

PODSTAWA PROGRAMOWA KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE TECHNIK HANDLOWIEC

SYMBOL CYFROWY 341[03]

I. ZAŁOŻENIA PROGRAMOWO – ORGANIZACYJNE KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE

A. OPIS KWALIFIKACJI ABSOLWENTA

W wyniku kształcenia w zawodzie absolwent powinien umieć:

- 1) posługiwać się podstawowymi pojęciami ekonomicznymi oraz prawnymi,
- 2) korzystać z różnych źródeł prawa (finansowego, handlowego, cywilnego, pracy),
- 3) korzystać z literatury fachowej i innych źródeł informacji,
- 4) stosować instrumenty marketingu, w tym organizować i prowadzić działania reklamowe,
- 5) stosować zasady racjonalnego gospodarowania,
- 6) organizować pracę własną i pracę niewielkich zespołów ludzkich,
- 7) wykonywać podstawowe prace bilansowe przy wykorzystaniu środków technicznych,
- 8) redagować korespondencję handlową w języku polskim i obcym,
- 9) wypełniać dokumenty i sporządzać pisma typowe dla działalności handlowej,
- 10) posługiwać się językiem obcym w kontaktach z kontrahentami,
- 11) sprawnie obliczać i szacować wyniki,
- 12) ewidencjonować, interpretować i analizować typowe operacje gospodarcze,
- 13) prowadzić rozliczenia z tytułu podatków i opłat, z instytucjami ubezpieczeniowymi oraz z innymi podmiotami,
- 14) organizować działalność (własnej) małej firmy handlowej,
- 15) wybrać najkorzystniejsze formy działalności uzupełniającej,
- 16) kształtować właściwe związki i zależności między firmą handlową a jej otoczeniem rynkowym,
- 17) kształtować właściwe oddziaływanie przedsiębiorstwa na środowisko naturalne,
- 18) prowadzić negocjacje handlowe,
- 19) wykonywać typowe prace związane z planowaniem i analizą statystyczną,
- 20) korzystać z materiałów statystycznych i właściwie je interpretować,
- 21) przygotowywać i przeprowadzać proste badania oraz opracowywać ich wyniki,

- 22) samodzielnie posługiwać się sprzętem komputerowym, oprogramowaniem oraz innymi środkami technicznymi,
- 23) swobodnie posługiwać się pojęciami z zakresu towaroznawstwa,
- 24) korzystać z informacji o towarach z prospektów, ulotek, poradników oraz kodów informacyjnych, w oparciu o posiadaną wiedzę towaroznawczą,
- 25) rozpoznawać podstawowe właściwości towarów,
- 26) stosować właściwe metody odbioru jakościowego, przechowywania i konserwacji towarów,
- 27) przestrzegać przepisów: bezpieczeństwa i higieny pracy, przeciwpożarowych, prawa pracy oraz ochrony środowiska.

B. SPECYFICZNE WYMAGANIA KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE

1. Wymagania psychofizyczne właściwe dla zawodu:

- 1) dobry stan zdrowia,
- 2) wysoki poziom aktywności,
- 3) odporność psychiczna,
- 4) zrównoważenie emocjonalne,
- 5) umiejętność samokontroli i samooceny,
- 6) umiejętność rozwiązywania problemów,
- 7) dobra pamięć,
- 8) uczciwość,
- 9) komunikatywność,
- 10) ogólna inteligencja,
- 11) kultura osobista,
- 12) poczucie estetyki,
- 13) dobra prezencja,
- 14) otwartość na innowacje organizacyjno-techniczne i technologiczne,
- 15) gotowość do stałego podnoszenia kwalifikacji.

2. Kształcenie w zawodzie technik handlowiec ma na celu przygotowanie absolwentów do sprawnego i fachowego wykonywania zadań zawodowych w warunkach gospodarki rynkowej.

Technik handlowiec należy do zawodów typowo usługowych. W procesie kształcenia należy zwracać uwagę na znaczenie istotnych dla przyszłego handlowca postaw i cech, w szczególności takich jak: komunikatywność, uczciwość (w tym kupiecką), rzetelność, zamiłowanie do porządku, odpowiedzialność, dokładność, systematyczność w działaniu. Ważną cechą handlowca jest odpowiednia prezencja oraz chęć ciągłego aktualizowania wiedzy i doskonalenia swoich umiejętności. W wyniku kształcenia absolwent powinien otrzymać odpowiedni zasób wiedzy ogólnej i zawodowej, który dawałby podstawę do podjęcia pracy, jak również możliwość szybkiego przekwalifikowania się w różnych sytuacjach życiowych.

