujące kreatywność ➢ rozumie cechy charakterystyczne osób kreatywnych ➢ pojęcie kreatywności działań ➢ pojęcie otwartości na zmiany ➢ charakteryzuje i wykorzystuje metody twórczego rozwiązywania problemów
		9. Metody i techniki 13rozwiązywania problemów	➢ pojęcie problemu ➢ rozróżnia problemy otwarte i zamknięte ➢ pojęcie rozwiązywania problemów ➢ charakteryzuje proces rozwiązywania problemów ➢ charakteryzacja i umiejętne wykorzystanie praktyczne metod rozwiązywania

			problemów w podmiotach gospodarczych ➢ charakteryzacja i umiejętne wykorzystanie praktyczne technik rozwiązywania problemów
		10. Współpraca w zespole	➢ rozróżnia działania jednostkowe i zbiorowe ➢ pojecie zespołu ➢ rozróżnia i charakteryzuje cechy zespołu ➢ rozróżnia i charakteryzuje role członków zespołu ➢ rozróżnia i charakteryzuje cechy efektywnego zespołu ➢ charakteryzuje rodzaje zespołów występujących w gospodarce ➢ pojęcie efektu synergii ➢ rozróżnia i charakteryzuje metody motywujące współpracowników ➢ charakteryzuje i stosuje metody monitorowania pracy zespołu zadaniowego

	Dział 2. Rozmowa sprzedażowa	1. Rozmowa sprzedażowa i jej znaczenie	➢ opisać zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej ➢ rozpoznać potrzeby klientów i kontrahentów ➢ prowadzić rozmowę sprzedażową w języku obcym nowożytnym ➢ wskazać przyczyny braku skutecznej komunikacji ➢ stosować zasady komunikacji interpersonalnej podczas prowadzenia rozmowy sprzedażowej ➢ pozyskać informacje zawodoznawcze dotyczące przemysłu z różnych źródeł
		2. Argumentacja podczas prowadzenia rozmowy sprzedażowej	➢ dobrać sposób prowadzenia rozmowy sprzedażowej do typu klienta oraz formy i techniki sprzedaży ➢ prowadzić rozmowę sprzedażową zgodnie z zasadami komunikacji interpersonalnej ➢ zastosować zasady komunikacji interpersonalnej podczas prowadzenia rozmowy

			sprzedażowej ➢ rozpoznać potrzeby klientów i kontrahentów w zakresie obsługi magazynowej
		3. Prowadzenie rozmów sprzedażowych z różnymi klientami (zajęcia praktyczne)	➢ dobrać sposób prowadzenia rozmowy sprzedażowej do typu klienta oraz formy i techniki sprzedaży ➢ prowadzić rozmowę sprzedażową zgodnie z zasadami komunikacji interpersonalnej ➢ zastosować zasady komunikacji interpersonalnej podczas prowadzenia rozmowy sprzedażowej ➢ rozpoznać potrzeby klientów i kontrahentów w zakresie obsługi magazynowej ➢ przygotować towar do wydania zgodnie z potrzebami klienta ➢ znać schemat procesu obsługi zamówienia
		4. Rozwiązywanie	➢ obsłużyć klienta

		sytuacji konfliktowych	w zależności od zastosowanych nowoczesnych form obsługi magazynowej ➢ dobrać zasady obsługi klientów do danej formy obsługi magazynowej ➢ być kreatywnym i konsekwentnym w realizacji zadań; ➢ ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania; ➢ rozróżnić techniki rozwiązania konfliktów związanych z realizacją zadań zawodowych
		5. Radzenie sobie ze stresem podczas rozmów sprzedażowych z klientem i kontrahentem	➢ zidentyfikować sytuacje wywołujące stres podczas rozmów sprzedażowych ➢ zidentyfikować objawy stresu podczas rozmów sprzedażowych ➢ wymienić skutki wywołane sytuacją stresową ➢ opisać sposoby pokonania stresu ➢ zastosować techniki relaksacji ➢ przedstawić różne formy zachowań asertywnych jako sposobów radzenia

