

AU.68.	Obsługa klienta w jednostkach administracji	334306	Technik administracji	OMZ PKZ(AU.m)
--------	---	--------	-----------------------	------------------

TECHNIK ADMINISTRACJI

334306

1. CELE KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE

Absolwent szkoły kształcącej w zawodzie technik administracji powinien być przygotowany do wykonywania następujących zadań zawodowych:

- 1) wykonywania prac biurowych w jednostce organizacyjnej;
- 2) sporządzania dokumentów dotyczących spraw administracyjnych;
- 3) prowadzenia postępowania administracyjnego.

2. EFEKTY KSZTAŁCENIA

Do wykonywania wyżej wymienionych zadań zawodowych jest niezbędne osiągnięcie zakładanych efektów kształcenia, na które składają się:

- 1) efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów;

(BHP). Bezpieczeństwo i higiena pracy

Uczeń:

- 1) rozróżnia pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią;
- 2) rozróżnia zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska w Polsce;
- 3) określa prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy;
- 4) przewiduje zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych;
- 5) określa zagrożenia związane z występowaniem szkodliwych czynników w środowisku pracy;
- 6) określa skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka;
- 7) organizuje stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;
- 8) stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych;
- 9) przestrzega zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;
- 10) udziela pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia.

(PDG). Podejmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej

Uczeń:

- 1) stosuje pojęcia z obszaru funkcjonowania gospodarki rynkowej;
- 2) stosuje przepisy prawa pracy, przepisy prawa dotyczące ochrony danych osobowych oraz przepisy prawa podatkowego i prawa autorskiego;
- 3) stosuje przepisy prawa dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej;
- 4) rozróżnia przedsiębiorstwa i instytucje występujące w branży i powiązania między nimi;
- 5) analizuje działania prowadzone przez przedsiębiorstwa funkcjonujące w branży;
- 6) inicjuje wspólne przedsięwzięcia z różnymi przedsiębiorstwami z branży;



- 7) przygotowuje dokumentację niezbędną do uruchomienia i prowadzenia działalności gospodarczej;
- 8) prowadzi korespondencję związaną z prowadzeniem działalności gospodarczej;
- 9) obsługuje urządzenia biurowe oraz stosuje programy komputerowe wspomagające prowadzenie działalności gospodarczej;
- 10) planuje i podejmuje działania marketingowe prowadzonej działalności gospodarczej;
- 11) planuje działania związane z wprowadzaniem innowacyjnych rozwiązań;
- 12) stosuje zasady normalizacji;
- 13) optymalizuje koszty i przychody prowadzonej działalności gospodarczej.

(JOZ). Język obcy ukierunkowany zawodowo

Uczeń:

- 1) posługuje się zasobem środków językowych (leksykalnych, gramatycznych, ortograficznych oraz fonetycznych), umożliwiającą realizację zadań zawodowych;
- 2) interpretuje wypowiedzi dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych artykułowane powoli i wyraźnie, w standardowej odmianie języka;
- 3) analizuje i interpretuje krótkie teksty pisemne dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych;
- 4) formułuje krótkie i zrozumiałe wypowiedzi oraz teksty pisemne umożliwiające komunikowanie się w środowisku pracy;
- 5) korzysta z obcojęzycznych źródeł informacji.

(KPS). Kompetencje personalne i społeczne

Uczeń:

- 1) przestrzega zasad kultury i etyki;
- 2) jest kreatywny i konsekwentny w realizacji zadań;
- 3) potrafi planować działania i zarządzać czasem;
- 4) przewiduje skutki podejmowanych działań;
- 5) ponosi odpowiedzialność za podejmowane działania;
- 6) jest otwarty na zmiany;
- 7) stosuje techniki radzenia sobie ze stresem;
- 8) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe;
- 9) przestrzega tajemnicy zawodowej;
- 10) negocjuje warunki porozumień;
- 11) jest komunikatywny;
- 12) stosuje metody i techniki rozwiązywania problemów;
- 13) współpracuje w zespole.

