**Wymagania edukacyjne dla klas kształcących się w zawodzie TECHNIK LOGISTYK**

Wymagania edukacyjne dla uczniów klas I Technikum – **Obsługa klientów i kontrahentów**

Nr programu nauczania **ZSE-TLOG-333107-2021**

Nazwa programu - PROGRAM NAUCZANIA ZAWODU TECHNIK LOGISTYK na podbudowie szkoły podstawowej

Podręcznik - brak

Nauczyciele : dr inż. Alicja Prasałek, mgr Magdalena Rajman, mgr Agnieszka Gamrat, mgr Katarzyna Warzyszak-Koprowska, mgr Anna Tołaj, mgr Marta Góralska, mgr Iwona Wilk

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Wymagania na poszczególne oceny** | | | | | | |
| Oceny/ umiejętności | Ocena  dopuszczająca (2) | Ocena  dostateczna (3) | Ocena  dobra (4) | | Ocena  bardzo dobra (5) | Ocena  celująca (6) |
| **I. Kultura i etyka w środowisku pracy i w kontaktach z klientami i kontrahentami - zachowanie etyczne w zawodzie** | | | | | | |
| Uczeń zna/potrafi: | * stosować reguły i procedury obowiązujące w środowisku pracy * wymienić elementy kultury osobistej * wyjaśnić na czym polega zachowanie etyczne w zawodzie | * wymienić uniwersalne zasady kultury i etyki * omówić zakres ochrony danych osobowych | * wskazać przykłady zachowań etycznych w zawodzie   rozpoznać przypadki naruszania zasad etyki | | * wyjaśnić odpowiedzialność z tytułu niezgodnego z przepisami przechowywania i przetwarzania danych osobowych | * rozwiązywać problemy logistyczne i analizować zagadnienia dodatkowe podawane przez nauczyciela |
| **II. Kultura i etyka w środowisku pracy i w kontaktach z klientami i kontrahentami - kultura w środowisku pracy** | | | | | | |
| Uczeń zna/potrafi: | * wyjaśnić pojęcie kultury, kultury materialnej, duchowej, społecznej, osobistej i zbiorowej zawodu * przestrzegać zasad współżycia społecznego w środowisku pracy * stosować odpowiednie formy grzecznościowe w zależności od typu kontaktów w środowisku pracy | * wyjaśnić znaczenie funkcjonowania standardów obsługi klienta i kontrahenta w przedsiębiorstwie logistycznym * przestrzegać ustalonych w przedsiębiorstwie logistycznym standardów w kontaktach z klientami i kontrahentami | * stosować ustalone w przedsiębiorstwie logistycznym zasady bezpośredniej obsługi klientów i kontrahentów | | * stosować ustalone w przedsiębiorstwie logistycznym zasady bezpośredniej obsługi klientów i kontrahentów | * rozwiązywać problemy logistyczne i analizować zagadnienia dodatkowe podawane przez nauczyciela |
| **III. Kultura i etyka w środowisku pracy i w kontaktach z klientami i kontrahentami - zasady skutecznej komunikacji interpersonalnej** | | | | | | |
| Uczeń zna/potrafi: | * wymienić rodzaje komunikacji interpersonalnej * wskazać ogólne zasady komunikacji interpersonalnej * zidentyfikować formy komunikacji werbalnej i niewerbalnej * prowadzić dyskusję * wyeliminować bariery komunikacyjne * wskazać cechy zachowania nieasertywnego * udzielać informacji zwrotnej * analizować własne kompetencje * określić zakres umiejętności i kompetencji niezbędnych do realizacji zadań zawodowych | * opisać rodzaje komunikacji interpersonalnej * wyjaśnić cechy efektywnego przekazu. * wyjaśnić sposoby eliminowania barier powstałych w procesie komunikacji * zaplanować rozwój własnej asertywności na podstawie samoobserwacji * przedstawić metody i techniki rozwiązywania problemów * wskazuje najczęstsze przyczyny sytuacji stresowych w pracy zawodowej * stosować zasady asertywnego zachowania przy wykonywaniu zadań zawodowych | | * stosować aktywne metody słuchania * opisać techniki rozwiązania problemów * dobrać techniki radzenia sobie ze stresem odpowiednio do sytuacji * pozyskać z różnych źródeł informacje o charakterze zawodowym * opisać sposób zapobiegania problemom w zespole realizującym zadania | * wyznaczyć własne cele rozwoju zawodowego | * rozwiązywać problemy logistyczne i analizować zagadnienia dodatkowe podawane przez nauczyciela |
| **IV. Kultura i etyka w środowisku pracy i w kontaktach z klientami i kontrahentami - radzenie sobie ze stresem** | | | | | | |
| Uczeń zna/potrafi: | * zidentyfikować sytuacje wywołujące stres * zidentyfikować objawy stresu * wymienić skutki wywołane sytuacją stresową * zastosować techniki relaksacji | * wskazać przyczyny sytuacji stresowych w pracy zawodowej * opisać sposoby pokonania stresu * wybierać techniki radzenia sobie ze stresem odpowiednio do sytuacji | | * rozróżnić techniki rozwiązania konfliktów związanych z realizacją zadań zawodowych | * przedstawić różne formy zachowań asertywnych jako sposobów radzenia sobie ze stresem | * rozwiązywać problemy logistyczne i analizować zagadnienia dodatkowe podawane przez nauczyciela |
| **V. Kultura i etyka w środowisku pracy i w kontaktach z klientami i kontrahentami - rozmowa sprzedażowa i zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej** | | | | | | |
| Uczeń zna/potrafi: | * opisać zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej * rozpoznać potrzeby klientów i kontrahentów * zastosować zasady komunikacji interpersonalnej podczas prowadzenia rozmowy sprzedażowej * znać schemat procesu obsługi zamówienia * przygotować towar do wydania zgodnie z potrzebami klienta * poinformować klienta o warunkach sprzedaży | * wskazać przyczyny braku skutecznej komunikacji * stosować zasady komunikacji interpersonalnej podczas prowadzenia rozmowy sprzedażowej * pozyskać informacje zawodowoznawcze dotyczące przemysłu z różnych źródeł * wykazać znaczenie komunikacji w procesie sprzedaży * rozpoznać potrzeby klientów i kontrahentów w zakresie obsługi magazynowej | | * dobrać sposób prowadzenia rozmowy sprzedażowej do typu klienta oraz formy i techniki sprzedaży * sporządzić dokumentację   związaną z obrotem towarowym   * prowadzić rozmowę sprzedażową zgodnie z zasadami komunikacji interpersonalnej | * prowadzić rozmowę sprzedażową w języku obcym nowożytnym | * rozwiązywać problemy logistyczne i analizować zagadnienia dodatkowe podawane przez nauczyciela |
| Aby uzyskać ocenę wyższą należy posiadać także wiedzę i umiejętności podane w wymaganiach dla ocen niższych. | | | | | | |
| **Kryteria oceniania są zgodne ze statutem szkoły. Ocena końcowa jest oceną wystawianą przez nauczyciela.** | | | | | | |