**Data: 02.11.2020 r.** Zawód : SPRZEDAWCA

Przedmiot: ORGANIZOWANIE SPRZEDAŻY TOWARÓW

1. **Temat :** **Zapoznanie z wymaganiami edukacyjnymi i PSO.**

**Zapewnienie bezpiecznych warunków przy organizowaniu sprzedaży towarów.**

**Co to znaczy: Zapewnić pracownikom bezpieczne i higieniczne warunki pracy?**  
W zawartym w Kodeksie pracy zbiorze podstawowych obowiązków pracodawcy, znajdujemy następujący zapis:

**Pracodawca jest obowiązany chronić zdrowie i życie pracowników poprzez zapewnienie pracownikom bezpiecznych i higienicznych warunków pracy przy odpowiednim wykorzystaniu osiągnięć nauki i techniki.**

**Na czym polega zapewnienie pracownikom bezpiecznych i higienicznych warunków pracy?**

Pracodawcy mają obowiązek w szczególności:

* organizować pracę w sposób zapewniający bezpieczne i higieniczne warunki jej wykonywania;
* zapewniać przestrzeganie w firmie przepisów oraz zasad bezpieczeństwa i higieny pracy,
* wydawać polecenia usunięcia uchybień w tym zakresie oraz kontrolować wykonanie tych poleceń;
* zapewniać wykonanie nakazów, wystąpień, decyzji i zarządzeń wydawanych przez organy nadzoru nad warunkami pracy (takie jak np. PIP i PIS);
* zapewniać wykonanie zaleceń społecznego inspektora pracy.

Wszystkie te, zadania pracodawcy powinni realizować, pamiętając o stosowaniu rozwiązań nowoczesnych - czyli przy odpowiednim wykorzystaniu osiągnięć nauki i techniki.

Przykładowo spawacze (tzw. elektryczni) zasłaniają twarz maską z odpowiednio ciemną szybką, przez którą – po zgaśnięciu łuku elektrycznego – praktycznie nic nie widać. Tymczasem coraz powszechniejsze są maski, których szybka (filtr) jest prawie przezroczysta i dopiero w ułamku sekundy po zapaleniu się łuku elektrycznego przyciemnia się do wcześniej ustawionej gęstości optycznej. Nowoczesna maska nie tylko nie zmusza spawacza do ciągłego odchylania maski sprzed oczu, ale dzięki temu ułatwia i przyśpiesza jego pracę oraz skuteczniej chroni oczy przed działaniem promieniowania ultrafioletowego.  
  
Organizowanie pracy w taki sposób, aby zapewnić bezpieczne i higieniczne warunki jej wykonywania, można i należy głównie przez:  
  
- przeszkolenie wszystkich pracowników rozpoczynających pracę w zakładzie - oraz ich

przełożonych - w zakresie przepisów o ochronie pracy, w tym zwłaszcza przepisów oraz zasad

bezpieczeństwa i higieny pracy dotyczących danej firmy oraz warunkujących bezpieczeństwo

pracy na poszczególnych stanowiskach;

- zapewnienie warunków do stosowania i egzekwowanie przestrzegania w zakładzie pracy

przepisów oraz zasad bezpieczeństwa i higieny pracy.  
  
Znajomość przepisów związanych z wykonywaną pracą – znajomość przez pracodawców, podległych im kierowników oraz pracowników – jest niezbędnym warunkiem bezpiecznego organizowania stanowisk pracy i samej pracy.

W pełni sprostać temu obowiązkowi można wtedy, gdy zarówno pracownicy wykonawczy firmy, jak i osoby pełniące funkcje kierownicze (kierownicy działów, mistrzowie, brygadziści, itp.), będą systematycznie i solidnie szkoleni w zakresie bhp.

Dobra znajomość przepisów oraz zasad bezpieczeństwa pracy, a przede wszystkim stosowanie tej wiedzy w praktyce – pozwoli rozważnie i bezpiecznie pracować.  
  
