

Kwalifikacja cząstkowa na poziomie piątym Polskiej Ramy Kwalifikacji i europejskich ram kwalifikacji

Obsługa klienta w jednostkach administracji

Status: włączona funkcjonująca

Rodzaj: cząstkowa

Kategoria: szkolnictwo branżowe

Data włączenia do ZSK: 2019-09-01

Branża w szkolnictwie branżowym: ekonomiczno-administracyjna (EKA)

Dokument potwierdzający nadanie kwalifikacji: Certyfikat kwalifikacji zawodowej

Informacje o kwalifikacji

W razie potrzeby warunki, jakie musi spełniać osoba przystępująca do walidacji

Do egzaminu przystąpić mogą: 1. uczniowie i absolwenci branżowych szkół I stopnia, uczniowie i absolwenci 4-letnich techników oraz uczniowie, słuchacze i absolwenci szkół policealnych, rozpoczynający kształcenie w klasie I tych szkół od roku 2017/2018, a w kolejnych latach w kolejnych klasach/semestrach tych szkół, 2. uczniowie i absolwenci 5-letniego technikum rozpoczynający kształcenie w klasie I tej szkoły od roku 2019/2020, a w kolejnych latach w kolejnych klasach tych szkół, 3. uczniowie i absolwenci 2-letniej branżowej szkoły II stopnia, rozpoczynający kształcenie w klasie I tej szkoły począwszy od roku szkolnego 2020/2021, a w kolejnych latach w kolejnych klasach tych szkół, 4. osoby, które ukończyły kwalifikacyjne kursy zawodowe prowadzone przez podmioty, o których mowa w art. 117 ust. 2 ustawy z dnia 14 grudnia 2016 r. – Prawo oświatowe (Dz. U. z 2017 r. poz. 59), na których kształcenie rozpocznie się nie wcześniej niż 1 stycznia 2020 r., 5. osoby spełniające warunki określone w przepisach w sprawie egzaminów eksternistycznych – od dnia 1 listopada 2025 r., 6. osoby dorosłe, które ukończyły praktyczną naukę zawodu dorosłych lub przyuczenie do pracy dorosłych, jeżeli program przyuczenia uwzględnił wymagania w podstawie programowej kształcenia w zawodach, zgłoszonych przez starostę do komisji egzaminacyjnej – od dnia 1 listopada 2025 r.

Wymagane kwalifikacje poprzedzające

Opis

Świadectwo potwierdzające uzyskanie wykształcenia średniego lub średniego branżowego albo ukończenie 18 roku życia

Okres ważności dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji i warunki przedłużenia jego ważności

Bezterminowo

Informacje dodatkowe

Podstawa prawna włączenia kwalifikacji do ZSK

Na podstawie Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 16 maja 2019 r. w sprawie podstaw programowych kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz dodatkowych umiejętności zawodowych w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego

Kod kwalifikacji (do 2020 roku)

5C01900340

Kod kwalifikacji (od 2020 roku)

13284

Efekty uczenia się

Zestawy efektów uczenia się

1) Bezpieczeństwo i higiena pracy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Stosuje zasady bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisy prawa dotyczące ochrony

przeciwpożarowej i ochrony środowiska i ergonomii

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia przepisy prawa określające wymagania w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska i ergonomii
- b. wymienia regulacje wewnątrzzakładowe związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią
- c. opisuje działania realizowane w zakresie ochrony środowiska, ochrony przeciwpożarowej oraz ergonomii
- d. stosuje zasady recyklingu zużytych części urządzeń biurowych i wyposażenia
- e. wymienia zagrożenia jakie mogą wystąpić na stanowisku pracy biurowej
- f. wymienia konsekwencje naruszenia przepisów i zasad bezpieczeństwa i higieny pracy podczas wykonywania zadań zawodowych
- g. 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

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia instytucje i służby działające w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska
- b. 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

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia prawa i obowiązki pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy
- b. wymienia prawa i obowiązki pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy
- c. wskazuje prawa i obowiązki pracownika, który uległ wypadkowi przy pracy
- d. wskazuje rodzaje świadczeń z tytułu wypadku przy pracy
- e. wskazuje prawa i obowiązki pracownika, który zachorował na chorobę zawodową
- f. wskazuje rodzaje świadczeń z tytułu choroby zawodowej

