

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe			
		Podstawowe Uczeń potrafi:	Stopień wymagań	Ponadpodstawowe Uczeń potrafi:	Stopień wymagań
I. Kultura i etyka w środowisku pracy i w kontaktach z klientami i kontrahentami	1. Zachowanie etyczne w zawodzie	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	K K K K	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	R R R R
	2. Kultura w środowisku pracy	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	K K K	<ul style="list-style-type: none"> • wyjaśnić pojęcie kultury, kultury materialnej, duchowej, społecznej, osobistej i zbiorowej zawodu • wyjaśnić znaczenie funkcjonowania standardów obsługi klienta i kontrahenta w przedsiębiorstwie logistycznym 	R D
	3. Zasady skutecznej komunikacji	<ul style="list-style-type: none"> • opisać rodzaje komunikacji interpersonalnej 	K	<ul style="list-style-type: none"> • wyjaśnić cechy efektywnego przekazu. 	R

	interpersonalnej	<ul style="list-style-type: none"> • 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 nie asertywnego • udzielać informacji zwrotne • opisać sposób zapobiegania problemom w zespole realizującym zadania • analizować własne kompetencje • określić zakres umiejętności i kompetencji niezbędnych do realizacji zadań zawodowych 	<p>K</p> <p>K</p> <p>P</p> <p>K</p> <p>P</p> <p>P</p> <p>P</p> <p>K</p> <p>K</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>R</p> <p>R</p> <p>R</p> <p>R</p> <p>P</p> <p>R</p> <p>P</p> <p>R</p>
	4. Radzenie sobie ze stresem	<ul style="list-style-type: none"> • zidentyfikować sytuacje wywołujące stres • zidentyfikować objawy stresu • wymienić skutki wywołane sytuacją stresową • opisać sposoby 	<p>K</p> <p>K</p> <p>K</p> <p>K</p>	<ul style="list-style-type: none"> • wskazać przyczyny sytuacji stresowych w pracy zawodowej • wybierać techniki radzenia sobie ze stresem odpowiednio do 	<p>R</p> <p>R</p>

		<p>pokonania stresu</p> <ul style="list-style-type: none"> • zastosować techniki relaksacji • przedstawić różne formy zachowań asertywnych jako sposobów radzenia sobie ze stresem 	<p>K</p> <p>K</p>	<p>sytuacji</p> <ul style="list-style-type: none"> • rozróżnić techniki rozwiązania konfliktów związanych z realizacją zadań zawodowych 	<p>R</p>
	5. Rozmowa sprzedażowa	<ul style="list-style-type: none"> • opisać zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej • rozpoznać potrzeby klientów i kontrahentów • prowadzić rozmowę sprzedażową w języku obcym nowożytnym 	<p>K</p> <p>K</p> <p>K</p>	<ul style="list-style-type: none"> • wskazać przyczyny braku skutecznej komunikacji • stosować zasady komunikacji interpersonalnej podczas prowadzenia rozmowy sprzedażowej • pozyskać informacje zawodoznawcze dotyczące przemysłu z różnych źródeł 	<p>R</p> <p>R</p> <p>R</p>
	6. Zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>K</p> <p>K</p> <p>K</p>	<ul style="list-style-type: none"> • wykazać znaczenie komunikacji w procesie sprzedaży • poinformować klienta o warunkach sprzedaży 	<p>R</p> <p>R</p>

		rozmowy sprzedażowej <ul style="list-style-type: none"> • rozpoznać potrzeby klientów i kontrahentów w zakresie obsługi magazynowej • przygotować towar do wydania zgodnie z potrzebami klienta • znać schemat procesu obsługi zamówienia • sporządzić dokumentację związaną z obrotem towarowym 	K		
			K		
			K		
			K		
II. Zasady współpracy z klientami i kontrahentami	1. Obieg dokumentacji magazynowej	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	P	<ul style="list-style-type: none"> • wskazać skutki nieprawidłowego obiegu dokumentacji w przedsiębiorstwie logistycznym 	R
			K		
	2. Oferty handlowe	<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 	P	<ul style="list-style-type: none"> • wyjaśnić skutki prawne złożenia oferty handlowej • rozróżnić oferty handlowe 	R
			P		
			K		

