

## **PROGRAM PRAKTYKI ZAWODOWEJ**

w ramach kwalifikacyjnego kursu zawodowego w zakresie kwalifikacji

### **EKA.01. Obsługa klienta w jednostkach administracji**

wyodrębnionej w zawodzie technik administracji (334306)

#### **1. Informacje podstawowe**

---

|                               |                                                     |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <b>Kwalifikacja</b>           | EKA.01. Obsługa klienta w jednostkach administracji |
| <b>Branża</b>                 | ekonomiczno-administracyjna (EKA)                   |
| <b>Wymiar godzin praktyki</b> | 140 godzin (4 tygodnie)                             |

#### **2. Cele ogólne praktyki zawodowej (uczestnik kursu):**

---

- ocenia skutki niezachowania terminów oraz formy czynności prawnej, określonych w przepisach prawa cywilnego
- stosuje przepisy prawa rzeczowego
- sporządza projekty wybranych umów cywilnoprawnych
- stosuje przepisy prawa pracy i ubezpieczeń społecznych
- sporządza dokumenty wynikające ze stosunku pracy
- stosuje programy komputerowe oraz urządzenia techniki biurowej wspomagające wykonywanie zadań zawodowych
- korzysta z wewnętrznych aktów prawnych w tym instrukcji i regulaminów podczas wykonywania zadań zawodowych
- sporządza dokumenty dotyczące funkcjonowania jednostki administracyjnej z uwzględnieniem przepisów dotyczących ochrony danych osobowych, prawa autorskiego i prawa podatkowego
- obsługuje klientów
- organizuje spotkania służbowe
- stosuje przepisy prawa w zakresie uprawnień i obowiązków stron postępowania administracyjnego
- ustala okoliczności istotne dla prowadzonego postępowania

#### **3. Cele operacyjne (uczestnik kursu):**

---

- stosuje zasady recyklingu zużytych części urządzeń biurowych i wyposażenia
- stosuje zasady organizacji pracy i stanowiska pracy biurowej zgodnie z wymogami ergonomii
- stosuje przepisy prawa cywilnego
- przestrzega uregulowań dotyczących
- stosuje uregulowania dotyczące umów cywilnoprawnych
- sporządza projekty umowy cywilnoprawnych
- przestrzega uregulowań prawnych dotyczących stosunku pracy
- prowadzi akta osobowe pracownika
- przestrzega praw pracowniczych

- prowadzi dokumentację kadrową
- korzysta z komputerowej bazy danych w jednostce organizacyjnej
- korzysta z Internetu i poczty elektronicznej
- stosuje zasady redagowania pism urzędowych
- przestrzega instrukcji i regulaminów obowiązujących w jednostkach organizacyjnych administracji publicznej
- prowadzi dokumentację zgodnie z instrukcją kancelaryjną
- stosuje przepisy prawa autorskiego i przepisy prawa podatkowego
- przestrzega zasad bezpieczeństwa w przetwarzaniu i przesyłaniu danych
- stosuje przepisy prawa dotyczące gromadzenia, przetwarzania, zabezpieczania i przechowywania danych i dokumentów
- stosuje przepisy dotyczące ochrony danych osobowych
- stosuje zasady obsługi klienta
- rejestruje i archiwizuje dokumenty
- stosuje procedury ustalone w instrukcji kancelaryjnej
- organizuje spotkanie służbowe
- przestrzega norm
- przygotowuje postępowanie administracyjne
- prowadzi postępowanie administracyjne

