



**Fundusze
Europejskie**
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



PROGRAM NAUCZANIA
KURSU UMIEJĘTNOŚCI ZAWODOWYCH
SPL.01.7. Obsługiwanie klientów i kontrahentów

w zakresie kwalifikacji

SPL.01. Obsługa magazynów

wyodrębnionej w zawodach:

technik logistyk 333106,

magazynier-logistyk 432106

Branża spedycyjno-logistyczna (SPL)

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. Stanisław Duziak

Polska Rama Kwalifikacji: 5

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.01.7. Obsługiwanie klientów i kontrahentów

1. Wprowadzenie	5
1.1 Charakterystyka kursu	5
1.2. Struktura programu	6
1.3. Charakterystyka programu	6
1.4. Cele kierunkowe programu	7
1.5. Wymagania wstępne dla kursantów	8
1.6. Odniesienie do rynku pracy	8
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 organizowanie pracy magazynu	11
4.1. Cele ogólne przedmiotu	11
4.2. Cele szczegółowe przedmiotu	12
4.3. Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia	13
4.4. Procedury osiągania celów kształcenia z przedmiotu	15
4.5. Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika:	16
5. Ewaluacja KUZ	16
6. Wykaz literatury oraz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych	18
6.1. Wykaz literatury	18
6.2. Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych	19
7. Sposób i forma zaliczenia kursu umiejętności zawodowych	19
8. Sprawdzenie kompletności i poprawności opracowanego programu zajęć	20
8.1. Tabela weryfikacji programu nauczania KUZ pod kątem zgodności z przepisami prawa oświatowego	20
8.2. Tabela weryfikacji programu KUZ pod kątem kompletności efektów kształcenia	21
9. Załączniki	22

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.

1.1 Charakterystyka kursu

Kurs umiejętności zawodowych w zakresie jednostki efektów kształcenia SPL.01.7. Obsługiwanie klientów i kontrahentów, może być realizowany w formie:

- stacjonarnej – 30 godzin – zajęcia odbywają się 3 lub 4 dni w tygodniu po min. 6 godzin dziennie,
- zaocznej – 20 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 25 % 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 umożliwi 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 kwalifikacyjnego kursu zawodowego obowiązkowo należy zorganizować szkolenie dla uczestników zajęć, po ukończeniu, którego powinni posiadać wiedzę i umiejętności pozwalające na samodzielne korzystanie z platformy edukacyjnej.

Liczba słuchaczy uczestniczących w kwalifikacyjnym kursie zawodowym powinna wynosić nie więcej niż 20 osób.

Kurs jest częścią kwalifikacji SPL.01.7. Obsługiwanie klientów i kontrahentów dla zawodu technik-logistyk, pozwoli osobom zainteresowanym nabywaniem wiedzy i umiejętności z jednej kwalifikacji, uczyć się i potwierdzać efekty kształcenia (uzyskać stosowne zaświadczenie) stosunkowo szybko. Zazwyczaj na tę formę kształcenia decydują się osoby wykonujące prace w wąskim zakresie lub osoby zamierzające stopniowo uzyskiwać i potwierdzać kwalifikacje, w kolejnych formach kształcenia. Jest to rozwiązanie wychodzące naprzeciw potrzebom osób dorosłych, podejmujących dalsze kształcenie lub doskonalenie w trakcie pracy zawodowej.

1.2. Struktura programu

Program o strukturze liniowej-przedmiotowej, opracowany został na 60 godzin zajęć dydaktycznych. Przedmiot dzieli się na działy. Wyodrębnione w programie nauczania działy są realizowane w postaci kształcenia teoretycznego.

