

**Informator o egzaminie
potwierdzającym
kwalifikacje zawodowe**

Sprzedawca 522[01]

Warszawa 2003

**Informator opracowała Okręgowa Komisja Egzaminacyjna
w Krakowie
w porozumieniu z Centralną Komisją Egzaminacyjną w Warszawie.**

ISBN 83-7400-008-2

PRZEDMOWA

Centralna Komisja Egzaminacyjna prezentuje i poleca cykl publikacji - informatory o egzaminie potwierdzającym kwalifikacje zawodowe w zawodach kształconych w systemie szkolnictwa zawodowego. Informatory te, wydawane odrębnie dla poszczególnych zawodów, omawiają wymagania egzaminacyjne do egzaminu zawodowego.

Egzamin przeprowadzany będzie dla absolwentów wszystkich typów szkół zawodowych ponadgimnazjalnych i policealnych, realizujących kształcenie w zawodach, ujętych w klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego. Informatory dla poszczególnych zawodów, kształconych w określonych typach szkół, będą się ukazywać przed rozpoczęciem roku szkolnego, w którym będzie się odbywać egzamin.

Pierwsza grupa informatorów, o wymaganiach egzaminacyjnych dla 23 zawodów, powinna być dostarczona do zasadniczych szkół zawodowych z końcem sierpnia 2003 r. Będą one skierowane do uczniów klas II zasadniczych szkół zawodowych kształcących w zawodach o 2-letnim cyklu kształcenia. Uczniowie tych szkół przystąpią do egzaminu zawodowego w 2004 r. jako pierwsi.

W roku 2004 ukáže się druga grupa informatorów - o wymaganiach egzaminacyjnych dla 52 zawodów. Informatory te skierowane będą do uczniów II klas trzyletnich zasadniczych szkół zawodowych, którzy przystąpią do egzaminu zawodowego w roku 2005.

Informatory o wymaganiach egzaminacyjnych dla zawodów kształconych w 4-letnim technikum powinny ukazać się w roku 2005. W tym typie szkoły przewidziane jest kształcenie w 110 zawodach na poziomie technika lub pracownika równorzędnego. Pierwsi absolwenci technikum przystąpią do egzaminu zawodowego w 2006 roku.

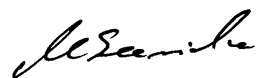
W poszczególnych rozdziałach informatorów omawiane są zagadnienia związane ze strukturą egzaminu i formą sprawdzania wiadomości i umiejętności z zakresu zawodu, z wymaganiami egzaminacyjnymi ujętymi w standardach wymagań dla zawodu, wraz z przykładami zadań egzaminacyjnych oraz organizacją i przebiegiem egzaminu.

Informatory o egzaminie zawodowym kierujemy do tych uczniów szkół zawodowych, którzy po ukończeniu szkoły przystąpią do egzaminu przed zewnętrzną

komisją egzaminacyjną, żeby potwierdzić dyplomem kwalifikacje w zawodzie, w którym odbywali kształcenie.

Sądzimy, że informatory przedstawiające w odrębnych wydaniach (dla poszczególnych zawodów) syntetyczny materiał merytoryczny związany z egzaminem, mogą posłużyć także teoretykom i praktykom kształcenia zawodowego. Powinny też stanowić istotną pomoc w projektowaniu modeli zawodów przewidywanych do kształcenia i doskonalenia zawodowego w systemie szkolnym i pozaszkolnym oraz w systemach zatrudnienia.

Dostarczenie informacji o umiejętnościach zawodowych, które będą potwierdzane na egzaminie, pozwoli także nauczycielom właściwie ukierunkować kształcenie, a pracodawcom dostarczy informacji o poziomie kwalifikacji zawodowych absolwentów szkół legitymujących się dyplomem.



MIROSŁAW SAWICKI

Dyrektor Centralnej Komisji Egzaminacyjnej

SPIS TREŚCI

I. OGÓLNE INFORMACJE O EGZAMINIE POTWIERDZAJĄCYM KWALIFIKACJE ZAWODOWE	7
1. Jaka jest struktura egzaminu i w jakiej formie będą sprawdzane wiadomości i umiejętności z zakresu zawodu?	8
2. Jakie wiadomości i umiejętności będą sprawdzane na egzaminie?	8
3. Jakie wymagania trzeba spełnić, żeby zdać egzamin?	10
4. Jakie wymagania trzeba spełnić, żeby móc przystąpić do egzaminu?	10
5. Gdzie i od kogo można uzyskać szczegółowe informacje o egzaminie zawodowym?	11
II. ETAP PISEMNY EGZAMINU	13
1. Organizacja i przebieg	13
2. Wymagania egzaminacyjne z przykładami zadań do części I	15
3. Wymagania egzaminacyjne z przykładami zadań do części II	23
4. Odpowiedzi do przykładowych zadań	27
III. ETAP PRAKTYCZNY EGZAMINU	29
1. Organizacja i przebieg	29
2. Wymagania egzaminacyjne i ogólne kryteria oceniania	31
3. Przykład zadania praktycznego do tematu: 1. Obsługa wskazanego typu klienta przy stoisku określonej branży z zastosowaniem ustalonej formy sprzedaży	36
4. Przykład zadania praktycznego do tematu: 2. Obsługa wskazanego typu klienta w hurtowni określonej branży i stopniu zorganizowania pracy.	39
IV. ZAŁĄCZNIKI	45
1. Standard wymagań egzaminacyjnych dla zawodu	45
2. Przykład instrukcji do etapu pisemnego	49
3. Przykład karty odpowiedzi do etapu pisemnego	51
4. Przykład instrukcji do etapu praktycznego	53

I. OGÓLNE INFORMACJE O EGZAMINIE POTWIERDZAJĄCYM KWALIFIKACJE ZAWODOWE

Egzamin potwierdzający kwalifikacje zawodowe jest formą oceny poziomu opanowania wiadomości i umiejętności z zakresu danego zawodu określonych w standardzie wymagań, ustalonym przez Ministra Edukacji Narodowej i Sportu.

Egzamin ten, zwany również egzaminem zawodowym, jest egzaminem zewnętrznym. Umożliwia on uzyskanie porównywalnej i obiektywnej oceny poziomu osiągnięć zdającego, poprzez zastosowanie jednolitych wymagań, kryteriów oceniania i zasad przeprowadzania egzaminu opracowanych przez instytucje zewnętrzne, funkcjonujące niezależnie od systemu kształcenia.

Rolę instytucji zewnętrznych pełnią Centralna Komisja Egzaminacyjna i osiem okręgowych komisji egzaminacyjnych powołanych przez Ministra Edukacji Narodowej w 1999 roku.

Na terenie swojej działalności (patrz mapka na wewnętrznej stronie okładki) okręgowe komisje egzaminacyjne przygotowują, organizują i przeprowadzają zewnętrzne egzaminy zawodowe. Egzaminy oceniać będą zewnętrzne komisje egzaminacyjne.

Egzaminy zawodowe mogą zdawać absolwenci wszystkich typów szkół zawodowych ponadgimnazjalnych i policealnych, które kształcą w zawodach ujętych w klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego.

Egzaminy zawodowe przeprowadzane są dwa razy w ciągu roku szkolnego. Terminy egzaminów ustala i ogłasza dyrektor Centralnej Komisji Egzaminacyjnej nie później niż na osiem miesięcy przed terminem ich przeprowadzenia.

Dla absolwentów zasadniczych szkół zawodowych i szkół policealnych egzaminy przeprowadzane są w następnym tygodniu po zakończeniu zajęć dydaktyczno-wychowawczych, a dla absolwentów technikum i technikum uzupełniającego - w następnym tygodniu po zakończeniu egzaminu maturalnego.

Do egzaminu mogą przystąpić również absolwenci szkół zawodowych kształcących młodzież o specjalnych potrzebach edukacyjnych. Dla tej młodzieży, na podstawie opinii poradni psychologiczno-pedagogicznych lub orzeczeń lekarskich, czas egzaminu pisemnego może być wydłużony o 30 minut, a warunki i przebieg egzaminu będą dostosowane do jej potrzeb.

1. Jaka jest struktura egzaminu i w jakiej formie będą sprawdzane wiadomości i umiejętności z zakresu zawodu?

Struktura egzaminu obejmuje dwa etapy: etap pisemny i etap praktyczny.

Etap pisemny składa się z dwóch części: część I obejmuje sprawdzenie wiadomości i umiejętności właściwych dla kwalifikacji w danym zawodzie, a część II – sprawdzenie wiadomości i umiejętności związanych z zatrudnieniem i działalnością gospodarczą.

Etap pisemny przeprowadzany jest w formie testu składającego się z zadań zamkniętych zawierających cztery odpowiedzi do wyboru, z których tylko jedna odpowiedź jest prawidłowa. W części I test zawiera 50 zadań, a w części II – 20 zadań.

Czas trwania etapu pisemnego dla wszystkich zawodów wynosi 120 minut.

Etap praktyczny sprawdza określony zakres praktycznych umiejętności dla zawodu wynikających z tematów zadań ustalonych w standardzie wymagań egzaminacyjnych.

W tym etapie zdający powinien wykonać zadanie egzaminacyjne w formie testu praktycznego.

Czas trwania etapu praktycznego nie może być krótszy niż 180 minut i dłuższy niż 240 minut.

2. Jakie wiadomości i umiejętności będą sprawdzane na egzaminie?

Na egzaminie będą sprawdzane tylko te wiadomości i umiejętności, które zostały zapisane w standardzie wymagań egzaminacyjnych dla danego zawodu.

Standardy wymagań egzaminacyjnych dla poszczególnych zawodów ustalone zostały rozporządzeniem Ministra Edukacji Narodowej i Sportu, w sprawie standardów wymagań będących podstawą przeprowadzania egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe z dnia 3 lutego 2003 r. i stanowią oddzielny załącznik do tego rozporządzenia (Dz.U. Nr 49, poz. 411 z dnia 24 marca 2003 r.).

Struktura standardu wymagań egzaminacyjnych dla zawodu odpowiada strukturze egzaminu. Oznacza to, że zawarte w standardzie umiejętności sprawdzane na egzaminie, ustalono odrębnie dla obu etapów egzaminu.

Umiejętności zapisane w standardzie, sprawdzane w etapie pisemnym, są przyporządkowane do określonych obszarów wymagań.

