

TECHNIK ADMINISTRACJI**334306****KWALIFIKACJA WYODRĘBNIONA W ZAWODZIE**

EKA.01. Obsługa klienta w jednostkach administracji

CELE KSZTAŁCENIA

Absolwent szkoły prowadzącej kształcenie w zawodzie technik administracji powinien być przygotowany do wykonywania zadań zawodowych w zakresie kwalifikacji EKA.01. Obsługa klienta w jednostkach administracji:

- 1) wykonywania prac biurowych w jednostce administracji;
- 2) udzielania informacji pracownikom oraz klientom;
- 3) kompletowania i porządkowania aktów prawnych w jednostce administracji;
- 4) sporządzania protokołów, analiz i sprawozdań;
- 5) udostępniania dokumentów klientom wewnętrznym i zewnętrznym;
- 6) prowadzenia dokumentacji kadrowej pracowników;
- 7) sporządzania dokumentów finansowych zgodnie z procedurami;
- 8) sporządzania dokumentów dotyczących spraw administracyjnych w jednostce administracji;
- 9) przygotowania i prowadzenia postępowania administracyjnego.

EFEKTY KSZTAŁCENIA I KRYTERIA WERYFIKACJI TYCH EFEKTÓW

Do wykonywania zadań zawodowych w zakresie kwalifikacji EKA.01. Obsługa klienta w jednostkach administracji niezbędne jest osiągnięcie niżej wymienionych efektów kształcenia:

EKA.01. Obsługa klienta w jednostkach administracji	
EKA.01.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:
1) stosuje zasady bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska i ergonomii	<ol style="list-style-type: none"> 1) wymienia przepisy prawa określające wymagania w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska i ergonomii 2) wymienia regulacje wewnątrzzakładowe związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią 3) opisuje działania realizowane w zakresie ochrony środowiska, ochrony przeciwpożarowej oraz ergonomii 4) stosuje zasady recyklingu zużytych części urządzeń biurowych i wyposażenia 5) wymienia zagrożenia jakie mogą wystąpić na stanowisku pracy biurowej 6) wymienia konsekwencje naruszenia przepisów i zasad bezpieczeństwa i higieny pracy podczas wykonywania zadań zawodowych 7) wymienia środki gaśnicze i ich przeznaczenie ze względu na zakres ich stosowania w jednostce administracji
2) rozróżnia zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska	<ol style="list-style-type: none"> 1) wymienia instytucje i służby działające w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska 2) wymienia zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska
3) określa prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy	<ol style="list-style-type: none"> 1) wymienia prawa i obowiązki pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy 2) wymienia prawa i obowiązki pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy 3) wskazuje prawa i obowiązki pracownika, który uległ wypadkowi przy pracy

	<ul style="list-style-type: none"> 4) wskazuje rodzaje świadczeń z tytułu wypadku przy pracy 5) wskazuje prawa i obowiązki pracownika, który zachorował na chorobę zawodową 6) wskazuje rodzaje świadczeń z tytułu choroby zawodowej
4) określa zagrożenia związane z występowaniem czynników szkodliwych w środowisku pracy	<ul style="list-style-type: none"> 1) opisuje czynniki szkodliwe w środowisku pracy biurowej 2) określa skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka 3) opisuje sposoby zapobiegania zagrożeniom zdrowia i życia na stanowisku pracy
5) określa skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka	<ul style="list-style-type: none"> 1) wskazuje skutki oddziaływania czynników fizycznych na organizm człowieka 2) wskazuje skutki oddziaływania czynników chemicznych na organizm człowieka 3) wskazuje skutki oddziaływania czynników biologicznych na organizm człowieka 4) wskazuje skutki oddziaływania czynników psychofizycznych na organizm człowieka 5) określa skutki oddziaływania czynników niebezpiecznych i uciążliwych na organizm człowieka (np. oświetlenie, monitory ekranowe, pyły w archiwum)
6) stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych	<ul style="list-style-type: none"> 1) rozróżnia środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych 2) dobiera środki ochrony indywidualnej i zbiorowej do rodzaju wykonywanych zadań zawodowych na stanowisku pracy
7) organizuje stanowisko pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii, przepisami i zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska	<ul style="list-style-type: none"> 1) wskazuje zasady organizacji pracy i stanowiska pracy biurowej zgodnie z wymaganiami ergonomii 2) wskazuje metody eliminacji czynników szkodliwych występujących w środowisku pracy 3) organizuje działania prewencyjne zapobiegające powstawaniu pożaru lub innego zagrożenia w jednostce administracji 4) wskazuje wymagania biurowych środków technicznych i materiałów biurowych sprzyjające ochronie środowiska
8) udziela pierwszej pomocy w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego	<ul style="list-style-type: none"> 1) opisuje podstawowe symptomy wskazujące na stany nagłego zagrożenia zdrowotnego 2) ocenia sytuację poszkodowanego na podstawie analizy objawów obserwowanych u poszkodowanego 3) zabezpiecza siebie, poszkodowanego i miejsce wypadku 4) układa poszkodowanego w pozycji bezpiecznej 5) powiadamia odpowiednie służby 6) prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w urazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. krwotok, zmiążdżenie, amputacja, złamanie, oparzenie 7) prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w nieurazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. omdlenie, zawał, udar 8) wykonuje resuscytację krążeniowo-oddechową na fantomie zgodnie z wytycznymi Polskiej Rady Resuscytacji i Europejskiej Rady Resuscytacji
EKA.01.2.Podstawy administracji i prac biurowych	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji

Uczeń:	Uczeń:
1) posługuje się pojęciami z zakresu mikroekonomii i makroekonomii	1) rozróżnia podstawowe pojęcia ekonomiczne, np.: popyt, podaż, koszt, konkurencja monopolistyczna, inflacja, bilans handlowy, wzrost gospodarczy, rozwój społeczno-gospodarczy 2) wyjaśnia pojęcia ekonomiczne na przykładach 3) identyfikuje podmioty wykonujące działalność gospodarczą 4) opisuje zależności między podmiotami występującymi w gospodarce rynkowej
2) stosuje instrumenty kompozycji marketingowej dla podniesienia efektywności działania i kształtowania wizerunku jednostki administracji	1) opisuje narzędzia kompozycji marketingowej 2) określa zadania marketingowe mające na celu kształtowanie wizerunku jednostki administracji 3) planuje działania marketingowe dotyczące prowadzonej działalności 4) przygotowuje projekt strategii marketingowej posługując się instrumentami kompozycji marketingowej 5) wyjaśnia pojęcia nieuczciwej konkurencji oraz zakazanej reklamy w stosowaniu strategii marketingowych 6) wyjaśnia znaczenie badania efektywności działań marketingowych 7) opisuje sposoby badania efektywności działań marketingowych 8) opisuje podstawowe prawa konsumenta w Unii Europejskiej 9) wymienia instytucje zajmujące się ochroną praw konsumenta
3) przeprowadza analizę statystyczną dotyczącą funkcjonowania jednostki organizacyjnej	1) opisuje źródła danych statystycznych 2) przetwarza dane dla potrzeb badania statystycznego 3) posługuje się miarami tendencji centralnej, w tym średnią arytmetyczną, dominantą, medianą 4) przeprowadza analizę dynamiki, struktury i natężenia badanego zjawiska 5) prezentuje wyniki badań statystycznych
4) stosuje programy komputerowe oraz urządzenia techniki biurowej wspomagające wykonywanie zadań zawodowych	1) prowadzi komputerową bazę danych w jednostce organizacyjnej 2) prowadzi terminarz spraw w wybranym programie komputerowym 3) wypełnia formularze elektroniczne 4) stosuje zasady użytkowania i obsługi urządzeń techniki biurowej 5) korzysta z internetu i poczty elektronicznej 6) wymienia przepisy dotyczące licencji i legalności oprogramowania komputerowego 7) stosuje zasady redagowania pism urzędowych 8) prezentuje dane i wyniki analiz z wykorzystaniem technologii komputerowej
5) przestrzega zasad postępowania z dokumentacją biurową: a) zarządza dokumentacją biurową, b) przechowuje dokumentację biurową	1) identyfikuje rodzaje dokumentów ze względu na treść, obieg, formę i jawność informacji 2) przestrzega zasad postępowania z dokumentami wymagającymi zachowania tajemnicy 3) kwalifikuje dokumenty zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt stosowanym w jednostce administracji 4) rejestruje i archiwizuje dokumenty
6) współpracuje z innymi komórkami organizacyjnymi i otoczeniem zewnętrznym jednostki organizacyjnej	1) przyporządkowuje zadania do poszczególnych komórek organizacyjnych