Program nauczania kwalifikacji SPL.01.7. Obsługiwanie klientów i kontrahentów realizowany na kursie umiejętności zawodowych, jako jednej z wielu kwalifikacji SPL.01. Obsługa magazynów, dla zawodu technik-logistyk 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

Program nauczania kursu umiejętności zawodowych SPL.01.7. Obsługiwanie klientów i kontrahentów jest jednym z kursów umiejętności wchodzących w skład kwalifikacji SPL.01 w ramach, której wyróżniono także następujące kursy umiejętności zawodowych:

- SPL.01.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy

- SPL.01.2. Podstawy logistyki
- SPL.01.3. Organizowanie pracy magazynu
- SPL.01.4. Przechowywanie zapasów
- SPL.01.5. Przyjmowanie i wydawanie zapasów
- SPL.01.6. Zabezpieczanie majątku
- SPL.01.7. Obsługiwanie klientów i kontrahentów
- SPL.01.9. Kompetencje personalne i społeczne

Ukończenie wszystkich kursów umiejętności zawodowych w ramach kwalifikacji SPL.01 umożliwia uzyskanie świadectwa potwierdzającego kwalifikację oraz dyplomu zawodowego, po zdaniu egzaminów zawodowych i oraz uzyskaniu wykształcenia na poziomie średnim zawodowym.

Z założenia program kierowany jest do podmiotów prowadzących kształcenie w zawodzie technik-logistyk, 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.

1.4. Cele kierunkowe programu

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 uczniowi 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.01.7. Obsługiwanie klientów i kontrahentów 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 magazynach;
- zaliczyć jeden z etapów zdobywania kwalifikacji w branży spedycyjno-logistycznej.

1.5. Wymagania wstępne dla kursantów

Uczestnikami kwalifikacyjnego kursu zawodowego 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

Szkoła lub placówka oświatowa prowadząca kwalifikacyjny kurs zawodowy może również zaoferować uczniowi 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 kwalifikacyjnego kursu zawodowego umożliwi osiągnąć, co najmniej następujące cele kształcenia zawodowego:

- przygotowanie uczących się do życia w warunkach współczesnego świata;
- przygotowanie do wykonywania pracy zawodowej w branży spedycyjno-logistycznej;

- przygotowanie do aktywnego funkcjonowania na zmieniającym się rynku pracy;
- przygotowanie do wykonywania prac związanych z procesami logistycznymi w gospodarce;
- przygotowanie do zaliczenia jednego z etapów zdobywania pełnych kwalifikacji w branży spedycyjno-logistycznej;
- monitorowania poziomu i stanu zapasów;
- obsługiwanie programów magazynowych;
- prowadzenia dokumentacji magazynowej;
- monitorowania procesów produkcyjnych i dystrybucyjnych

Absolwent kwalifikacyjnego kursu zawodowego, po zaliczeniu wszystkich części kwalifikacji SPL.01 technik-logistyk, magazynier-logistyk, otrzymuje stosowne zaświadczenie i może znaleźć zatrudnienie, jako:

- logistyk,
- spedytor,
- magazynier,
- operator urządzeń transportu bliskiego, takich jak wózki jezdniowe, suwnice, żurawie (po uzyskaniu odpowiednich uprawnień),
- organizator pracy magazynów,
- wykonawca prac związanych z monitorowaniem przebiegu procesów magazynowych,
- dyspozytor urządzeń transportu bliskiego.

Na zwiększenie szanse zatrudnienia lub prowadzenia działalności gospodarczej będą miały wpływ ukończone kursy w zakresie:

- 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,
- innych języków obcych,
- pedagogicznym,
- wykonywania czynności magazynowych.

