

Zawód: **sprzedawca**
symbol cyfrowy: **522[01]**

Etap pisemny egzaminu obejmuje:

Część I – zakres wiadomości i umiejętności właściwych dla kwalifikacji w zawodzie

Absolwent powinien umieć:

1. Czytać ze zrozumieniem informacje przedstawione w formie opisów, instrukcji, rysunków, szkiców, wykresów, dokumentacji technicznych i technologicznych, a w szczególności:

- 1.1. rozróżniać cechy towarów na podstawie ich charakterystyki towaroznawczej;
- 1.2. rozróżniać rodzaje środków promocji towarów i usług;
- 1.3. rozróżniać zasady prawidłowej organizacji obsługi klienta w zależności od formy sprzedaży i asortymentu towarów;
- 1.4. rozpoznawać procesy zawierania umowy sprzedaży;
- 1.5. określać zasady przechowywania i rozmieszczania towarów oraz gospodarki zapasami w zależności od branży towaru i rodzaju opakowań;
- 1.6. interpretować uprawnienia klienta po dokonaniu zakupu towaru zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego;
- 1.7. rozróżniać zasady prawidłowej organizacji przebiegu procesu wydawania odbiorcom towaru z magazynu hurtowni na podstawie opisu obiegu dokumentów i struktury organizacyjnej hurtowni.

2. Przetwarzać dane liczbowe i operacyjne, a w szczególności:

- 2.1. dobrać sposób obsługi klienta w zależności od jego typu psychologicznego;
- 2.2. szacować wyniki inwentaryzacji, ubytków towarów, obniżek cen, należności, reszty;
- 2.3. przeprowadzać obliczenia związane z procesem zakupu i sprzedaży towarów oraz procesem przyjmowania i wydawania towarów z magazynu hurtowni;
- 2.4. sporządzać dokumenty związane z zawieraniem umowy sprzedaży oraz przepływem fizycznym towarów w magazynie.

3. Bezpiecznie wykonywać zadania zawodowe zgodnie z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska, a w szczególności:

- 3.1. stosować przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska obowiązujące w handlu detalicznym i hurtowym;
- 3.2. przygotować towary do sprzedaży zgodnie z zasadami bezpieczeństwa i higieny z uwzględnieniem branży towaru i formy sprzedaży;
- 3.3. dobrać środki ochrony indywidualnej z uwzględnieniem specyfiki przedsiębiorstw handlowych, w zależności od branży towarów oraz form sprzedaży;
- 3.4. wskazywać zagrożenia oraz ich skutki dla zdrowia człowieka występujące podczas prac związanych z gospodarką towarami i opakowaniami.

Część II – zakres wiadomości i umiejętności związanych z zatrudnieniem i działalnością gospodarczą

Absolwent powinien umieć:

1. Czytać ze zrozumieniem informacje przedstawione w formie opisów, instrukcji, tabel, wykresów, a w szczególności:

- 1.1. rozróżniać podstawowe pojęcia i terminy z obszaru funkcjonowania gospodarki oraz prawa pracy, prawa podatkowego i przepisów regulujących podejmowanie i wykonywanie działalności gospodarczej;

- 1.2. rozróżniać dokumenty związane z zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej;
- 1.3. identyfikować i analizować informacje dotyczące wymagań i uprawnień pracownika, pracodawcy, bezrobotnego i klienta.

2. Przetwarzać dane liczbowe i operacyjne, a w szczególności:

- 2.1. analizować informacje związane z podnoszeniem kwalifikacji, poszukiwaniem pracy i zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej;
- 2.2. sporządzać dokumenty związane z poszukiwaniem pracy i zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej;
- 2.3. rozróżniać skutki wynikające z nawiązania i rozwiązania stosunku pracy.

Etap praktyczny egzaminu obejmuje praktyczne umiejętności z zakresu kwalifikacji w zawodzie, objęte tematami:

1. Obsługa wskazanego typu klienta przy stoisku określonej branży z zastosowaniem ustalonej formy sprzedaży.
2. Obsługa wskazanego typu klienta w hurtowni określonej branży i stopniu zorganizowania pracy.

Absolwent powinien umieć:

1. Planować czynności związane z wykonaniem zadania:

- 1.1. sporządzić plan działania;
- 1.2. sporządzić wykaz niezbędnych surowców, materiałów, sprzętu kontrolno-pomiarowego, narzędzi;
- 1.3. wykonać niezbędne obliczenia, rysunki lub szkice pomocnicze.