Zapewnić przestrzeganie przepisów bhp pracodawca może i powinien w szczególności przez odpowiednie zapisy w:  
- regulaminie pracy;  
- instrukcjach stanowiskowych;  
- indywidualnych zakresach obowiązków wręczanych poszczególnym pracownikom.  
  
Pracodawca **nie może** lekceważyć przepisów bhp. Każde niefrasobliwe lub lekkomyślne zachowanie pracowników powinny skłonić każdego pracodawcę, przełożonego oraz pracownika służby bhp do natychmiastowej i stanowczej reakcji – i to zarówno wobec pracowników, jak i ich bezpośrednich przełożonych.  
  
Każde miejsce pracy mają prawo odwiedzić (o każdej porze dnia i nocy) inspektorzy Państwowej Inspekcji Pracy oraz inspektorzy Państwowej Inspekcji Sanitarnej, czyli przedstawiciele organów nadzoru nad warunkami pracy. Odwiedziny te nie mają jednak charakteru kurtuazyjnego lecz kontrolny – ich celem jest skontrolowanie stanu warunków pracy, w tym warunków sanitarno-higienicznych, a także przestrzeganie prawa pracy wobec pracowników. Każda nieprawidłowość zanotowana przez kontrolującego inspektora przyjmuje formę decyzji lub nakazu, które pracodawca ma obowiązek wykonać pod groźbą kary grzywny.  
  
Wewnętrznym organem mającym prawo kontrolować warunki pracy jest przedstawiciel pracowników, nazwany społecznym inspektorem pracy, który w wyniku kontroli wydaje, tylko zalecenia, ale pracodawca ma obowiązek zapewnić wykonanie tych zaleceń.

**Data: 02.11.2020 r.** Zawód : SPRZEDAWCA

Przedmiot: ORGANIZOWANIE SPRZEDAŻY TOWARÓW

1. **Temat : Organizowanie stanowiska pracy.**

**Obowiązki związane z organizacją stanowisk pracy i ich wyposażeniem**

**BHP to system norm i przepisów, które należą do bezwzględnie obowiązujących. Ich zastosowanie nie może być wyłączone ani ograniczone. Jest to szczególnie wymagane zwłaszcza przy organizacji stanowisk i pomieszczeń pracy.**

[**Stanowisko pracy**](https://www.bhp-center.com.pl/organizacja-stanowisk-i-pomieszczen-pracy/) powinno mieć dostateczną powierzchnię, pozwalającą pracownikowi na swobodne wykonywanie zleconych czynności. Dodatkowo zgodnie z przepisami, musi być ono **urządzone stosownie do rodzaju wykonywanych prac oraz psychofizycznych właściwości pracowników**. Stanowisko pracy, na którym występuje ryzyko pożaru, wybuchu lub innych czynników szkodliwych dla zdrowia człowieka, powinno być zaopatrzone w odpowiednie urządzenia ochronne.

**OŚWIETLENIE W MIEJSCU PRACY**

W pomieszczeniach stałej pracy, a więc takich, w których łączny czas przebywania pracownika w ciągu doby przekracza 4 godziny, zgodnie z rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Socjalnej w sprawie ogólnych przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, **pracodawca powinien zapewnić oświetlenie dzienne**. Dodatkowo światło na stanowisku pracy powinno być dostosowane do rodzaju wykonywanej pracy, wymaganej dokładności oraz musi spełniać wymagania określone w Polskiej Normie. Stosunek powierzchni okien, liczonej w świetle ościeżnic do powierzchni podłogi powinien wynosić co najmniej 1:8. Gdy zapewnienie norm oświetlenia dziennego na stanowisku pracy jest niemożliwe, wtedy pracodawca musi uzyskać zgodę właściwego wojewódzkiego inspektora sanitarnego i okręgowego inspektora pracy na stosowanie światła wyłącznie elektrycznego.