Bliska współpraca szkół oraz placówek oświatowych prowadzących kwalifikacyjne kursy zawodowe z pracodawcami stanowi istotny element nowoczesnego kształcenia, odpowiadającego potrzebom współczesnej gospodarki. Szkoła oraz placówka oświatowa prowadząca kwalifikacyjny kurs zawodowy 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, 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

Nazwa zajęć	Liczba zajęć	Uwagi o realizacji
SPL.01.7. Obsługiwanie klientów i kontrahentów	60	Kształcenie praktyczne
Liczba godzin zajęć	60	

3. Cele kształcenia KUZ

Absolwent kursu umiejętności zawodowych posiada jedną z wymaganych kwalifikacji przygotowującej do wykonywania zadań zawodowych takich jak:

- planowanie i organizowanie pracy zgodnie z zasadami bhp i ochrony p-poż,

- planowanie i organizowanie prac związanych z procesem logistycznym w łańcuchach dostaw,
- zarządzanie gospodarką materiałową,
- zarządzanie gospodarką odpadami,
- stosowanie zasady odpowiedzialności zawodowej,
- optymalizowanie działalności przedsiębiorstwa logistycznego,
- przestrzeganie zasad kultury i etyki,
- organizowanie bezpiecznej pracy zespołu w przedsiębiorstwie logistycznym,
- wykonywanie zadań zawodowych z wykorzystaniem technologii informacyjnej.

4. Program nauczania dla przedmiotu organizowanie pracy magazynu

4.1. Cele ogólne przedmiotu

- Kształtowanie kompetencji niezbędnych dla realizacji zadań zawodowych w zakresie obsługi klientów i kontrahentów;
- Zachowanie etyczne w zawodzie;
- Kultura w środowisku pracy;
- Zasady skutecznej komunikacji interpersonalnej;
- Radzenie sobie ze stresem;
- Rozmowa sprzedażowa;
- Zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej;
- Obieg dokumentacji magazynowej;
- Oferty handlowe;
- Realizacja zamówienia klienta;
- Przepisy prawa w zakresie reklamacji;
- Procedury reklamacyjne w magazynie;

- Rodzaje odpowiedzialności prawnej związanej z wykonywaniem zawodu technika logistyka;
- Odpowiedzialność w zakresie ochrony danych osobowych i tajemnicy przedsiębiorstwa.

4.2. Cele szczegółowe przedmiotu

Uczestnik/słuchacz potrafi:

- zastosować zasady kultury i etyki w logistyce;
- przeprowadzić rozmowy sprzedażowe;
- rozpoznawać potrzeby klientów i kontrahentów;
- przygotować ofertę handlową magazynu;
- zanalizować zasady i procedury wykonania zadania z uwzględnieniem rodzajów odpowiedzialności prawnej w zawodzie technika logistyka;
- zastosować przepisy prawa w zakresie przyjmowania i rozpatrywania reklamacji;
- przeprowadzić proces reklamacji;
- przestrzegać tajemnicy i przepisów o ochronie informacji podczas realizacji zadań zawodowych;
- poradzić sobie w sytuacjach stresowych;
- zadbać o własny rozwój zawodowy.

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
Zasady współpracy z klientami i kontrahentami	20	1) prowadzi rozmowę sprzedażową zgodnie z zasadami komunikacji interpersonalnej	1) wyjaśnia zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej 2) rozpoznaje potrzeby klientów i kontrahentów w zakresie obsługi magazynowej 3) stosuje zasady komunikacji interpersonalnej podczas prowadzenia rozmowy sprzedażowej	<ul style="list-style-type: none"> opisać zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej rozpoznać potrzeby klientów i kontrahentów przewodzić rozmowę sprzedażową w języku obcym nowożytnym stosować zasady komunikacji interpersonalnej podczas prowadzenia rozmowy sprzedażowej pozyskać informacje zawodoznawcze dotyczące przemysłu z różnych źródeł dobrać sposób prowadzenia rozmowy sprzedażowej do typu klienta oraz formy i techniki sprzedaży przewodzić 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 wykazać znaczenie komunikacji w procesie sprzedaży poinformować klienta o warunkach sprzedaży
Oferty handlowe	20	2) przygotowuje ofertę handlową magazynu	1) rozróżnia oferty handlowe magazynu 2) wyjaśnia skutki prawne złożenia oferty handlowej 3) dobiera ofertę handlową magazynu do potrzeb klienta 4) sporządza ofertę handlową magazynu dla klienta lub kontrahenta	<ul style="list-style-type: none"> 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
Reklamacje klientów i kontrahentów	20	3) przeprowadza proces reklamacji	1) wskazuje odpowiedzialność kontrahentów w procesie przepływu towarów i przechowywania zapasów	<ul style="list-style-type: none"> znać przepisy prawa dotyczące procedury reklamacji wskazać uprawnienia klientów i kontrahentów i ich prawa wynikające z umowy sprzedaży