2. Organizować stanowisko pracy:

- 2.1. zgromadzić i rozmieścić na stanowisku pracy materiały, narzędzia, urządzenia i sprzęt zgodnie z zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej;
- 2.2. sprawdzić stan techniczny maszyn, urządzeń i sprzętu;
- 2.3. dobrać odzież roboczą i środki ochrony indywidualnej.

3. Wykonać zadanie egzaminacyjne z zachowaniem przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska i wykazać się umiejętnościami objętymi tematami:

3.1. Obsługa wskazanego typu klienta przy stoisku określonej branży z zastosowaniem ustalonej formy sprzedaży:

- 3.1.1. przeprowadzić rozmowę sprzedażową z uwzględnieniem typu psychologicznego klienta;
- 3.1.2. zaprezentować towar klientowi i udzielić poradnictwa sprzedażowego na stanowisku obsługi klienta;
- 3.1.3. obsługiwać urządzenia i sprzęt techniczny na stanowisku obsługi klienta;
- 3.1.4. wykonać operacje rachunkowo-kasowe i sporządzić dokumenty sprzedaży;
- 3.1.5. sporządzić dokumenty dotyczące uprawnień klientów po dokonaniu zakupu towarów;
- 3.1.6. postępować zgodnie z etyką zawodu;
- 3.1.7. stosować przepisy sanitarno-epidemiologiczne;
- 3.1.8. kontrolować na bieżąco jakość prac i usuwać usterki;
- 3.1.9. utrzymywać ład i porządek na stanowisku pracy;
- 3.1.10. wykonać zadanie w przewidzianym czasie;
- 3.1.11. uporządkować stanowisko pracy, oczyścić narzędzia i sprzęt, rozliczyć materiały, zagospodarować odpady.

3.2. Obsługa wskazanego typu klienta w hurtowni określonej branży i stopniu zorganizowania pracy:

- 3.2.1. przeprowadzić rozmowę sprzedażową z określonym typem klienta;
- 3.2.2. wydać towar z magazynu dla klienta hurtowni;
- 3.2.3. posługiwać się podstawową dokumentacją magazynową i sprzedaży towarów obowiązującą w hurtowni;
- 3.2.4. obsługiwać podstawowe urządzenia magazynowe i transportowe znajdujące się w hurtowni;
- 3.2.5. stosować przepisy sanitarno-epidemiologiczne;
- 3.2.6. kontrolować na bieżąco jakość prac i usuwać usterki;
- 3.2.7. utrzymywać ład i porządek na stanowisku pracy;
- 3.2.8. wykonać zadanie w przewidzianym czasie;
- 3.2.9. uporządkować stanowisko pracy, oczyścić narzędzia i sprzęt, rozliczyć materiały, zagospodarować odpady.

4. Prezentować efekt wykonanego zadania:

- 4.1. uzasadnić sposób wykonania zadania;
- 4.2. ocenić jakość wykonanego zadania.

Niezbędne wyposażenie stanowisk do wykonania zadań egzaminacyjnych objętych tematami:

1. Obsługa wskazanego typu klienta przy stoisku określonej branży z zastosowaniem ustalonej formy sprzedaży*

** Rolę klienta w egzaminie powinna pełnić osoba posiadająca uprawnienia egzaminatora.*

Sala sprzedażowa. Stoisko do obsługi tradycyjnej. Lada sprzedażowa. Towary. Materiały do pakowania. Środki pieniężne: gotówka, чеki, karty płatnicze. Formularze dokumentów związanych ze sprzedażą detaliczną. Odzież ochronna w zależności od branży. Sprzęt podstawowy: meble sprzedażowe, urządzenia kasowe, urządzenia wagowe i miernicze, urządzenia chłodnicze. Wyposażenie pomocnicze w zależności od branży i formy sprzedaży. Wyposażenie techniczne umożliwiające przestrzeganie przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej. Środki ochrony indywidualnej. Apteczka.

2. Obsługa wskazanego typu klienta w hurtowni określonej branży i stopniu zorganizowania pracy*

** Rolę klienta w egzaminie powinna pełnić osoba posiadająca uprawnienia egzaminatora.*

Stanowisko magazynowania, stanowisko składowania towarów w hurtowni. Stanowisko do obsługi klienta. Towary. Materiały do pakowania. Dokumentacja związana ze sprzedażą w hurtowni. Meble. Urządzenia transportowe. Urządzenia miernicze i wagowe. Urządzenia chłodnicze. Wyposażenie techniczne i sprzęt pomocniczy w zależności od branży. Środki ochrony indywidualnej. Instrukcje obsługi maszyn i urządzeń. Apteczka.