**USYTUOWANIE POMIESZCZENIA PRACY**

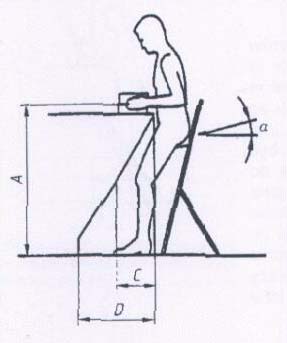
Zgodnie z rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Socjalnej **pomieszczenia pracy stałej nie powinny być lokalizowane poniżej poziomu otaczającego terenu**. Wyjątkiem mogą być tylko hale produkcyjne, gdy jest to podyktowane względami technologicznymi, np. chłodnie, rozlewnie win itp. Pomieszczenia pracy znajdujące się np. w garażu, kotłowni i warsztatach podręcznych, lokale handlowe, usługowe i gastronomiczne w ulicznych przejściach podziemnych, w podziemnych stacjach komunikacyjnych i tunelach, w domach handlowych i hotelach oraz w obiektach zabytkowych wymagają zgody właściwego wojewódzkiego inspektora sanitarnego, wydanej w porozumieniu z okręgowym inspektorem pracy oraz zachowania wymagań przepisów techniczno-budowlanych.

Bardzo ważne jest, aby do każdego stanowiska pracy było zapewnione **bezpieczne i wygodne dojście**, dodatkowo jego wysokość na całej długości nie może być niższa niż 2 m. W uzasadnionych przypadkach dopuszczalne jest zmniejszenie wysokości dojścia do 1,8 m, jednak tylko przy odpowiednim jego zabezpieczeniu i oznakowaniu.

Pracodawca zatrudniający **pracowników niepełnosprawnych** powinien zapewnić dostosowanie stanowisk pracy oraz dojść do potrzeb takich ludzi i ich możliwości wynikających ze zmniejszonej sprawności. Przestrzeganie tych i pozostałych przepisów w obszarze organizacji miejsca pracy, nie tylko zwiększa bezpieczeństwo pracowników, ale często również przyczynia się do ich większej efektywności, na czym korzystają przecież pracodawcy.

Ogólne zasady organizacji stanowisk pracy określone zostały w rozporządzeniu  Ministra Pracy i Polityki Socjalnej w sprawie ogólnych przepisów bezpieczeństwa i higieny.

Poszczególne stanowiska pracy powinny być urządzone stosownie do rodzaju wykonywanych na nich czynności oraz psychofizycznych właściwości pracowników. Na stanowisku pracy powinna być zapewniona wolna powierzchnia pozwalająca pracownikom na swobodę ruchów i wykonywanie czynności związanych z praca w sposób zapewniający bezpieczeństwo i wygodę (minimum 2 m2). Przy organizacji stanowisk pracy w mikro i małych sklepach istotne zapewnienie odpowiedniej przestrzeni do eksponowania towarów, głównie na regałach lub w inny atrakcyjny sposób oraz lad dostosowanych do asortymentu sprzedawanych towarów i wymiarów antropometrycznych sprzedawców. W sklepach gdzie praca wymaga stale pozycji stojącej lub chodzenia należy zapewnić pracownikom miejsce siedzące do odpoczynku w pobliżu stanowiska pracy.  Celowym jest stosowanie siedzisk zapewniających pozycję półsiedzącą (częściowo podpierających tułów) sprzedawcom przedstawionych schematycznie na rys.1



***Rys. 1.*** Schemat siedziska do pozycji półsiedzącej

   Dojścia do stanowisk pracy powinny zapewniać bezpieczeństwo i wygodne przemieszczanie się. Ich wysokość, w świetle, powinna wynosić co najmniej 2m. W wyjątkowych, uzasadnionych przypadkach wysokość dojścia może być zmniejszona do 1,8 m. Szerokość przejść nie może być mniejsza nić 0,75 m. W przypadku jeżeli w przejściach odbywa się ruch pieszy dwukierunkowy szerokość przejść powinna wynosić co najmniej 1 m.