	<ol style="list-style-type: none"> 2) opracowuje materiały informacyjne o jednostce organizacyjnej 3) prowadzi rozmowy i korespondencję z wykorzystaniem nowoczesnych środków komunikacji i łączności 4) analizuje rodzaj i liczbę skarg 5) opracowuje narzędzia badania opinii klientów 6) przygotowuje dokumenty do kontroli zewnętrznej
7) obsługuje klientów	<ol style="list-style-type: none"> 1) stosuje procedury ustalone w instrukcji kancelaryjnej 2) kieruje klienta do właściwej komórki organizacyjnej 3) projektuje przebieg załatwienia spraw 4) przeprowadza bezpośrednią rozmowę z klientem 5) przeprowadza rozmowę telefoniczną z klientem
8) organizuje spotkania służbowe	<ol style="list-style-type: none"> 1) określa rodzaj, cel i tematykę spotkania służbowego 2) sporządza listę uczestników spotkania służbowego 3) ustala porządek spotkania służbowego 4) przygotowuje salę i materiały informacyjne na spotkanie służbowe 5) sporządza dokumentację ze spotkania służbowego
9) rozpoznaje właściwe normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych	<ol style="list-style-type: none"> 1) wymienia cele normalizacji krajowej 2) wyjaśnia, czym jest norma i wymienia cechy normy 3) rozróżnia oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej 4) korzysta ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności
EKA.01.3. Sporządzanie dokumentów dotyczących spraw administracyjnych	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:
1) rozróżnia formy działania jednostek administracji publicznej	<ol style="list-style-type: none"> 1) identyfikuje źródła prawa administracyjnego 2) określa rolę administracji i prawa administracyjnego 3) opisuje podstawowe formy działania jednostek administracji publicznej 4) rozróżnia władcze formy działania administracji publicznej (wydanie aktu administracyjnego, aktu normatywnego) 5) rozróżnia niewładcze formy działania administracji publicznej (np. zawarcie umowy cywilnoprawnej, umowy publicznoprawnej, dokonywanie czynności materialno-publicznych) 6) rozróżnia cechy władczych i niewładczych form działania administracji publicznej 7) klasyfikuje akty administracyjne 8) wskazuje różnice między aktem administracyjnym a aktem normatywnym
2) charakteryzuje strukturę organizacyjną jednostek administracji publicznej	<ol style="list-style-type: none"> 1) opisuje podział terytorialny państwa 2) opisuje strukturę i kompetencje organów administracji publicznej 3) odczytuje schemat graficzny struktury organów administracji publicznej 4) posługuje się przepisami prawa dotyczącymi podziału terytorialnego państwa
3) rozróżnia zadania administracji publicznej na określonym szczeblu	<ol style="list-style-type: none"> 1) wymienia zadania naczelnych organów administracji publicznej 2) wskazuje różnice między zadaniami naczelnymi organów i zadaniami centralnymi organów administracji publicznej 3) opisuje zadania organów uchwałodawczych samorządu terytorialnego

	<ol style="list-style-type: none"> 4) określa zadania organów wykonawczych samorządu terytorialnego 5) wymienia kompetencje organów nadzoru nad samorządem terytorialnym 6) rozróżnia zadania organów administracji zespolonej i niezespolonej w województwie 7) analizuje zadania wojewody jako zwierzchnika administracji zespolonej
4) korzysta z różnych źródeł prawa oraz form prawotwórczej działalności państwa	<ol style="list-style-type: none"> 1) wymienia źródła prawa w polskim i europejskim porządku prawnym 2) rozróżnia prawo stanowione od prawa naturalnego i zwyczajowego 3) określa elementy normy prawnej na podstawie wybranych przepisów prawa 4) określa elementy stosunku prawnego 5) rozróżnia rodzaje zdarzeń prawnych 6) określa cechy charakterystyczne dla poszczególnych gałęzi prawa 7) wyszukuje informacje z różnych źródeł prawa 8) identyfikuje pojęcia i terminy: prawo, norma prawna, przepis prawa, wykładnia prawa, prawa podmiotowe
5) rozróżnia rodzaj aktu normatywnego ze względu na podmiot, który ten akt stanowi	<ol style="list-style-type: none"> 1) rozróżnia akty normatywne wydawane przez organy ustawodawcze i organy wykonawcze 2) określa hierarchię aktów normatywnych 3) wymienia elementy aktu normatywnego 4) wskazuje miejsce ogłaszania aktów normatywnych 5) opisuje sposoby wejścia w życie aktu normatywnego 6) rozróżnia pojęcia i terminy: praworządność, kodeks, kodyfikacja, inkorporacja, vacatio legis
6) korzysta z wewnętrznych aktów prawnych, w tym instrukcji i regulaminów, podczas wykonywania zadań zawodowych	<ol style="list-style-type: none"> 1) wymienia akty prawa, w tym instrukcje i regulaminy obowiązujące w jednostkach organizacyjnych administracji publicznej 2) odróżnia akty prawne wewnętrzne od aktów prawnych zewnętrznych 3) stosuje instrukcje, regulaminy, statuty 4) posługuje się aktami prawnymi, w tym instrukcjami, regulaminami, statutami podczas wykonywania zadań zawodowych
7) posługuje się podstawowymi pojęciami prawa cywilnego	<ol style="list-style-type: none"> 1) wymienia źródła prawa cywilnego 2) określa podmioty prawa cywilnego 3) określa przedmiot prawa cywilnego
8) ocenia skutki niezachowania terminów oraz formy czynności prawnej, określonych w przepisach prawa cywilnego	<ol style="list-style-type: none"> 1) rozróżnia formę czynności prawnych 2) oblicza terminyienne, tygodniowe, miesięczne i roczne, wynikające z przepisów prawa cywilnego 3) sporządza pełnomocnictwo 4) wskazuje wady oświadczenia woli
9) stosuje przepisy prawa rzeczowego	<ol style="list-style-type: none"> 1) rozróżnia własność i inne prawa rzeczowe 2) wyjaśnia pojęcia nabycia i utraty własności 3) rozróżnia ograniczone prawa rzeczowe 4) rozróżniania sposoby nabycia i utraty własności
10) określa rodzaje odpowiedzialności cywilnej	<ol style="list-style-type: none"> 1) rozróżnia rodzaje odpowiedzialności cywilnej 2) określa przesłanki odpowiedzialności cywilnej
11) stosuje przepisy prawa zobowiązań	<ol style="list-style-type: none"> 1) wskazuje źródła zobowiązań 2) wskazuje podmioty stosunku zobowiązaniowego 3) określa zasady wykonania zobowiązań 4) ocenia skutki niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania 5) określa przyczyny wygaśnięcia zobowiązania