#### 4. Materiał nauczania z opisem efektów kształcenia

*Poniższa tabela przedstawia tematy realizowane w czasie praktyki zawodowej wraz z przypisanymi efektami kształcenia. Łączny wymiar godzin wynosi 140 godzin – w praktyce podział godzin pomiędzy poszczególne tematy ustala zakład, w którym słuchacz odbywa praktykę, w porozumieniu z opiekunem praktyk, odpowiednio do specyfiki danej jednostki organizacyjnej.*

| Tematy zajęć                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Opis efektów kształcenia<br>(uwzględniający kryteria weryfikacji)<br>Praktykant:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy</li> <li>• Znaki zakazu, nakazu, ewakuacyjne, ochrony przeciwpożarowej, sygnały alarmowe</li> <li>• Przepisy dotyczące przepisów higieny pracy</li> <li>• Dokumenty dotyczące przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska</li> <li>• Pierwsza pomoc poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia</li> <li>• Postępowanie w czasie pożaru</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• wymienia przepisy prawa określające wymagania w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska i ergonomii</li> <li>• wymienia regulacje wewnątrzzakładowe związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią</li> <li>• opisuje działania realizowane w zakresie ochrony środowiska, ochrony przeciwpożarowej oraz ergonomii</li> <li>• stosuje zasady recyklingu zużytych części urządzeń biurowych i wyposażenia</li> </ul> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wymagania higieniczno-sanitarne dotyczące bezpieczeństwa pracy w poszczególnych branżach</li> <li>• Zastosowanie środków gaśniczych w konkretnych sytuacjach w środowisku pracy</li> <li>• Wymagania dotyczące bezpieczeństwa pracy w poszczególnych branżach</li> <li>• Organizacja stanowiska pracy</li> <li>• Zasady bezpiecznego wykonywania pracy</li> <li>• Zasady gospodarowania odpadami</li> <li>• Zadania i uprawnienia pracownika w zakresie obsługi maszyn i urządzeń techniki biurowej na stanowisku pracy</li> <li>• Procedura zgłoszenia nieprawidłowości w zakresie warunków i bezpieczeństwa pracy oraz zabezpieczenia przeciwpożarowego na stanowisku pracy</li> <li>• Procedura zgłoszenia nieprawidłowości w zakresie ochrony środowiska</li> </ul>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• wymienia zagrożenia jakie mogą wystąpić na stanowisku pracy biurowej</li> <li>• wymienia konsekwencje naruszenia przepisów i zasad bezpieczeństwa i higieny pracy podczas wykonywania zadań zawodowych</li> <li>• wymienia środki gaśnicze i ich przeznaczenie ze względu na zakres ich stosowania w jednostce administracji</li> <li>• wskazuje zasady organizacji pracy i stanowiska pracy biurowej zgodnie z wymogami ergonomii</li> <li>• wskazuje metody eliminacji czynników szkodliwych występujących w środowisku pracy</li> <li>• organizuje działania prewencyjne zapobiegające powstawaniu pożaru lub innego zagrożenia w jednostce administracji</li> <li>• wskazuje wymagania biurowych środków technicznych i materiałów biurowych sprzyjające ochronie środowiska</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Podstawowe pojęcia prawa cywilnego</li> <li>• Źródła prawa cywilnego</li> <li>• Ciężar dowodu w stosunkach cywilnoprawnych</li> <li>• Hierarchia źródeł prawa cywilnego</li> <li>• Stosunek cywilnoprawny</li> <li>• Elementy stosunku cywilnoprawnego</li> <li>• Strony stosunku cywilnoprawnego</li> <li>• Przedmiot, podmiot i treść stosunku cywilnoprawnego</li> <li>• Zastępstwo w dokonywaniu czynności prawnych</li> <li>• Przesłanki przedstawicielstwa ustawowego</li> <li>• Przesłanki dopuszczalności ustanowienia pełnomocnictwa</li> <li>• Przesłanki dopuszczalności ustanowienia prokury</li> <li>• Wady w ustanawianiu zastępstwa w dokonywaniu czynności prawnych</li> <li>• Skutki prawne ustanowienia zastępstwa w dokonywaniu czynności prawnych</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• wymienia źródła prawa cywilnego</li> <li>• określa podmioty prawa cywilnego</li> <li>• określa przedmiot prawa cywilnego</li> <li>• rozróżnia rodzaje odpowiedzialności cywilnej</li> <li>• określa przesłanki odpowiedzialności cywilnej</li> <li>• rozróżnia formę czynności prawnych</li> <li>• oblicza terminy dzienne, tygodniowe, miesięczne i roczne, wynikające z przepisów prawa cywilnego</li> <li>• sporządza pełnomocnictwo</li> <li>• wskazuje wady oświadczenia woli</li> <li>• rozróżnia własność i inne prawa rzeczowe</li> <li>• wyjaśnia pojęcia nabycia i utraty własności</li> <li>• rozróżnia ograniczone prawa rzeczowe</li> <li>• rozróżnia sposoby nabycia i utraty własności</li> <li>• rozróżnia rodzaje umów cywilnoprawnych</li> </ul>                          |