Temat zajęć	Liczba godzin	Efekty kształcenia słuchacz/uczestnik	Kryteria weryfikacji słuchacz/uczestnik	Oczekiwane efekty uczenia się – słuchacz/uczestnik potrafi
			2) stosuje przepisy prawa dotyczące procedury reklamacji 3) wyjaśnia uprawnienia klientów i kontrahentów i ich prawa wynikające z umowy sprzedaży 4) rozróżnia uprawnienia wynikające z tytułu gwarancji, rękojmi oraz niezgodności towaru z umową 5) sporządza zgłoszenie reklamacyjne 6) rozpatruje zasadność zgłoszenia reklamacyjnego 7) rozpatruje roszczenia z tytułu reklamacji 8) sporządza odpowiedź na reklamację 9) zabezpiecza towar przyjęty do oceny rzeczoznawcy	<ul style="list-style-type: none"> • znać znaczenie pojęć: gwarancja, rękojnia, niezgodność towaru z umową • omówić odpowiedzialność kontrahentów w procesie przepływu towarów i przechowywania zapasów • 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
S		1) przestrzega zasad kultury i etyki 2) przewiduje skutki podejmowanych działań; 3) jest otwarty na zmiany 4) potrafi radzić sobie ze stresem 5) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe 6) przestrzega tajemnicy zawodowej 7) ponosi odpowiedzialność za podejmowane działania 8) negocjuje warunki porozumień	1) przedstawia konsekwencje nieprzestrzegania tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy 2) rozróżnia etapy planowania zadań 3) dobiera zasoby rzeczowe, finansowe i ludzkie do wykonania planowanych zadań 4) stosuje techniki organizacji czasu pracy 5) sporządza harmonogram wykonania zadań 6) monitoruje wykonanie planu 7) wprowadza zmiany do planu na podstawie wyników monitorowania 8) opracowuje wnioski na podstawie	<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 • 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

Temat zajęć	Liczba godzin	Efekty kształcenia słuchacz/uczestnik	Kryteria weryfikacji słuchacz/uczestnik	Oczekiwane efekty uczenia się – słuchacz/uczestnik potrafi
		9) współpracuje w zespole 10) jest kreatywny i konsekwentny w realizacji zadań	oceny wykonania planu	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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 stanowiska zespołu • pomagać w rozwiązywaniu konfliktów w zespole

4.4. Procedury osiągnięcia celów kształcenia z przedmiotu

Końcowym efektem tego przedmiotu jest nabycie przez ucznia podstawowej wiedzy w przygotowaniu zawodowym technika – logistyka. Jego zadaniem jest pokazanie procesów logistycznych, a także zagadnień związanych z otoczeniem w jakim funkcjonują przedsiębiorstwa, które realizuje zadania logistyczne.

Podstawowe wiadomości, zagadnienia i umiejętności nabyte przez ucznia, w ramach nauczania tego przedmiotu będą wykorzystywane na pozostałych przedmiotach logistycznych, jak również w jego przyszłej pracy zawodowej

Propozycje metod nauczania: prezentacja, wykład z wykorzystaniem środków wizualnych, praca w grupach, praca w parach, odczytywanie informacji zamieszczonych na schematach, zdjęciach, ilustracjach, planszach, pogadanka, dyskusja, burza mózgów, odgrywanie ról. Zajęcia powinny być prowadzone z wykorzystaniem zróżnicowanych form: indywidualnie lub grupowo.

