

Przedmiotowy System Oceniania – Dystrybucja i obsługa klientów.

Wyróżnione zostały następujące wymagania programowe: konieczne (K), podstawowe (P), rozszerzające (R) i dopełniające (D). Wymienione poziomy wymagań odpowiadają w przybliżeniu ocenom szkolnym.

- Wymagania konieczne (K) dotyczą zagadnień elementarnych, stanowiących swego rodzaju podstawę, powinny być zatem opanowane przez każdego ucznia.
- Wymagania podstawowe (P) zawierają wymagania z poziomu (K) wzbogacone o typowe problemy o niewielkim stopniu trudności.
- Wymagania rozszerzające (R), zawierające wymagania z poziomów (K) i (P), dotyczą zagadnień bardziej złożonych i nieco trudniejszych.
- Wymagania dopełniające (D), zawierające wymagania z poziomów (K), (P) i (R), dotyczą zagadnień problemowych, trudniejszych, wymagających umiejętności przetwarzania przyswojonych informacji.

Poniżej przedstawiony został podział wymagań na poszczególne oceny szkolne:

ocena dopuszczająca (2) – wymagania na poziomie (K)

ocena dostateczna(3) – wymagania na poziomie (K) i (P)

ocena dobra (4) – wymagania na poziomie (K), (P) i (R)

ocena bardzo dobra (5) – wymagania na poziomie (K), (P), (R) i (D)

ocena celująca (6) – wymagania na poziomie (K), (P), (R), (D) oraz zagadnienia trudniejsze i oryginalne obejmujące zakres programu nauczania

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	1. Zachowanie etyczne w zawodzie	stosować reguły i procedury obowiązujące w środowisku pracy	K	wymienić uniwersalne zasady kultury i etyki	R
		wymienić elementy kultury osobistej	K	wskazać przykłady zachowań etycznych w zawodzie	R
		wyjaśnić na czym polega zachowanie	K	omówić zakres ochrony danych osobowych	R

kontrahentami		etyczne w zawodzie			
		rozpoznać przypadki naruszania zasad etyki	K	wyjaśnić odpowiedzialność z tytułu niezgodnego z przepisami przechowywania i przetwarzania danych osobowych	R
	2. Kultura w środowisku pracy	przestrzegać zasad współżycia społecznego w środowisku pracy	K	wyjaśnić pojęcie kultury, kultury materialnej, duchowej, społecznej, osobistej i zbiorowej zawodu	R
		stosować odpowiednie formy grzecznościowe w zależności od typu kontaktów w środowisku pracy	K	wyjaśnić znaczenie funkcjonowania standardów obsługi klienta i kontrahenta w przedsiębiorstwie logistycznym	D
		przestrzegać ustalonych w przedsiębiorstwie logistycznym standardów w kontaktach z klientami i kontrahentami	K		
		stosować ustalone w przedsiębiorstwie logistycznym zasady bezpośredniej obsługi klientów i kontrahentów	K		
	3. Zasady skutecznej komunikacji interpersonalnej	opisać rodzaje komunikacji interpersonalnej	K	wyjaśnić cechy efektywnego przekazu	R
		wskazać ogólne zasady komunikacji interpersonalnej	K	• wyjaśnić sposoby eliminowania barier powstałych w procesie komunikacji	R
		zidentyfikować formy komunikacji werbalnej i niewerbalnej	K	• zaplanować rozwój własnej asertywności na podstawie samoobserwacji	R
		stosować aktywne metody słuchania	P	• opisać techniki rozwiązania problemów	R
		przewodzić dyskusję	K	• przedstawić metody i techniki rozwiązywania problemów	R
		wyeliminować bariery komunikacyjne	P	• dobrać techniki radzenia sobie ze stresem odpowiednio do sytuacji	R
		stosować zasady asertywnego zachowania przy wykonywaniu zadań zawodowych	P	• wskazuje najczęstsze przyczyny sytuacji stresowych w pracy zawodowej	R
		wskazać cechy zachowania nie asertywnego	P	• pozyskać z różnych źródeł informacje o charakterze zawodowym	P
		udzielać informacji zwrotnej	P		

		opisać sposób zapobiegania problemom w zespole realizującym zadania	P		
		analizować własne kompetencje	K		
		określić zakres umiejętności i kompetencji niezbędnych do realizacji zadań zawodowych	K		
	4. Radzenie sobie ze stresem	zidentyfikować sytuacje wywołujące stres	K	wskazać przyczyny sytuacji stresowych w pracy zawodowej	R
		zidentyfikować objawy stresu	K	wybierać techniki radzenia sobie ze stresem odpowiednio do sytuacji	R
		wymienić skutki wywołane sytuacją stresową	K	rozdzielić techniki rozwiązywania konfliktów związanych z realizacją zadań zawodowych	R
		opisać sposoby pokonania stresu	K		
		zastosować techniki relaksacji	K		
		przedstawić różne formy zachowań asertywnych jako sposobów radzenia sobie ze stresem	K		
	5. Rozmowa sprzedażowa	opisać zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej	K	wskazać przyczyny braku skutecznej komunikacji	R
		rozpoznać potrzeby klientów i kontrahentów	K	stosować zasady komunikacji interpersonalnej podczas prowadzenia rozmowy sprzedażowej	R
		przewieźć rozmowę sprzedażową w języku obcym nowożytnym	K	pozyskać informacje zawodoznawcze dotyczące przemysłu z różnych źródeł	R
	6. Zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej	dobierać sposób prowadzenia rozmowy sprzedażowej do typu klienta oraz formy i techniki sprzedaży	K	wykazać znaczenie komunikacji w procesie sprzedaży	R
		przewieźć rozmowę sprzedażową zgodnie z zasadami komunikacji interpersonalnej	K	poinformować klienta o warunkach sprzedaży	R
		zastosować zasady komunikacji interpersonalnej podczas prowadzenia rozmowy sprzedażowej	K		
		rozpoznać potrzeby klientów i	K		