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Warunki przedstawicielstwa ustawowego</li> <li>• Skutki prawne przedstawicielstwa ustawowego w dokonywaniu czynności prawnych</li> <li>• Wady w ustanawianiu pełnomocnictwa w dokonywaniu czynności prawnych</li> <li>• Skutki prawne pełnomocnictwa w dokonywaniu czynności prawnych</li> <li>• Skutki prawne prokury</li> <li>• Formy korzystania z rzeczy</li> <li>• Klasyfikacja rzeczy stanowiących przedmiot stosunków cywilnoprawnych</li> <li>• Części składowe i przynależności rzeczy</li> <li>• Przedawnienie</li> <li>• Terminy przedawnienia</li> <li>• Przedawnienie roszczeń majątkowych</li> <li>• Umowa sprzedaży</li> <li>• Umowa zamiany i darowizny</li> <li>• Umowa kontraktacji</li> <li>• Umowa najmu, w tym najmu lokali</li> <li>• Użyczenie</li> <li>• Leasing</li> <li>• Umowa zlecenia</li> <li>• Umowa o dzieło</li> <li>• Umowa przechowania</li> <li>• Umowa darowizny</li> <li>• Umowa pożyczki</li> <li>• Umowa kredytu</li> <li>• Umowa rachunku bankowego</li> <li>• Umowa ubezpieczenia</li> <li>• Umowa dożywocia</li> <li>• Umowa spółki w prawie cywilnym</li> <li>• Rodzaje spółek cywilnoprawnych</li> <li>• Przyrzeczenie publiczne</li> <li>• Terminy przedawnienia roszczeń ubezpieczeniowych</li> <li>• Terminy przedawnienia roszczeń wynikających z umowy darowizny</li> <li>• Umowa spółki cywilnoprawnej</li> <li>• Cel spółki cywilnoprawnej</li> <li>• Terminy przedawnienia roszczeń wynikających z przyrzeczenia publicznego</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• określa prawa i obowiązki stron w umowie sprzedaży</li> <li>• określa prawa i obowiązki stron w umowie najmu i umowie dzierżawy</li> <li>• porównuje umowę najmu do umowy dzierżawy</li> <li>• porównuje umowę zlecenia do umowy o dzieło</li> <li>• opisuje elementy umowy leasingu</li> <li>• sporządza projekt umowy sprzedaży</li> <li>• sporządza projekt umowy najmu lokalu</li> <li>• sporządza projekt umowy zlecenia i umowy o dzieło</li> </ul> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- Dokumenty wynikające ze stosunku pracy
- Terminy wypowiedzenia umów o pracę
- Kompletność i poprawność dokumentów wynikających ze stosunku pracy
- Zakaz dyskryminacji w zatrudnieniu
- Przesłanki odpowiedzialności porządkowej pracowników
- Kary pracownicze
- Wysokość kary pieniężnej
- Świadczenie pracy
- Odwołanie pracownika od wypowiedzenia umowy o pracę przez pracodawcę
- Pozew sądowy o niezgodne z prawem rozwiązanie umowy o pracę
- Wysokość dopuszczalnych potrąceń z wynagrodzenia za pracę
- Świadczenia przysługujące w związku z wypadkiem przy pracy, wypadkiem w drodze z pracy oraz w przypadku choroby w ciąży
- Wzory dokumentów pracowniczych dotyczących funkcjonowania jednostki organizacyjnej
- Dokumenty związane ze zgodą pracodawcy na podnoszenie kwalifikacji zawodowych przez pracowników
- Dokumenty związane z nakładaniem kar pracowniczych
- Odwołanie od kary upomnienia, nagany i kary pieniężnej
- Regulamin pracy
- Regulamin wynagradzania
- Regulamin Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych
- Miesięczny harmonogram czasu pracy dla pracownika zatrudnionego w równoważnym systemie czasu pracy
- Miesięczny harmonogram czasu pracy dla pracownika zatrudnionego w zmianowym systemie czasu pracy