Warunki realizacji kształcenia w zawodzie technik logistyk

Szkoła lub placówka edukacyjna prowadząca kształcenie w zawodzie zapewnia pomieszczenia dydaktyczne z wyposażeniem odpowiadającym technologii i technice stosowanej w zawodzie, aby zapewnić osiągnięcie wszystkich efektów kształcenia określonych w podstawie programowej kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego oraz umożliwić przygotowanie absolwenta do wykonywania zadań zawodowych.

4.5. Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika:

Stopień opanowania wiedzy i umiejętności można sprawdzić przez: dyskusję kierowaną, pisemny sprawdzian ucznia, indywidualne wypowiedzi ucznia, wykonywanie zadań praktycznych w czasie ćwiczeń. w procesie kontroli i oceny należy zwracać uwagę na opanowanie przez uczniów umiejętności sporządzania pism i dokumentów, wziąć pod uwagę, zarówno ich poprawność merytoryczną, jak i formę ich sporządzania.

W trakcie kontroli i oceny osiągnięć uczniów należy zwrócić uwagę na praktyczne zastosowanie opanowanej wiedzy i umiejętności, jakość wykonania zadań oraz posługiwanie się poprawną terminologią logistyczną.

Przeprowadzenie testu wielokrotnego wyboru, sprawdzianu pisemnego, odpowiedź ustna.

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
Rozmowy sprzedażowe zgodne z zasadami komunikacji interpersonalnej	1) wyjaśnia zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej 2) rozpoznaje potrzeby klientów i kontrahentów w zakresie obsługi magazynowej 3) stosuje zasady komunikacji interpersonalnej podczas prowadzenia rozmowy sprzedażowej	Ankiety, informacja zwrotna, arkusze obserwacji zajęć Testy i sprawdziany	Przed wdrożeniem tematu zajęć Wg uzgodnień zespołu nauczycieli
Przygotowanie oferty handlowej magazynu	1) rozróżnia oferty handlowe magazynu 2) wyjaśnia skutki prawne złożenia oferty handlowej 3) dobiera ofertę handlową magazynu do potrzeb klienta 4) sporządza ofertę handlową magazynu dla klienta lub kontrahenta	pisemne Analiza zadań domowych, Analiza projektów, wypracowania	W terminie ustalonym przez kierownika kursu Po zakończeniu tematu zajęć
Przeprowadzenie procesu reklamacji	1) wskazuje odpowiedzialność kontrahentów w procesie przepływu towarów i przechowywania zapasów 2) stosuje przepisy prawa dotyczące procedury reklamacji 3) wyjaśnia uprawnienia klientów i kontrahentów i ich prawa wynikające z umowy sprzedaży 4) rozróżnia uprawnienia wynikające z tytułu gwarancji, rękojmi oraz niezgodności towaru z umową 5) sporządza zgłoszenie reklamacyjne 6) rozpatruje zasadność zgłoszenia reklamacyjnego 7) rozpatruje roszczenia z tytułu reklamacji 8) sporządza odpowiedź na reklamację 9) zabezpiecza towar przyjęty do oceny rzeczoznawcy		Po zakończonych zajęciach w semestrze

6. Wykaz literatury oraz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

6.1. Wykaz literatury

- Dudziński Z., Poradnik organizatora gospodarki magazynowej w przedsiębiorstwie, Warszawa 2012
- Dudziński Z., Vademecum organizacji gospodarki magazynowej, Gdańsk 2008
- Fijałkowski J., Transport wewnętrzny w systemach logistycznych, Wydawnictwo OPWP, Warszawa 2002

- Jakubowski L., Technologia prac ładunkowych, Wydawnictwo OPWP, Warszawa 2009
- Klucha W., Zasady bezpiecznego składowania w magazynie, Wydawnictwo Wiedza i Praktyka, 2018
- Krzyżaniak S., Niemczyk A., Majewski J., Andrzejczyk P., Organizacja i monitorowanie procesów magazynowych. Wydanie 2, ILiM, Poznań 2014