Umiejętności sprawdzane w części I ujęto w trzech obszarach wymagań:

- **czytanie ze zrozumieniem informacji przedstawionych w formie opisów, instrukcji, rysunków, szkiców, wykresów, dokumentacji technicznych i technologicznych,**
- **przetwarzanie danych liczbowych i operacyjnych,**
- **bezpieczne wykonywanie zadań zawodowych zgodnie z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska.**

Umiejętności sprawdzane w części II ujęto w dwóch obszarach wymagań:

- **czytanie ze zrozumieniem informacji przedstawionych w formie opisów, instrukcji, tabel, wykresów,**
- **przetwarzanie danych liczbowych i operacyjnych.**

W etapie praktycznym egzaminu sprawdzane umiejętności przyporządkowano do czterech obszarów wymagań:

- **planowanie czynności związanych z wykonaniem zadania,**
- **organizowanie stanowiska pracy,**
- **wykonywanie zadania egzaminacyjnego z zachowaniem przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska,**
- **prezentowanie efektu wykonanego zadania.**

Standard wymagań egzaminacyjnych dla zawodu stanowi podstawę do przygotowania zadań egzaminacyjnych dla obu etapów egzaminu. Oznacza to, że zadania egzaminacyjne będą sprawdzały tylko te umiejętności, które zapisane są w standardzie wymagań egzaminacyjnych dla danego zawodu. Rodzaj zadań egzaminacyjnych sprawdzających umiejętności przyporządkowane do danego obszaru wymagań będzie wiązał się ściśle z tym obszarem.

Umiejętności ujęte w standardzie wymagań egzaminacyjnych dla zawodu sprzedawca, dla obu etapów egzaminu, będą omówione wraz z przykładami zadań w rozdziałach II., III. informatora.

Każdy zdający powinien zapoznać się ze standardem wymagań egzaminacyjnych dla zawodu, w którym chce potwierdzić kwalifikacje zawodowe. Standard dla zawodu sprzedawca ujęty jest w rozdziale ZAŁĄCZNIKI.

3. Jakie wymagania trzeba spełnić, żeby zdać egzamin?

Przyjęto, że w etapie pisemnym zdający może otrzymać za każde prawidłowo rozwiązane zadanie 1 punkt.

Zdający zda ten etap egzaminu, jeśli uzyska:

- z części I – co najmniej 50% punktów możliwych do uzyskania,
- z części II – co najmniej 50% punktów możliwych do uzyskania.

W etapie praktycznym oceniany będzie sposób wykonania zadania praktycznego oraz jego efekt, zgodnie z ustalonymi kryteriami oceniania przyjętymi dla danego zadania. Spełnienie ustalonych w zadaniu kryteriów wykonania pozwoli na uzyskanie maksymalnej liczby punktów.

Zdający zda ten etap egzaminu, jeśli uzyska co najmniej 75% punktów możliwych do uzyskania.

Zdający zda egzamin zawodowy, jeśli spełni wymagania ustalone dla obu etapów egzaminu.

Zdający, który zdał egzamin otrzymuje dyplom potwierdzający kwalifikacje zawodowe w danym zawodzie.

UWAGA!

Informacje o wynikach egzaminu zdający uzyska od dyrektora szkoły.

4. Jakie wymagania trzeba spełnić, żeby móc przystąpić do egzaminu?

Zdający powinien:

1. Ukończyć szkołę i otrzymać świadectwo ukończenia szkoły.
2. Złożyć pisemną deklarację przystąpienia do egzaminu zawodowego do dyrektora swojej szkoły, nie później niż na 4 miesiące przed terminem egzaminu.
3. Zgłosić się na egzamin w terminie i miejscu wyznaczonym przez okręgową komisję egzaminacyjną z dokumentem potwierdzającym tożsamość (z numerem PESEL).

Zdający o specjalnych potrzebach edukacyjnych powinien dodatkowo przedłożyć opinię lub orzeczenie wskazujące na dostosowanie warunków i formy przeprowadzania egzaminu do jego indywidualnych potrzeb.

UWAGA!

Informacje o terminie i miejscu egzaminu może przekazać zdającym dyrektor szkoły lub dyrektor okręgowej komisji egzaminacyjnej.

W zależności od specyfiki zawodu, w którym przeprowadzony będzie egzamin zawodowy, okręgowa komisja egzaminacyjna może wezwać zdającego na szkolenie w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy związane z wykonywaniem praktycznego zadania egzaminacyjnego na określonych stanowiskach egzaminacyjnych. Szkolenie powinno być zorganizowane nie wcześniej niż na dwa tygodnie przed terminem egzaminu.

5. Gdzie i od kogo można uzyskać szczegółowe informacje o egzaminie zawodowym?

Szczegółowych informacji o egzaminie zawodowym oraz wyjaśnień dotyczących, między innymi, możliwości:

- powtórnego zdawania egzaminu zawodowego przez osoby, które nie zdały egzaminu,
- przystąpienia do egzaminu w terminie innym niż bezpośrednio po ukończeniu szkoły,
- udostępniania informacji na temat wyniku egzaminu,
- otrzymania dyplomu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe,

udziela dyrektor szkoły i okręgowa komisja egzaminacyjna.

II. ETAP PISEMNY EGZAMINU

1. Organizacja i przebieg

Etap pisemny egzaminu może być zorganizowany w szkole lub innej placówce wskazanej przez okręgową komisję egzaminacyjną.

W dniu egzaminu powinieneś zgłosić się w szkole/placówce na 30 minut przed godziną jego rozpoczęcia. Powinieneś posiadać dokument potwierdzający Twoją tożsamość i numer ewidencyjny PESEL.

Przed wejściem do sali egzaminacyjnej będziesz poproszony o potwierdzenie gotowości przystąpienia do etapu pisemnego egzaminu.

Słuchaj uważnie informacji przewodniczącego zespołu nadzorującego, który będzie omawiał regulamin przebiegu egzaminu.

Po zajęciu miejsca w sali egzaminacyjnej otrzymasz arkusz egzaminacyjny i KARTĘ ODPOWIEDZI.

Arkusz egzaminacyjny zawiera:

- nazwę i symbol cyfrowy zawodu, w którym odbywa się etap pisemny egzaminu,
- „Instrukcję dla zdającego” (instrukcja zawiera informacje o liczbie stron arkusza egzaminacyjnego oraz wskazania dotyczące rozwiązywania zadań, zaznaczania odpowiedzi i sposobu poprawiania odpowiedzi w KARCIE ODPOWIEDZI),
- 70 zadań wielokrotnego wyboru, w tym 50 zadań w części I ponumerowanych od 1 do 50 oraz 20 zadań w części II ponumerowanych od 51 do 70.

KARTA ODPOWIEDZI stanowi jedną stronę i zawiera:

- miejsce na wpisanie kodu – Twojego numeru ewidencyjnego PESEL,
- kod arkusza egzaminacyjnego,
- numery zadań odpowiadających części I oraz części II arkusza egzaminacyjnego z układem kratek A, B, C, D do zaznaczania odpowiedzi.

Przeczytaj uważnie „Instrukcję dla zdającego” w arkuszu egzaminacyjnym i sprawdź, czy Twój arkusz jest kompletny i nie posiada błędów. Wykonaj polecenia zgodnie z „Instrukcją dla zdającego”.

Czas trwania etapu pisemnego egzaminu wynosi 120 minut (2 godziny zegarowe).

Uwaga: Jeśli jesteś uczniem o potwierdzonych specjalnych potrzebach edukacyjnych, to masz prawo do wydłużonego o 30 minut czasu trwania etapu pisemnego egzaminu zawodowego. Przewodniczący zespołu nadzorującego wskaże Ci miejsce na sali egzaminacyjnej i dopilnuje, abyś mógł zdawać egzamin w ustalonym dla Ciebie czasie.

Kolejność rozwiązywania zadań jest dowolna. Dobrze jednak będzie, jeśli rozplanujesz czas egzaminu. Na rozwiązanie zadań z części I arkusza powinieneś przeznaczyć około 80 minut, na rozwiązanie zadań z części II - około 30 minut. Pozostałe około 10 minut powinieneś wykorzystać na sprawdzenie, czy prawidłowo zaznaczyłeś odpowiedzi do poszczególnych zadań w KARCIE ODPOWIEDZI.

Pamiętaj! Pracuj samodzielnie!

Przystępując do rozwiązywania każdego zadania powinieneś:

- uważnie przeczytać całe zadanie,
- przeanalizować rysunki, tabele, itp. oraz treść poleceń,
- dobrze zastanowić się nad wyborem prawidłowej odpowiedzi,
- starannie zaznaczyć wybraną odpowiedź w KARCIE ODPOWIEDZI zgodnie z instrukcją w arkuszu egzaminacyjnym.

Po zakończeniu rozwiązywania zadań, sprawdź w KARCIE ODPOWIEDZI, czy dla wszystkich zadań zaznaczyłeś odpowiedzi.

Przewodniczący ogłosi koniec egzaminu i poinformuje, w jaki sposób będziesz mógł oddać swoją KARTĘ ODPOWIEDZI. Arkusz egzaminacyjny możesz zatrzymać dla siebie.

Jeśli wcześniej zakończysz rozwiązywanie zadań, zgłoś przez podniesienie ręki gotowość do oddania KARTY ODPOWIEDZI.

2. Wymagania egzaminacyjne z przykładami zadań do części 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, czyli:

- rozróżniać cechy towarów na podstawie ich charakterystyki towaroznawczej, np.: cechy fizyczne, chemiczne, użytkowe, estetyczne.

Przykładowe zadanie 1.

Na metce damskiej garsonki podano informację: „Rozmiar 164/90/94”. Wybierz odpowiedź zawierającą prawidłową interpretację rozmiaru wyrobu.

- A. Wzrost 164 cm, obwód bioder 90 cm, obwód pasa 94 cm
- B. Wzrost 164 cm, obwód pasa 90 cm, obwód klatki piersiowej 94 cm
- C. Wzrost 164 cm, obwód bioder 90 cm, obwód klatki piersiowej 94 cm
- D. Wzrost 164 cm, obwód klatki piersiowej 90 cm, obwód bioder 94 cm

1.2. rozróżniać rodzaje środków promocji towarów i usług, czyli:

czyli:

- rozróżniać środki promocji towarów i usług, np.: reklama, sprzedaż osobista, public relations, promocja sprzedaży.

Przykładowe zadanie 2.

Zapraszanie klientów sklepu spożywczego do skosztowania nowego gatunku kawy to

- A. promocja sprzedaży.
- B. sprzedaż osobista.
- C. public relations.
- D. reklama.

1.3. rozróżniać zasady prawidłowej organizacji obsługi klienta w zależności od formy sprzedaży i asortymentu towarów, czyli:

czyli:

- rozróżniać zasady prawidłowej organizacji obsługi klienta podczas sprzedaży w formie tradycyjnej, preselekcyjnej, samoobsługowej,
- rozróżniać zasady prawidłowej organizacji obsługi klienta w zależności od rodzaju asortymentu towarów, np.: płytki, głęboki, wąski, szeroki,
- rozróżniać zasady prawidłowej organizacji obsługi klienta w zależności od rodzaju branży towarów, np.: wyroby mleczne, obuwie.