- określa sposoby nawiązania stosunku pracy i rodzaje umów o pracę
- wskazuje prawa i obowiązki stron wynikające z umowy o pracę
- określa sposoby rozwiązywania umów o pracę
- prowadzi akta osobowe pracownika
- określa rodzaje odpowiedzialności pracowniczej
- oblicza wynagrodzenia w różnych systemach pracy
- prowadzi akta osobowe pracownika
- określa świadczenia przysługujące pracownikowi z tytułu ubezpieczenia społecznego
- sporządza projekt umowy o pracę
- sporządza projekty dokumentów związanych z rozwiązaniem stosunku pracy
- opracowuje plan urlopów w jednostce organizacyjnej
- opracowuje rozkłady czasu pracy pracowników w jednostce organizacyjnej
- sporządza świadectwo pracy

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Komputerowe programy użytkowe</li> <li>• Urządzenia techniki biurowej</li> <li>• Formularze elektroniczne</li> <li>• Sprzęt biurowy</li> <li>• Internet i poczta elektroniczna</li> <li>• Sposoby prezentacji danych i wyników analiz</li> <li>• Komputerowa baza danych w jednostce organizacyjnej</li> <li>• Terminarz spraw w wybranym programie komputerowym</li> <li>• Ewidencja i rozliczenia z wykorzystaniem programów użytkowych</li> <li>• Dokument w systemie EZD</li> <li>• Edytor tekstu</li> <li>• Zasady redagowania tekstów</li> <li>• Pisma urzędowe charakterystyczne dla miejsca odbywania praktyki</li> <li>• Dokumenty biurowe, charakterystyczne dla miejsca odbywania praktyki</li> <li>• Pisma w układzie blokowym i „a linea”</li> <li>• Zasady redagowania pism urzędowych w wykorzystaniem technologii komputerowej</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• prowadzi komputerową bazę danych w jednostce organizacyjnej</li> <li>• prowadzi terminarz spraw w wybranym programie komputerowym</li> <li>• wypełnia formularze elektroniczne</li> <li>• stosuje zasady użytkowania i obsługi urządzeń techniki biurowej</li> <li>• korzysta z Internetu i poczty elektronicznej</li> <li>• wymienia przepisy dotyczące licencji i legalności oprogramowania komputerowego</li> <li>• stosuje zasady redagowania pism urzędowych</li> <li>• prezentuje dane i wyniki analiz z wykorzystaniem technologii komputerowej</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Statut i regulamin jednostki organizacyjnej</li> <li>• Zakres czynności na stanowisku pracy</li> <li>• Zadania na podstawie „karty usług” w administracji</li> <li>• Materiały informacyjne o jednostce organizacyjnej</li> <li>• Sposób podziału zadań w miejscu odbywania praktyki</li> <li>• Działania związane z obiegiem dokumentacji</li> <li>• Procedury ustalone w instrukcji kancelaryjnej</li> <li>• Schemat obiegu informacji w jednostce</li> <li>• System EZD</li> <li>• Zasady współpracy w zespole</li> <li>• Ewidencja skarg i wniosków</li> <li>• Kontrola zewnętrzna</li> <li>• Narzędzia badania opinii klientów</li> <li>• Skarga i jej rodzaje</li> </ul>                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• wymienia akty prawa, w tym instrukcje i regulaminy obowiązujące w jednostkach organizacyjnych administracji publicznej</li> <li>• odróżnia akty prawne wewnętrzne od aktów prawnych zewnętrznych</li> <li>• stosuje instrukcje, regulaminy, statuty</li> <li>• posługuje się aktami prawnymi, w tym instrukcjami, regulaminami, statutami podczas wykonywania zadań zawodowych</li> <li>• opracowuje wzory dokumentów dotyczące funkcjonowania jednostki administracyjnej</li> <li>• prowadzi dokumentację zgodnie z instrukcją kancelaryjną</li> <li>• stosuje przepisy prawa