3. Technik handlowiec powinien być przygotowany do realizacji następujących zadań zawodowych:

- 1) podjęcia pracy na średnim szczeblu zarządzania w przedsiębiorstwach o różnych formach własności,
- 2) realizowania podstawowych funkcji handlowych w punktach sprzedaży detalicznej, hurtowniach, magazynach,
- 3) zorganizowania, uruchomienia i prowadzenia własnej firmy handlowej.

Technik handlowiec powinien posiadać wiedzę o funkcjonowaniu rynku, potrzebach konsumentów, towaroznawstwie, działaniach marketingowych, technikach informatycznych, organizacji pracy w punktach sprzedaży, nowoczesnej rachunkowości, prawie (cywilnym i handlowym) oraz regułach współpracy z kontrahentami.

4. Realizacja kształcenia w zawodzie wymaga zapewnienia właściwych warunków technodydaktycznych. Pracownie, w tym pracownie przedmiotowe, powinny być wyposażone w odpowiedni sprzęt, nowoczesne techniczne środki nauczania oraz pomoce wspomagające proces dydaktyczny i niezbędne do realizacji celów i treści kształcenia, określonych w poszczególnych blokach programowych.

Niezbędne są następujące pracownie, w tym pracownie przedmiotowe:

- 1) pracownia komputerowa,
- 2) pracownia techniki biurowej,
- 3) pracownia ekonomiki,
- 4) pracownia rachunkowości,
- 5) pracownia towaroznawstwa,
- 6) pracownia reklamy.

Pracownia komputerowa powinna być wyposażona w:

- 1) stanowiska komputerowe (jedno stanowisko dla dwóch uczniów),
- 2) oprogramowanie: dyskowy system operacyjny, arkusz kalkulacyjny, edytory tekstu, baza danych,
- 3) drukarki – 2 szt.,
- 4) programy użytkowe w wersji szkoleniowej,
- 5) inne urządzenia, w szczególności: fax, modem, telefon, sieć komputerowa.

Pracownia techniki biurowej powinna być wyposażona w:

- 1) maszyny do pisania (w miarę możliwości szkoły – jedna maszyna lub jedno stanowisko komputerowe dla jednego ucznia),
- 2) telefon, automatyczną sekretarkę, fax, dyktafon,
- 3) kserokopiarkę,
- 4) pomocnicze materiały biurowe, w szczególności segregatory, skoroszyty,
- 5) dziennik podawczy, instrukcje kancelaryjne, typowe formularze.

Pracownie ekonomiki, rachunkowości, towaroznawstwa i reklamy powinny być wyposażone w :

- 1) techniczne środki nauczania: rzutnik, magnetowid, telewizor, zestaw kaset przedmiotowych,
- 2) eksponaty i modele,
- 3) fazo- i foliogramy,
- 4) podręczną bibliotekę zawierającą normy, kodeksy, poradniki, katalogi, atlasy i czasopisma zawodowe.

5. W wyniku analizy zadań zawodowych, wyodrębnione zostały cztery bloki programowe:

- 1) działalność przedsiębiorstwa handlowego,
- 2) finansowo-księgowy,
- 3) ogólnoeconomiczny,
- 4) informacja w przedsiębiorstwie.

II. PODZIAŁ GODZIN NA BLOKI PROGRAMOWE

| Nazwa bloku programowego | Minimalna liczba godzin w cyklu kształcenia w % * | | |
|---|---|--|---|
| | Podbudowa programowa: szkoła podstawowa | Podbudowa programowa: szkoła zasadnicza; zawód: sprzedawca | Podbudowa programowa: liceum ogólnokształcące |
| Działalność przedsiębiorstwa handlowego | 22 | 22 | 22 |
| Finansowo – księgowy | 20 | 20 | 20 |
| Ogólnoekonomiczny | 16 | 16 | 16 |
| Informacja w przedsiębiorstwie | 22 | 22 | 22 |
| Razem | 80 ** | 80 ** | 80 ** |

* Podział godzin na bloki programowe dotyczy kształcenia w szkołach dla młodzieży i w szkołach dla dorosłych (w formie stacjonarnej i zaocznej).