Przykładowe zadanie 3.

Wybierz wariant odpowiedzi, w którym etapy obsługi klienta metodą tradycyjną porządkowane są w prawidłowej kolejności.

- A. Prezentacja produktu, wyjaśnianie wątpliwości klienta, ustalenie potrzeb klienta.
- B. Wyjaśnianie wątpliwości klienta, prezentacja produktu, ustalenie potrzeb klienta.
- C. Prezentacja produktu, ustalenie potrzeb klienta, wyjaśnianie wątpliwości klienta.
- D. Ustalenie potrzeb klienta, prezentacja produktu, wyjaśnianie wątpliwości klienta.

1.4. rozpoznawać procesy zawierania umowy sprzedaży,

czyli:

- *rozpoznawać procesy zawierania umowy sprzedaży, np.: zapoznanie z ofertą, negocjowanie ceny, ustalanie terminów i form płatności, określanie sposobów przekazania towarów.*

Przykładowe zadanie 4.

Która z niżej wymienionych czynności **nie należy** do procesu zawierania umowy sprzedaży?

- A. Sporządzenie umowy na piśmie.
- B. Rozmieszczenie przyjętego towaru w magazynie.
- C. Pisemne potwierdzenie zamówienia telefonicznego.
- D. Ustalenie terminu dostawy i miejsca odebrania towaru.

1.5. określać zasady przechowywania i rozmieszczania towarów oraz gospodarki zapasami w zależności od branży towaru i rodzaju opakowań,

czyli:

- *określać zasady przechowywania towarów różnych branż,*
- *określać zasady przechowywania towarów w zależności od opakowania,*
- *określać zasady rozmieszczania towarów w sali sprzedażowej, na zapleczu i w magazynie,*
- *określać zasady racjonalnej gospodarki zapasami,*
- *określać zasady racjonalnej gospodarki opakowaniami.*

Przykładowe zadanie 5.

Który z poniżej wymienionych towarów można ułożyć na półce, w bezpośrednim sąsiedztwie mąki, aby jej właściwości nie uległy zmianie?

- A. Jabłka.
- B. Śmietanę.
- C. Cukier.
- D. Papierosy.

1.6. interpretować uprawnienia klienta po dokonaniu zakupu towaru zgodnie z przepisami kodeksu cywilnego,

czyli:

- *interpretować uprawnienia klienta po dokonaniu zakupu towaru wynikające z tytułu gwarancji**,
- *interpretować uprawnienia klienta po dokonaniu zakupu towaru wynikające z odpowiedzialności sprzedawcy**.

** zgodnie z Ustawą z dnia 27.VII 2002 o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. nr 41, poz. 1176)*

Przykładowe zadanie 6.

Piotrek kupił namiot 10 maja 2003 roku. 30 czerwca 2003 roku, po tygodniu używania namiotu zgodnie z instrukcją, zauważył pęknięcie masztu. W jakim terminie ma prawo zgłosić reklamację?

- A. Do 6 miesięcy od daty zakupu.
- B. Do 2 miesięcy od daty zakupu.
- C. Do 6 miesięcy od dnia zauważenia pęknięcia.
- D. Do 2 miesięcy od dnia zauważenia pęknięcia.

1.7. rozróżniać zasady prawidłowej organizacji przebiegu procesu wydawania odbiorcom towaru z magazynu hurtowni na podstawie opisu obiegu dokumentów i struktury organizacyjnej hurtowni,

czyli:

- *rozróżniać zasady prawidłowej organizacji przebiegu procesu wydawania odbiorcom towaru z magazynu hurtowni na podstawie opisu obiegu dokumentów, np.: dowodu wydania Wz, faktury,*
- *rozróżniać zasady prawidłowej organizacji przebiegu procesu wydawania odbiorcom towaru z magazynu hurtowni na podstawie opisu struktury organizacyjnej hurtowni.*

Przykładowe zadanie 7.

Na podstawie w tabeli 1 „Schemat obiegu dowodu Wz – wydanie na zewnątrz” określ, w której komórce organizacyjnej i w ilu egzemplarzach powinien być wystawiony dowód Wz.

- A. W dziale finansowo-księgowym w jednym egzemplarzu.
- B. W magazynie w trzech egzemplarzach.
- C. W dziale sprzedaży w trzech egzemplarzach.
- D. W dziale sprzedaży w jednym egzemplarzu.

Tabela 1.

Schemat obiegu dowodu Wz – wydanie na zewnątrz.

Lp	Czynności	Komórki organizacyjne		
		Dział finansowo-księgowy	Dział sprzedaży	Magazyn
1	Wypisanie i sprawdzenie dowodu		3	
2	Przekazanie dowodu do realizacji		3	
3	Wydanie towaru			3
4	Wpisanie do ewidencji ilość-wartość			3
5	Wystawienie faktury		1	K2
6	Księgowanie rozchodu towarów	1	K1	

Objaśnienia:
Cyfry wpisane w kwadratach oznaczają ilość kopii,
K2 – druga kopia, K1 – pierwsza kopia, 0 – oryginał.

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

2.1. dobierać sposób obsługi klienta w zależności od jego typu psychologicznego,

czyli:

- *dobierać sposób obsługi klienta w zależności od jego typu psychologicznego, np.: niezdecydowanego, zdenerwowanego, osoby starszej, dziecka.*

Przykładowe zadanie 8.

Do hurtowni z materiałami motoryzacyjnymi wszedł bardzo zdenerwowany klient w celu dokonania reklamacji zakupionego towaru. Sprzedawca hurtowni powinien

- A. wysłuchać cierpliwie zażaleń klienta.
- B. zaproponować klientowi szklankę wody.
- C. poprosić klienta o przyjęcie w innym terminie.
- D. skierować klienta do kierownika działu sprzedaży.

2.2. szacować wyniki inwentaryzacji, ubytków towarów, obniżek cen, należności, reszty,

czyli:

- *szacować wyniki inwentaryzacji,*
- *szacować wysokość ubytków towarowych naturalnych i nadzwyczajnych,*
- *szacować wysokość cen towarów po dokonaniu obniżek lub podwyżek,*
- *szacować wielkość obniżek i podwyżek cen towarów kwotowo i procentowo,*
- *szacować należność za sprzedane towary, szacować resztę.*

Przykładowe zadanie 9.

Sprzedawca ma zapłacić dostawcy za towary wymienione w tabeli. Wybierz najniższą z podanych kwot, która pozwoli mu na dokonanie zapłaty?

A. 9 000 zł

B. 6 000 zł

C. 5 500 zł

D. 4 000 zł

Lp.	Nazwa towaru	Jednostka miary	Ilość	Cena jednostkowa
1	Masło extra	kg	150	10 zł
2	Czekoladki kawowe	szt.	200	20 zł
3	Konserwy mięsne	szt.	70	5 zł

2.3. przeprowadzać obliczenia związane z procesem zakupu i sprzedaży towarów oraz procesem przyjmowania i wydawania towarów z magazynu hurtowni,

czyli:

- *przeprowadzać obliczenia związane z procesem zakupu i sprzedaży towarów, np.: obliczać ceny towarów netto i brutto, kwoty VAT, obliczać marże, należność za towary, resztę,*
- *przeprowadzać obliczenia związane z procesem przyjmowania i wydawania towarów z magazynu hurtowni, np.: obliczać należność za towary, wielkość zapasów, rotację towarów.*

Przykładowe zadanie 10.

Z dokumentów „Wz-wydanie na zewnątrz” wynika, że wydano do sprzedaży 2 tony cukru w cenie 2,5 zł/kg oraz 3 tony mąki w cenie 1,50 zł/kg. Wartość wydanych towarów wyniosła

A. 10 500 zł

B. 9 500 zł

C. 5 000 zł

D. 4 500 zł

2.4. sporządzać dokumenty związane z zawieraniem umowy sprzedaży oraz przepływem fizycznym towarów w magazynie,

czyli:

- sporządzać dokumenty związane z zawieraniem umowy sprzedaży, np.: zapytanie o ofertę, zamówienie, umowę sprzedaży, czek, weksel, zgłoszenie reklamacyjne,
- sporządzać dokumenty związane z przepływem fizycznym towarów w magazynie, np.: dowód przyjęcia Pz, dowód przesunięcia Mm, dowód wydania Wz, fakturę.

Przykładowe zadanie 11.

Na fakturze VAT podane są między innymi następujące dane:

Nazwa towaru	J.m	Ilość	Cena jed. netto	Kwota podatku	Cena jed. brutto	Koszty trans.
Garsonki	szt.	100	150 zł	33 zł	183 zł	100 zł

Oblicz, jaką kwotę należy wpisać w pozycji „WARTOŚĆ” na dokumencie, którego fragment przedstawia poniższy rysunek?

DOSTAWCA				Sposób dostawy		Pz PRZYJĘCIE MATERIAŁU	Nr bieżący Pz	1	
Nr wagonu	Nr listu przewoz.	Dowód dostawy Nr	data	Faktura			Przeznaczenie	Nr magazynowy Pz	
NAZWA MATERIAŁU		Jedn. miary	ILOŚĆ			CENA	WARTOŚĆ	Konto syntet. mater.	Zapas - ilość
			zgłoszona	otrzymana	przyjęta				

- A. 15 000 zł B. 15 100 zł C. 18 300 zł D. 18 400 zł

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,

czyli:

- stosować przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska obowiązujące w handlu detalicznym, np.: przy obsłudze sprzętu technicznego i pomocniczego, w gospodarce materiałami,
- stosować przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska obowiązujące w handlu hurtowym, np.: zasady poruszania się w magazynie, zasady składowania towarów.

Przykładowe zadanie 12.

Zgodnie z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy w bieżącą wodę i mydło antybakteryjne musi być wyposażone stoisko

- A. rybne.
- B. alkoholowe.
- C. z konserwami mięsnymi.
- D. z koncentratami spożywczymi.

3.2. przygotować towary do sprzedaży zgodnie z zasadami bezpieczeństwa i higieny z uwzględnieniem branży towaru i formy sprzedaży,

czyli:

- *przygotować towary do sprzedaży zgodnie z zasadami bezpieczeństwa i higieny z uwzględnieniem branży towaru, np.: wyroby mięsne, wyroby mleczne, odzież,*
- *przygotować towary do sprzedaży zgodnie z zasadami bezpieczeństwa i higieny w punktach handlowych z tradycyjną, samoobsługową i preselekcyjną formą sprzedaży.*

Przykładowe zadanie 13.