autorskiego i przepisy prawa podatkowego</li> <li>• stosuje przepisy prawa dotyczące informacji niejawnych</li> <li>• przestrzega zasad bezpieczeństwa w przetwarzaniu i przesyłaniu danych</li> </ul> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zasady obsługi interesanta</li> <li>• Komórki organizacyjne</li> <li>• Bezpośredni kontakt z interesantem</li> <li>• Rozmowa telefoniczna z interesantem</li> <li>• Przebieg załatwienia spraw</li> <li>• Dokumenty niezbędne do załatwienia sprawy w miejscu odbywania praktyki</li> <li>• Rodzaj, cel i tematyka spotkania służbowego</li> <li>• Lista uczestników spotkania służbowego</li> <li>• Porządek spotkania służbowego</li> <li>• Organizacja spotkania służbowego</li> <li>• Dokumentacja ze spotkania służbowego</li> </ul>                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• stosuje przepisy prawa dotyczące gromadzenia, przetwarzania, zabezpieczania i przechowywania danych i dokumentów</li> <li>• stosuje przepisy dotyczące ochrony danych osobowych</li> <li>• stosuje procedury ustalone w instrukcji kancelaryjnej</li> <li>• kieruje klienta do właściwej komórki organizacyjnej</li> <li>• projektuje przebieg załatwienia spraw</li> <li>• przeprowadza bezpośrednią rozmowę z klientem</li> <li>• przeprowadza rozmowę telefoniczną z klientem</li> <li>• określa rodzaj, cel i tematykę spotkania służbowego</li> <li>• sporządza listę uczestników spotkania służbowego</li> <li>• ustala porządek spotkania służbowego</li> <li>• przygotowuje salę i materiały informacyjne na spotkanie służbowe</li> <li>• sporządza dokumentację ze spotkania służbowego</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wewnętrzne akty prawne i regulaminy wewnętrzne podczas wykonywania pracy</li> <li>• Umowa o pracę</li> <li>• Przepisy prawa dotyczące zatrudnienia cudzoziemców</li> <li>• Plan urlopów w jednostce organizacyjnej</li> <li>• Harmonogram czasu pracy</li> <li>• Świadczenie pracy</li> <li>• Świadczenia z ubezpieczeń społecznych w Polsce ze świadczeniami w wybranym państwie Unii Europejskiej</li> <li>• Dokumenty związane z rozwiązaniem stosunku pracy</li> <li>• Źródła zasad etycznych i prawnych związane z ochroną własności intelektualnej i ochroną danych osobowych</li> <li>• Zasady etyczne i prawne związane z ochroną własności intelektualnej i ochroną danych osobowych</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• rozróżnia rodzaje umów cywilnoprawnych</li> <li>• określa prawa i obowiązki stron w umowie sprzedaży</li> <li>• określa prawa i obowiązki stron w umowie najmu i umowie dzierżawy</li> <li>• sporządza projekt umowy o pracę</li> <li>• sporządza projekty dokumentów związanych z rozwiązaniem stosunku pracy</li> <li>• opracowuje plan urlopów w jednostce organizacyjnej</li> <li>• opracowuje rozkłady czasu pracy pracowników w jednostce organizacyjnej</li> <li>• sporządza świadectwo pracy</li> <li>• wymienia uniwersalne zasady kultury osobistej i etyki zawodowej</li> <li>• rozpoznaje przypadki naruszania zasad etyki zawodowej</li> <li>• używa form grzecznościowych w komunikacji ustnej i pisemnej</li> <li>• stosuje zasady etyczne i prawne związane z ochroną własności</li> </ul>   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | intelektualnej i ochroną danych osobowych                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rodzaje pism ze względu na treść, obieg, formę i jawność informacji</li> <li>• Jednolity rzeczowy wykaz akt</li> <li>• Segregacja dokumentów do