	3. Realizacja zamówienia klienta	<ul style="list-style-type: none"> • znać przepisy prawa dotyczące procedury reklamacji • wskazać uprawnienia klientów i kontrahentów i ich prawa wynikające z umowy sprzedaży • znać znaczenie pojęć: gwarancja, rękojmia, niezgodność towaru z umową 	K K K	<ul style="list-style-type: none"> • omówić odpowiedzialność kontrahentów w procesie przepływu towarów i przechowywania zapasów • rozpatrzyć roszczenia z tytułu reklamacji • rozpatrzyć zasadność zgłoszenia reklamacyjnego 	R R R
III. Reklamacje klientów i kontrahentów	1. Przepisy prawa w zakresie reklamacji	<ul style="list-style-type: none"> • wskazać odpowiedzialność kontrahentów w procesie przepływu towarów i przechowywania zapasów • rozróżnić uprawnienia wynikające z tytułu gwarancji, rękojmi oraz niezgodności towaru z umową 	K K	<ul style="list-style-type: none"> • wskazać przepisy prawa dotyczące procedur załatwiania reklamacji • stosować przepisy prawa dotyczące procedury reklamacji • wyjaśniać uprawnienia klientów i kontrahentów i ich prawa wynikające z umowy sprzedaży 	R R R
	2. Procedury reklamacyjne w magazynie	<ul style="list-style-type: none"> • sporządzić zgłoszenie reklamacyjne • zabezpieczyć towar przyjęty do oceny rzeczoznawcy • udzielić informacji o procedurze załatwiania reklamacji 	K K K	<ul style="list-style-type: none"> • wymienić środki i narzędzia do wykonania zadań • rozpatrzyć zasadność zgłoszenia reklamacyjnego • rozpatrzyć roszczenie z tytułu reklamacji • sporządzić odpowiedź na reklamację 	R R R R
IV. Odpowiedzialność w magazynie	1. Rodzaje odpowiedzialności prawnej związanej	<ul style="list-style-type: none"> • rozpoznać przypadki naruszania norm i procedur postępowania • wskazać obszary odpowiedzialności 	P K	<ul style="list-style-type: none"> • wyjaśnić pojęcie odpowiedzialności cywilnej, karnej i zawodowej 	R

		<p>prawnej za podejmowane działania</p> <ul style="list-style-type: none"> • ustalić konsekwencje nieprzestrzegania przepisów prawa w zakresie odpowiedzialności w związku z wykonywaną pracą technika logistyka 	K		
	<p>2. Odpowiedzialność w zakresie ochrony danych osobowych i tajemnicy przedsiębiorstwa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • pozyskiwać dane osobowe zgodnie z przepisami prawa • przechowywać dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa • przetwarzać dane osobowe w zakresie dopuszczonym zgodą udostępniającego • zdefiniować tajemnicę zawodową • przestrzegać zasad bezpieczeństwa w przetwarzaniu i przesyłaniu danych objętych tajemnicą zawodową • realizować zadania technika logistyka z poszanowaniem tajemnicy zawodowej i tajemnicy przedsiębiorstwa • ustalić konsekwencje nieprzestrzegania przepisów o ochronie danych osobowych i różnego rodzaju tajemnic 	<p>K</p> <p>K</p> <p>K</p> <p>K</p> <p>K</p> <p>K</p>	<ul style="list-style-type: none"> • wyjaśnić podstawy prawne ochrony danych osobowych (RODO) • wskazać przepisy prawne dotyczące tajemnicy zawodowej 	<p>D</p> <p>R</p>