Przed dopuszczeniem do sprzedaży mięsa surowego, sprzedawca powinien sprawdzić jego kategorię zdrowotności. Jaka pieczęcią powinno być oznaczone mięso zdatne do spożycia?

- A. Okrągłą.
- B. Trójkątną.
- C. Prostokątną.
- D. Kwadratową.

3.3. dobierać środki ochrony indywidualnej z uwzględnieniem specyfiki przedsiębiorstw handlowych, w zależności od branży towarów oraz form sprzedaży,

czyli:

- *dobierać środki ochrony indywidualnej, takie jak: fartuch ochronny, obuwie, rękawice, nakrycie głowy w zależności od branży towarowej,*
- *dobierać środki ochrony indywidualnej, uwzględniając specyfikę przedsiębiorstwa, np.: przedsiębiorstwo handlu hurtowego, detalicznego,*
- *dobierać środki ochrony indywidualnej w zależności od form sprzedaży i stanowiska pracy, np.: podczas pracy przy kasie, przy wydawaniu towarów, przy prezentacji towaru.*

Przykładowe zadanie 14.

W czasie obsługi klientów na stoisku mięsnym sprzedawca powinien mieć:

- A. fartuch, nakrycie głowy, obuwie antypoślizgowe.
- B. czyste ręce, książeczkę zdrowia, biały fartuch.
- C. świadectwo ukończenia kursu bhp, nakrycie głowy.
- D. czepek ochronny, wyniki badań lekarskich.

3.4. wskazywać zagrożenia oraz ich skutki dla zdrowia człowieka występujące podczas prac związanych z gospodarką towarami i opakowaniami.

czyli:

- *wskazywać zagrożenia oraz ich skutki dla zdrowia człowieka występujące podczas prac związanych z gospodarką towarami, np.: wynikające nieprawidłowego rozmieszczenia towarów, nieprawidłowego posługiwania się sprzętem technicznym i pomocniczym,*
- *wskazywać zagrożenia oraz ich skutki dla zdrowia człowieka występujące podczas prac związanych z gospodarką opakowaniami, np.: wynikające z zastosowania niewłaściwych opakowań, z nieprawidłowego składowania opakowań.*

Przykładowe zadanie 15.

Sprzedawca rozpakowując kartony z dezodorantami w aerozolu niechcący przebił jeden z pojemników. W wyniku tego został narażony na

- A. zatrucie ulatniającym się gazem.
- B. podrażnienie skóry żrącą cieczą.
- C. skaleczenie ostrą krawędzią pojemnika.
- D. poparzenie w wyniku samozapłonu cieczy.

3. Wymagania egzaminacyjne z przykładami zadań do części II

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,

czyli:

- rozróżniać pojęcia z obszaru funkcjonowania gospodarki, np.: rynek, popyt, podaż, bezrobocie, inflacja,
- rozróżniać pojęcia z zakresu prawa pracy, np.: umowa o pracę, urlop, wynagrodzenie za pracę,
- rozróżniać pojęcia z zakresu prawa podatkowego, np.: podatek dochodowy, podatek VAT, akcyza, PIT,
- rozróżniać pojęcia z obszaru podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej, np.: REGON, numer identyfikacji podatkowej-NIP, rachunek bankowy.

Przykładowe zadanie 1.

Poprzez określenie płacy brutto należy rozumieć kwotę wynagrodzenia pracownika

- A. bez podatku dochodowego.
- B. określoną w umowie o pracę.
- C. obliczoną do wypłaty.
- D. pomniejszoną o składki ZUS.

1.2. rozróżniać dokumenty związane z zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej,

czyli:

- rozróżniać dokumenty związane z zatrudnieniem, np.: umowa o pracę, Kodeks Pracy, deklaracja ZUS,
- rozróżniać dokumenty związane z działalnością gospodarczą, np.: polecenie przelewu, faktura, deklaracja podatkowa.

Przykładowe zadanie 2.

Jak nazywa się przedstawiony na rysunku dokument regulujący rozliczenie bezgotówkowe?

- A. Czek potwierdzony.
- B. Polecenie przelewu.
- C. Faktura VAT.
- D. Weksel prosty.

Polecenie przelewu / polecenie przelewu / polecenie przelewu

Placem maszynowe: normalna czcionka
Placem odręczne: duża drukowana litera, każda w osobnej kratce
Wypełniać długopisem mocno dociskając
* niepotrzebne skreślić

nr rachunku odbiorcy / waluta / kwota

nr rachunku zleciodawcy (przelew) / kwota słownie (wypłata)

tytułem / tytułem cd.

06

pieczęć, data i podpis(y) zleciodawcy na ostatnim blankiecie

Oplata:

1.3. identyfikować i analizować informacje dotyczące wymagań i uprawnień pracownika, pracodawcy, bezrobotnego i klienta,

czyli:

- *identyfikować i analizować obowiązki i uprawnienia pracownika określone w Kodeksie Pracy, umowie o pracę, np.: prawo do urlopu, czas pracy, wynagrodzenie za pracę,*
- *identyfikować i analizować obowiązki i uprawnienia pracodawcy określone w Kodeksie Pracy, umowie o pracę, względem ZUS, urzędu skarbowego, np.: terminowe wypłacanie wynagrodzeń, odprowadzanie składek ubezpieczenia zdrowotnego i emerytalnego, zapewnienie bezpiecznych warunków pracy,*
- *identyfikować i analizować obowiązki i uprawnienia bezrobotnego na podstawie Ustawy o zatrudnieniu i przeciwdziałaniu bezrobociu, np.: rejestracja w biurze pracy, zasady pobierania zasiłku, oferty pracy dla bezrobotnych, w tym bezrobotnych absolwentów,*
- *identyfikować i analizować obowiązki i uprawnienia klienta podane w umowach kupna-sprzedaży, z tytułu gwarancji, reklamacji przy zakupach towarów i usług.*

Przykładowe zadanie 3.

Na podstawie której z wymienionych poniżej umów, przysługuje pracownikowi prawo do urlopu wypoczynkowego?

- A. Umowy – zlecenia.
- B. Umowy o dzieło.
- C. Umowy o pracę.
- D. Umowy agencyjnej.

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,

czyli:

- *analizować oferty urzędów pracy, placówek doskonalących w zawodzie oraz oferty kursów zawodowych, dla podnoszenia kwalifikacji zawodowych i dostosowania ich do potrzeb rynku pracy,*
- *analizować oferty zakładów pracy, urzędów pracy, biur pośrednictwa dotyczące poszukiwania pracownika i zatrudnienia, przedstawione w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, tablic ogłoszeń,*
- *analizować informacje związane z podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej zawarte, np.: w Kodeksie spółek handlowych, danych z urzędu pracy na temat lokalnego rynku pracy, zapotrzebowania na usługi i towary.*

Przykładowe zadanie 4.

W lokalnej prasie ukazało się ogłoszenie następującej treści:

Firma z kapitałem zagranicznym specjalizująca się w wyposażeniu warsztatów i magazynów w sprzęt techniczny *poszukuje kandydata na stanowisko*

MAGAZYNIERA

WYMAGANIA:

- *wykształcenie średnie techniczne,*
- *obsługa komputera,*
- *znajomość języka niemieckiego.*

Ponadto mile widziane jest:

- *doświadczenie na podobnym stanowisku.*
- *prawo jazdy kategorii B.*

Oferty wraz z listem motywacyjnym, życiorysem i zdjęciem w terminie dwóch tygodni od daty ukazania się ogłoszenia prosimy przysyłać na adres:

Firma „TECHNOPOL” 30-999 NIEZNAŃÓW ul. Warsztatowa 1.

Wymagania stawiane przez firmę spełnia osoba, która ukończyła

- A. technikum budowlane, pracuje w magazynie i ma prawo jazdy kat. B.
- B. technikum elektryczne, ma prawo jazdy kat. B i zna język niemiecki.
- C. technikum chemiczne, korzysta z komputera i pracowała jako magazynier.
- D. technikum mechaniczne, obsługuje komputer i zna język niemiecki.

2.2. sporządzać dokumenty związane z poszukiwaniem pracy i zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej,

czyli:

- *sporządzać dokumenty związane z poszukiwaniem pracy i zatrudnieniem, np.: list intencyjny, list motywacyjny, curriculum vitae,*
- *sporządzić dokumenty niezbędne przy uruchamianiu indywidualnej działalności gospodarczej, np.: wniosek o zarejestrowanie firmy, zgłoszenie do urzędu statystycznego o nadanie numeru REGON i urzędu skarbowego o przyznanie numeru identyfikacji podatkowej-NIP,*
- *sporządzić dokumenty związane z wykonywaniem działalności gospodarczej, np.: zgłoszenie do ZUS, polecenie przelewu, fakturę, księgę przychodów i rozchodów.*

Przykładowe zadanie 5.

Na jaką kwotę w zł hotel wystawi fakturę firmie za korzystanie z noclegu przez dwóch jej pracowników podczas służbowego wyjazdu?

Nazwa usługi	J.M.	Ilość osób	Cena jedn.	Wartość netto	VAT	Wartość VAT	Wartość brutto
Nocleg w hotelu „Azalia”	jedna doba	2	100,00 zł	200,00 zł	7 %	14 zł	zł
Razem:				200,00 zł	7 %	14 zł	zł
W tym:					zw 22% 7% 0%	14 zł	
Do zapłaty:							zł

- A. 107 zł
- B. 114 zł
- C. 207 zł
- D. 214 zł

2.3. rozróżniać skutki wynikające z nawiązania i rozwiązania stosunku pracy,

czyli:

- rozróżniać skutki zawarcia umowy o pracę, umowy zlecenia, umowy o dzieło, np.: opłaty składek na ubezpieczenie społeczne i zdrowotne, prawo do urlopu, wysokość podatku,
- rozróżniać skutki rozwiązania umowy o pracę z zachowaniem okresu wypowiedzenia, bez wypowiedzenia, niezgodne z prawem, np.: przywrócenie do pracy,
- rozróżniać skutki zawarcia i rozwiązania umowy o pracę dla pracodawcy, np.: wystawienie świadectwa pracy, odprowadzanie składek pracowniczych, płacenie podatków, ustalenie wymiaru urlopów, wypłacanie zaliczek.

Przykładowe zadanie 6.

Jaka kwota wynagrodzenia brutto w zł zostanie naliczona pracownikowi za miesiąc pracy, zatrudnionemu w HURTOWNI „AS” s.a. na podstawie umowy o pracę?

