

1. Towaroznawstwo

1. Podstawowe pojęcia z towaroznawstwa
2. Klasyfikacja towarów
3. Normalizacja i jej znaczenie
4. Właściwości towarów i czynniki wpływające na ich jakość
5. Zasady badania i odbioru jakościowego towarów
6. Klasyfikacja i normalizacja opakowań
7. Wielofunkcyjne pojemniki i systemy paletowe
8. Oznakowanie towarów
9. Znaki towarowe
10. Odczytywanie znaków z opakowań towarów
11. Przechowywanie i magazynowanie towarów
12. Czynniki wpływające na jakość przechowywanych towarów
13. Zmiany zachodzące w przechowywanych towarach
14. Szkodniki magazynowe
15. Ubytki magazynowe
16. Szkodniki magazynowe
17. Ochrona towarów podczas transportu
18. Metody przedłużania trwałości towarów
19. Utrwalanie towarów żywnościowych
20. Konserwowanie towarów nieżywnościowych.
21. Podstawowe pojęcia z towaroznawstwa żywności
22. Normy żywienia dla ludności
23. Składniki odżywcze i wartość kaloryczna żywności
24. Klasyfikacja żywności i dodatków do żywności
25. Warzywa i przetwory z warzyw
26. Owoce i przetwory z owoców
27. Grzyby i przetwory z grzybów
28. Charakterystyka zbóż.
29. Przetwory zbożowe
30. Makarony i pieczywo.
31. Mleko spożywcze i koncentraty mleczne
32. Śmietanka i śmietana spożywcza
33. Napoje mleczne fermentowane i niefermentowane

2. Organizacja sprzedaży

1. Rodzaje rynków,
2. Kanały dystrybucji,
3. Zadania handlu detalicznego,
4. Zadania handlu hurtowego,

5. Handel elektroniczny,
6. Funkcje przedsiębiorstw handlowych,
7. Klasyfikacja przedsiębiorstw handlowych,
8. Jednoosobowe przedsiębiorstwo osoby fizycznej,
9. Spółki przedsiębiorstw handlowych
10. Działalność spółdzielni,
11. Rodzaje działalności handlowej – powtórzenie
12. Organizacja wewnętrzna przedsiębiorstwa handlowego,
13. Punkty sprzedaży detalicznej, sieć handlowa, sklep,
14. Supermarket, hipermarket, sklep dyskontowy,
15. Rodzaje sklepów detalicznych – podstawowy asortyment,
16. Handel drobnodetaliczny skoncentrowany,
17. Handel drobnodetaliczny rozproszony,
18. Magazyny przedsiębiorstw handlowych,
19. Asortyment towarowy,
20. Struktura asortymentu towarowego,
21. Rodzaje asortymentu towarowego,
22. Częstotliwość zakupu towarów,
23. Specjalizacja i uniwersalizacja asortymentu towarowego,
24. Wygląd zewnętrzny lokalu sklepowego,
25. Projektowanie szyldu sklepu,
26. Rozplanowanie wnętrza sklepu tradycyjnego,
27. Rozplanowanie wnętrza sklepu preselekcyjnego,
28. Rozplanowanie wnętrza sklepu samoobsługowego,
29. Meble sprzedażowe,
30. Urządzenia chłodnicze,
31. Urządzenia wagowe,
32. Obliczanie wagi netto, brutto i tary,
33. Urządzenia pomocnicze,
34. Oświetlenie sklepu,
35. Wyposażenie zaplecza sklepu,

3. Bezpieczeństwo i higiena pracy

<p>1. Ochrona pracy w Polsce, podstawowe pojęcia z zakresu BHP.</p> <ol style="list-style-type: none">a. Źródła prawa pracy w Polsce.b. Istota bezpieczeństwa i higieny pracy.c. Bezpieczeństwo socjalne.d. Higiena pracy.e. Środowisko pracy.f. Narażenie zawodowe.g. Choroby zawodowe.
<p>2. Nadzór i kontrola nad warunkami pracy i ochrony środowiska. Zadania i uprawnienia instytucji i służb działających w Polsce.</p>