		kontrahentów w zakresie obsługi magazynowej			
		przygotować towar do wydania zgodnie z potrzebami klienta	K		
		znać schemat procesu obsługi zamówienia	K		
		sporządzić dokumentację związaną z obrotem towarowym	K		
II. Zasady współpracy z klientami i kontrahentami	1. Obieg dokumentacji magazynowej	wyjaśnić zasady obiegu korespondencji obowiązujące w przedsiębiorstwie logistycznym	P	wskazać skutki nieprawidłowego obiegu dokumentacji w przedsiębiorstwie logistycznym	R
		prowadzić korespondencję służbową zgodnie z zasadami przyjętymi w przedsiębiorstwie logistycznym	P		
		przygotować dokumentację magazynową w języku obcym nowożytnym	K		
	2. Oferty handlowe	znać zasady tworzenia oferty handlowej	P	wyjaśnić skutki prawne złożenia oferty handlowej	R
		dobierać ofertę handlową magazynu do potrzeb klienta	P	rozdzielić oferty handlowe	R
		sporządzić ofertę handlową magazynu dla klienta lub kontrahenta	P		
		przygotować ofertę handlową w języku obcym nowożytnym	K		
	3. Realizacja zamówienia klienta	znać przepisy prawa dotyczące procedury reklamacji	K	omówić odpowiedzialność kontrahentów w procesie przepływu towarów i przechowywania zapasów	R
		wskazać uprawnienia klientów i kontrahentów i ich prawa wynikające z umowy sprzedaży	K	rozpatrzyć roszczenia z tytułu reklamacji	R
		znać znaczenie pojęć: gwarancja, rękojmia, niezgodność towaru z umową	K	rozpatrzyć zasadność zgłoszenia reklamacyjnego	R
III. Reklamacje klientów i	1. Przepisy prawa w zakresie	wskazać odpowiedzialność kontrahentów w procesie przepływu towarów i	K	wskazać przepisy prawa dotyczące procedur załatwiania reklamacji	R

kontrahentów	reklamacji	przechowywania zapasów			
		rozdzielić uprawnienia wynikające z tytułu gwarancji, rękojmi oraz niezgodności towaru z umową	K	stosować przepisy prawa dotyczące procedur	R
				wyjaśniać uprawnienia klientów i kontrahentów i ich prawa wynikające z umowy sprzedaży y reklamacji	R
	2. Procedury reklamacyjne w magazynie	sporządzić zgłoszenie reklamacyjne	K	wymienić środki i narzędzia do wykonania zadań	R
		zabezpieczyć towar przyjęty do oceny rzeczoznawcy	K	rozpatrzyć zasadność zgłoszenia reklamacyjnego	R
		udzielić informacji o procedurze załatwiania reklamacji	K	rozpatrzyć roszczenie z tytułu reklamacji	R
				sporządzić odpowiedź na reklamację	R
IV. Odpowiedzialność w magazynie	1. Rodzaje odpowiedzialności i prawnej związanej	rozpoznać przypadki naruszania norm i procedur postępowania	P	wyjaśnić pojęcie odpowiedzialności cywilnej, karnej i zawodowej	R
		wskazać obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania	K		
		ustalić konsekwencje nieprzestrzegania przepisów prawa w zakresie odpowiedzialności w związku z wykonywaną pracą technika logistyka	K		
	2. Odpowiedzialność w zakresie ochrony danych osobowych i tajemnicy przedsiębiorstwa	pozyskiwać dane osobowe zgodnie z przepisami prawa	K	wyjaśnić podstawy prawne ochrony danych osobowych (RODO)	D
		przechowywać dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa	K	wskazać przepisy prawne dotyczące tajemnicy zawodowej	R
		przetwarzać dane osobowe w zakresie dopuszczonym zgodą udostępniającego	K		
		zdefiniować tajemnicę zawodową	K		
		przestrzegać zasad bezpieczeństwa w przetwarzaniu i przesyłaniu danych objętych tajemnicą zawodową	K		
		realizować zadania technika logistyka z poszanowaniem tajemnicy zawodowej i	K		

		tajemnicy przedsiębiorstwa			
		ustalić konsekwencje nieprzestrzegania przepisów o ochronie danych osobowych i różnego rodzaju tajemnic	K		