Stanowiska pracy i dojścia do nich powinny być dostosowane do zmniejszonej sprawności jeżeli pracodawca zatrudnia pracowników niepełnosprawnych.

**Data: 02.11.2020 r.** Zawód : SPRZEDAWCA

Przedmiot: ORGANIZOWANIE SPRZEDAŻY TOWARÓW

1. **Temat : Zagrożenia zdrowia i życia przy organizowaniu sprzedaży towarów.**

Jak w każdej branży, także w handlu mogą zdarzyć się wypadki i wystąpić choroby zawodowe. Zagrożenia na stanowisku pracy sprzedawcy istnieją zarówno w dużych supermarketach jak również w małych np. osiedlowych sklepach, niezależnie od sprzedawanych towarów (odzież, obuwie, artykuły spożywcze, higieniczno – sanitarne, materiały budowlane). Dlatego każdy pracownik powinien być poinformowany o ryzyku zawodowym związanym z wykonywaną pracą i zasadach ochrony przed zagrożeniami. Powyższy obowiązek wynika z Kodeksu Pracy i pracodawcy muszą go wypełniać, co najczęściej czynią podczas  szkolenia wstępnego w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy.

Poniżej niektóre zagrożenia występujące na stanowisku pracy sprzedawcy:

**Czynniki niebezpieczne:**

– pożar – przyczyną mogą być wadliwe instalacje elektryczne, brak ostrożności pracowników;  należy wyposażyć sklep w sprawny sprzęt przeciwpożarowy, wytyczyć i oznakować drogi ewakuacyjne,

– porażenie prądem – praca z każdym urządzeniem podłączonym do sieci elektrycznej wiąże się z ryzykiem porażenia prądem; warto sprawdzać stan urządzeń elektrycznych, przewodów, gniazdek,

– drobne urazy i skaleczenia – spowodowane np. nieuwagą, pośpiechem przy pracy z nożyczkami, nożami, zszywkami, metkownicą, papierem,

– upadek na równej powierzchni – potknięcie o wystający przedmiot np. karton; zachować należy ład i porządek w miejscu pracy,

– upadek z wysokości – podczas układania towaru w magazynie, na półkach sklepowych – w tym celu używane są drabiny – muszą być atestowane i w dobrym stanie technicznym,

– przygniecenie lub przytłuczenie przez spadające przedmioty – niewłaściwie ustawione kartony z towarami  mogą upaść na głowę lub przygnieść inną część ciała; dlatego regały powinny zostać tak zaprojektowane, aby umieszczane na półkach przedmioty nie wystawały poza obrys, regały muszą być również solidnie przytwierdzone do podłoża lub do ściany.

**Czynniki szkodliwe:**

**– czynniki chemiczne** (toksyczne środki do zwalczania owadów i gryzoni, środki konserwujące owoce i warzywa, toksyczne lakiery, rozpuszczalniki)

– czynniki fizyczne (zbyt wysoka lub niska temperatura, wilgotność oraz niewłaściwe oświetlenie).

**Czynniki uciążliwe:**

**– podnoszenie i przenoszenie ciężarów,** gdy jest stałą czynnością, może być przyczyną nadmiernego zmęczenia fizycznego, przeciążenia mięśni, stawów, kręgosłupa; w konsekwencji mogą  pojawić się: zmęczenie organizmu, zmniejszona wydolności fizyczna, zwiększona podatności na wypadki skutkująca urazami.

– wymuszona pozycja ciała –nie wpływa natychmiastowo na zdrowie ale może spowodować choroby układu szkieletowego; wielogodzinne stanie przy obsłudze klienta lub siedzenie przy kasie powoduje drobne urazy kręgosłupa, a w dłuższym czasie może doprowadzić do patologii układu szkieletowego;  należy właściwie wykorzystywać przerwy w pracy wykonując proste  ćwiczenia rozluźniające.

