

Wymagania edukacyjne i system oceniania z przedmiotu –
OBSŁUGA KLIENTÓW I KONTRAHENTÓW (technik logistyk)
w roku szkolnym 2021/2022

Nauczyciel – Jacek Pasiowiec

Klasa 3TLb

Celem przedmiotowego systemu oceniania jest:

- Wspieranie rozwoju ucznia przez diagnozowanie jego osiągnięć w odniesieniu do wymagań edukacyjnych przewidzianych w programach nauczania.
- Dostarczenie uczniom, rodzicom i nauczycielom informacji o postępach, osiągnięciach oraz trudnościach ucznia .
- Motywowanie ucznia do dalszej pracy
- Wykorzystywanie osiągnięć uczniów do planowania pracy dydaktycznej nauczyciela.

Zasady ogólne:

1. Każdy uczeń jest oceniany za swoje osiągnięcia - wiedzę, umiejętności oraz postawę np. aktywność czy kreatywność na lekcji.

Uczeń otrzymuje oceny cząstkowe za:

- - odpowiedzi ustne,
- kartkówki (15 min) z 3 ostatnich lekcji,
- sprawdziany pisemne po zakończeniu każdego działu,
- przeprowadzone podczas zajęć ćwiczenia praktyczne,
- próbne egzaminy zawodowe,
- prace domowe (teoretyczne, praktyczne),
- aktywny udział w lekcji(aktywność na lekcji, prezentacja, referat),
- zadania dodatkowe.

Stanowią one składową oceny semestralnej i końcoworocznej (przy czym najważniejsze są oceny za egzaminy zawodowe sprawdziany).

2. Oceny są jawne.
3. Sprawdziany, kartkówki i odpowiedzi ustne są obowiązkowe.
4. Uczeń ma prawo raz w semestrze zgłosić nieprzygotowanie do lekcji, które musi zgłosić przed rozpoczęciem zajęć, zanim nauczyciel zacznie pytać (nie dotyczy to zapowiadanych sprawdzianów, nieprzygotowanie zgłasza się na początku lekcji).
5. Ocenę ze sprawdzianu można poprawić (do dwóch tygodni od otrzymania oceny).
Ocena niedostateczna z poprawy będzie wpisywana do dziennika lekcyjnego.
6. Prace klasowe i sprawdziany będą zapowiadane tydzień wcześniej

Kryteria oceniania uczniów:

Ocenę celującą otrzymuje uczeń, który: opanował pełny zakres wiadomości i umiejętności określone w wymaganiach edukacyjnych, samodzielnie rozwiązuje problemy związane z zawodem, umiejętnie stosuje wiedzę i umiejętności z innych przedmiotów zawodowych, biegle stosuje terminologię właściwą dla zawodu, analizuje i ocenia rozwiązania problemów, trafnie wykorzystuje wiedzę teoretyczną do rozwiązywania problemów praktycznych, planuje proces rozwiązywania problemów, proponuje oryginalne, twórcze rozwiązania, wykazuje zainteresowaniem zawodem, bierze udział w konkursach, olimpiadach związanych z zawodem.

Ocenę bardzo dobrą otrzymuje uczeń, który:

opanował wiadomości i umiejętności zawodowe w stopniu gwarantującym wysoki poziom kwalifikacji zawodowych, samodzielnie rozwiązuje problemy teoretyczne i praktyczne związane z zawodem, sprawnie posługuje się terminologią właściwą dla zawodu, potrafi argumentować własne rozwiązania problemów, potrafi dokonać analizy problemu, potrafi rozwiązywać zadania nietypowe związane z zawodem, wykorzystuje wiedzę teoretyczną do rozwiązywania zadań praktycznych, jest aktywny na lekcjach, wykonuje prace w sposób estetyczny, pracuje systematycznie, stosuje się do zasad bhp właściwych w zawodzie.