(OMZ). Organizacja pracy małych zespołów (wyłącznie dla zawodów nauczanych na poziomie technika)

Uczeń:

- 1) planuje i organizuje pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań;
- 2) dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań;
- 3) kieruje wykonaniem przydzielonych zadań;
- 4) monitoruje i ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań;
- 5) wprowadza rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy;
- 6) stosuje metody motywacji do pracy;

- 7) komunikuje się ze współpracownikami.
- 2) efekty kształcenia wspólne dla zawodów w ramach obszaru administracyjno-usługowego, stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów PKZ(AU.m);

PKZ(AU.m) Umiejętności stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodach: technik spedytor, technik logistyk, technik ekonomista, technik rachunkowości, technik administracji, technik handlowiec, technik księgarstwa
Uczeń:

- 1) posługuje się pojęciami z zakresu mikroekonomii i makroekonomii;
 - 2) korzysta z programów komputerowych w pracy biurowej;
 - 3) przygotowuje standardowe formy korespondencji służbowej;
 - 4) wykonuje prace związane z przygotowaniem spotkań służbowych;
 - 5) stosuje przepisy prawa dotyczące tajemnicy służbowej oraz ochrony danych osobowych;
 - 6) obsługuje sprzęt i urządzenia techniki biurowej;
 - 7) przechowuje dokumenty;
 - 8) dokonuje selekcji danych statystycznych pod kątem ich przydatności analitycznej i decyzyjnej;
 - 9) rozróżnia rodzaje badań statystycznych oraz określa ich przydatność;
 - 10) gromadzi informacje o badanej zbiorowości;
 - 11) rozróżnia, oblicza i interpretuje podstawowe miary statystyczne;
 - 12) przeprowadza analizę statystyczną badanego zjawiska;
 - 13) opracowuje i prezentuje dane statystyczne i wyniki badań;
 - 14) stosuje programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań.
- 3) efekty kształcenia właściwe dla kwalifikacji wyodrębnionej w zawodzie technik administracji: **AU.68. Obsługa klienta w jednostkach administracji.**

AU.68. Obsługa klienta w jednostkach administracji

1. Przygotowywanie dokumentów na podstawie przepisów prawa pracy i prawa cywilnego

Uczeń:

- 1) rozróżnia prawne formy działania jednostek administracji publicznej;
- 2) rozpoznaje strukturę organizacyjną jednostek administracji publicznej;
- 3) rozpoznaje zadania administracji publicznej na określonym szczeblu;
- 4) korzysta z aktów prawnych oraz instrukcji i regulaminów wewnętrznych podczas wykonywania pracy w organach administracji publicznej;
- 5) promuje nowoczesny model administracji publicznej;
- 6) rozróżnia rodzaje aktów normatywnych, ich hierarchię i tryb ogłaszania;
- 7) korzysta z różnych źródeł prawa oraz form prawotwórczej działalności państwa;
- 8) rozróżnia cechy osoby fizycznej i osoby prawnej;
- 9) ocenia skutki niezachowania ustalonych terminów oraz przypisanej formy czynności prawnej;
- 10) określa rodzaje odpowiedzialności cywilnej;
- 11) stosuje zasady dotyczące stosunku zobowiązaniowego;
- 12) sporządza umowy cywilnoprawne;
- 13) sporządza dokumenty wynikające ze stosunku pracy;

- 14) wyjaśnia przypadki dyskryminacji, mobbingu i molestowania, występujące w jednostce administracji;
- 15) określa zakres prawa pracy i ubezpieczeń społecznych;
- 16) stosuje przepisy prawa dotyczące zatrudnienia w państwach Unii Europejskiej.