archiwizacji</li> <li>• Informacje niejawne</li> <li>• Rejestracja i archiwizacja dokumentów w systemie tradycyjnym oraz EZD</li> <li>• Obieg dokumentów zgodnie ze strukturą organizacyjną i instrukcją kancelaryjną</li> <li>• Typy interesantów</li> <li>• Metody komunikowania się pisemnego i ustnego z interesantem</li> <li>• Procedury obsługi interesanta</li> <li>• Strategie obsługi interesantów</li> <li>• Techniki aktywnego słuchania</li> <li>• Identyfikacja potrzeb interesanta w zakresie prowadzonych spraw w jednostce organizacyjnej</li> <li>• Typy spotkań służbowych</li> <li>• Etapy planowania spotkań</li> <li>• Warunki organizacyjne spotkań służbowych w zależności od typu spotkania</li> <li>• Sposoby dokumentowania spotkań służbowych</li> <li>• Rodzaj, cel i tematyka spotkania</li> <li>• Oznaczenia normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej</li> <li>• Źródła informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• rozróżnia rodzaje pism stosowanych w jednostkach organizacyjnych ze względu na ich treść, formę, obieg i jawność informacji</li> <li>• klasyfikuje pisma jako wpływające, wychodzące i wewnętrzne oraz dobiera ich rodzaj do celu i charakteru załatwianej sprawy</li> <li>• wyjaśnia cel stosowania jednolitego rzeczowego wykazu akt, odczytuje symbole i hasła klasyfikacyjne oraz przyporządkowuje dokumentację do właściwych klas i kategorii archiwalnych</li> <li>• porządkuje dokumentację według rodzaju spraw, dat i przyjętego sposobu klasyfikacji oraz przygotowuje ją do archiwizacji zgodnie z obowiązującymi zasadami</li> <li>• wyjaśnia pojęcie informacji niejawnych, rozróżnia klauzule tajności oraz wskazuje zasady dostępu do takich informacji i sposoby ich zabezpieczania</li> <li>• rejestruje dokumenty w rejestrach i systemach elektronicznych, przyporządkowuje je do właściwych spraw oraz wykonuje czynności związane z ich przechowywaniem i archiwizacją w systemie tradycyjnym i elektronicznym systemie zarządzania dokumentacją (EZD)</li> <li>• odczytuje schemat struktury organizacyjnej jednostki, wskazuje zadania poszczególnych komórek organizacyjnych oraz kieruje dokumenty do właściwych stanowisk pracy</li> <li>• opisuje etapy obiegu dokumentacji i stosuje zasady określone w instrukcji kancelaryjnej</li> <li>• rozróżnia typy interesantów ze względu na ich potrzeby, oczekiwania i sposób komunikowania się oraz dobiera sposób obsługi do sytuacji</li> <li>• stosuje ustne i pisemne metody komunikowania się z interesantem, formułuje jasne i poprawne komunikaty oraz redaguje odpowiedzi</li> </ul> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>na zapytania z zachowaniem zasad kultury urzędowej</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• stosuje procedury obsługi interesanta, ustala rodzaj sprawy, określa wymagane dokumenty i informacje oraz kieruje interesanta do właściwej komórki organizacyjnej</li> <li>• dobiera strategię obsługi do potrzeb interesanta i charakteru sprawy, stosuje zasady uprzejmej, rzeczowej i bezstronnej obsługi oraz wskazuje sposoby rozwiązywania sytuacji konfliktowych</li> <li>• stosuje techniki aktywnego słuchania, w tym zadawanie pytań, parafrazowanie i podsumowywanie wypowiedzi oraz rozpoznaje bariery komunikacyjne</li> <li>• identyfikuje potrzeby interesanta, ustala cel kontaktu, wskazuje dokumenty niezbędne do załatwienia sprawy i przekazuje informacje dotyczące dalszego postępowania w zakresie swoich uprawnień</li> <li>• rozróżnia typy spotkań służbowych, określa ich cele