6.2. Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

- stanowisko komputerowe dla nauczyciela wyposażone w komputer podłączony do sieci lokalnej z dostępem do Internetu, urządzeniem wielofunkcyjnym i projektorem multimedialnym, wizualizer,
- stanowiska komputerowe dla uczniów (jedno stanowisko dla jednego ucznia) 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,
- materiały pomocnicze: segregatory, skoroszyty, teczki, przybory biurowe.

7. Sposób i forma zaliczenia kursu umiejętności zawodowych

Sposób i forma zaliczenia kursu umiejętności zawodowych.

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 kursu umiejętności zawodowych 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 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/instruktozem prowadzącym zajęcia edukacyjne, przewidziane w planie nauczania.

Wyboru formy zaliczenia dokonują nauczyciele/instruktorzy prowadzący obowiązkowe zajęcia edukacyjne, przewidziane w planie nauczania kursu

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 (Tak-T/Nie-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 KUZ pod kątem kompletności efektów kształcenia

Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć
SPL.01.7. Obsługiwanie klientów i kontrahentów		
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	Tematy zajęć
1) prowadzi rozmowę sprzedażową zgodnie z zasadami komunikacji interpersonalnej (ek)	1) wyjaśnia zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej 2) rozpoznaje potrzeby klientów i kontrahentów w zakresie obsługi magazynowej 3) stosuje zasady komunikacji interpersonalnej podczas prowadzenia rozmowy sprzedażowej	Zachowanie etyczne w zawodzie Kultura w środowisku pracy Zasady skutecznej komunikacji interpersonalnej
2) przygotowuje ofertę handlową magazynu (ek)	1) rozróżnia oferty handlowe magazynu 2) wyjaśnia skutki prawne złożenia oferty handlowej 3) dobiera ofertę handlową magazynu do potrzeb klienta 4) sporządza ofertę handlową magazynu dla klienta lub kontrahenta	Radzenie sobie ze stresem Rozmowa sprzedażowa Zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej Obieg dokumentacji magazynowej
3) przeprowadza proces reklamacji (ek)	1) wskazuje odpowiedzialność kontrahentów w procesie przepływu towarów i przechowywania zapasów 2) stosuje przepisy prawa dotyczące procedury reklamacji 3) wyjaśnia uprawnienia klientów i kontrahentów i ich prawa wynikające z umowy sprzedaży 4) rozróżnia uprawnienia wynikające z tytułu gwarancji, rękojmi oraz niezgodności towaru z umową 5) sporządza zgłoszenie reklamacyjne 6) rozpatruje zasadność zgłoszenia reklamacyjnego 7) rozpatruje roszczenia z tytułu reklamacji 8) sporządza odpowiedź na reklamację 9) zabezpiecza towar przyjęty do oceny rzeczoznawcy	Oferty handlowe Realizacja zamówienia klienta Przepisy prawa w zakresie reklamacji Procedury reklamacyjne w magazynie Rodzaje odpowiedzialności prawnej związanej z wykonywaniem zawodu technika logistyka Odpowiedzialność w zakresie ochrony danych osobowych i tajemnicy przedsiębiorstwa