			sobie ze stresem ➢ wskazać przyczyny sytuacji stresowych w trakcie rozmów sprzedażowych ➢ wybierać techniki radzenia sobie ze stresem odpowiednio do sytuacji
		6. Zachowania asertywne w trakcie prowadzenia rozmów sprzedażowych	➢ pojęcie asertywności ➢ charakteryzuje cechy osoby asertywnej ➢ przedstawić różne formy zachowań asertywnych w trakcie rozmów sprzedażowych
Klasa II	Dział 3. Obieg dokumentacji magazynowej w obsłudze klientów i kontrahentów	1. Obieg dokumentacji magazynowej i transportowej	➢ wyjaśnić zasady obiegu korespondencji obowiązujące w przedsiębiorstwie logistycznym ➢ prowadzić korespondencję służbową zgodnie z zasadami przyjętymi w przedsiębiorstwie logistycznym ➢ przygotować dokumentację magazynową w języku obcym nowożytnym ➢ wskazać skutki

			nieprawidłowego obiegu dokumentacji w przedsiębiorstwie logistycznym
		Obsługa zamówienia	➢ pojęcie obsługi zamówienia klienta ➢ etapy realizacji zamówień schemat procesu obsługi zamówień
		Zapytanie ofertowe	➢ pojęcie zapytania ofertowego ➢ charakteryzacja elementów zapytania ofertowego ➢ znać zasady zapytania ofertowego ➢ dobrać zapytanie ofertowe przedsiębiorstwa logistycznego do potrzeb klienta ➢ samodzielne opracowanie zapytania ofertowego dla przedsiębiorstwa logistycznego
		Oferta handlowa	➢ znać zasady tworzenia oferty handlowej ➢ 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 ➢ rozróżnić oferty handlowe ➢ samodzielne opracowanie oferty handlowej dla przedsiębiorstwa logistycznego
		Zamówienie	➢ pojęcie zamówienia ➢ charakteryzuje elementy zamówienia ➢ znać zasady tworzenia zamówienia ➢ samodzielne opracowanie zamówienia dla swojego przedsiębiorstwa logistycznego
		Faktura VAT	➢ pojęcie faktury VAT ➢ charakteryzuje elementy faktury ➢ dobrać odpowiednią stawkę podatku VAT przy realizacji usług logistycznych ➢ samodzielnie przygotować fakturę VAT

			obliczyć sumę wartości netto i brutto usług logistycznych na przykładzie zadań
	Dział 4. Logistyczna obsługa klienta	1. Poziom obsługi klienta w zarządzaniu zapasami	➢ omówić logistyczną obsługę klienta ➢ omówić zależność kosztów i wielkość sprzedaży od poziomu obsługi klienta ➢ wyjaśnić regułę 3 sigm ➢ omówić wykres krzywej Gaussa ➢ wyjaśnić pojęcie odchylenia standardowego
		2. Analiza zmienności i wielkości zapotrzebowania – jak określić charakter popytu	➢ scharakteryzować analizę ABC ➢ scharakteryzować analizę XYZ ➢ wyjaśnić wzór odchylenia standardowego ➢ wyjaśnić wzór średniej wartości arytmetycznej ➢ rozwiązać zadania na temat wielkości zapotrzebowania
		3. Rodzaje popytu i cykl życia produktu	➢ narysować wykres cyklu życia produktu i nanieść na wykres poprawnie odpowiednie fazy cyklu życia produktu ➢ scharakteryzować fazę wprowadzenia produktu na rynek

			➢ scharakteryzować fazę wzrostu sprzedaży (dojrzewania) ➢ scharakteryzować fazę dojrzałości rynkowej produktu ➢ scharakteryzować fazę spadku
		POK 1 i POK 2	➢ wyjaśnić pojęcie Poziomu Obsługi Klienta POK1 ➢ podać wzór na POK 1 oraz obliczyć zadania ➢ wyjaśnić pojęcie Poziomu Obsługi Klienta POK2 ➢ podać wzór na POK 2 oraz obliczyć zadania
Klasa III	Dział 5. Reklamacje klientów i kontrahentów	1. Przepisy ogólne dotyczące ochrony praw konsumenta	➢ zidentyfikować podstawowe akty prawa dotyczące praw konsumenta w handlu ➢ dokonać analizy najistotniejszych praw konsumenta ➢ scharakteryzować pojęcia sprzedawcy i konsumenta ➢ scharakteryzować pojęcia towaru niepełnowartościowego i reklamacji ➢ wyjaśnić niezgodność