** Pozostałe 20% godzin jest przeznaczone do rozdysponowania przez autorów programów nauczania na dostosowanie kształcenia do potrzeb rynku pracy.

III. PODSTAWY PROGRAMOWE KSZTAŁCENIA W BLOKACH PROGRAMOWYCH

BLOK: DZIAŁALNOŚĆ PRZEDSIĘBIORSTWA HANDLOWEGO

1. Cele kształcenia

Uczeń (słuchacz) w wyniku kształcenia powinien umieć:

- 1) posługiwać się podstawowymi pojęciami z zakresu handlu i towaroznawstwa (również w języku obcym),
- 2) dokonać klasyfikacji przedsiębiorstw funkcjonujących w handlu i określać zadania organów tych przedsiębiorstw,
- 3) określać zadania komórek zarządu,
- 4) określać funkcje obiektów handlowych,
- 5) przeprowadzać wstępną rozmowę kwalifikacyjną,
- 6) urządzać stanowisko pracy i organizować własną pracę,
- 7) stosować zasady racjonalnej organizacji pracy i zarządzania,

- 8) stosować (w typowych sytuacjach) zasady prowadzenia negocjacji,
- 9) sprawnie liczyć i szacować wyniki,
- 10) dokonywać rozliczeń inwentaryzacji towarów i materiałów,
- 11) kalkulować ceny na różnych etapach obrotu towarowego,
- 12) stosować miary: zapasów, zatrudnienia, kosztów, majątku i kapitału, rentowności, wykorzystania powierzchni, poziomu kosztów,
- 13) przeliczać waluty przy zastosowaniu tabeli kursów,
- 14) interpretować i analizować typowe zdarzenia gospodarcze,
- 15) kształtować właściwy poziom zapasów towarowych,
- 16) organizować na niewielką skalę działalność handlową, (w tym opracowywać uproszczony biznes plan, sporządzać dokumenty oraz wykonywać czynności niezbędne do podjęcia działalności gospodarczej na własny rachunek),
- 17) organizować proces sprzedaży w handlu detalicznym i hurtowym, z uwzględnieniem specjalnych form sprzedaży:
 - a) urządzać wnętrze punktu sprzedaży detalicznej,
 - b) kształtować asortyment towarowy,
 - c) dokonywać wyboru dostawcy,
 - d) zamawiać towary zgodnie z zapotrzebowaniem poprzez wykorzystanie bilansu zakupu i sprzedaży,
 - e) dokonywać odbioru ilościowego towarów,
 - f) przeprowadzać skuteczne rozmowy sprzedażowe,
 - g) przyjmować zapłatę w różnych formach, w tym kartami płatniczymi i czekiem a także dokonywać innych rozliczeń bezgotówkowych,
 - h) załatwiać reklamacje stosując obowiązujące przepisy w zakresie rękojmi i gwarancji,
 - i) odprowadzać utargi,
 - j) rejestrować sprzedaż i wypełniać dowody sprzedaży i dowody korygujące.
- 18) organizować na niewielką skalę działalność usługową i produkcyjną,
- 19) rozróżniać poszczególne elementy majątku i stosować zasady właściwego nim gospodarowania,
- 20) rozliczać się z tytułu podatków, opłat i ubezpieczeń społecznych,