4. Określa zagrożenia związane z występowaniem czynników szkodliwych w środowisku pracy

Kryteria weryfikacji:

- a. opisuje czynniki szkodliwe w środowisku pracy biurowej
- b. określa skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka
- c. opisuje sposoby zapobiegania zagrożeniom zdrowia i życia na stanowisku pracy

5. Określa skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka

Kryteria weryfikacji:

- a. wskazuje skutki oddziaływania czynników fizycznych na organizm człowieka
- b. wskazuje skutki oddziaływania czynników chemicznych na organizm człowieka
- c. wskazuje skutki oddziaływania czynników biologicznych na organizm człowieka
- d. wskazuje skutki oddziaływania czynników psychofizycznych na organizm człowieka
- e. 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

Kryteria weryfikacji:

- a. rozróżnia środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych
- b. 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

Kryteria weryfikacji:

- a. wskazuje zasady organizacji pracy i stanowiska pracy biurowej zgodnie z wymaganiami ergonomii
- b. wskazuje metody eliminacji czynników szkodliwych występujących w środowisku pracy
- c. organizuje działania prewencyjne zapobiegające powstawaniu pożaru lub innego zagrożenia w jednostce administracji
- d. wskazuje wymagania biurowych środków technicznych i materiałów biurowych sprzyjające ochronie środowiska

8. Udziela pierwszej pomocy w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego

Kryteria weryfikacji:

- a. opisuje podstawowe symptomy wskazujące na stany nagłego zagrożenia zdrowotnego
- b. ocenia sytuację poszkodowanego na podstawie analizy objawów obserwowanych u poszkodowanego
- c. zabezpiecza siebie, poszkodowanego i miejsce wypadku
- d. układa poszkodowanego w pozycji bezpiecznej
- e. powiadamia odpowiednie służby
- f. prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w urazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. krwotok, zmiążdżenie, amputacja, złamanie, oparzenie
- g. prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w nieurazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. omdlenie, zawał, udar
- h. wykonuje resuscytację krążeniowo-oddechową na fantomie zgodnie z wytycznymi Polskiej Rady Resuscytacji i Europejskiej Rady Resuscytacji

2) Podstawy administracji i prac biurowych

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Posługuje się pojęciami z zakresu mikroekonomii i makroekonomii

Kryteria weryfikacji:

- a. rozróżnia podstawowe pojęcia ekonomiczne, np.: popyt, podaż, koszt, konkurencja monopolistyczna, inflacja, bilans handlowy, wzrost gospodarczy, rozwój społeczno-gospodarczy
- b. wyjaśnia pojęcia ekonomiczne na przykładach
- c. identyfikuje podmioty wykonujące działalność gospodarczą
- d. opisuje zależności między podmiotami występującymi w gospodarce rynkowej

2. Stosuje instrumenty kompozycji marketingowej dla podniesienia efektywności działania i kształtowania wizerunku jednostki administracji

Kryteria weryfikacji:

- a. opisuje narzędzia kompozycji marketingowej
- b. określa zadania marketingowe mające na celu kształtowanie wizerunku jednostki administracji
- c. planuje działania marketingowe dotyczące prowadzonej działalności
- d. przygotowuje projekt strategii marketingowej posługując się instrumentami kompozycji marketingowej
- e. wyjaśnia pojęcia nieuczciwej konkurencji oraz zakazanej reklamy w stosowaniu strategii marketingowych
- f. wyjaśnia znaczenie badania efektywności działań marketingowych
- g. opisuje sposoby badania efektywności działań marketingowych
- h. opisuje podstawowe prawa konsumenta w Unii Europejskiej
- i. wymienia instytucje zajmujące się ochroną praw konsumenta

3. Przeprowadza analizę statystyczną dotyczącą funkcjonowania jednostki organizacyjnej

Kryteria weryfikacji:

- a. opisuje źródła danych statystycznych
- b. przetwarza dane dla potrzeb badania statystycznego
- c. posługuje się miarami tendencji centralnej, w tym średnią arytmetyczną, dominantą, medianą
- d. przeprowadza analizę dynamiki, struktury i natężenia badanego zjawiska
- e. prezentuje wyniki badań statystycznych

