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

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

Nr programu nauczania **ZSE-TLOG-333107-2020**

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) | Ocenadostateczna (3) | Ocenadobra (4) | Ocenabardzo dobra (5) | Ocenacelująca (6) |
| **I. Zasady współpracy z klientami i kontrahentami - obieg dokumentacji magazynowej** |
| Uczeń zna/potrafi: | * 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
 | * wskazać skutki nieprawidłowego obiegu dokumentacji w przedsiębiorstwie logistycznym
 | * rozwiązywać problemy logistyczne i analizować zagadnienia dodatkowe podawane przez nauczyciela
 |
| **II. Zasady współpracy z klientami i kontrahentami - oferty handlowe** |
| Uczeń zna/potrafi: | * znać zasady tworzenia oferty handlowej
* dobrać ofertę handlową magazynu do potrzeb klienta
* wyjaśnić skutki prawne złożenia oferty handlowej
* dokonać sprzedaży towarów promocyjnych
 | * sporządzić ofertę handlową magazynu dla klienta lub kontrahenta
* wprowadzić promocje na towary
 | * rozróżnić oferty handlowe
* tworzyć cenniki towarów
 | * przygotować ofertę handlową w języku obcym nowożytnym
 | * rozwiązywać problemy logistyczne i analizować zagadnienia dodatkowe podawane przez nauczyciela
 |
| **III. Zasady współpracy z klientami i kontrahentami - realizacja zamówienia klienta** |
| Uczeń zna/potrafi: | * znać znaczenie pojęć: gwarancja, rękojmia, niezgodność towaru z umową
* znać przepisy prawa dotyczące procedury reklamacji
 | * wskazać uprawnienia klientów i kontrahentów i ich prawa wynikające z umowy sprzedaży
 | * rozpatrzeć roszczenia z tytułu reklamacji
* rozpatrzeć zasadność zgłoszenia reklamacyjnego
 | * omówić odpowiedzialność kontrahentów w procesie przepływu towarów i przechowywania zapasów
 | * rozwiązywać problemy logistyczne i analizować zagadnienia dodatkowe podawane przez nauczyciela
 |
| **IV. Reklamacje klientów i kontrahentów** |
| Uczeń zna/potrafi: | * wskazać odpowiedzialność kontrahentów w procesie przepływu towarów i przechowywania zapasów
* wymienić środki i narzędzia do wykonania zadań
* udzielić informacji o procedurze załatwiania reklamacji
 | * stosować przepisy prawa dotyczące procedury reklamacji
* wyjaśniać uprawnienia klientów i kontrahentów i ich prawa wynikające z umowy sprzedaży
* rozróżnić uprawnienia wynikające z tytułu gwarancji, rękojmi oraz niezgodności towaru z umową
* sporządzić zgłoszenie reklamacyjne
* sporządzić odpowiedź na reklamację
 | * zabezpieczyć towar przyjęty do oceny rzeczoznawcy
* wskazać przepisy prawa dotyczące procedur załatwiania reklamacji
 | * rozpatrzyć zasadność zgłoszenia reklamacyjnego
* rozpatrzyć roszczenie z tytułu reklamacji
 | * rozwiązywać problemy logistyczne i analizować zagadnienia dodatkowe podawane przez nauczyciela
 |
| **V. Odpowiedzialność w magazynie** |
| Uczeń zna/potrafi: | * wyjaśnić pojęcie odpowiedzialności cywilnej, karnej i zawodowej
* wskazać obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania
* pozyskiwać dane osobowe zgodnie z przepisami prawa
* zdefiniować tajemnicę zawodową
* wyjaśnić podstawy prawne ochrony danych osobowych (RODO)
 | * przechowywać dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa
* przetwarzać dane osobowe w zakresie dopuszczonym zgodą udostępniającego
* przestrzegać zasad bezpieczeństwa w przetwarzaniu i przesyłaniu danych objętych tajemnicą zawodową
* ustalić konsekwencje nieprzestrzegania przepisów prawa w zakresie odpowiedzialności w związku z wykonywaną pracą technika logistyka
* wskazać przepisy prawne dotyczące tajemnicy zawodowej
 | * realizować zadania technika logistyka z poszanowaniem tajemnicy zawodowej i tajemnicy przedsiębiorstwa
* ustalić konsekwencje nieprzestrzegania przepisów o ochronie danych osobowych i różnego rodzaju tajemnic
 | * rozpoznać przypadki naruszania norm i procedur postępowania
 | * rozwiązywać problemy logistyczne i analizować zagadnienia dodatkowe podawane przez nauczyciela
 |
| **VI. Wykorzystanie pakietu Microsoft Office w logistyce** |
| Uczeń zna/potrafi: | * określić podstawowe elementy w budowie pisma urzędowego
* określić podstawowe zasady redagowania pism
* wykorzystać podstawowe funkcje programu Word
* wykorzystać podstawowe funkcje programu Excel,
 | * tworzyć tabele, wykorzystywać podstawowe funkcje obliczeniowe w programie
* redagować, zgodnie z podstawowymi zasadami pisma (zapytanie ofertowe, oferta handlowa, zamówienie…)
* dokonać klasyfikacji towarów/kontrahentów wg. metody ABC. XYZ
* tworzyć wykresy potrzebne do analizy
 | * zaprojektować arkusz do gromadzenia i szacowania danych
* generować raporty z udziałami procentowymi towarów
* obliczyć koszty i ceny usług magazynowych
* analizować wielkość i strukturę zapasów
 | * szacować wejścia i wyjścia magazynowe
* wyszukiwać towary rotujące i nierotujace przy pomocy funkcji
* dokonać analiz na datach
* dokonać kalkulacji różnymi metodami
 | * 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.** |