- A. 2 400 zł
- B. 1 600 zł
- C. 1 200 zł
- D. 240 zł

HURTOWNIA „AS” s.a. ul. Wiosenna 1 <small>/pieczęć nagłówek pracodawcy/</small> 60-623 Poznań <small>/numer REGON – EKD/</small> 012 775 62	Poznań 2003.01.06 <small>/miejscowość i data/</small>
UMOWA O PRACĘ	
zawarta w dniu 6 stycznia 2003 roku	
<small>/data zawarcia umowy/</small>	
między Markiem Nowakiem - prezesem	
<small>/imię i nazwisko pracodawcy lub osoby reprezentującej pracodawcę albo osoby upoważnionej do składania oświadczeń w imieniu pracodawcy/</small>	
a Anna Jabłońska, Poznań ul. Biała 12	
<small>/imię i nazwisko pracownika oraz jego miejsce zameldowania/</small>	
zawarta na czas nieokreślony	
<small>/okres próbny, czas nieokreślony, czas określony, czas wykonywania określonej pracy/</small>	
1. Strony ustalają następujące warunki zatrudnienia:	
1) rodzaj umówionej pracy: sprzedawca	
<small>/stanowisko, funkcja, zawód, specjalność/</small>	
2) miejsce wykonywania pracy: sprzedawca w Hurtowni „AS”	
3) wymiar czasu pracy: etat – 40 godz. tygodniowo	
4) wynagrodzenie: 2000 zł /słownie dwa tysiące zł/ + premia	
regulaminowa 20% wynagrodzenia zasadniczego	
5) inne warunki zatrudnienia: brak	
.....	
2. Dzień rozpoczęcia pracy: 06. stycznia 2003. roku	
06.01. 2003	
A. Jablonska	M Nowak
<small>/data i podpis pracownika/</small>	<small>/podpis pracodawcy lub osoby reprezentującej pracodawcę albo osoby upoważnionej do składania oświadczeń w imieniu pracodawcy/</small>

4. Odpowiedzi do przykładowych zadań

Część I

Zadanie 1: **D** Zadanie 2: **A** Zadanie 3: **D** Zadanie 4: **B** Zadanie 5: **C**
Zadanie 6: **D** Zadanie 7: **C** Zadanie 8: **A** Zadanie 9: **B** Zadanie 10: **B**
Zadanie 11: **A** Zadanie 12: **A** Zadanie 13: **A** Zadanie 14: **A** Zadanie 15: **C**

Część II

Zadanie 1: **B** Zadanie 2: **B** Zadanie 3: **C** Zadanie 4: **D** Zadanie 5: **D**
Zadanie 6: **A**

III. ETAP PRAKTYCZNY EGZAMINU

1. Organizacja i przebieg

Etap praktyczny egzaminu może być zorganizowany w szkole lub innej placówce wskazanej przez okręgową komisję egzaminacyjną.

W dniu egzaminu powinieneś zgłosić się w szkole/placówce na 30 minut przed godziną jego rozpoczęcia. Powinieneś posiadać dokument potwierdzający Twoją tożsamość i numer ewidencyjny PESEL.

Przed wejściem do sali egzaminacyjnej będziesz poproszony o potwierdzenie gotowości przystąpienia do etapu praktycznego egzaminu.

Słuchaj uważnie informacji przewodniczącego zespołu egzaminacyjnego, który będzie omawiał regulamin przebiegu etapu praktycznego egzaminu.

Po potwierdzeniu gotowości przystąpienia do etapu praktycznego wylosujesz arkusz egzaminacyjny z zadaniem egzaminacyjnym.

Arkusz egzaminacyjny zawiera:

- nazwę i symbol cyfrowy zawodu, w którym odbywa się etap praktyczny egzaminu,
- zadanie egzaminacyjne z dokumentacją do jego wykonania,
- „Instrukcję dla zdającego” (instrukcja zawiera informacje o liczbie stron arkusza egzaminacyjnego oraz wskazania dotyczące wykonywania zadania),
- formularz pt. „PLAN DZIAŁANIA”,
- miejsce na obliczenia, rysunki lub szkice.

Przeczytaj uważnie „Instrukcję dla zdającego” w arkuszu egzaminacyjnym i sprawdź, czy Twój arkusz jest kompletny i czy nie ma w nim usterek. Wykonaj polecenia zawarte w „Instrukcji dla zdającego”.

Następnie zapoznaj się z treścią zadania egzaminacyjnego, dokumentacją do jego wykonania, stanowiskiem egzaminacyjnym oraz instrukcjami obsługi maszyn i urządzeń znajdujących się na stanowisku pracy. Czas na te czynności wynosi 20 minut i nie jest wliczany do czasu etapu praktycznego. Dobrze wykorzystaj ten czas!

Czas trwania etapu praktycznego egzaminu w zawodzie sprzedawca wynosi 180 minut (3 godziny zegarowe). W ciągu tego czasu musisz wykonać zadanie egzaminacyjne, które obejmuje:

- zaplanowanie przez Ciebie działań związanych z wykonaniem zadania i zapisanie ich w formularzu „PLAN DZIAŁANIA” – na tę część zadania przeznacz około 20 minut,
- zorganizowanie stanowiska pracy odpowiednio do zaplanowanych działań – na tę część zadania przeznacz około 20 minut,
- wykonanie operacji technologicznych, w tym czynności pozwalających na uzyskanie zamierzonego efektu, zgodnie z warunkami określonymi w zadaniu, zajmie Ci najwięcej czasu; powinieneś też pamiętać o uporządkowaniu stanowiska pracy,
- zaprezentowanie efektu wykonanego zadania z uwzględnieniem uzasadnienia sposobu wykonania oraz oceny jakości wykonania – na tę część zadania będziesz miał około 10 minut.

Pamiętaj!

Zadanie musisz wykonać samodzielnie i w przewidzianym czasie.

Powinieneś wykonywać czynności z zachowaniem przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej, a także:

- zwracaj uwagę na ład i porządek na stanowisku pracy,
- uporządkuj stanowisko po wykonaniu zadania,
- zgłoś przewodniczącemu zespołu egzaminacyjnego gotowość do zaprezentowania efektu wykonanego zadania.

Podczas wykonywania zadania egzaminacyjnego przewodniczący i członkowie zespołu egzaminacyjnego będą oceniać na bieżąco Twoją pracę i nie będą mogli udzielać Ci żadnych wskazówek.

Przewodniczący może przerwać egzamin, jeżeli Twoje działania zagrażają bezpieczeństwu Twojemu lub obecnych w sali egzaminacyjnej osób.

Jeśli wcześniej zakończyłeś wykonywanie zadania, zgłoś ten fakt przez podniesienie ręki.

2. Wymagania egzaminacyjne i ogólne kryteria oceniania

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

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

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.

czyli:

- sporządzić wykaz czynności związanych ze zorganizowaniem stoiska sprzedażowego oraz z obsługą klienta wskazanego w zadaniu,
- sporządzić wykaz towarów i opakowań potrzebnych do realizacji zadania,
- sporządzić wykaz sprzętu technicznego i pomocniczego niezbędnego do wykonania zadania.

Egzaminatorzy będą oceniać:

- sporządzenie wykazu czynności związanych ze zorganizowaniem stoiska sprzedażowego i obsługą klienta wskazanego w treści zadania,
- sporządzenie wykazu asortymentu towarów oraz opakowań potrzebnych do realizacji zadania egzaminacyjnego,
- sporządzenie wykazu sprzętu technicznego i pomocniczego niezbędnego do pełnej obsługi klienta wskazanego w zadaniu.

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.

czyli:

- dobrać i założyć odzież ochronną lub roboczą, właściwą dla branży określonej w treści zadania egzaminacyjnego,
- zgromadzić sprzęt techniczny i pomocniczy odpowiedni do wykonania zadania egzaminacyjnego oraz sprawdzić czy jest on przygotowany do pracy, np.: czy kasa fiskalna ma wprowadzone kody towarów i założone rolki papieru,
- zgromadzić, odpowiednio oznakować i rozmieścić na stoisku sprzedażowym zaplanowane towary oraz dobrać potrzebne opakowania,

Egzaminatorzy będą oceniać:

- dobranie odzieży ochronnej lub roboczej, właściwej dla stoiska branży określonej w treści zadania egzaminacyjnego,
- zgromadzenie sprzętu technicznego i pomocniczego niezbędnego do pełnego wykonania zadania, sprawdzenie jego stanu technicznego oraz przygotowania do pracy,
- zgromadzenie oraz oznakowanie i rozmieszczenie na stoisku sprzedażowym towarów potrzebnych do realizacji zadania oraz dobranie odpowiednich opakowań.

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

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.**

czyli:

- *przeprowadzić rozmowę sprzedażową z uwzględnieniem typu psychologicznego klienta np.: z klientem niezdecydowanym, zdecydowanym, ufnym, nieufnym, nerwowym, dzieckiem,*
- *zaprezentować klientowi odpowiedni towar dbając o ład i porządek na stanowisku pracy oraz udzielić poradnictwa sprzedażowego,*
- *obsługiwać urządzenia i sprzęt techniczny na stanowisku obsługi klienta, np.: wagę elektroniczną, krajalnicę, kasę, stosując przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz sanitarno-epidemiologiczne obowiązujące na danym stanowisku pracy,*
- *wykonać operacje rachunkowo-kasowe i sporządzić dokumenty sprzedaży, np. fakturę,*
- *sporządzić dokumenty dotyczące uprawnień klientów po dokonaniu zakupu towarów, np.: wypełnić kartę gwarancyjną, przyjąć reklamację i wypełnić protokół reklamacyjny,*
- *postępować zgodnie z etyką zawodu, tzn. odnosić się życzliwie do klienta, udzielać rzetelnych informacji o towarach, służyć pomocą i radą, umożliwiając swobodny wybór,*
- *kontrolować na bieżąco jakość wykonywanej pracy i usuwać ewentualne usterki,*
- *zakończyć zadanie w wyznaczonym czasie i uporządkować stanowisko pracy.*

Egzaminatorzy będą oceniać:

- *przeprowadzenie rozmowy sprzedażowej z uwzględnieniem typu psychologicznego klienta i rozpoznanie jego oczekiwań,*
- *zaprezentowanie klientowi towarów zaspakajających jego oczekiwania oraz udzielenie poradnictwa sprzedażowego,*
- *postępowanie zgodnie z etyką zawodu – stworzenie życzliwej atmosfery w czasie rozmowy z klientem,*
- *obsługiwanie urządzeń i sprzętu technicznego na stanowisku obsługi klienta przy zachowaniu przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy oraz sanitarno-epidemiologicznych,*
- *wykonanie operacji rachunkowo-kasowych,*
- *sporządzenie dokumentów wynikających z treści zadania,*
- *zakończenie zadania w wyznaczonym czasie oraz utrzymywanie i pozostawienie porządku na stanowisku pracy, odłożenie towarów i sprzętu na miejsce przechowywania.*