4. Stosuje programy komputerowe oraz urządzenia techniki biurowej wspomagające wykonywanie zadań zawodowych

Kryteria weryfikacji:

- a. prowadzi komputerową bazę danych w jednostce organizacyjnej
- b. prowadzi terminarz spraw w wybranym programie komputerowym
- c. wypełnia formularze elektroniczne
- d. stosuje zasady użytkowania i obsługi urządzeń techniki biurowej
- e. korzysta z internetu i poczty elektronicznej
- f. wymienia przepisy dotyczące licencji i legalności oprogramowania komputerowego
- g. stosuje zasady redagowania pism urzędowych
- h. prezentuje dane i wyniki analiz z wykorzystaniem technologii komputerowej

5. Przestrzega zasad postępowania z dokumentacją biurową: A. zarządza dokumentacją biurową; B. przechowuje dokumentację biurową

Kryteria weryfikacji:

- a. identyfikuje rodzaje dokumentów ze względu na treść, obieg, formę i jawność informacji
- b. przestrzega zasad postępowania z dokumentami wymagającymi zachowania tajemnicy
- c. kwalifikuje dokumenty zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt stosowanym w jednostce administracji
- d. rejestruje i archiwizuje dokumenty

6. Współpracuje z innymi komórkami organizacyjnymi i otoczeniem zewnętrznym jednostki organizacyjnej

Kryteria weryfikacji:

- a. przyporządkowuje zadania do poszczególnych komórek organizacyjnych
- b. opracowuje materiały informacyjne o jednostce organizacyjnej
- c. prowadzi rozmowy i korespondencję z wykorzystaniem nowoczesnych środków komunikacji i łączności
- d. analizuje rodzaj i liczbę skarg
- e. opracowuje narzędzia badania opinii klientów
- f. przygotowuje dokumenty do kontroli zewnętrznej

7. Obsługuje klientów

Kryteria weryfikacji:

- a. stosuje procedury ustalone w instrukcji kancelaryjnej
- b. kieruje klienta do właściwej komórki organizacyjnej
- c. projektuje przebieg załatwienia spraw
- d. przeprowadza bezpośrednią rozmowę z klientem
- e. przeprowadza rozmowę telefoniczną z klientem

8. Organizuje spotkania służbowe

Kryteria weryfikacji:

- a. określa rodzaj, cel i tematykę spotkania służbowego
- b. sporządza listę uczestników spotkania służbowego
- c. ustala porządek spotkania służbowego
- d. przygotowuje salę i materiały informacyjne na spotkanie służbowe
- e. sporządza dokumentację ze spotkania służbowego

9. Rozpoznaje właściwe normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia cele normalizacji krajowej
- b. wyjaśnia, czym jest norma i wymienia cechy normy
- c. rozróżnia oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej
- d. korzysta ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności

3) Sporządzanie dokumentów dotyczących spraw administracyjnych

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Rozróżnia formy działania jednostek administracji publicznej

Kryteria weryfikacji:

- a. identyfikuje źródła prawa administracyjnego
- b. określa rolę administracji i prawa administracyjnego
- c. opisuje podstawowe formy działania jednostek administracji publicznej
- d. rozróżnia władcze formy działania administracji publicznej (wydanie aktu administracyjnego, aktu normatywnego)
- e. rozróżnia niewładcze formy działania administracji publicznej (np. zawarcie umowy cywilnoprawnej, umowy publicznoprawnej, dokonywanie czynności materialno-publicznych)
- f. rozróżnia cechy władczych i niewładczych form działania administracji publicznej
- g. klasyfikuje akty administracyjne
- h. wskazuje różnice między aktem administracyjnym a aktem normatywnym

2. Charakteryzuje strukturę organizacyjną jednostek administracji publicznej

Kryteria weryfikacji:

- a. opisuje podział terytorialny państwa
- b. opisuje strukturę i kompetencje organów administracji publicznej
- c. odczytuje schemat graficzny struktury organów administracji publicznej

d. posługuje się przepisami prawa dotyczącymi podziału terytorialnego państwa

3. Rozróżnia zadania administracji publicznej na określonym szczeblu

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia zadania naczelnych organów administracji publicznej
- b. wskazuje różnice między zadaniami naczelnych organów i zadaniami centralnych organów administracji publicznej
- c. opisuje zadania organów uchwałodawczych samorządu terytorialnego
- d. określa zadania organów wykonawczych samorządu terytorialnego
- e. wymienia kompetencje organów nadzoru nad samorządem terytorialnym
- f. rozróżnia zadania organów administracji zespolonej i niezespolonej w województwie
- g. analizuje zadania wojewody jako zwierzchnika administracji zespolonej

4. Korzysta z różnych źródeł prawa oraz form prawotwórczej działalności państwa

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia źródła prawa w polskim i europejskim porządku prawnym
- b. rozróżnia prawo stanowione od prawa naturalnego i zwyczajowego
- c. określa elementy normy prawnej na podstawie wybranych przepisów prawa
- d. określa elementy stosunku prawnego
- e. rozróżnia rodzaje zdarzeń prawnych
- f. określa cechy charakterystyczne dla poszczególnych gałęzi prawa
- g. wyszukuje informacje z różnych źródeł prawa
- h. 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

Kryteria weryfikacji:

- a. rozróżnia akty normatywne wydawane przez organy ustawodawcze i organy wykonawcze
- b. określa hierarchię aktów normatywnych
- c. wymienia elementy aktu normatywnego
- d. wskazuje miejsce ogłaszania aktów normatywnych
- e. opisuje sposoby wejścia w życie aktu normatywnego
- f. 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

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia akty prawa, w tym instrukcje i regulaminy obowiązujące w jednostkach organizacyjnych administracji publicznej
- b. odróżnia akty prawne wewnętrzne od aktów prawnych zewnętrznych
- c. stosuje instrukcje, regulaminy, statuty
- d. posługuje się aktami prawnymi, w tym instrukcjami, regulaminami, statutami podczas wykonywania zadań zawodowych

7. Posługuje się podstawowymi pojęciami prawa cywilnego

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia źródła prawa cywilnego
- b. określa podmioty prawa cywilnego
- c. określa przedmiot prawa cywilnego

8. Ocenia skutki niezachowania terminów oraz formy czynności prawnej, określonych w przepisach prawa cywilnego

Kryteria weryfikacji:

- a. rozróżnia formę czynności prawnych
- b. oblicza terminyienne, tygodniowe, miesięczne i roczne, wynikające z przepisów prawa cywilnego
- c. sporządza pełnomocnictwo
- d. wskazuje wady oświadczenia woli

9. Stosuje przepisy prawa rzeczowego

Kryteria weryfikacji:

- a. rozróżnia własność i inne prawa rzeczowe
- b. wyjaśnia pojęcia nabycia i utraty własności
- c. rozróżnia ograniczone prawa rzeczowe
- d. rozróżnia sposoby nabycia i utraty własności

10. Określa rodzaje odpowiedzialności cywilnej

Kryteria weryfikacji:

- a. rozróżnia rodzaje odpowiedzialności cywilnej

- b. określa przesłanki odpowiedzialności cywilnej

11. Stosuje przepisy prawa zobowiązań

Kryteria weryfikacji:

- a. wskazuje źródła zobowiązań
- b. wskazuje podmioty stosunku zobowiązaniowego
- c. określa zasady wykonania zobowiązań
- d. ocenia skutki niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania
- e. określa przyczyny wygaśnięcia zobowiązania

12. Sporządza projekty wybranych umów cywilnoprawnych

Kryteria weryfikacji:

- a. rozróżnia rodzaje umów cywilnoprawnych
- b. określa prawa i obowiązki stron w umowie sprzedaży
- c. określa prawa i obowiązki stron w umowie najmu i umowie dzierżawy
- d. porównuje umowę najmu do umowy dzierżawy
- e. porównuje umowę zlecenia do umowy o dzieło
- f. opisuje elementy umowy leasingu
- g. sporządza projekt umowy sprzedaży
- h. sporządza projekt umowy najmu lokalu
- i. sporządza projekt umowy zlecenia i umowy o dzieło

13. Stosuje przepisy prawa pracy i ubezpieczeń społecznych

Kryteria weryfikacji:

- a. określa źródła oraz zakres prawa pracy i ubezpieczeń społecznych
- b. określa sposoby nawiązania stosunku pracy i rodzaje umów o pracę
- c. wskazuje prawa i obowiązki stron wynikające z umowy o pracę
- d. określa sposoby rozwiązywania umów o pracę
- e. określa różne systemy pracy
- f. stosuje zasady wynikające z różnych systemów rozliczania czasu pracy
- g. oblicza wymiar urlopu pracownika
- h. oblicza wynagrodzenia w różnych systemach pracy
- i. prowadzi akta osobowe pracownika
- j. określa rodzaje odpowiedzialności pracowniczej
- k. określa świadczenia przysługujące pracownikowi z tytułu ubezpieczenia społecznego
 - l. porównuje przepisy prawa dotyczące zatrudniania w Rzeczypospolitej Polskiej do przepisów w wybranym państwie Unii Europejskiej
- m. porównuje świadczenia z ubezpieczeń społecznych w Rzeczypospolitej Polskiej do świadczeń w wybranym państwie Unii Europejskiej

n. stosuje przepisy prawa dotyczące zatrudniania cudzoziemców

14. Sporządza dokumenty wynikające ze stosunku pracy

Kryteria weryfikacji:

- a. sporządza projekt umowy o pracę
- b. sporządza projekty dokumentów związanych z rozwiązaniem stosunku pracy
- c. opracowuje plan urlopów w jednostce organizacyjnej
- d. opracowuje rozkłady czasu pracy pracowników w jednostce organizacyjnej
- e. sporządza świadectwo pracy

15. Sporządza dokumenty dotyczące funkcjonowania jednostki administracyjnej z uwzględnieniem przepisów dotyczących ochrony danych osobowych, prawa autorskiego i prawa podatkowego

Kryteria weryfikacji:

- a. opracowuje wzory dokumentów dotyczące funkcjonowania jednostki administracyjnej
- b. prowadzi dokumentację zgodnie z instrukcją kancelaryjną
- c. stosuje przepisy prawa autorskiego i przepisy prawa podatkowego
- d. stosuje przepisy prawa dotyczące informacji niejawnych
- e. przestrzega zasad bezpieczeństwa w przetwarzaniu i przesyłaniu danych osobowych
- f. stosuje przepisy prawa dotyczące gromadzenia, przetwarzania, zabezpieczania i przechowywania danych osobowych i dokumentów
- g. stosuje przepisy dotyczące ochrony danych osobowych

4) Przygotowywanie i prowadzenie postępowania administracyjnego

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Przestrzega zasad postępowania administracyjnego

Kryteria weryfikacji:

- a. wyjaśnia podstawowe pojęcia postępowania administracyjnego
- b. określa zakres podmiotowy i przedmiotowy kodeksu postępowania administracyjnego
- c. korzysta z przepisów prawa postępowania administracyjnego
- d. wskazuje zasady ogólne postępowania administracyjnego

2. Wszczyna postępowanie administracyjne

Kryteria weryfikacji:

- a. rozróżnia wszczęcie postępowania administracyjnego z urzędu i wszczęcie postępowania administracyjnego na wniosek strony
- b. określa przesłanki wszczęcia postępowania administracyjnego
- c. określa uczestników postępowania administracyjnego
- d. rozróżnia sposoby wszczęcia postępowania administracyjnego
- e. bada zasadność żądania wszczęcia postępowania administracyjnego na wniosek strony
- f. sporządza zawiadomienie o wszczęciu postępowania administracyjnego

3. Określa właściwość organu administracyjnego

Kryteria weryfikacji:

- a. określa organ właściwy do załatwienia danej sprawy
- b. określa sytuacje wyłączenia organu lub pracownika
- c. wskazuje organ uprawniony do rozstrzygania sporów kompetencyjnych

4. Stosuje przepisy prawa w zakresie uprawnień i obowiązków stron postępowania administracyjnego

Kryteria weryfikacji:

- a. określa uczestników postępowania administracyjnego
- b. ocenia zdolność procesową strony
- c. ustala ważność i zakres pełnomocnictwa
- d. wymienia prawa i obowiązki stron postępowania administracyjnego
- e. określa procedury doręczania pism i dokumentów w postępowaniu administracyjnym
- f. podaje terminy załatwiania spraw i czynności podejmowanych w postępowaniu administracyjnym
- g. określa skutki prawne niezachowania terminu załatwiania spraw i czynności w postępowaniu administracyjnym
- h. informuje stronę postępowania administracyjnego o przysługujących jej prawach i obowiązkach