12) sporządza projekty wybranych umów cywilnoprawnych	<ol style="list-style-type: none"> 1) rozróżnia rodzaje umów cywilnoprawnych 2) określa prawa i obowiązki stron w umowie sprzedaży 3) określa prawa i obowiązki stron w umowie najmu i umowie dzierżawy 4) porównuje umowę najmu do umowy dzierżawy 5) porównuje umowę zlecenia do umowy o dzieło 6) opisuje elementy umowy leasingu 7) sporządza projekt umowy sprzedaży 8) sporządza projekt umowy najmu lokalu 9) sporządza projekt umowy zlecenia i umowy o dzieło
13) stosuje przepisy prawa pracy i ubezpieczeń społecznych	<ol style="list-style-type: none"> 1) określa źródła oraz zakres prawa pracy i ubezpieczeń społecznych 2) określa sposoby nawiązania stosunku pracy i rodzaje umów o pracę 3) wskazuje prawa i obowiązki stron wynikające z umowy o pracę 4) określa sposoby rozwiązywania umów o pracę 5) określa różne systemy pracy 6) stosuje zasady wynikające z różnych systemów rozliczania czasu pracy 7) oblicza wymiar urlopu pracownika 8) oblicza wynagrodzenia w różnych systemach pracy 9) prowadzi akta osobowe pracownika 10) określa rodzaje odpowiedzialności pracowniczej 11) określa świadczenia przysługujące pracownikowi z tytułu ubezpieczenia społecznego 12) porównuje przepisy prawa dotyczące zatrudniania w Rzeczypospolitej Polskiej do przepisów w wybranym państwie Unii Europejskiej 13) porównuje świadczenia z ubezpieczeń społecznych w Rzeczypospolitej Polskiej do świadczeń w wybranym państwie Unii Europejskiej 14) stosuje przepisy prawa dotyczące zatrudniania cudzoziemców
14) sporządza dokumenty wynikające ze stosunku pracy	<ol style="list-style-type: none"> 1) sporządza projekt umowy o pracę 2) sporządza projekty dokumentów związanych z rozwiązaniem stosunku pracy 3) opracowuje plan urlopów w jednostce organizacyjnej 4) opracowuje rozkłady czasu pracy pracowników w jednostce organizacyjnej 5) sporządza świadectwo pracy
15) sporządza dokumenty dotyczące funkcjonowania jednostki administracyjnej z uwzględnieniem przepisów dotyczących ochrony danych osobowych, prawa autorskiego i prawa podatkowego	<ol style="list-style-type: none"> 1) opracowuje wzory dokumentów dotyczące funkcjonowania jednostki administracyjnej 2) prowadzi dokumentację zgodnie z instrukcją kancelaryjną 3) stosuje przepisy prawa autorskiego i przepisy prawa podatkowego 4) stosuje przepisy prawa dotyczące informacji niejawnych 5) przestrzega zasad bezpieczeństwa w przetwarzaniu i przesyłaniu danych osobowych 6) stosuje przepisy prawa dotyczące gromadzenia, przetwarzania, zabezpieczania i przechowywania danych osobowych i dokumentów 7) stosuje przepisy dotyczące ochrony danych osobowych
EKA.01.4. Przygotowywanie i prowadzenie postępowania administracyjnego	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji

Uczeń:	Uczeń:
1) przestrzega zasad postępowania administracyjnego	1) wyjaśnia podstawowe pojęcia postępowania administracyjnego 2) określa zakres podmiotowy i przedmiotowy kodeksu postępowania administracyjnego 3) korzysta z przepisów prawa postępowania administracyjnego 4) wskazuje zasady ogólne postępowania administracyjnego
2) wszczyna postępowanie administracyjne	1) rozróżnia wszczęcie postępowania administracyjnego z urzędu i wszczęcie postępowania administracyjnego na wniosek strony 2) określa przesłanki wszczęcia postępowania administracyjnego 3) określa uczestników postępowania administracyjnego 4) rozróżnia sposoby wszczęcia postępowania administracyjnego 5) bada zasadność żądania wszczęcia postępowania administracyjnego na wniosek strony 6) sporządza zawiadomienie o wszczęciu postępowania administracyjnego
3) określa właściwość organu administracyjnego	1) określa organ właściwy do załatwienia danej sprawy 2) określa sytuacje wyłączenia organu lub pracownika 3) wskazuje organ uprawniony do rozstrzygnięcia sporów kompetencyjnych
4) stosuje przepisy prawa w zakresie uprawnień i obowiązków stron postępowania administracyjnego	1) określa uczestników postępowania administracyjnego 2) ocenia zdolność procesową strony 3) ustala ważność i zakres pełnomocnictwa 4) wymienia prawa i obowiązki stron postępowania administracyjnego 5) określa procedury doręczania pism i dokumentów w postępowaniu administracyjnym 6) podaje terminy załatwiania spraw i czynności podejmowanych w postępowaniu administracyjnym 7) określa skutki prawne niezachowania terminu załatwiania spraw i czynności w postępowaniu administracyjnym 8) informuje stronę postępowania administracyjnego o przysługujących jej prawach i obowiązkach
5) ustala okoliczności istotne dla prowadzonego postępowania	1) wskazuje przesłanki wyłączenia organu administracji publicznej lub pracownika organu administracji publicznej 2) wyjaśnia przyczynę umorzenia postępowania administracyjnego 3) wskazuje przyczynę stwierdzenia nieważności decyzji 4) przygotowuje pisma i dokumenty w postępowaniu administracyjnym 5) przeprowadza postępowanie dowodowe 6) udziela informacji na każdym etapie postępowania
6) podejmuje czynności skłaniające strony do zawarcia ugody	1) wskazuje mediacje jako sposób rozstrzygnięcia sprawy 2) określa warunki zawarcia ugody 3) sporządza projekt postanowienia zatwierdzającego ugodę
7) przygotowuje rozprawę administracyjną	1) sporządza wezwanie do stawienia się stron na rozprawę 2) określa przyczyny zawieszenia postępowania

	3) ustala warunki umorzenia postępowania administracyjnego
8) sporządza dokumenty postępowania administracyjnego	1) sporządza wezwanie do udziału w innych czynnościach urzędowych i złożenia wyjaśnień 2) sporządza protokoły i adnotacje czynności organu administracji
9) sporządza projekty postanowień i decyzji administracyjnych	1) określa elementy decyzji administracyjnej 2) sporządza projekt decyzji administracyjnej 3) sporządza projekt postanowienia w postępowaniu administracyjnym
10) ustala okoliczności nieważności decyzji administracyjnej	1) wskazuje przesłanki nieważności decyzji administracyjnej 2) opisuje przesłanki stwierdzenia nieważności decyzji administracyjnej 3) podaje skutki wydania decyzji administracyjnej z naruszeniem przepisów 4) wstrzymuje z urzędu lub na żądanie strony wykonanie decyzji administracyjnej
11) analizuje środki kontroli decyzji administracyjnej w trybie postępowania administracyjnego	1) stosuje środki kontroli decyzji administracyjnej wydanej w toku postępowania administracyjnego 2) sporządza odwołanie od decyzji administracyjnej 3) sporządza zażalenie na postanowienie 4) wskazuje środki odwoławcze w postępowaniu administracyjnym 5) wymienia przesłanki wznowienia postępowania administracyjnego 6) sporządza projekt postanowienia o wznowieniu postępowania administracyjnego i odmowie wznowienia postanowienia administracyjnego 7) uzasadnia uchylene lub zmianę decyzji ostatecznej na wybranym przykładzie 8) określa przyczyny wznowienia postępowania administracyjnego
12) ustala czynności związane z egzekucją administracyjną	1) określa cel postępowania egzekucyjnego w administracji 2) stosuje zasady prowadzenia egzekucji w administracji 3) ustala sposoby prowadzenia postępowania egzekucyjnego w administracji 4) opisuje podmioty postępowania egzekucyjnego w administracji 5) dobiera środki egzekucyjne w administracji 6) sporządza pisma i dokumenty w toku egzekucji administracyjnej 7) określa warunki umorzenia postępowania egzekucyjnego w administracji 8) opracowuje projekt tytułu wykonawczego
EKA.01.5. Sporządzanie analiz i sprawozdań	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:
1) charakteryzuje jednostki sektora finansów publicznych	1) wskazuje przepisy prawa regulujące działalność sektora finansów publicznych 2) rozróżnia jednostki sektora finansów publicznych 3) określa cechy jednostek sektora finansów publicznych 4) identyfikuje zadania jednostek sektora finansów publicznych 5) określa zasady finansów publicznych 6) stosuje zasady kontroli zarządczej w jednostce sektora finansów publicznych