4. Prezentować efekt wykonanego zadania:

4.1. uzasadnić sposób wykonania zadania,

4.2. ocenić jakość wykonanego zadania.

czyli:

- *uzasadnić przyjęty sposób obsługi klienta,*
- *uzasadnić dobór prezentowanych klientowi towarów,*
- *ocenić jakość obsługi klienta oraz jakość sporządzonych dokumentów.*

Egzaminatorzy będą oceniać:

- *uzasadnienie sposobu przeprowadzenia rozmowy sprzedażowej,*
- *uzasadnienie doboru prezentowanych klientowi towarów,*
- *ocenie jakości obsługi klienta i poprawności sporządzonych dokumentów.*

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

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.

czyli:

- *sporządzić wykaz czynności związanych ze zorganizowaniem ekspozycji towarów w hurtowni oraz czynności związanych z obsługą klienta w hurtowni,*
- *sporządzić wykaz towarów i opakowań potrzebnych do realizacji zadania,*
- *sporządzić wykaz niezbędnego sprzętu technicznego i pomocniczego,*
- *wykonać obliczenia ilości towarów wynikających z zamówienia klienta hurtowni*
- *wykonać zestawienie propozycji rabatów i upustów dla klienta hurtowni.*

Egzaminatorzy będą oceniać:

- *sporządzenie wykazu czynności związanych ze zorganizowaniem ekspozycji towarów w hurtowni oraz z obsługą klienta wskazanego w treści zadania,*
- *sporządzenie wykazu towarów i opakowań potrzebnych do realizacji zadania egzaminacyjnego,*
- *sporządzenie wykazu niezbędnego sprzętu technicznego i pomocniczego,*
- *wykonanie obliczeń ilości towarów dla klienta, z uwzględnieniem pojemności opakowań zbiorczych,*
- *wykonanie zestawienia rabatów i upustów, jakie zostaną zaproponowane klientowi hurtowni w zależności od dokonanych zakupów i sposobów zapłaty.*

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.

czyli:

- *dobrać i założyć odzież ochronną lub roboczą właściwą dla danej branży,*
- *zgromadzić sprzęt techniczny i pomocniczy odpowiedni dla danego zadania egzaminacyjnego oraz sprawdzić czy jest on przygotowany do pracy, np.: czy komputer*

i drukarka są sprawne, czy program obsługujący hurtownię działa poprawnie, czy środki transportu wewnętrznego są sprawne,

- *zgromadzić towary lub katalogi towarów oferowanych przez hurtownię oraz opakowania potrzebne do realizacji zadania,*
- *oznakować towary korzystając z informacji zawartych w programie komputerowym obsługującym hurtownię i przygotować ekspozycję towarów.*

Egzaminatorzy będą oceniać:

- *dobranie odzieży ochronnej lub roboczej, właściwej dla branży określonej w treści zadania egzaminacyjnego,*
- *zgrupowanie sprzętu technicznego i pomocniczego niezbędnego do pełnej obsługi klienta oraz sprawdzenie jego stanu technicznego i przygotowanie do pracy,*
- *zgrupowanie i oznakowanie towarów lub katalogów potrzebnych do realizacji zadania oraz rozmieszczenie ich w ekspozycji, dobranie i przygotowanie opakowań.*

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

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.**

czyli:

- *przeprowadzić rozmowę sprzedażową z określonym typem klienta, np.: z właścicielem firmy lub sklepu, z pracownikiem działu zaopatrzenia,*
- *wystawić dokumenty sprzedaży towarów lub/i inne dokumenty wskazane w treści zadania korzystając z programu komputerowego,*
- *obsługiwać podstawowe urządzenia magazynowe i transportowe znajdujące się w hurtowni, np.: wagę towarową, wózek czterokołowy ręczny, stosując przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska oraz sanitarno-epidemiologiczne obowiązujące na danym stanowisku pracy,*
- *wydać towar z magazynu dla klienta hurtowni zgodnie z dokumentem sprzedaży lub dokumentem wydania towarów z magazynu,*
- *utrzymywać ład i porządek na stanowisku pracy, kontrolując na bieżąco jakość wykonywanej pracy i usuwając ewentualne usterki,*
- *zakończyć zadanie w przewidzianym czasie i uporządkować stanowisko po zakończonej pracy.*

Egzaminatorzy będą oceniać:

- *przeprowadzenie rozmowy sprzedażowej i zaprezentowanie klientowi odpowiednich towarów,*
- *wystawienie dokumentów sprzedaży oraz dokumentów magazynowych przy wykorzystaniu programu komputerowego,*

- *obsługiwanie podstawowych urządzeń magazynowych i transportowych przy zachowaniu przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisów sanitarno-epidemiologicznych,*
- *wydanie towarów z magazynu przy zachowaniu przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisów sanitarno-epidemiologicznych,*
- *utrzymywanie porządku na stanowisku pracy, odłożenie towarów na miejsce przechowywania po zakończeniu zadania.*

4. Prezentować efekt wykonanego zadania:

4.1. uzasadnić sposób wykonania zadania,

4.2. ocenić jakość wykonanego zadania.

czyli:

- *uzasadnić przyjęty sposób obsługi klienta hurtowni,*
- *uzasadnić dobór towarów prezentowanych klientowi,*
- *ocenić jakość obsługi klienta oraz jakość sporządzonych dokumentów.*

Egzaminatorzy będą oceniać:

- *uzasadnienie przyjętego sposobu obsługi klienta hurtowni,*
- *uzasadnienie doboru towarów prezentowanych klientowi,*
- *ocenie jakości obsługi klienta,*
- *ocenie poprawności sporządzonych dokumentów.*

3. Przykład zadania praktycznego do tematu:

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

Przygotuj stoisko z przetworami spożywczymi z tradycyjną formą sprzedaży i obsłuż niezdecydowaną klientkę, która chce kupić produkty niezbędne do samodzielnego przygotowania:

- szybkiego obiadu i deseru dla 12 – miesięcznego dziecka,
- szybkiego obiadu dla siebie.

Zaproponuj klientce co najmniej dwa towary z każdej grupy, by mogła dokonać wyboru. Klientka zapłaci za towar gotówką i poprosi o fakturę.

Instrukcja do wykonania zadania

Aby bezpiecznie i poprawnie wykonać zadanie:

1. Przeanalizuj dokładnie treść zadania.
2. Zapisz w formularzu egzaminacyjnym PLAN DZIAŁANIA:
 - a) czynności wykonywane podczas organizowania stoiska,
 - b) kolejne etapy postępowania z klientem,
 - c) wykaz towarów i opakowań potrzebnych do realizacji zadania,
 - d) wykaz sprzętu technicznego i pomocniczego niezbędnego do wykonania zadania.
3. Wypełniony formularz przekaz zespołowi egzaminacyjnemu do oceny.
4. Po zwrocie formularza przystąp do organizowania stoiska.
5. Po przygotowaniu stoiska sprzedażowego zgłoś zespołowi egzaminacyjnemu gotowość obsługi klienta.
6. Obsłuż klienta sklepu.
7. Po zakończeniu obsługi klienta uporządkuj stanowisko pracy.
8. Wykonaj zaplanowane czynności zgodnie z przepisami sanitarno-epidemiologicznymi oraz zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy.
9. Zgłoś gotowość do prezentacji wykonanego zadania.
10. Zaprezentuj wykonane zadanie uzasadniając:
 - działania podjęte w celu pomocy klientowi w wyborze towarów,
 - dobór towarów w celu spełnienia oczekiwań klienta,
 - poprawność przeprowadzonego inkasa i dokumentów sprzedaży.
11. Zwróć towary i sprzęt do miejsca pobrania.
12. Wykonaj zadanie egzaminacyjne w czasie 180 minut.

PLAN DZIAŁANIA

1. Czynności niezbędne do zorganizowania stoiska sprzedażowego.

.....

.....

.....

.....

2. Etapy postępowania z klientem.

.....

.....

.....

.....

3. Wykaz towarów potrzebnych do realizacji zadania.

.....

.....

.....

.....

4. Wykaz opakowań potrzebnych do realizacji zadania.

.....

.....

.....

.....

5. Wykaz sprzętu technicznego i pomocniczego, niezbędnego do wykonania zadania.

.....

.....

.....

.....

Kryteria poprawnego wykonania zadania:

Zaplanowanie wykonania zadania jest poprawne, jeśli:

- zapiszesz w formularzu czynności związane z przygotowaniem stoiska sprzedażowego: zgromadzenie towarów, oznakowanie towarów, wyłożenie towarów na półki i ich ekspozycja,
- zapiszesz w formularzu etapy postępowania z klientem: powitanie klienta, rozmowa sprzedażowa, inkaso, pakowanie towaru, pożegnanie klienta,
- wymienisz towary: co najmniej 2 przetwory dla dzieci, co najmniej 2 desery dla dzieci, co najmniej 2 gotowe dania i produkty do szybkiego obiadu dla klientki,
- wymienisz opakowania odpowiednie do właściwości zaplanowanych towarów,
- wymienisz sprzęt techniczny i pomocniczy: kasa fiskalna, metkownica, wywieszki cenowe, pisaki, nożyczki lub nożyk do rozcinania kartonów, długopis.

Zorganizowanie stanowiska jest poprawne, jeśli:

- założysz fartuch roboczy,
- pobierzesz przynajmniej 2 rodzaje przetworów dla dzieci, przynajmniej 2 rodzaje deserów dla dzieci i przynajmniej 2 rodzaje gotowych dań i produktów do szybkiego obiadu, odpowiednio je oznaczysz i czyste ułożysz na półkach, eliminując towary wadliwe,
- pobierzesz opakowania odpowiednie dla wybranych towarów i umieścisz je na stanowisku sprzedaży,
- pobierzesz i ułożysz na stole sprzedażowym kasę fiskalną, sprawdzisz sprawność jej działania,
- pobierzesz gotówkę do wydawania reszty, umieścisz ją w szufladzie kasy oraz przygotujesz formularze faktur i długopis,
- uporządkujesz stanowisko przed przystąpieniem do obsługi klienta, np. wyniesiesz zbędne opakowania po ułożeniu towarów.