Uczeń spełnia wymagania na ocenę dobrą a ponadto potrafi:

- wyjaśnić cechy efektywnego przekazu.
- wyjaśnić sposoby eliminowania barier powstałych w procesie komunikacji
- opisać techniki rozwiązywania problemów
- wyznaczyć własne cele rozwoju zawodowego
- wskazać przyczyny sytuacji stresowych w pracy zawodowej
- wybierać techniki radzenia sobie ze stresem odpowiednio do sytuacji
- pozyskać informacje zawodoznawcze dotyczące przemysłu z różnych źródeł
- poinformować klienta o warunkach sprzedaży
- wskazać skutki nieprawidłowego obiegu dokumentacji w przedsiębiorstwie logistycznym
- wyjaśnić skutki prawne złożenia oferty handlowej
- omówić odpowiedzialność kontrahentów w procesie przepływu towarów i przechowywania zapasów
- wyjaśnić pojęcie odpowiedzialności cywilnej, karnej i zawodowej
- wyjaśnić podstawy prawne ochrony danych osobowych (RODO)
- wskazać przepisy prawne dotyczące tajemnicy zawodowej

Ocenę dobrą otrzymuje uczeń, który:

opanował wiadomości i umiejętności właściwe dla zawodu w stopniu pozwalającym na skuteczne wykonywanie zawodu braki, jakie posiada pozwalają na wykonywanie czynności zawodowych, potrafi prawidłowo rozpoznać problem zawodowy i zaproponować typowy sposób rozwiązania, zna i stosuje pojęcia i zasady właściwe dla zawodu, zna i stosuje zasady bhp właściwe dla zawodu, potrafi stosować poznane procedury do wykonania zadania praktycznego, potrafi poprawić wskazany przez nauczyciela błąd w wykonywanym zadaniu, dobrze posługuje się podstawową terminologią

zawodową, potrafi samodzielnie rozwiązać typowy problem teoretyczny i praktyczny, potrafi prawidłowo interpretować teksty i schematy fachowe, jest aktywny na lekcjach, prace domowe (rysunki, projekty) są wykonane starannie z niewielkimi błędami.

Uczeń spełnia wymagania na ocenę dostateczną a ponadto potrafi:

- prowadzić dyskusję
- wyeliminować bariery komunikacyjne
- stosować zasady asertywnego zachowania przy wykonywaniu zadań zawodowych
- przedstawić metody i techniki rozwiązywania problemów
- przedstawić różne formy zachowań asertywnych jako sposobów radzenia sobie ze stresem
- stosować zasady komunikacji interpersonalnej podczas prowadzenia rozmowy sprzedażowej
- sporządzić dokumentację związaną z obrotem towarowym
- prowadzić korespondencję służbową zgodnie z zasadami przyjętymi w przedsiębiorstwie logistycznym
- sporządzić ofertę handlową magazynu dla klienta lub kontrahenta
- wskazać uprawnienia klientów i kontrahentów i ich prawa wynikające z umowy sprzedaży
- sporządzić odpowiedź na reklamację
- wskazać obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania
- ustalić konsekwencje nieprzestrzegania przepisów prawa w zakresie odpowiedzialności w związku z wykonywaną pracą technika logistyka

Ocenę dostateczną otrzymuje uczeń, który:

opanował podstawowe wiadomości i umiejętności zawodowe w zakresie pozwalającym na rozwiązywanie większości problemów i zadań w danym zawodzie, zna podstawowe pojęcia, zasady i prawa właściwe dla danego zawodu, przy pomocy nauczyciela potrafi dokonać analizy typowego problemu zawodowego i zaproponować rozwiązanie, przy pomocy nauczyciela potrafi określić nieprawidłowości w rozwiązaniu i poprawić błędy, posługuje się terminologią fachową z błędami, wykonane prace zawierają błędy, które pozwalają po wprowadzeniu poprawek na prawidłowe rozwiązania problemu, potrafi stosować poznane wcześniej typowe rozwiązania.

Uczeń spełnia wymagania na ocenę dopuszczającą a ponadto potrafi:

- stosować aktywne metody słuchania
- wskazać cechy zachowania nieasertywnego
- udzielać informacji zwrotnej
- opisać sposób zapobiegania problemom w zespole realizującym zadania
- opisać sposoby pokonania stresu
- wskazać przyczyny braku skutecznej komunikacji

- przygotować towar do wydania zgodnie z potrzebami klienta
- wyjaśnić zasady obiegu korespondencji w przedsiębiorstwie logistycznym
- dobrać ofertę handlową magazynu do potrzeb klienta
- znać znaczenie pojęć: gwarancja, rękojmia, niezgodność towaru z umową
- udzielić informacji o procedurze załatwiania reklamacji
- zdefiniować tajemnicę zawodową