9. Załączniki

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

Efekty kształcenia Stopniowane efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Liczba godzin na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji	SPL.01.7. Obsługiwanie klientów i kontrahentów
1) przestrzega zasad kultury ek osobistej i etyki zawodowej	6	1) stosuje zasady kultury osobistej i ogólnie przyjęte normy zachowania w środowisku pracy 2) wyjaśnia, na czym polega zachowanie etyczne w zawodzie 3) wskazuje przykłady zachowań etycznych w zawodzie	X
2) przestrzega tajemnicy ek związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy	6	1) pozyskuje dane osobowe zgodnie z przepisami prawa 2) przestrzega zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania, przesyłania i przechowywania danych osobowych 3) przyjmuje odpowiedzialność za powierzone informacje zawodowe 4) respektuje zasady dotyczące przestrzegania tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy 5) przedstawia konsekwencje nieprzestrzegania tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy	X
3) planuje wykonanie ek zadania	6	1) określa czas realizacji zadań 2) realizuje działania w wyznaczonym czasie 3) monitoruje realizację zaplanowanych działań 4) dokonuje modyfikacji zaplanowanych działań 5) dokonuje samooceny wykonanej pracy	X
4) ponosi odpowiedzialność ew za podejmowane działania	6	1) opisuje zakres odpowiedzialności materialnej pracownika 2) opisuje zakres odpowiedzialności porządkowej pracownika 3) wymienia konsekwencje nieprzestrzegania przepisów dotyczących odpowiedzialności pracownika 4) przewiduje konsekwencje niewłaściwego wykonywania czynności zawodowych na stanowisku pracy, w tym posługiwania się niebezpiecznymi substancjami i niewłaściwej eksploatacji maszyn i urządzeń na stanowisku pracy	X
5) wykazuje się ew kreatywnością i otwartością na zmiany	6	1) podaje przykłady wpływu zmiany na różne sytuacje życia społecznego i gospodarczego 2) proponuje sposoby rozwiązywania problemów związanych z wykonywaniem zadań zawodowych w nieprzewidywalnych warunkach	X



Efekty kształcenia Stopniowane efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	Liczba godzin na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji	SPL.01.7. Obsługiwanie klientów i kontrahentów
6) stosuje techniki radzenia sobie ze stresem ew	6	1) wymienia przyczyny stresu 2) wskazuje skutki stresu krótko- i długotrwałego 3) omawia techniki radzenia sobie ze stresem 4) rozróżnia techniki rozwiązywania konfliktów związanych z wykonywaniem zadań zawodowych 5) określa skutki stresu	X
7) doskonalili umiejętności ek zawodowe	6	1) określa zestaw umiejętności i kompetencji zawodowych, personalnych i społecznych potrzebnych do wykonywania zawodu 2) analizuje swoje predyspozycje zawodowe, zainteresowania i uwarunkowania psychofizyczne do wykonywania pracy w wybranym zawodzie 3) określa potrzeby edukacyjne w zakresie umiejętności niezbędnych do wykonywania danego zawodu 4) planuje kierunki doskonalenia i rozwoju zawodowego na podstawie przeprowadzonej analizy własnych predyspozycji 5) wskazuje możliwości podnoszenia kompetencji zawodowych, osobistych i społecznych	X
8) stosuje zasady komunikacji interpersonalnej ew	6	1) identyfikuje sygnały werbalne i niewerbalne 2) stosuje aktywne metody słuchania 3) prowadzi dyskusję 4) udziela informacji zwrotnej	X
9) stosuje zasady komunikacji interpersonalnej ek	6	1) opisuje sposób zapobiegania problemom w zespole realizującym zadania 2) opisuje techniki rozwiązywania problemów 3) wskazuje, na wybranym przykładzie, metody i techniki rozwiązywania problemu	X
10) stosuje metody i techniki rozwiązywania problemów ep	6	1) dobiera techniki i metody rozwiązywania problemów w pracy zawodowej 2) przestrzega podziału ról, zadań i odpowiedzialności w zespole 3) angażuje się w realizację wspólnych działań zespołu 4) modyfikuje sposób zachowania, uwzględniając stanowisko wypracowane wspólnie z innymi członkami zespołu	X