2) charakteryzuje dochody i wydatki budżetu państwa i budżetu jednostki samorządu terytorialnego	<ol style="list-style-type: none"> 1) wyjaśnia zasady konstrukcji budżetu 2) omawia procedurę budżetową 3) rozróżnia dochody i wydatki budżetu państwa, województwa, powiatu i gminy 4) omawia pozycje budżetu państwa, województwa, powiatu i gminy 5) wymienia źródła finansowania deficytu budżetowego państwa i jednostki samorządu terytorialnego
3) analizuje sprawozdania budżetowe i finansowe jednostki organizacyjnej sektora finansów publicznych	<ol style="list-style-type: none"> 1) opisuje zasady sporządzania sprawozdań budżetowych i finansowych 2) rozróżnia elementy budowy sprawozdania finansowego i budżetowego 3) omawia system sprawozdawczości budżetowej 4) analizuje budżet państwa i jednostki samorządu terytorialnego 5) ocenia poprawność i kompletność sporządzenia sprawozdania budżetowego 6) wskazuje przyczyny i skutki zmian w pozycjach budżetowych 7) omawia obieg sprawozdań, bilans, zestawienie zysków i strat oraz zestawienie zmian w funduszu 8) przeprowadza wstępną analizę bilansu i rachunku zysków i strat 9) analizuje stopień wykonania budżetu państwa i budżetu jednostki samorządu terytorialnego 10) analizuje strukturę wydatków i dochodów jednostek i zakładów budżetowych 11) ocenia sytuację materialną i majątkową jednostki organizacyjnej sektora finansów publicznych
EKA.01.6. Język obcy zawodowy	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:
<ol style="list-style-type: none"> 1) posługuje się podstawowym zasobem środków językowych w języku obcym nowożytnym (ze szczególnym uwzględnieniem środków leksykalnych), umożliwiającym realizację czynności zawodowych w zakresie tematów związanych: <ol style="list-style-type: none"> a) ze stanowiskiem pracy i jego wyposażeniem b) z głównymi technologiami stosowanymi w danym zawodzie c) z dokumentacją związaną z danym zawodem d) z usługami świadczonymi w danym zawodzie 	<ol style="list-style-type: none"> 1) rozpoznaje oraz stosuje środki językowe umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie: <ol style="list-style-type: none"> a) czynności wykonywanych na stanowisku pracy, w tym związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i higieny pracy b) urządzeń techniki biurowej i materiałów koniecznych do realizacji czynności zawodowych c) procesów i procedur związanych z realizacją zadań zawodowych d) formularzy, specyfikacji oraz innych dokumentów związanych z wykonywaniem zadań zawodowych e) świadczonych usług, w tym obsługi klienta
<ol style="list-style-type: none"> 2) rozumie proste wypowiedzi ustne artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka obcego nowożytnego, a także proste wypowiedzi pisemne w języku obcym nowożytnym, w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych: <ol style="list-style-type: none"> a) rozumie proste wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. rozmowy, wiadomości, komunikaty, instrukcje lub filmy instruktażowe, prezentacje), artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka 	<ol style="list-style-type: none"> 1) określa główną myśl wypowiedzi lub tekstu lub fragmentu wypowiedzi lub tekstu 2) znajduje w wypowiedzi lub tekście określone informacje 3) rozpoznaje związki między poszczególnymi częściami tekstu 4) układa informacje w określonym porządku