Ocenę dopuszczającą otrzymuje uczeń, który:

opanował w stopniu elementarnym wiadomości i umiejętności zawodowe w zakresie pozwalającym na rozwiązywanie większości problemów i zadań w danym zawodzie, braki w wiadomościach i umiejętnościach pozwalają na wykonywanie podstawowych czynności zawodowych, zna podstawowe zasady bhp właściwe dla zawodu i potrafi je zastosować, wykonuje proste czynności zawodowe, stosuje nieudolnie język zawodowy, zna podstawowe pojęcia, nazywa podstawowe przyrządy, układy, procesy itp. braki, jakie wykazuje pozwalają na kontynuowanie kształcenia zawodowego.

Uczeń potrafi:

- opisać rodzaje komunikacji interpersonalnej
- wskazać ogólne zasady komunikacji interpersonalnej
- określić zakres umiejętności i kompetencji niezbędnych do realizacji zadań zawodowych
- zidentyfikować sytuacje wywołujące stres
- zidentyfikować objawy stresu
- opisać zasady prowadzenia rozmowy sprzedażowej
- znać schemat procesu obsługi zamówienia
- znać zasady tworzenia oferty handlowej
- znać przepisy prawa dotyczące procedury reklamacji
- sporządzić zgłoszenie reklamacyjne
- rozpoznać przypadki naruszania norm i procedur postępowania

Ocenę niedostateczną otrzymuje uczeń, który: nie opanował wiadomości i umiejętności przewidzianych przez podstawę programową kształcenia w zawodzie w zakresie pozwalającym na wykonywanie zawodu, nie pracuje systematycznie, opuszcza zajęcia, nie potrafi nazwać, wymienić podstawowych pojęć, zasad w zawodzie, nie potrafi rozwiązać podstawowego, typowego problemu nawet przy pomocy nauczyciela, nie zna elementarnych pojęć, terminów właściwych dla zawodu, nie wykazuje zainteresowania zawodem nie zna podstawowych zasad bhp w zawodzie, nie stosuje się do tych zasad, braki, jakie wykazuje nie pozwalają na dalsze kształcenie zawodowe.

Specyficzne trudności w uczeniu się (np. dysleksje, dysgrafia, dysortografia):

Dysgrafia:

Dostosowanie wymagań w odniesieniu do formy tekstu. W przypadku, gdy nauczyciel ma trudności w odczytaniu pracy może poprosić ucznia o przeczytanie fragmentu testu lub odpytać go ustnie z danego

materiału. Warto też prosić ucznia o pisanie drukowanymi literami lub pisanie prac przy użyciu komputera. Ocenie nie podlega czytelność, estetyka prac tylko ich wartość merytoryczna.

Dysleksja i dysortografia

Dostosowanie wymagań wiąże się z wydłużeniem czasu na prace pisemne na sprawdzianie o 5-10 minut (w zależności od rodzaju pracy). Nauczyciel powinien sprawdzić czy polecenia szczególnie na sprawdzianie zostały przez ucznia dobrze zrozumiane. Zaleca się polecenia krótkie i proste. Podczas odpowiedzi ustnych nauczyciel może zadawać pytania naprowadzające lub pomocnicze. W razie potrzeby można podzielić materiał na części. W pracach pisemnych ocenie nie podlegają błędy ortograficzne. Pisanie prac pisemnych może odbywać się ze słownikiem ortograficznym. Przed wezwaniem ucznia do odpowiedzi należy dać mu czas na powtórzenie materiału i skoncentrowanie się. W razie potrzeby zalecane jest wydłużenie czasu pracy na niektóre zadania oraz zwiększenie czasu na opanowanie danego słownictwa. Ważne jest nauczanie polisensoryczne.

Uczeń z zaburzeniami funkcji słuchowo-językowych (np. słabosłyszący):

- ważne jest zapewnienie pomieszczenia z dobrą akustyką, w razie potrzeby zamknięte okna
- posadzenie ucznia w pierwszej ławce;
- nauczyciel powinien znajdować się blisko ucznia gdy przekazuje informację słowną;
- wydłużenie czasu na udzielenie odpowiedzi (np. w przypadku ucznia jękającego się) oraz na uczenie się nowego słownictwa;
- sprawdzanie czy uczeń dobrze zrozumiał treść polecenia, w razie potrzeby udzielanie dodatkowych wskazówek;
- zwiększenie metod wykorzystujących zmysł wzroku – pomoce wizualne (historyjki obrazkowe, ilustracje).