- 21) współpracować i prowadzić korespondencję z bankami, agencjami, izbami gospodarczymi, instytucjami ubezpieczeniowymi, instytucjami zajmującymi się transportem, łącznością, organizowaniem targów, giełd i wystaw,
- 22) posługiwać się urządzeniami i nowoczesnym sprzętem technicznym (kasy fiskalne, wagi samoobliczające) oraz urządzeniami biurowymi,
- 23) określać korzyści wynikające ze stosowania postępu technicznego,
- 24) stosować zasady analizy ekonomicznej przy użyciu różnych wskaźników,
- 25) rozstrzygać korzyści wynikające z różnych form pozyskiwania kapitału,
- 26) ustalać wysokość wyniku finansowego,
- 27) określać rodzaje i zakres kontroli finansowej i pozafinansowej przedsiębiorstwa handlowego,
- 28) wykorzystywać prawidłowości związane z motywacjami zachowań konsumentów,
- 29) klasyfikować towary zgodnie z obowiązującymi zasadami,
- 30) określać czynniki wpływające na jakość towarów,
- 31) aktualizować wiedzę o towarach,
- 32) korzystać z informacji o towarach z prospektów, norm, ulotek, poradników oraz kodów informacyjnych w oparciu o posiadaną wiedzę towaroznawczą,
- 33) udzielać porad na temat sprzedawanego towaru zgodnie z wiedzą towaroznawczą oraz znajomością czynników mających wpływ na decyzje konsumenta, a także zaoferować towary komplementarne i substytucyjne,
- 34) informować o składzie surowcowym produktu, właściwościach, wartości odżywczej, sposobie użytkowania,
- 35) odczytywać i interpretować oznaczenia na towarach,
- 36) wykorzystywać wiedzę o towarach, z zakresu normalizacji i certyfikacji przy zakupie towarów, przy redagowaniu ofert towarowych, promocji towarów,
- 37) oceniać funkcjonalność opakowania,
- 38) rozróżniać niezgodności i wady towarów, określać przyczyny ich powstawania,
- 39) rozpoznawać podstawowe właściwości wybranych artykułów żywnościowych i nie żywnościowych,
- 40) stosować odpowiednie metody konserwacji towarów,
- 41) przestrzegać przepisów prawa i innych ustaleń obowiązujących w handlu detalicznym w celu zapewnienia jakości towarów,
- 42) przestrzegać warunków racjonalnego przechowywania i transportu towarów,

- 43) dokonywać oceny jakościowej produktów z zastosowaniem odpowiednich metod, wykorzystaniem przepisów, norm i wzorów jakości,
- 44) stosować i odpowiednio interpretować podstawowe przepisy prawa pracy,
- 45) przestrzegać przepisów: bezpieczeństwa i higieny pracy, przeciwpożarowych oraz ochrony środowiska.

2. Treści kształcenia (działy programowe)

Treści kształcenia są ujęte w następujących działach programowych:

- 1) handel detaliczny,
- 2) handel hurtowy,
- 3) wybrane problemy handlu zagranicznego,
- 4) inne formy działalności gospodarczej prowadzone przez przedsiębiorstwa handlowe,
- 5) instytucje wspomagające i uzupełniające działalność handlową,
- 6) gospodarowanie zasobami ludzkimi i rzeczowymi:
 - a) zatrudnienie,
 - b) szkolenie zawodowe,
 - c) wydajność pracy,
 - d) płace,
 - e) ubezpieczenia społeczne,
 - f) opodatkowanie wynagrodzeń,
 - g) amortyzacja,
 - h) inwestycje,
 - i) krążenie środków obrotowych,
- 7) system finansowy przedsiębiorstwa handlowego:
 - a) koszty i wynik finansowy,
 - b) wartość pieniądza w czasie,
 - c) kapitały podmiotu gospodarczego,
 - d) rozliczenie przedsiębiorstwa z kontrahentami,
 - e) podatki i formy ustalania obciążeń podatkowych,
 - f) współpraca z bankiem,
- 8) planowanie i analiza w przedsiębiorstwie handlowym,
- 9) zarządzanie w przedsiębiorstwie handlowym,

- 10) wiadomości ogólne z towaroznawstwa:
 - a) klasyfikacja rodzajowa towarów,
 - b) normalizacja,
 - c) użyteczność, jakość, czynniki warunkujące,
 - d) działalność organizacji konsumenckich,
 - e) właściwości towarów i metody ich badania,
 - f) oznakowanie towarów,
 - g) czynniki wpływające na jakość przechowywanych towarów,
 - h) logistyka towarów,
- 11) wybrane zagadnienia z towaroznawstwa artykułów żywnościowych,
- 12) wybrane zagadnienia z towaroznawstwa artykułów nie żywnościowych.