– stres – spowodowany konfliktowymi sytuacjami z klientami, współpracownikami, godzinami nadliczbowymi, pracą w porze nocnej; może powodować zmęczenie i zmniejszenie wydolności umysłowej i psychicznej, zmniejszenie odporności na choroby, pogorszenie sprawności wzroku, słuchu oraz precyzji czynności manualnych; konsekwencjami są błędy w wykonywanej pracy, zła ocena stanu bezpieczeństwa, brak chęci do pracy.

Typowe choroby, powodowane często warunkami pracy w placówkach handlowych dotyczą:

– stóp (płaskostopie),

– podudzia (żylaki),

– kręgosłupa (skrzywienie),

– układu nerwowego (nerwice).

Wśród czynności, przy których najczęściej wypadkom ulegają sprzedawcy to:

– wnoszenie i zdejmowanie towarów z wysokich regałów,

– podnoszenie i przenoszenie towarów i opakowań,

– otwieranie opakowań,

– schodzenie z drabin, schodów.

Wypadki przy pracy, jakim ulegają pracownicy sklepów, to najczęściej wypad­ki lekkie, spowodowane upadkiem pracownika, przedmiotów, nastą­pieniem na przedmioty.

Najczęstszą przyczyną wypadków są:

– niewłaściwa organizacja i metody pracy,

– zniszczone narzędzia ręczne,

– nieprawidłowo zorganizowane stanowiska pracy i przejścia,

– niestosowanie przepisów, instrukcji.

Na stanowisku pracy sprzedawcy istnieje wiele zagrożeń.  Ważne jest aby każdy pracownik został zapoznany z oceną ryzyka zawodowego (niebezpieczeństwami, ich źródłami, skutkami oraz środkami ochrony przez zagrożeniami). Prawidłowo przeprowadzona ocena ryzyka zawodowego umożliwi poprawę warunków pracy, a tym samym wpłynie na wydajność pracy i wynik finansowy firmy poprzez ograniczenie liczby dni absencji, spowodowanych niewłaściwymi warunkami pracy oraz wypadkami przy pracy.

**Zastanów się i napisz :**

Jak postępujemy w przypadku zagrożenia zdrowia i życia przy organizowaniu sprzedaży towarów. Proszę omówić na konkretnym przykładzie.

Podaję pomocne strony :

<https://www.gov.pl/web/zdrowie/pierwsza-pomoc>

<https://www.gov.pl/web/zdrowie/sposob-postepowania-na-miejscu-zdarzenia>

<https://www.gov.pl/web/zdrowie/sposob-udzielania-pierwszej-pomocy-w-wybranych-naglych-wypadkach>

<https://www.gov.pl/web/zdrowie/sposob-udzielania-pierwszej-pomocy-w-wybranych-naglych-wypadkach>

**Termin nieprzekraczalny** nadsyłania opracowania tematu **do 06.11.2020 r**.

Podaję adres na który przesyłacie prace : [turnus2@bcebielsko.pl](mailto:turnus2@bcebielsko.pl)

w temacie proszę napisać : dla Pani Rajchel i nazwę przedmiotu

**Data: 02.11.2020 r.** Zawód : SPRZEDAWCA

Przedmiot: ORGANIZOWANIE SPRZEDAŻY TOWARÓW

1. **Temat : Formy sprzedaży stosowane w handlu.**

## **GŁÓWNE FORMY SPRZEDAŻY:**

### **FORMY BEZPOŚREDNIE**

Klient ma bezpośredni dostęp to towaru, na drodze podjęcia decyzji o zakupie nie pojawiają się inne czynniki np. przedstawiciel handlowy.