Uczeń z zaburzeniami funkcji wzrokowo-przestrzennych (np. słabowidzący):

- posadzenie ucznia w pierwszej ławce, zapewnienie właściwego oświetlenia;
- wydłużony czas na sprawdzianach i na wykonanie określonych zadań na lekcji, a także na opanowanie nowego materiału;
- materiał, który sprawia uczniowi trudność jest dzielony na mniejsze części;
- częste korzystanie z materiałów audio;
- dostarczenie tekstów drukowanych w wersji powiększonej;
- stawianie pytań typu „co widzisz?”, żeby sprawdzić czy należy pomóc uczniowi we właściwej interpretacji materiału.

Uczniowie z niepełnosprawnością ruchową:

- dopasowanie stołu, krzesła do potrzeb fizycznych ucznia;
- w razie potrzeby zapewnienie asystenta (osoby, która będzie pomagała w poruszaniu się lub przemieszczaniu osobie);
- jeśli niepełnosprawność wiąże się z brakiem możliwości pisania to dostarczanie materiałów skserowanych albo w formie audiowizualnej.

Uczniowie z chorobami przewlekłymi lub uczniowie, którzy doznali sytuacji kryzysowych, traumatycznych:

- dostosowanie tempa zajęć, zadania domowe dopasowane do możliwości ucznia związanych z sytuacją zdrowotną;
- w razie potrzeby wydłużenie terminu związanego z poprawą sprawdzianów, wyznaczanie indywidualnego terminu;
- możliwość wydłużenia czasu przeznaczonego na pisanie sprawdzianu lub odpowiedzi ustnej;
- jeśli zajdzie taka potrzeba wolniejsze tempo pracy;

- udzielanie pomocy, wyjaśnień, motywowanie do pracy;
- szczególny nacisk kładzie się na wsparcie emocjonalne.

Uczniowie nadpobudliwi (np. ADHD) i zespół Aspergera:

- stosowanie krótkich poleceń używając zdecydowanego tonu;
- wyznaczenie jasnego celu i dzielenie materiału na mniejsze partie;
- eliminowanie bodźców rozpraszających z otoczenia;
- używanie jednoznacznego języka, wyjaśnianie metafor, wyrazów wieloznaczne.

Uczniowie z mózgowym porażeniem dziecięcym, epilepsją:

- stosowanie krótkich i zrozumiałych poleceń;
- możliwość wydłużenia czasu na opanowanie większej ilości materiału;
- umiejscowienie ucznia w pierwszej ławce blisko tablicy;
- w miarę możliwości stosowanie ustną formę odpowiedzi.

Wszyscy uczniowie o specjalnych potrzebach edukacyjnych powinni mieć ułatwiony oraz umożliwiony dostęp do korzystania z pomocy dydaktycznych. Należy często sprawdzać prace domowe, tak aby na bieżąco eliminować błędy. W sposób szczególny trzeba zadbać o rozwijanie zainteresowań oraz podtrzymywanie motywacji do nauki. Bardzo ważną rolę spełniają różnego rodzaju wzmocnienia pozytywne, np. zachęta, pozytywna informacja zwrotna, docenianie nawet małych sukcesów. W ocenie ucznia uwzględniany jest wysiłek i wkład pracy ucznia, jego aktywność, zaangażowanie, systematyczność a więc stosunek do obowiązków szkolnych, a nie same efekty pracy. Przy ocenianiu prac uczniów ze specjalnymi wymaganiami ocenie nie podlegają błędy wynikające z ich deficytów. Nie można karać za objawy choroby. Należy chronić przed przemocą ze strony grupy rówieśniczej.

Praca z uczniem zdolnym:

- należy poszerzać materiał prezentowany na zajęciach;
 - motywować do uczestnictwa w konkursach i olimpiadach;
 - przydzielać uczniom zdolnym bardziej ambitne zadania podczas pracy grupowej, indywidualnej;
 - dawać możliwość wyboru zadań i prac dodatkowych ;
-