Wykonanie zadania jest poprawne, jeśli zachowując przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska:

- życzliwie powitasz klienta, używając zwrotów grzecznościowych,
- wysłuchasz życzeń klienta i zadasz pytania w celu sprecyzowania jego rzeczywistych potrzeb,
- zaoferujesz klientowi, zgodnie z jego potrzebami, zestaw nieuszkodzonych towarów danego asortymentu i udzielisz o nich informacji, umożliwiając klientowi swobodny wybór,
- wprowadzisz poprawnie kody, ilość i ewentualnie ceny zakupionych towarów do kasy, głośno odczytasz należność, pobierzesz gotówkę, wydasz resztę,
- wystawisz poprawnie fakturę,
- zapakujesz towary uwzględniając ich właściwości i potrzeby klienta, wydasz towar wraz z czekiem kasowym i fakturą,
- pożegnasz klienta, używając zwrotów grzecznościowych i zachęcisz go do ponownych zakupów,
- odłożysz towary i druki dokumentów na miejsce, uprzątniesz zbędne opakowania, wyłączysz kasę.

Zaprezentowanie efektu wykonania zadania jest poprawne, jeśli:

- przedstawiš wszystkie działania, jakie podjąłś/eś w celu pomocy klientowi w wyborze towaru,
- wykażesz, że proponowane przez Ciebie towary spełniły oczekiwania klienta,
- ocenisz jakość obsługi klienta,
- ocenisz poprawność przeprowadzonego inkasa i wystawionych dokumentów.

4. Przykład zadania praktycznego do tematu:

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

W hurtowni z materiałami chemii budowlanej przygotuj ekspozycję odpowiednich towarów i obsłuż właściciela firmy remontowo-budowlanej, który zamierza przeprowadzić wymianę 340 okien o wymiarach 2m x 2m, w budynku szkolnym i chce kupić uszczelniacze silikonowe. Hurtownia jest skomputeryzowana, wydzielony jest w niej: dział handlowy, dział finansowo-księgowy, magazyn i kasa. Pełnij rolę sprzedawcy w dziale handlowym. Korzystając z załączonej oferty handlowej hurtowni, zaproponuj klientowi co najmniej dwa rodzaje uszczelniaczy silikonowych w różnych opakowaniach i kolorach oraz co najmniej dwa rodzaje materiałów dodatkowych. Wskaż klientowi dwa sposoby zapłaty a towar i co najmniej jeden rodzaj upustu przy zakupie.

Instrukcja do wykonania zadania

Aby bezpiecznie i poprawnie wykonać zadanie:

1. Przeanalizuj dokładnie treść zadania oraz ofertę handlową hurtowni załączoną do tego zadania.
2. Zapisz w formularzu egzaminacyjnym PLAN DZIAŁANIA:
 - a) etapy organizowania ekspozycji w hurtowni oraz kolejne etapy postępowania z klientem,
 - b) wykaz uszczelniaczy i materiałów dodatkowych do zaoferowania klientowi,
 - c) wykaz niezbędnego sprzętu technicznego i pomocniczego,
 - d) oszacowanie ilości uszczelniaczy potrzebnych klientowi,
 - e) formy zapłaty i rodzaje upustów, które można zaproponować klientowi.
3. Wypełniony formularz przekaz zespołowi egzaminacyjnemu do oceny.
4. Załącz komputer i dokładnie zapoznaj się z programem używanym w hurtowni.
5. Przystąp do organizowania wzorcowni: zgromadź i wyeksponuj uszczelniacze oraz inne towary, które można dodatkowo zaoferować klientowi.
6. Po zakończeniu przygotowań zgłoś przewodniczącemu zespołu gotowość obsługi klienta przez podniesienie ręki.
7. Obsłuż klienta hurtowni.
8. Po zakończeniu obsługi klienta uporządkuj stanowisko pracy, zamknij program komputerowy i wyłącz komputer.
9. Wykonaj zaplanowane czynności zgodnie z zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy i ochrony przeciwpożarowej.
10. Zgłoś gotowość do prezentacji wykonanego zadania.
11. Zaprezentuj wykonane zadanie uzasadniając: dobór towarów w celu spełnienia oczekiwań klienta, działania podjęte w celu pomocy klientowi w wyborze towarów oraz poprawność wystawienia dokumentów sprzedaży.
12. Zwróć towary i sprzęt do miejsca pobrania.
13. Wykonaj zadanie egzaminacyjne w czasie 180 minut.

OFERTA HANDLOWA HURTOWNI

dotycząca materiałów i narzędzi do uszczelniania



SILIKON UNIWERSALNY

Elastyczny kit – uszczelniacz silikonowy.

Zastosowania:

W budownictwie: wypełnianie szczelin między materiałami budowlanymi i elementami wykończeniowymi.

W szklarstwie: do szklenia okien, głównie w ramach drewnianych.

W przemyśle: uszczelnianie hal, maszyn.

Właściwości:

Trwale elastyczny. Odporny na wodę, działanie czynników atmosferycznych i wahania temperatur od -40°C do $+120^{\circ}\text{C}$. Dobrze przyczepny do szkła, płytek ceramicznych, emalii, powierzchni malowanych i rozmaitych materiałów budowlanych.

Kolory: biały, bezbarwny, brązowy, szary, czarny, niebieski, czerwony, zielony, żółty.

Opakowania: 40 ml, 310 ml, 600 ml.



NEUTRALNY SILIKON BUDOWLANO-SZKLARSKI

Wysokiej jakości neutralny budowlano-szklarski uszczelniacz elastyczny.

Zastosowania:

Uszczelnienia ogólnobudowlane i przemysłowe. Szklenie okien. Uszczelnienia wokół futryn okiennych i drzwiowych. Wypełnianie pęknięć w tynkach i szczelinach dylatacyjnych. Profesjonalne uszczelnienia sanitarne, szczególnie wokół wanien akrylowych i kabin prysznicowych..

Właściwości:

Doskonale przyczepny do nieporowatych powierzchni. Bezwonny, odporny na promieniowanie UV. Zawiera środek grzybobójczy. Odporny na wahania temperatur od -40°C do $+150^{\circ}\text{C}$.

Kolory: biały, bezbarwny, brązowy, szary, czarny.

Opakowania: 310 ml, 600 ml.



SILIKON SZKLARSKO-BUDOWLANY

Wysokiej jakości elastyczna masa uszczelniająca dla szklarstwa i budownictwa.

Zastosowania:

W szklarstwie: kit do szklenia okien, głównie w ramach drewnianych.

W budownictwie: masa do wypełniania szczelin między materiałami budowlanymi i elementami wykończeniowymi.

Właściwości:

Trwale elastyczny. Dobrze przyczepny do szkła, ceramiki, emalii, porcelany, drewna, kamienia i powierzchni metalowych. Odporny na wilgoć i wysoką temperaturę od -50°C do $+180^{\circ}\text{C}$.

Kolory: biały, brązowy, szary, czarny.

Opakowania: 80 ml, 310 ml, 600 ml.



USZCZELNIACZ AKRYLOWY

Plastyczno-elastyczna masa uszczelniająca na bazie dyspersji akrylowej.

Zastosowania:

Wypełnianie wewnętrznych szczelin w ścianach i sufitach, naprawa pęknięć w murze, tynku, drewnie. Uszczelnienia wokół ram okiennych i parapetów.

Właściwości:

Plastyczno-elastyczny. Dobrze przyczepny do większości materiałów budowlanych. W normalnych warunkach odporny na wpływ wilgoci i wahania temperatur od -20°C do $+75^{\circ}\text{C}$. Wrażliwy na ciągłe oddziaływanie wody. Po stwardnieniu daje się malować.

Kolory: biały, brązowy, szary, czarny.

Opakowania: 80 ml, 310 ml, 550 ml.

WYDAJNOŚĆ KITÓW I USZCZELNIACZY SILIKONOWYCH

podana w metrach

Wielkość opakowania	Wielkość szczeliny w mm				
	3x6	6x6	9x6	12x6	20x10
310 ml	17,2	8,6	5,7	4,3	1,5
600 ml	34,4	17,2	11,4	8,6	3,0



KIT SZKLARSKI

Tradycyjny kit szklarski na bazie oleju lnianego.

Zastosowania:

Szklenie i uszczelnianie okien w tradycyjnych ramach drewnianych, stalowych lub betonowych. Uzupelnianie ubytków spękanego kitu w starych oknach zabytkowych.

Właściwości:

Łatwy w nakładaniu. Daje się wygładzać, a po wyschnięciu można go malować. Nie kruszeje.

Sposób użycia: Nakładać przy pomocy noża szklarskiego w temperaturze od +5°C do +30°C. Nie dodawać innych składników. Po nałożeniu wygładzić..

Opakowania: 0,5 kg, 1 kg, 6 kg, 10 kg.

WYCISKACZE



HKS-12
(metal i nylon)



HKP-1

Rodzaj wyciskacza	Dostosowane do opakowań o pojemności	
RĘCZNE	310 ml	600 ml
PNEUMATYCZNE	-----	600 ml



ROZPUSZCZALNIK DO SILIKONU

Preparat do usuwania silikonu i pleśni.

Zastosowania:

Usuwanie silikonu ze wszystkich podłoży. Usuwa niewielkie zabrudzenia i głębokie fugi silikonowe. Rozpuszcza pleśń i inne zabrudzenia na powierzchni silikonu. Usuwa przebarwienia kamienia spowodowane silikonem.

Właściwości:

Rozpuszcza miękki i stwardniały silikon. Nie zawiera palnych aromatycznych ani halogenowych rozpuszczalników.

Sposób użycia: Na silikon nałożyć warstwę Sili-kill dwukrotnie grubszą niż warstwa silikonu. Czas działania 6-12 godzin. Resztki usunąć suchą szmatką. W razie konieczności proces powtórzyć.

Opakowania: 300 ml.

TAŚMY OCHRONNE

Taśmy zabezpieczają szyby, tynki, powierzchnie metalowe przed zabrudzeniem lub uszkodzeniem

Szerokość taśmy w cm	Długość taśmy w rolce w m		
	10	20	30
3	x	x	
4	x	x	x
5		x	x

Rozpuszczalnik do silikonu, kit i uszczelniacze pakowane są w kartonach po 12 sztuk.

Rodzaje upustów stosowane w hurtowni:

Dla klientów płacących gotówką przy zakupie:

2% - jeżeli zakupi towar o wartości powyżej 100,- zł,

4% - jeżeli ilość zakupionego towaru jest większa od 20 kartonów.

dodatkowo:

4% - dla klienta, którego wartość zakupów w kwartale przekroczyła 10000,- zł,

6% - dla klienta, którego wartość zakupów w kwartale przekroczyła 20000,- zł,

8% - dla klienta, którego wartość zakupów w kwartale przekroczyła 30000,- zł

Hurtownia zapewnia bezpłatny transport na terenie województwa.

PLAN DZIAŁANIA

1. Zapisz czynności związane ze zorganizowaniem ekspozycji w hurtowni.

.....

.....

2. Wymień etapy postępowania z klientem.

.....

.....

3. Sporządź wykaz uszczelniaczy i materiałów dodatkowych niezbędnych do wykonania zadania.

.....