2. Prowadzenie postępowania administracyjnego

Uczeń:

- 1) przestrzega zasad postępowania administracyjnego;
 - 2) wszczyna postępowanie administracyjne;
 - 3) ustala właściwość organu administracyjnego;
 - 4) informuje strony postępowania o ich prawach i obowiązkach;
 - 5) wyjaśnia okoliczności istotne dla prowadzonego postępowania;
 - 6) podejmuje czynności skłaniające strony do zawarcia ugody;
 - 7) prowadzi rozprawę administracyjną;
 - 8) sporządza dokumenty na każdym etapie postępowania;
 - 9) sporządza projekty postanowień i decyzji administracyjnych zgodnie z Kodeksem postępowania administracyjnego;
 - 10) pośredniczy w przekazywaniu środków odwoławczych od postanowień i decyzji organu administracyjnego;
 - 11) wznawia w uzasadnionych przypadkach postępowanie zakończone ostateczną decyzją administracyjną;
 - 12) wszczyna egzekucję dotyczącą aktu administracyjnego;
 - 13) rozpatruje skargi i wnioski obywateli;
 - 14) stosuje orzecznictwo Sądu Najwyższego, Naczelnego Sądu Administracyjnego, Trybunału Konstytucyjnego.
- ## **3. Sporządzanie analiz i sprawozdań dotyczących finansów publicznych**
- Uczeń:
- 1) określa formy organizacyjno-prawne sektora finansów publicznych;
 - 2) analizuje budżet jednostki organizacyjnej;
 - 3) charakteryzuje dochody i wydatki budżetu państwa oraz jednostki samorządu terytorialnego;
 - 4) sporządza sprawozdanie finansowe w podstawowym zakresie;
 - 5) sporządza typowe sprawozdanie budżetowe.

3. WARUNKI REALIZACJI KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE

Szkoła podejmująca kształcenie w zawodzie technik administracji powinna posiadać pracownię techniki biurowej wyposażoną w: stanowisko komputerowe dla nauczyciela z dostępem do Internetu, z drukarką sieciową, ze skanerem i z projekтором multimedialnym oraz stanowiska komputerowe dla uczniów (jedno stanowisko dla jednego ucznia) połączone w sieć z dostępem do Internetu i z podłączeniem do drukarki sieciowej, z pakietem programów biurowych oraz specjalistycznymi programami komputerowymi z zakresu ekonomii, prawa i administracji, urządzenia techniki biurowej, w szczególności takie, jak: telefon z automatyczną sekretarką i faksem, skaner, kserokopiarka, dyktafon, niszczarka, bindownica, urządzenia techniki korespondencyjnej do otwierania kopert, składania pism, kopertowania, frankowania, instrukcje obsługi urządzeń, materiały i środki biurowe, druki formularzy i blankietów stosowanych w administracji publicznej, w tym dotyczące zatrudnienia, płac i podatków, zestaw przepisów prawa dotyczących prowadzenia korespondencji oraz prowadzenia działalności produkcyjnej, usługowej i handlowej w formie drukowanej lub elektronicznej, jednolity rzeczowy wykaz akt, instrukcje kancelaryjne, dziennik podawczy, wzory pism i graficznych układów

tekstów, podręczniki, słowniki i encyklopedie dotyczące administracji, słowniki języka polskiego oraz języków obcych, których nauczanie jest prowadzone w szkole. Kształcenie praktyczne może odbywać się w: pracowniach szkolnych, urządach administracji publicznej rządowej i samorządowej oraz podmiotach stanowiących potencjalne miejsce zatrudnienia absolwentów szkół kształcących w zawodzie. Szkoła organizuje praktyki zawodowe w podmiocie zapewniającym rzeczywiste warunki pracy właściwe dla nauczanego zawodu w wymiarze 8 tygodni (320 godzin).

4. MINIMALNA LICZBA GODZIN KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO¹⁾

Efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów oraz efekty kształcenia wspólne dla zawodów w ramach obszaru administracyjno-usługowego, stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów	280 godz.
AU.68. Obsługa klienta w jednostkach administracji	910 godz.

¹⁾ W szkole liczbę godzin kształcenia zawodowego należy dostosować do wymiaru godzin określonego w przepisach w sprawie ramowych planów nauczania dla publicznych szkół, przewidzianego dla kształcenia zawodowego w danym typie szkoły, zachowując, z wyjątkiem szkoły policealnej dla dorosłych, minimalną liczbę godzin wskazanych w tabeli odpowiednio dla efektów kształcenia: wspólnych dla wszystkich zawodów i wspólnych dla zawodów w ramach obszaru kształcenia, stanowiących podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów oraz właściwych dla kwalifikacji wyodrębnionej w zawodzie.