<p>b) rozumie proste wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. napisy, broszury, instrukcje obsługi, przewodniki, dokumentację zawodową)</p>	
<p>3) samodzielnie tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne i pisemne w języku obcym nowożytnym, w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych:</p> <p>a) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. polecenie, komunikat, instrukcję)</p> <p>b) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. komunikat, e-mail, instrukcję, wiadomość, CV, list motywacyjny, dokument związany z wykonywanym zawodem – według wzoru)</p>	<p>1) opisuje przedmioty, działania i zjawiska związane z czynnościami zawodowymi</p> <p>2) przedstawia sposób postępowania w różnych sytuacjach zawodowych (np. udziela instrukcji, wskazówek, określa zasady)</p> <p>3) wyraża i uzasadnia swoje stanowisko</p> <p>4) stosuje zasady konstruowania tekstów o różnym charakterze</p> <p>5) stosuje formalny lub nieformalny styl wypowiedzi adekwatnie do sytuacji</p>
<p>4) uczestniczy w rozmowie w typowych sytuacjach związanych z realizacją zadań zawodowych – reaguje w języku obcym nowożytnym w sposób zrozumiały, adekwatnie do sytuacji komunikacyjnej, ustnie lub w formie prostego tekstu:</p> <p>a) reaguje ustnie (np. podczas rozmowy z innym pracownikiem, klientem, kontrahentem, w tym rozmowy telefonicznej) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych</p> <p>b) reaguje w formie prostego tekstu pisanego (np. wiadomość, formularz, e-mail, dokument związany z wykonywanym zawodem) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych</p>	<p>1) rozpoczyna, prowadzi i kończy rozmowę</p> <p>2) uzyskuje i przekazuje informacje i wyjaśnienia</p> <p>3) wyraża swoje opinie i uzasadnia je, pyta o opinie, zgadza się lub nie zgadza z opiniami innych osób</p> <p>4) prowadzi proste negocjacje związane z czynnościami zawodowymi</p> <p>5) stosuje zwroty i formy grzecznościowe</p> <p>6) dostosowuje styl wypowiedzi do sytuacji</p>
<p>5) zmienia formę przekazu ustnego lub pisemnego w języku obcym nowożytnym w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych</p>	<p>1) przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje zawarte w materiałach wizualnych (np. wykresach, symbolach, piktogramach, schematach) oraz audiowizualnych (np. filmach instruktażowych)</p> <p>2) przekazuje w języku polskim informacje sformułowane w języku obcym nowożytnym</p> <p>3) przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje sformułowane w języku polskim lub tym języku obcym nowożytnym</p> <p>4) przedstawia publicznie w języku obcym nowożytnym wcześniej opracowany materiał, np. prezentację</p>
<p>6) wykorzystuje strategie służące doskonaleniu własnych umiejętności językowych oraz podnoszące świadomość językową:</p> <p>a) wykorzystuje techniki samodzielnej pracy nad językiem obcym nowożytnym</p> <p>b) współdziała w grupie</p> <p>c) korzysta ze źródeł informacji w języku obcym nowożytnym</p> <p>d) stosuje strategie komunikacyjne i kompensacyjne</p>	<p>1) korzysta ze słownika dwujęzycznego i jednojęzycznego</p> <p>2) współdziała z innymi osobami, realizując zadania językowe</p> <p>3) korzysta z tekstów w języku obcym nowożytnym, również za pomocą technologii informacyjno-komunikacyjnych</p> <p>4) identyfikuje słowa kluczowe, internacjonalizmy</p> <p>5) wykorzystuje kontekst (tam, gdzie to możliwe), aby w przybliżeniu określić znaczenie słowa</p>

	6) upraszcza (jeżeli to konieczne) wypowiedź, zastępuje nieznanne słowa innymi, wykorzystuje opis, środki niewerbalne
EKA.01.7. Kompetencje personalne i społeczne	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:
1) przestrzega zasad kultury osobistej i etyki podczas realizacji zadań zawodowych	1) wymienia uniwersalne zasady kultury osobistej i etyki zawodowej 2) rozpoznaje przypadki naruszania zasad etyki zawodowej 3) używa form grzecznościowych w komunikacji ustnej i pisemnej 4) stosuje zasady etyczne i prawne związane z ochroną własności intelektualnej i ochroną danych osobowych
2) wykazuje się kreatywnością i otwartością na zmiany	1) ocenia różne możliwości reakcji w zmiennych warunkach pracy 2) podejmuje inicjatywę w nietypowej sytuacji 3) wyjaśnia znaczenie zmiany w życiu człowieka
3) planuje wykonanie zadania	1) szacuje czas i budżet potrzebny do wykonania zadania 2) planuje wykonanie zadania zgodnie z możliwościami ich realizacji 3) analizuje zasady i procedury wykonania zadania 4) realizuje zadania w wyznaczonym czasie 5) dokonuje analizy i oceny podejmowanych działań
4) ponosi odpowiedzialność za podejmowane działania	1) rozpoznaje przypadki naruszania norm i procedur postępowania 2) wskazuje obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania
5) stosuje techniki radzenia sobie ze stresem	1) rozpoznaje źródła stresu podczas wykonywania zadań zawodowych 2) wskazuje najczęstsze przyczyny sytuacji stresowych w pracy zawodowej 3) określa skutki stresu 4) stosuje sposoby radzenia sobie z emocjami i stresem
6) doskonalili umiejętności zawodowe	1) określa umiejętności i kompetencje niezbędne w wykonywaniu zawodu 2) analizuje własne kompetencje 3) wyznacza sobie cele rozwojowe, sposoby i terminy ich realizacji 4) planuje kierunki uczenia się i doskonalenia zawodowego na stanowisku pracy 5) wykorzystuje różne źródła informacji w celu doskonalenia umiejętności zawodowych na stanowisku pracy
7) przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy	1) pozyskuje dane osobowe zgodnie z przepisami prawa 2) przestrzega zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych 3) przechowuje dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa 4) respektuje zasady dotyczące przestrzegania tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy 5) przedstawia konsekwencje nieprzestrzegania tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy
8) negocjuje warunki porozumień	1) rozróżnia rodzaje negocjacji 2) stosuje techniki negocjacyjne