.....

4. Sporządź wykaz niezbędnego sprzętu technicznego i pomocniczego potrzebnego do realizacji zadania.

.....

.....

5. Oszacowanie ilości uszczelniaczy potrzebnych klientowi (przyjmij wielkość szczeliny 6mm x 6mm).

Wielkość opakowania	Ilość potrzebnych uszczelniaczy	Ilość kartonów
310 ml		
600 ml		

.....

.....

.....

.....

.....

6. Zapisz formy zapłaty za towar i rodzaje upustów, które można zaoferować klientowi.

.....

.....

Kryteria poprawnego wykonania zadania:

Zaplanowanie wykonania zadania jest poprawne, jeśli:

- zapiszesz w formularzu czynności związane z przygotowaniem ekspozycji: zgromadzenie towarów, oznakowanie towarów i ich ułożenie,
- zapiszesz w formularzu etapy postępowania z klientem: powitanie klienta, rozmowa sprzedażowa, wystawienie dokumentów sprzedaży, ustalenie formy i terminu odbioru towaru, pożegnanie klienta,
- wymienisz:
 - przynajmniej dwa rodzaje uszczelniaczy silikonowych, uwzględniając różne kolory, różne wielkości opakowań, np.: silikon uniwersalny: biały, bezbarwny, w opakowaniach: 310 ml, 600 ml oraz neutralny silikon budowlano-szklarski: biały, bezbarwny, w opakowaniach: 310 ml, 600 ml lub silikon szklarsko-budowlany: biały, brązowy, w opakowaniach: 310 ml, 600 ml,
 - co najmniej dwa rodzaje materiałów, które można dodatkowo zaoferować klientowi: taśmy ochronne, wyciskacze do uszczelniaczy, zmywacz do uszczelniaczy,
- wymienisz sprzęt techniczny: komputer i drukarkę,
- oszacujesz ilość uszczelniaczy, jaką potrzebuje klient i uzupełnisz tabelkę:

Wielkość opakowania	Ilość potrzebnych uszczelniaczy	Ilość kartonów
310 ml	316 lub 317	26 lub 27
600 ml	158 lub 159	13 lub 14

- wymienisz dwa sposoby zapłaty za towar, np.: gotówka i przelew i co najmniej jeden rodzaj upustu jaki zaproponujesz klientowi, np.: przy zapłacie gotówką i kupnie uszczelniaczy w opakowaniach 310 ml - 4% upustu.

Zorganizowanie stanowiska sprzedaży jest poprawne, jeśli:

- załączysz komputer, otworzysz odpowiedni program, zapoznasz się z nim i sprawdzisz jego działanie,
- załączysz drukarkę, założysz do niej papier i sprawdzisz czy drukarka działa poprawnie,
- założysz fartuch roboczy,
- przygotujesz miejsce do ekspozycji towarów: półkę przetrzesz szmatką, pobierzesz z magazynu próbki towarów lub katalogi produktów i rozmieścisz czyste próbki lub katalogi w miejscu ekspozycji oznaczając towary kodami lub cenami odczytanymi z programu komputerowego,
- zdejmiesz fartuch roboczy, umyjesz ręce, założysz strój sprzedawcy wymagany w hurtowni.

Wykonanie zadania jest poprawne, jeśli zachowując przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska:

- powitasz życzliwie klienta, używając zwrotów grzecznościowych,
- wysłuchasz życzeń klienta i zadasz właściwe pytania w celu sprecyzowania zamówienia,
- zaoferujesz klientowi, zgodnie z jego potrzebami, zestaw towarów, udzielisz o nich pełnej informacji podkreślając zalety towaru, umożliwiając klientowi swobodny wybór,
- sprawdzisz w spisie komputerowym stan zapasów towarów wybranych przez klienta oraz ich ceny, skalkulujesz wartość towaru stosując upusty, przedstawisz klientowi możliwości zapłaty, możliwości transportu oraz ustalisz datę dostawy,
- poprawnie wystawisz fakturę i dokument Wz,

- *skierujesz klienta do kasy (jeżeli klient będzie płacił gotówką) i do magazynu,*
- *pożegnasz klienta, używając zwrotów grzecznościowych i zachęcisz go do ponownych zakupów,*
- *odłożysz towary na miejsce, zamkniesz program komputerowy, wyłączysz drukarkę i komputer.*

Zaprezentowanie efektu wykonanego zadania jest poprawne, jeśli:

- *przedstawisz wszystkie działania, jakie zostały podjęte w celu udzielenia klientowi pomocy w wyborze towaru,*
- *wykażesz, że proponowane przez Ciebie towary spełniły oczekiwania klienta,*
- *ocenisz poprawność wystawienia faktury i dokumentu Wz .*

IV. ZAŁĄCZNIKI

1. Standard wymagań egzaminacyjnych dla zawodu

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. dobierać 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. dobierać 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*

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

Sala sprzedażowa. Stoisko do obsługi tradycyjnej. Lada sprzedażowa. Towary. Materiały do pakowania. Środki pieniężne: gotówka, чеки, 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.

2. Przykład instrukcji do etapu pisemnego

Zawód:

Symbol cyfrowy:

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE ZAWODOWE


ETAP PISEMNY

Instrukcja dla zdającego



1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny, który otrzymałeś zawiera stron. Ewentualny brak stron lub inne usterki zgłoś przewodniczącemu zespołu nadzorującego.
2. Do arkusza dołączona jest KARTA ODPOWIEDZI, na której wpisz swój numer ewidencyjny PESEL.
3. Arkusz egzaminacyjny składa się z dwóch części. Część I zawiera 50 zadań, część II – 20 zadań.
4. Za każde poprawnie rozwiązane zadanie możesz uzyskać **1 punkt**.
5. Czytaj uważnie wszystkie zadania.
6. Rozwiązania zaznaczaj w KARCIE ODPOWIEDZI długopisem lub piórem z czarnym tuszem/atramentem.
7. Dla każdego zadania podane są cztery możliwe odpowiedzi: A, B, C, D. Odpowiada im następujący układ kratek w KARCIE ODPOWIEDZI:

A	B	C	D
---	---	---	---

8. Tylko jedna odpowiedź jest poprawna.
9. Wybierz właściwą odpowiedź i zamaluj kratkę z odpowiadającą jej literą – np. gdy wybrałeś odpowiedź "A":

	B	C	D
---	---	---	---

10. Staraj się wyraźnie zaznaczać odpowiedzi. Jeżeli się pomylisz i błędnie zaznaczysz odpowiedź, otocz ją kółkiem i zaznacz odpowiedź, którą uważasz za prawdziwą np.

	B	C	
---	---	---	---

11. Po rozwiązaniu testu sprawdź czy zaznaczyłeś wszystkie odpowiedzi w KARCIE ODPOWIEDZI i wpisałeś swój numer PESEL – **Pamiętaj, że oddajesz przewodniczącemu zespołu nadzorującego tylko KARTĘ ODPOWIEDZI.**

CZERWIEC 2004

**Czas trwania
egzaminu
120 minut**

**Liczba punktów
do uzyskania:
z części I – 50 pkt.
z części II – 20 pkt.**

Kod arkusza

Powodzenia!

3. Przykład karty odpowiedzi do etapu pisemnego

Kod arkusza

Numer ewidencyjny PESEL

0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9

Część I									
Nr zad.	Odpowiedzi				Nr zad.	Odpowiedzi			
	A	B	C	D		A	B	C	D
1	A	B	C	D	26	A	B	C	D
2	A	B	C	D	27	A	B	C	D
3	A	B	C	D	28	A	B	C	D
4	A	B	C	D	29	A	B	C	D
5	A	B	C	D	30	A	B	C	D
6	A	B	C	D	31	A	B	C	D
7	A	B	C	D	32	A	B	C	D
8	A	B	C	D	33	A	B	C	D
9	A	B	C	D	34	A	B	C	D
10	A	B	C	D	35	A	B	C	D
11	A	B	C	D	36	A	B	C	D
12	A	B	C	D	37	A	B	C	D
13	A	B	C	D	38	A	B	C	D
14	A	B	C	D	39	A	B	C	D
15	A	B	C	D	40	A	B	C	D
16	A	B	C	D	41	A	B	C	D
17	A	B	C	D	42	A	B	C	D
18	A	B	C	D	43	A	B	C	D
19	A	B	C	D	44	A	B	C	D
20	A	B	C	D	45	A	B	C	D
21	A	B	C	D	46	A	B	C	D
22	A	B	C	D	47	A	B	C	D
23	A	B	C	D	48	A	B	C	D
24	A	B	C	D	49	A	B	C	D
25	A	B	C	D	50	A	B	C	D

Część II				
Nr zad.	Odpowiedzi			
	A	B	C	D
51	A	B	C	D
52	A	B	C	D
53	A	B	C	D
54	A	B	C	D
55	A	B	C	D
56	A	B	C	D
57	A	B	C	D
58	A	B	C	D
59	A	B	C	D
60	A	B	C	D
61	A	B	C	D
62	A	B	C	D
63	A	B	C	D
64	A	B	C	D
65	A	B	C	D
66	A	B	C	D
67	A	B	C	D
68	A	B	C	D
69	A	B	C	D
70	A	B	C	D

Miejsce na naklejkę z kodem ośrodka

4. Przykład instrukcji do etapu praktycznego

WPISUJE ZDAJĄCY

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Numer ewidencyjny PESEL

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE ZAWODOWE

ETAP PRAKTYCZNY

CZERWIEC 2004

Instrukcja dla zdającego

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny, który otrzymałeś zawiera stron. Ewentualne braki stron lub inne usterki zgłoś przewodniczącemu zespołu egzaminacyjnego.
2. Wpisz swój numer ewidencyjny PESEL.
3. Zapoznaj się z treścią zadania egzaminacyjnego, instrukcją do jego wykonania, stanowiskiem egzaminacyjnym i jego wyposażeniem. Masz na to czas – **20 minut**. Czas ten nie jest wliczany do czasu trwania egzaminu.
4. Po upływie tego czasu zgłoś gotowość przystąpienia do egzaminu.
5. Przewodniczący zapisze Twój czas rozpoczęcia egzaminu. **Pamiętaj**, że podczas wykonywania zadania egzaminacyjnego jesteś oceniany przez zespół egzaminatorów, którzy obserwują wykonywane przez Ciebie czynności i nie będą udzielać Ci żadnych wskazówek. Interwenują tylko w przypadku naruszenia przez Ciebie przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i mogą w takim przypadku przerwać egzamin.

**Czas trwania
egzaminu
..... minut**

**Liczba punktów do
uzyskania
..... pkt.**

Powodzenia!

Kod arkusza