BLOK: FINANSOWO-KSIĘGOWY

1. Cele kształcenia

Uczeń (słuchacz) w wyniku kształcenia powinien umieć:

- 1) posługiwać się terminologią z zakresu finansów i rachunkowości,
- 2) rozróżniać elementy rachunkowości i ich wzajemne powiązania,
- 3) korzystać w szczególności z przepisów o rachunkowości, przepisów podatkowych, celnych,
- 4) sprawnie obliczać i szacować wyniki,
- 5) identyfikować składniki majątku i kapitałów,
- 6) projektować zakładowy plan kont,
- 7) projektować obieg dowodów księgowych,
- 8) sporządzać, kontrolować i dekretować dokumenty związane z działalnością przedsiębiorstwa handlowego,
- 9) przechowywać dowody księgowe,
- 10) ewidencjonować i interpretować typowe operacje gospodarcze,
- 11) prowadzić ewidencję analityczną właściwą dla poszczególnych składników majątku i kapitałów,
- 12) poprawiać błędy księgowe,
- 13) analizować i interpretować zapisy księgowe,
- 14) obliczać zużycie składników majątku trwałego,

- 15) ustalać i rozliczać odchylenia,
- 16) wyceniać składniki majątku,
- 17) wybrać właściwy wariant budowy rachunku kosztów,
- 18) rozliczać koszty w czasie,
- 19) ustalać wynik finansowy przedsiębiorstwa przy zastosowaniu różnych wariantów oraz dokonać ewidencji jego podziału,
- 20) przeprowadzać i rozliczać inwentaryzację,
- 21) posługiwać się różnymi technicznymi formami ewidencji,
- 22) stosować komputerowe programy finansowo-księgowe,
- 23) sporządzać i analizować podstawowe sprawozdania finansowe.

2. Treści kształcenia (działy programowe)

Treści kształcenia ujęte są w następujących działach programowych:

- 1) istota, funkcje i znaczenie rachunkowości,
- 2) majątek i kapitały (fundusze) przedsiębiorstw,
- 3) bilans, operacje gospodarcze,
- 4) dokumentacja księgowa,
- 5) konta bilansowe i wynikowe,
- 6) kierunki uszczegółowienia ewidencji,
- 7) techniczne formy księgowości,
- 8) organizacja rachunkowości w przedsiębiorstwie,
- 9) majątek trwały,
- 10) środki pieniężne i krótkoterminowe papiery wartościowe,
- 11) rozrachunki i roszczenia,
- 12) obrót towarowy,
- 13) inwentaryzacja,
- 14) ewidencja i rozliczanie kosztów handlowych,
- 15) pozostała sprzedaż,
- 16) pozostałe przychody i koszty operacyjne,
- 17) przychody i koszty operacji finansowych,
- 18) wyniki nadzwyczajne,
- 19) ustalanie i podział wyniku działalności przedsiębiorstwa handlowego,
- 20) kapitały (fundusze),

- 21) sprawozdania finansowe i ich analiza,
- 22) wybrane zagadnienia ewidencji księgowej działalności wytwórczej.

BLOK: OGÓLNOEKONOMICZNY

1. Cele kształcenia

Uczeń (słuchacz) w wyniku kształcenia powinien umieć:

- 1) określać podstawowe kategorie ekonomiczne,
- 2) charakteryzować zasady działania mechanizmu rynkowego,
- 3) odróżniać podstawowe rodzaje przedsiębiorstw i ich formy,
- 4) określać podstawy podejmowania decyzji przez konsumentów,
- 5) charakteryzować rolę budżetu państwa,
- 6) określać rolę banków w gospodarce,
- 7) odróżniać rodzaje bezrobocia i określać ich przyczyny,
- 8) charakteryzować powiązania polskiej gospodarki z handlem zagranicznym,
- 9) określać istotę i rodzaje wykładni prawa,
- 10) korzystać z różnych źródeł prawa,
- 11) określać rolę i znaczenie marketingu w gospodarce rynkowej,
- 12) objaśniać główne strategie marketingowe,
- 13) określać zakres i typy badań marketingowych,
- 14) sporządzać plan marketingowy,
- 15) organizować i prowadzić działania reklamowe.

2. Treści kształcenia (działy programowe)

Treści kształcenia ujęte są w następujących działach programowych:

- 1) podstawowe kategorie ekonomiczne:
 - a) potrzeby,
 - b) rynek,
 - c) przedsiębiorstwo,
 - d) płace,
 - e) rynek kapitałowy,
 - f) państwo – gospodarka,
 - g) Unia Europejska a Polska,

- 2) elementy prawa:
 - a) podstawowe pojęcia prawne,
 - b) rodzaje i przykłady zdarzeń prawnych,
 - c) wybrane działy prawa:
 - cywilnego, handlowego, finansowego,
 - prawa pracy i ubezpieczeń społecznych,
 - prawa rodzinnego i opiekuńczego,
- 3) marketing w działalności gospodarczej:
 - a) podstawowe pojęcia,
 - b) badania marketingowe,
 - c) strategia produktu,
 - d) strategia ceny,
 - e) dystrybucja towarów,
 - f) promocja,
- 4) reklama:
 - a) rodzaje i środki reklamy,
 - b) wystawiennictwo,
 - c) kampania reklamowa,
 - d) agencje reklamowe,
 - e) prawo, etyka i estetyka w reklamie.