			produktu z umową ➢ określić obowiązki pracownika działu obsługi klienta wobec konsumenta
		2. Oferta sprzedaży a produkt niepełnowartościowy	➢ opracować algorytm postępowania w sytuacji zgłoszenia przez klienta nieprawidłowości w obsłudze lub przyjęciu reklamacji produktu niekompletnego ➢ rozróżnić oznaczenia dodatkowe poszczególnych grup produktów ➢ scharakteryzować oznaczenia produktu niepełnowartościowego
		3. Umowa sprzedaży	➢ wyjaśnić znaczenie umowy sprzedaży ➢ wymienić elementy składowe umowy sprzedaży ➢ rozróżnić rodzaje umów ➢ sporządzić samodzielnie umowę sprzedaży na usługi logistyczne
		4. Obowiązki pracownika obsługi klienta podczas zawierania umowy sprzedaży	➢ obowiązki pracownika magazynu względem klienta podczas wydawania towaru z magazynu ➢ opisać odpowiedzialność

			pracownika magazynu za wydanie produktu niepełnowartościowego ➢ opisać odpowiedzialność pracownika obsługi klienta wobec konsumenta jeśli zatai niezgodność produktu względem konsumenta
		5. Wady produktów oraz niezgodność produktu z umową	➢ rozróżnić wady jawne od wad ukrytych ➢ opisać wady mechaniczne ➢ opisać wady ukryte ➢ opisać wady ujawnione podczas demonstracji produktów ➢ opisać kiedy produkt jest niezgodny z umową ➢ opisać sytuację, gdy produkt różni się od przedstawiającej go reklamy
		6. Prawa i obowiązki nabywcy w zakresie reklamacji towarów na przykładzie reklamacji produktów żywnościowych	➢ opisać produkt podlegający reklamacji ➢ scharakteryzować obowiązki pracownika podczas reklamacji ➢ opisać uprawnienia konsumenta i sprzedawcy przy stwierdzeniu reklamacji ➢ opisać prawa konsumenta przy odstąpieniu od umowy

			➢ scharakteryzować przepisy prawne dotyczące reklamacji żywności ➢ opisać kiedy można reklamować produkty spożywcze
		7. terminy i tryb dochodzenia roszczeń	➢ podać termin do kiedy można reklamować w różnych sytuacjach ➢ skorzystać z ustalonych zasad postepowania reklamacyjnego w przyjętych w przedsiębiorstwie handlowym zgodnych z przepisami prawa ➢ dokonać analizy procedury postępowania reklamacyjnego ujętej w aktualnie obowiązujących przepisach prawa
		8. Zwrot produktu przecenionego i zgodnego z umową	➢ dokonać analizy procedury postępowania reklamacyjnego ujętej w aktualnie obowiązujących przepisach prawa ➢ skorzystać z ustalonych zasad postępowania reklamacyjnego w przyjętych w przedsiębiorstwie handlowym

			zgodnych z przepisami prawa
		9. Gwarancja jakości, karta gwarancyjna i punkty serwisowe	➢ omawia pojęcie gwarancji i gwaranta ➢ określa części składowe dokumentu gwarancyjnego ➢ określa co określa dokument gwarancyjny ➢ określa dodatkowe zapisy gwarancyjne dotyczące sprzedawcy ➢ definiuje pojecie punktu serwisowego ➢ charakteryzuje elementy karty gwarancyjnej
		10. Sporządzanie reklamacji	➢ zidentyfikować procedury przyjmowania i rozpatrywania reklamacji klientów ➢ przyjąć zgłoszenie reklamacyjne od klienta ➢ wypełnić aktualnie obowiązujące dokumenty reklamacyjne ➢ opracować algorytm postępowania przy zgłoszeniu ➢ skorzystać z ustalonych zasad postępowania

			reklamacyjnego w przyjętych w przedsiębiorstwie handlowym zgodnych z przepisami prawa ➢ dokonać analizy procedury postępowania reklamacyjnego ujętej w aktualnie obowiązujących przepisach prawa ➢ rozróżnić druki postępowania reklamacyjnego ➢ samodzielnie tworzyć druki reklamacyjne na podstawie zadań
		11. Instytucje upoważnione do kontroli działalności gospodarczej	➢ negocjować warunki porozumień ➢ przestrzegać tajemnicy zawodowej. ➢ rozróżnia instytucje państwowe mogące przystąpić do kontroli działalności gospodarczej