<ul style="list-style-type: none"> a. Nadzór nad warunkami pracy. b. Nadzór nad warunkami pracy sprawowany przez Państwową Inspekcję Pracy, Państwową Inspekcję Sanitarną i Urząd Dozoru Technicznego. c. Społeczny nadzór nad warunkami pracy. d. Organizacja służby bezpieczeństwa i higieny pracy w przedsiębiorstwie
<p>3. Prawa i obowiązki pracowników oraz obowiązki pracodawców w zakresie BHP.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Prawa i obowiązki pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy. b. obowiązki pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy. c. Odpowiedzialność za wykroczenia przeciwko prawom pracownika. d. Konsekwencje naruszenia przepisów i zasad bhp podczas wykonywania zadań zawodowych. e. Odpowiedzialność porządkowa i materialna pracownika. f. Odpowiedzialność cywilna.
<p>4. Przedsięwzięcia realizowane w zakładzie pracy w ramach ochrony przeciwpożarowej, bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony środowiska.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Szkolenia pracowników. b. Szkolenie pracowników w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy c. Ochrona zdrowia pracowników. d. Profilaktyczne badania lekarskie. e. stosowanie znaków i sygnałów bezpieczeństwa
<p>5. Czynniki szkodliwe, niebezpieczne i uciążliwe.</p>
<p>6. Czynniki fizyczne, chemiczne, biologiczne i psychospołeczne.</p>
<p>7. Zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych sprzedawcy.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Oddziaływanie czynników niebezpiecznych, szkodliwych i uciążliwych, b. Źródła powstawania czynników i ich oddziaływanie na organizm człowieka, c. Zanieczyszczenia powietrza.
<p>8. Zapobieganie negatywnym oddziaływaniom czynników występujących na stanowisku pracy sprzedawcy.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Zabezpieczenie przed działaniem czynników fizycznych, chemicznych i biologicznych. b. Ograniczanie zagrożenia. c. Przeciwdziałanie zagrożeniu zakażeniem.

<p>9. Środki zapobiegające skutkom zagrożeń w zakładzie pracy.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Środki ochrony indywidualnej i zbiorowej. b. Rodzaje środków ochrony indywidualnej i zbiorowej. c. Funkcje ochronne środków ochrony. d. Urządzenia ochronne maszyn i urządzeń.
<p>10. Zasady bezpiecznej pracy przy wykonywaniu prac sprzedażowych.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Organizacyjne i techniczne środki ochrony przed zagrożeniami. b. Zasady posługiwania się narzędziami ręcznymi, elektrycznymi i elektronarzędziami. c. Zagrożenia pożarowe a obowiązki pracodawcy i pracownika
<p>11. Ergonomia w życiu codziennym i pracy zawodowej.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. ergonomia koncepcyjna i korekcyjna.
<p>12. Organizacja stanowiska pracy zgodnie z zasadami bezpiecznej pracy, wymaganiami ergonomii, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Organizacja stanowiska pracy przy pozycji stojącej. b. Organizacja stanowiska pracy przy pozycji siedzącej. c. Instrukcje użytkownika narzędzi, przyrządów i urządzeń. d. Wyposażenie stanowiska pracy. e. Ręczne prace transportowe. f. Zasady bezpiecznej pracy w magazynach części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych. g. Zagrożenia pożarowe a obowiązki pracodawcy i pracownika
<p>13. Skutki nieprzestrzegania przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Wypadki przy pracy, b. Straty materialne.
<p>14. Postępowanie w razie wypadku przy pracy pożaru i w sytuacjach kryzysowych.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Wypadki przy pracy, procedury postępowania. b. Zasady postępowania w sytuacjach zagrożenia pożarem, pożaru i w sytuacjach kryzysowych. c. Ewakuacja, d. Wykorzystanie podręcznego sprzętu gaśniczego,
<p>15. Udzielanie pierwszej pomocy ofiarom wypadków oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia.</p>

4. Sprzedaż towarów

1. Potrzeby ludzkie i ich zaspokajanie.
2. Charakterystyka zawodu sprzedawcy, cechy dobrego sprzedawcy.
3. Kultura sprzedawcy i kultura obsługi.
4. Rozmowa sprzedażowa i jej znaczenie,
5. Elementy i zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej.
6. Typy klientów, motywy zachowań i prowadzenie rozmów sprzedażowych z tymi klientami.
7. Indywidualizacja obsługi klientów
8. Rozwiązywanie sytuacji konfliktowych z klient.
9. Indywidualizacja obsługi klientów
10. Metody sprzedaży, podział, charakterystyka.
11. Przebieg sprzedaży w sklepach tradycyjnych.
12. Zadania sprzedawcy i sprzedaż w sklepach samoobsługowych.
13. Sprzedaż w sklepach z preselekcją.
14. E- sklepy – zasady sprzedaży i obsługi klientów.
15. Specjalne formy sprzedaży.
16. Przygotowanie stanowiska pracy sprzedawcy i w różnych formach sprzedaży.
17. Organizowanie stanowiska pracy kasjera.
18. Organizacja pracy – harmonogram pracy w sklepie.
19. Odważanie towarów.
20. Pakowanie towarów.
21. Oferta sprzedaży.
22. Informacje o towarach – przygotowanie towarów do sprzedaży.
23. Przygotowanie wywieszek cenowych- ćwiczenia
24. Podstawowe przepisy dotyczące sprzedaży konsumenckiej .
25. Umowa sprzedaży – rodzaje i zasady sporządzania.
26. Obowiązki sprzedawcy podczas zawierania umowy
27. Wady towarów, konsekwencje sprzedaży i nabycia.
28. Reklamacje towarów- obowiązki sprzedawcy oraz prawa i obowiązki nabywcy.
29. Postępowanie reklamacyjne.
30. Sporządzanie reklamacji.
31. Gwarancja jakości towarów- zasady działania.
32. Rękojmia.
33. Instytucje upoważnione do kontroli sklepów
34. Instytucje ochrony konsumentów.