i przewidywane rezultaty oraz dobiera rodzaj spotkania do charakteru omawianych zagadnień</li> <li>• planuje spotkania służbowe, ustala ich termin, tematykę i porządek, sporządza listę uczestników oraz przygotowuje materiały i dokumenty niezbędne do ich przeprowadzenia</li> <li>• dobiera pomieszczenie, wyposażenie i środki techniczne do rodzaju spotkania, liczby uczestników i jego celu, uwzględniając wymagania dostępności oraz ochrony informacji</li> <li>• dokumentuje przebieg spotkań służbowych, sporządza notatki, projekty protokołów i listy obecności oraz zapisuje podjęte ustalenia, przydzielone zadania i terminy ich realizacji</li> <li>• określa rodzaj, cel i tematykę spotkania, ustala zagadnienia wymagające omówienia oraz dobiera uczestników do zakresu planowanych działań</li> <li>• rozróżnia normy międzynarodowe, europejskie i krajowe, rozpoznaje oznaczenia ISO, EN i PN oraz odczytuje podstawowe elementy</li> </ul> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>oznaczenia normy, w tym numer i rok wydania</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>wskazuje źródła informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności, wyszukuje informacje o normach, określa ich zakres zastosowania oraz wskazuje cel i przykłady zastosowania oceny zgodności</li> <li>przestrzega zasad ochrony danych osobowych, bezpieczeństwa informacji i dokumentacji podczas wykonywania czynności kancelaryjnych oraz obsługi interesantów.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Pracownik lub organ podlegający wyłączeniu</li> <li>Przyczyny umorzenia/zawieszenia postępowania administracyjnego</li> <li>Prawa i obowiązki stron postępowania administracyjnego</li> <li>Przyczyny stwierdzenia nieważności decyzji</li> <li>Pisma i dokumenty w postępowaniu administracyjnym</li> <li>Postępowanie dowodowe</li> <li>Dowody w postępowaniu</li> <li>Struktura organów administracji publicznej</li> <li>Schemat graficzny struktury organów administracji publicznej</li> <li>Wewnętrzne akty prawne oraz instrukcje i regulaminy wewnętrzne podczas wykonywania pracy</li> <li>Zawiadomienie o wszczęciu postępowania administracyjnego</li> <li>Wezwanie do udziału w czynnościach procesowych i złożenia wyjaśnień</li> <li>Protokoły i adnotacje czynności administracyjnych</li> <li>Elementy decyzji administracyjnej</li> <li>Sposób rozpatrzenia skargi lub wniosku</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>określa uczestników postępowania administracyjnego</li> <li>ocenia zdolność procesową strony</li> <li>ustala ważność i zakres pełnomocnictwa</li> <li>wymienia prawa i obowiązki stron postępowania administracyjnego</li> <li>określa procedury doręczania pism i dokumentów w postępowaniu administracyjnym</li> <li>podaje terminy załatwiania spraw i czynności podejmowanych w postępowaniu administracyjnym</li> <li>określa skutki prawne niezachowania terminu załatwiania spraw i czynności w postępowaniu administracyjnym</li> <li>informuje stronę postępowania administracyjnego o przysługujących jej prawach i obowiązkach</li> <li>wskazuje przesłanki wyłączenia organu administracji publicznej lub pracownika organu administracji publicznej</li> <li>wyjaśnia przyczynę umorzenia postępowania administracyjnego</li> <li>wskazuje przyczynę stwierdzenia nieważności decyzji</li> <li>przygotowuje pisma i dokumenty w postępowaniu administracyjnym</li> <li>przeprowadza postępowanie dowodowe</li> <li>udziela informacji na każdym etapie postępowania.</li> </ul> |