BLOK: INFORMACJA W PRZEDSIĘBIORSTWIE

1. Cele kształcenia

Uczeń (słuchacz) w wyniku kształcenia powinien umieć:

- 1) posługiwać się podstawowymi pojęciami z zakresu informatyki, technik biurowych, statystyki, w tym klasyfikować te pojęcia,
- 2) korzystać z literatury i innych źródeł informacji, w tym z rocznika statystycznego,
- 3) rozwiązywać problemy komunikacji interpersonalnej w pracy,
- 4) wykorzystywać w pracy biurowej środki techniczne i materiały biurowe,
- 5) wykonywać typowe czynności kancelaryjne,
- 6) redagować pisma w sprawach osobowych i sprawach związanych z obrotem towarowym, w szczególności z wykorzystaniem formularzy,

- 7) redagować w języku obcym pisma dotyczące sytuacji typowych,
- 8) uczestniczyć w przepływie informacji w formie kontaktów bezpośrednich (zorganizowanie zebrania, przyjmowanie interesantów),
- 9) przygotowywać i przeprowadzać proste badanie statystyczne, w tym dobierać jednostki do prób statystycznych,
- 10) opracowywać i prezentować zebrany materiał statystyczny,
- 11) biegle posługiwać się wskaźnikami natężenia, wskaźnikami struktury, indeksami indywidualnymi i średnią arytmetyczną,
- 12) obliczać i interpretować: dominantę, medianę, miary rozproszenia (w tym współczynniki zmienności), indeksy agregatowe, współczynnik korelacji i współczynnik korelacji rang,
- 13) wybrać miarę statystyczną najlepszą w danej sytuacji,
- 14) obsługiwać klawiaturę maszyny do pisania (komputera),
- 15) korzystać z systemu operacyjnego, nakładki systemowej, arkusza kalkulacyjnego i bazy danych przy rozwiązywaniu problemów ekonomicznych,
- 16) wykonywać typowe czynności związane z konserwacją maszyny do pisania i sprzętu komputerowego,
- 17) posługiwać się wybranym edytorem tekstu przy sporządzaniu korespondencji,
- 18) obsługiwać programy użytkowe: kadrowo-płacowe, magazynowo-zaopatrzeniowe, komputerowe księgi przychodów i rozchodów, system finansowo-księgowy i inne systemy ekonomiczno-finansowe,
- 19) wypełniać obowiązki pracownicze oraz kształtować pozytywną opinię o przedsiębiorstwie handlowym,
- 20) panować nad negatywnymi emocjami, unikać konfliktów, dokonywać samooceny, łatwo nawiązywać kontakty i porozumiewać się w grzecznej formie ze współpracownikami i innymi osobami, w tym także prowadzić dyskusje i negocjacje,
- 21) dbać o właściwy wygląd zewnętrzny i stosować zasady odpowiedniego zachowania,
- 22) organizować własne stanowisko pracy.

2. Treści kształcenia (działy programowe)

Treści kształcenia ujęte są w następujących działach programowych:

- 1) bariery w komunikacji,
- 2) środki techniczne i materiały pomocnicze,
- 3) przepływ informacji w przedsiębiorstwie,
- 4) zasady redagowania pisma,
- 5) korespondencja w sprawach osobowych i korespondencja handlowa,
- 6) badania statystyczne,
- 7) analiza statystyczna,
- 8) czynności operatorskie związane z obsługą klawiatury,
- 9) użytkowe programy komputerowe,
- 10) rozwiązywanie problemów ekonomicznych za pomocą komputera,
- 11) zasady kształtowania stosunków międzyludzkich w miejscu pracy,
- 12) wygląd zewnętrzny pracownika,
- 13) organizacja stanowiska pracy.