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

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

Nr programu nauczania **CKZiU-T3LOG-333107-2022**

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 Małorzata Piwowarczyk

|  |
| --- |
| **Wymagania na poszczególne oceny** |
| Oceny/ umiejętności | Ocena dopuszczająca (2) | Ocenadostateczna (3) | Ocenadobra (4) | Ocenabardzo dobra (5) | Ocenacelująca (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.** |