## 5. Procedury osiągania celów kształcenia

---

### Proponowane metody nauczania

Zalecane jest analizowanie rozwiązań praktycznych z obserwacji, wywiadu, dokumentacji i porównywanie ich z umiejętnościami nabytymi w czasie zajęć oraz ćwiczenia praktyczne. Zajęcia przebiegają w formie pozaszkolnej. Praktykant powinien pracować indywidualnie i w zespole z pracownikami jednostki organizacyjnej, w której odbywa praktyki zawodowe.

### Obudowa dydaktyczna

Obowiązujące w jednostce organizacyjnej: schemat i opis struktury organizacyjnej, instrukcje, regulaminy, zarządzenia; ustawy i rozporządzenia z zakresu tematyki praktyki zawodowej; zestawy dokumentów stosowanych w przedsiębiorstwie; komputer z oprogramowaniem stosowanym w przedsiębiorstwie.

## 6. Warunki realizacji

---

Praktyka zawodowa powinna odbywać się w urzędach administracji publicznej rządowej i samorządowej oraz innych podmiotach stanowiących potencjalne miejsce zatrudnienia. W czasie czterotygodniowej praktyki zawodowej słuchacz powinien mieć możliwość skonfrontowania umiejętności nabytych w czasie zajęć z praktycznymi rozwiązaniami. Praktyka powinna też kształtować kompetencje personalne i społeczne, uczyć pracy w zespole, rozwijać komunikację interpersonalną. Zajęcia powinny odbywać się w formie zajęć indywidualnych i grupowych.

## 7. Proponowane metody sprawdzania osiągnięć słuchacza

---

Osiągnięcia słuchaczy można oceniać, stosując następujące metody: sprawdziany ustne, sprawdziany praktyczne, obserwację indywidualnej pracy praktykanta. Ponadto powinno się włączyć do oceny umiejętność nawiązywania kontaktów zgodnych z zasadami komunikacji interpersonalnej.

## 8. Zaliczenie praktyki zawodowej

---

Odbycie i zaliczenie praktyki zawodowej jest jednym z warunków zaliczenia całego kwalifikacyjnego kursu zawodowego.

Organizator kursu zwalnia słuchacza z obowiązku odbycia praktyki zawodowej w przypadkach określonych odrębnymi przepisami.

## 9. Indywidualizacja praktyki

---

Kurs jest dedykowany również absolwentom szkół branżowych I stopnia posiadającym orzeczenie o potrzebie kształcenia specjalnego. W takim przypadku w odniesieniu do praktyki zawodowej przewiduje się w szczególności:

- indywidualizację pracy podczas praktyki zawodowej, w tym dobór stanowiska odpowiedniego do możliwości słuchacza,
- dostosowanie form sprawdzania osiągnięć (ustnej, pisemnej, praktycznej) do rodzaju trudności wskazanych w orzeczeniu,
- możliwość odbycia praktyki w krótszych
- bieżącą współpracę wychowawcy, opiekuna praktyk oraz psychologa/pedagoga w monitorowaniu postępów i potrzeb słuchacza podczas praktyki.

Praktyka zawodowa może być realizowana w krótszych okresach, rozłożonych w czasie trwania kursu, w szczególności w wymiarze jednego tygodnia w każdym semestrze, pod warunkiem zrealizowania w trakcie kursu pełnego wymiaru praktyki. Terminy i organizację praktyki ustala się w porozumieniu z organizatorem kursu, podmiotem przyjmującym na praktykę oraz opiekunem praktyk, z uwzględnieniem możliwości organizacyjnych i potrzeb uczestnika kursu.