5. Ustala okoliczności istotne dla prowadzonego postępowania

Kryteria weryfikacji:

- a. wskazuje przesłanki wyłączenia organu administracji publicznej lub pracownika organu administracji publicznej
- b. wyjaśnia przyczynę umorzenia postępowania administracyjnego
- c. wskazuje przyczynę stwierdzenia nieważności decyzji
- d. przygotowuje pisma i dokumenty w postępowaniu administracyjnym
- e. przeprowadza postępowanie dowodowe
- f. udziela informacji na każdym etapie postępowania

6. Podejmuje czynności skłaniające strony do zawarcia ugody

Kryteria weryfikacji:

- a. wskazuje mediację jako sposób rozstrzygnięcia sprawy
- b. określa warunki zawarcia ugody
- c. sporządza projekt postanowienia zatwierdzającego ugodę

7. Przygotowuje rozprawę administracyjną

Kryteria weryfikacji:

- a. sporządza wezwanie do stawienia się stron na rozprawę
- b. określa przyczyny zawieszenia postępowania
- c. ustala warunki umorzenia postępowania administracyjnego

8. Sporządza dokumenty postępowania administracyjnego

Kryteria weryfikacji:

- a. sporządza wezwanie do udziału w innych czynnościach urzędowych i złożenia wyjaśnień
- b. sporządza protokoły i adnotacje czynności organu administracji

9. Sporządza projekty postanowień i decyzji administracyjnych

Kryteria weryfikacji:

- a. określa elementy decyzji administracyjnej
- b. sporządza projekt decyzji administracyjnej
- c. sporządza projekt postanowienia w postępowaniu administracyjnym

10. Ustala okoliczności nieważności decyzji administracyjnej

Kryteria weryfikacji:

- a. wskazuje przesłanki nieważności decyzji administracyjnej
- b. opisuje przesłanki stwierdzenia nieważności decyzji administracyjnej
- c. podaje skutki wydania decyzji administracyjnej z naruszeniem przepisów
- d. wstrzymuje z urzędu lub na żądanie strony wykonanie decyzji administracyjnej

11. Analizuje środki kontroli decyzji administracyjnej w trybie postępowania administracyjnego

Kryteria weryfikacji:

- a. stosuje środki kontroli decyzji administracyjnej wydanej w toku postępowania administracyjnego
- b. sporządza odwołanie od decyzji administracyjnej
- c. sporządza zażalenie na postanowienie
- d. wskazuje środki odwoławcze w postępowaniu administracyjnym
- e. wymienia przesłanki wznowienia postępowania administracyjnego
- f. sporządza projekt postanowienia o wznowieniu postępowania administracyjnego i odmowie wznowienia postanowienia administracyjnego
- g. uzasadnia uchylenie lub zmianę decyzji ostatecznej na wybranym przykładzie
- h. określa przyczyny wznowienia postępowania administracyjnego

12. Ustala czynności związane z egzekucją administracyjną

Kryteria weryfikacji:

- a. określa cel postępowania egzekucyjnego w administracji
- b. stosuje zasady prowadzenia egzekucji w administracji
- c. ustala sposoby prowadzenia postępowania egzekucyjnego w administracji
- d. opisuje podmioty postępowania egzekucyjnego w administracji
- e. dobiera środki egzekucyjne w administracji
- f. sporządza pisma i dokumenty w toku egzekucji administracyjnej
- g. określa warunki umorzenia postępowania egzekucyjnego w administracji
- h. opracowuje projekt tytułu wykonawczego

5) Sporządzanie analiz i sprawozdań

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Charakteryzuje jednostki sektora finansów publicznych

Kryteria weryfikacji:

- a. wskazuje przepisy prawa regulujące działalność sektora finansów publicznych
- b. rozróżnia jednostki sektora finansów publicznych
- c. określa cechy jednostek sektora finansów publicznych
- d. identyfikuje zadania jednostek sektora finansów publicznych
- e. określa zasady finansów publicznych
- f. stosuje zasady kontroli zarządczej w jednostce sektora finansów publicznych