* **Forma samoobsługowa** – tutaj klient ma**łatwy dostęp do towarów**, **sam może je pobierać**. Aby mówić o takim rodzaju sprzedaży, **muszą zostać spełnione odpowiednie warunki**, m.in.: odpowiedni metraż lokalu przeznaczonego na ekspozycję produktów; widoczność cen; właściwe rozmieszczenie towarów; zaplanowanie komunikacji zgodnie z zasadami bhp; zapewnienie stanowisk kasowych, przy których odbywa się zapłata za towary; możliwość samodzielnego zapakowania produktów. Ten rodzaj sprzedaży nie funkcjonuje jednak w handlu towarami wartościowymi i o dużym skomplikowaniu budowy/działania.

### **FORMY POŚREDNIE**

W procesie sprzedażowym klient ma dostęp do towaru tylko z pośrednictwem przedstawiciela handlowego i nie może sam pobierać produktów.

* **Forma tradycyjna** – w procesie sprzedażowym **uczestniczą klient i przedstawiciel handlowy**, który posiada wiedzę o produktach, prezentuje i podaje towary oraz przyjmuje zamówienia i zapłatę. Tę formę sprzedaży można podzielić na:
  + **sprzedaż z rozbudowaną**, kompleksową obsługą klienta, uwzględniającą analizę potrzeb;
  + **sprzedaż detaliczna**, która wymaga sprzedawcy do odpowiedniego wydzielenia czy opakowania towaru;
  + **sprzedaż detaliczna o podwyższonym standardzie obsługi klienta**, gdzie nabywca ma kontakt z towarami wybieralnymi wysokiej jakości np. biżuteria, garnitury;
  + **sprzedaż z uproszczoną obsługą klienta**, stosowana w sklepach drobnodetalicznych, gdzie sprzedawca pozostawia samodzielny wybór towarów klientowi

### **FORMA PRESELEKCYJNA**

Podobnie jak w przypadku sprzedaży samoobsługowej, tutaj klient ma możliwość wolnego wyboru wyeksponowanych produktów, a kontakt ze sprzedawcą występuje w końcowej fazie procesu, gdzie przedstawiciel udziela precyzyjnych informacji na temat produktów, doradza i finalizuje transakcję. Ta forma sprzedaży umożliwia po części określenie potrzeb klienta i dopasowanie do jego preferencji.

### **FORMY SPECJALNE**

Mogą być **uzupełnieniem** form pośrednich, bezpośrednich i preselekcyjnych. Różnice występują na poziomie sposobu dostawy, sposobu zapłaty, kontaktu z klientem.

* **Sprzedaż z dostawą do domu**– może być wielorazowa lub jednorazowa;
* **Sprzedaż z automatów**– rozliczana jest przy użyciu maszyny, która pobiera należności i wydaje towary (np. napoje, pakowaną żywności);
* **Sprzedaż objazdowa** (np. na wsi);
* **Sprzedaż komisowa**– polega na handlu towarami innych osób i czerpaniu zysku z prowizji od zrealizowanych sprzedaży;
* **Sprzedaż ratalna**– umożliwia rozłożenie płatności za dany towar/usługę na mniejsze kwoty, systematycznie wpłacane na konto odbiorcy; może odbywać się za pośrednictwem banku lub na miejscu w sklepie;
* **Sprzedaż subskrypcyjna**– oznacza zapłatę za dany towar na określony czas przed jego premierą na rynku (np. książki) i gwarantuje dostawę zaraz po ukazaniu się;
* **Sprzedaż artykułów używanych** – jest to handel towarami wcześniej wykorzystywanymi przez inne osoby (głównie odzież, zabawki) i sprzedaż po niższej, bardziej atrakcyjnej cenie;
* **Sprzedaż wysyłkowa**– realizacja zamówień, złożonych na podstawie opisów i zdjęć produktów, zamieszczonych w katalogach lub serwisach internetowych;
* **Sprzedaż prenumeracyjna** (abonamentowa) – polega na cyklicznym dostarczaniu wcześniej opłaconych dóbr (np. czasopisma, ukazującego się co miesiąc);
* **Telesprzedaż**– sprzedaż za pomocą programów telewizyjnych.