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

Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekty kształcenia wraz z kodowaniem (ek, ew, ep)	Liczba godzin na poszczególne efekty kształcenia uwzględniająca minimalną liczbę określoną w podstawie programowej	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w przedmioty/ Obowiązkowe zajęcia edukacyjne ustalone przez dyrektora	Okres realizacji w cyklu nauczania dla przedmiotu
Prowadzenie negocjacji	1) prowadzi rozmowę sprzedażową zgodnie z zasadami komunikacji interpersonalnej ek	20	1) wyjaśnia zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej 2) rozpoznaje potrzeby klientów i kontrahentów w zakresie obsługi magazynowej 3) stosuje zasady komunikacji interpersonalnej podczas prowadzenia rozmowy sprzedażowej	Obsługiwanie klientów i kontrahentów	I SEMESTR
Oferty handlowe	2) przygotowuje ofertę handlową magazynu ek	20	1) rozróżnia oferty handlowe magazynu 2) wyjaśnia skutki prawne złożenia oferty handlowej 3) dobiera ofertę handlową magazynu do potrzeb klienta 4) sporządza ofertę handlową magazynu dla klienta lub kontrahenta	Obsługiwanie klientów i kontrahentów	I SEMESTR
Reklamacje	3) przeprowadza proces reklamacji ep	20	1) wskazuje odpowiedzialność kontrahentów w procesie przepływu towarów i przechowywania zapasów 2) stosuje przepisy prawa dotyczące procedury reklamacji 3) wyjaśnia uprawnienia klientów i kontrahentów i ich prawa wynikające z umowy sprzedaży 4) rozróżnia uprawnienia wynikające z tytułu gwarancji, rękojmi oraz niezgodności towaru z umową 5) sporządza zgłoszenie reklamacyjne 6) rozpatruje zasadność zgłoszenia reklamacyjnego 7) rozpatruje roszczenia z tytułu reklamacji 8) sporządza odpowiedź na reklamację 9) zabezpiecza towar przyjęty do oceny rzeczoznawcy	Obsługiwanie klientów i kontrahentów	I SEMESTR

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

Przedmiot/ Obowiązkowe zajęcia edukacyjne ustalone przez dyrektora	Liczba godzin		Efekty kształcenia wraz kryteriami weryfikacji realizowane w ramach przedmiotów oraz kodami (ek, ew, ep.)	
	Przedmioty zawodowe teoretyczne	Zajęcia realizowane w formie zajęć praktycznych		
			Efekty kształcenia	Przedmioty zawodowe teoretyczne
Obsługiwanie klientów i kontrahentów	20		1) prowadzi rozmowę ek sprzedażową zgodnie z zasadami komunikacji interpersonalnej	1) wyjaśnia zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej 2) rozpoznaje potrzeby klientów i kontrahentów w zakresie obsługi magazynowej 3) stosuje zasady komunikacji interpersonalnej podczas prowadzenia rozmowy sprzedażowej
Obsługiwanie klientów i kontrahentów	20		2) przygotowuje ofertę ek handlową magazynu	1) rozróżnia oferty handlowe magazynu 2) wyjaśnia skutki prawne złożenia oferty handlowej 3) dobiera ofertę handlową magazynu do potrzeb klienta 4) sporządza ofertę handlową magazynu dla klienta lub kontrahenta
Obsługiwanie klientów i kontrahentów	20		3) przeprowadza proces ep reklamacji	1) wskazuje odpowiedzialność kontrahentów w procesie przepływu towarów i przechowywania zapasów 2) stosuje przepisy prawa dotyczące procedury reklamacji 3) wyjaśnia uprawnienia klientów i kontrahentów i ich prawa wynikające z umowy sprzedaży 4) rozróżnia uprawnienia wynikające z tytułu gwarancji, rękojmi oraz niezgodności towaru z umową 5) sporządza zgłoszenie reklamacyjne 6) rozpatruje zasadność zgłoszenia reklamacyjnego 7) rozpatruje roszczenia z tytułu reklamacji 8) sporządza odpowiedź na reklamację 9) zabezpiecza towar przyjęty do oceny rzeczoznawcy