9) stosuje zasady komunikacji interpersonalnej	1) omawia ogólne zasady komunikacji interpersonalnej 2) opisuje mowę ciała w komunikacji interpersonalnej 3) stosuje aktywne metody słuchania
10) współpracuje w zespole	1) formułuje wnioski na podstawie opinii członków zespołu 2) ustala warunki współpracy 3) rozpoznaje zachowania destrukcyjne i hamujące współpracę w zespole 4) rozpoznaje kluczowe role w zespole 5) kontroluje wykonanie przydzielonych zadań 6) identyfikuje funkcje konfliktu w organizacji
EKA.01.8. Organizacja pracy małych zespołów	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:
1) organizuje pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań	1) dokonuje analizy przydzielonych zadań 2) planuje pracę zespołu zadaniowego 3) kieruje pracą zespołu zadaniowego
2) dobiera osoby do wykonania zadań	1) rozpoznaje kompetencje i umiejętności osób pracujących w zespole 2) rozdziela zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu
3) kieruje wykonaniem przydzielonych zadań	1) stosuje zasady delegowania uprawnień 2) wydaje dyspozycje osobom realizującym poszczególne zadania 3) omawia sposoby motywowania członków zespołu zadaniowego 4) stosuje techniki komunikowania się w zespole
4) monitoruje i ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań	1) kontroluje jakość wykonanych zadań zawodowych według przyjętych kryteriów 2) udziela informacji zwrotnej

WARUNKI REALIZACJI KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE TECHNIK ADMINISTRACJI

Szkoła prowadząca kształcenie w zawodzie zapewnia pomieszczenia dydaktyczne z wyposażeniem odpowiadającym technologii i technice stosowanej w zawodzie, aby zapewnić osiągnięcie wszystkich efektów kształcenia określonych w podstawie programowej kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego oraz umożliwić przygotowanie absolwenta do wykonywania zadań zawodowych.

Wyposażenie szkoły niezbędne do realizacji kształcenia w kwalifikacji EKA.01. Obsługa klienta w jednostkach administracji

Pracownia techniki biurowej wyposażona w:

- stanowisko komputerowe dla nauczyciela podłączone do sieci lokalnej z dostępem do internetu, pakietem programów biurowych oraz specjalistycznymi programami komputerowymi z zakresu ekonomii, prawa i administracji, drukarką sieciową, skanerem, projektorem multimedialnym,
- stanowiska komputerowe dla uczniów (jedno stanowisko dla jednego ucznia) podłączone do sieci lokalnej i drukarki sieciowej z dostępem do internetu, z pakietem programów biurowych oraz specjalistycznymi programami komputerowymi z zakresu ekonomii, prawa i administracji,
- urządzenia techniki biurowej, 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 dotyczących zatrudnienia, płac i podatków,
- zestaw przepisów prawa dotyczących prowadzenia korespondencji 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 i prawa, słowniki języka polskiego oraz języków obcych nowożytnych,

Pracownia administracyjna wyposażona w:

- stanowisko komputerowe dla nauczyciela podłączone do sieci lokalnej, z dostępem do internetu, z urządzeniem wielofunkcyjnym i projektorem multimedialnym,
- stanowiska komputerowe obsługi administracyjnej dla uczniów (jedno stanowisko dla dwóch uczniów) podłączone do sieci lokalnej, z dostępem do internetu i urządzenia wielofunkcyjnego, z pakietem programów z zakresu prawa i administracji,
- urządzenia i środki do sporządzania, segregowania i przechowywania dokumentów,
- wzory pism i druków oraz formularze i blankiety,
- kodeksy, komentarze, orzeczenia, słowniki i encyklopedie dotyczące administracji i prawa,
- słowniki języka polskiego oraz języków obcych nowożytnych,

Miejsce realizacji praktyk zawodowych: urzędy administracji publicznej rządowej i samorządowej oraz inne podmioty stanowiące potencjalne miejsce zatrudnienia absolwentów szkół prowadzących kształcenie w zawodzie.

Liczba tygodni przeznaczonych na realizację praktyk zawodowych: 4 tygodnie (140 godzin).

MINIMALNA LICZBA GODZIN KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO DLA KWALIFIKACJI WYODRĘBIONEJ W ZAWODZIE¹⁾

EKA.01. Obsługa klienta w jednostkach administracji	
Nazwa jednostki efektów kształcenia	Liczba godzin
EKA.01.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy	32
EKA.01.2. Podstawy administracji i prac biurowych	98
EKA.01.3. Sporządzanie dokumentów dotyczących spraw administracyjnych	416
EKA.01.4. Przygotowywanie i prowadzenie postępowania administracyjnego	384
EKA.01.5. Sporządzanie analiz i sprawozdań	320
EKA.01.6. Język obcy zawodowy	64
Razem	1314
EKA.01.7. Kompetencje personalne i społeczne ²⁾	
EKA.01.8. Organizacja pracy małych zespołów ²⁾	

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 kształcącej w formie stacjonarnej lub zaocznej, minimalną liczbę godzin wskazanych w tabeli dla efektów kształcenia właściwych dla kwalifikacji wyodrębnionej w zawodzie.

²⁾ Nauczyciele wszystkich obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego powinni stwarzać uczniom warunki do nabywania kompetencji personalnych i społecznych oraz umiejętności w zakresie organizacji pracy małych zespołów.