2. Charakteryzuje dochody i wydatki budżetu państwa i budżetu jednostki samorządu

terytorialnego

Kryteria weryfikacji:

- a. wyjaśnia zasady konstrukcji budżetu
- b. omawia procedurę budżetową
- c. rozróżnia dochody i wydatki budżetu państwa, województwa, powiatu i gminy
- d. omawia pozycje budżetu państwa, województwa, powiatu i gminy
- e. wymienia źródła finansowania deficytu budżetowego państwa i jednostki samorządu terytorialnego

3. Analizuje sprawozdania budżetowe i finansowe jednostki organizacyjnej sektora finansów publicznych

Kryteria weryfikacji:

- a. opisuje zasady sporządzania sprawozdań budżetowych i finansowych
- b. rozróżnia elementy budowy sprawozdania finansowego i budżetowego
- c. omawia system sprawozdawczości budżetowej
- d. analizuje budżet państwa i jednostki samorządu terytorialnego
- e. ocenia poprawność i kompletność sporządzenia sprawozdania budżetowego
- f. wskazuje przyczyny i skutki zmian w pozycjach budżetowych
- g. omawia obieg sprawozdań, bilans, zestawienie zysków i strat oraz zestawienie zmian w funduszu
- h. przeprowadza wstępną analizę bilansu i rachunku zysków i strat
- i. analizuje stopień wykonania budżetu państwa i budżetu jednostki samorządu terytorialnego
- j. analizuje strukturę wydatków i dochodów jednostek i zakładów budżetowych
- k. ocenia sytuację materialną i majątkową jednostki organizacyjnej sektora finansów publicznych

6) Język obcy zawodowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Posługuje się podstawowym zasobem środków językowych w języku obcym nowożytnym (ze szczególnym uwzględnieniem środków leksykalnych), umożliwiającym realizację czynności zawodowych w zakresie tematów związanych: 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

Kryteria weryfikacji:

- a. rozpoznaje oraz stosuje środki językowe umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie: 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

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: a) rozumie proste wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. rozmowy, wiadomości, komunikaty, instrukcje lub filmy instruktażowe, prezentacje), artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka; b) rozumie proste wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. napisy, broszury, instrukcje obsługi, przewodniki, dokumentację zawodową)

Kryteria weryfikacji:

- a. określa główną myśl wypowiedzi lub tekstu lub fragmentu wypowiedzi lub tekstu
- b. znajduje w wypowiedzi lub tekście określone informacje
- c. rozpoznaje związki między poszczególnymi częściami tekstu
- d. układa informacje w określonym porządku

3. Samodzielnie tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne i pisemne w języku obcym nowożytnym, w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych: a) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. polecenie, komunikat, instrukcję); 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)

Kryteria weryfikacji:

- a. opisuje przedmioty, działania i zjawiska związane z czynnościami zawodowymi
- b. przedstawia sposób postępowania w różnych sytuacjach zawodowych (np. udziela instrukcji, wskazówek, określa zasady)
- c. wyraża i uzasadnia swoje stanowisko
- d. stosuje zasady konstruowania tekstów o różnym charakterze
- e. stosuje formalny lub nieformalny styl wypowiedzi adekwatnie do sytuacji

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: a) reaguje ustnie (np. podczas rozmowy z innym pracownikiem, klientem, kontrahentem, w tym rozmowy telefonicznej) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych; 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

Kryteria weryfikacji:

- a. rozpoczyna, prowadzi i kończy rozmowę
- b. uzyskuje i przekazuje informacje i wyjaśnienia
- c. wyraża swoje opinie i uzasadnia je, pyta o opinie, zgadza się lub nie zgadza z opiniami innych osób
- d. prowadzi proste negocjacje związane z czynnościami zawodowymi

- e. stosuje zwroty i formy grzecznościowe
- f. dostosowuje styl wypowiedzi do sytuacji

5. Zmienia formę przekazu ustnego lub pisemnego w języku obcym nowożytnym w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych

Kryteria weryfikacji:

- a. przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje zawarte w materiałach wizualnych (np. wykresach, symbolach, piktogramach, schematach) oraz audiowizualnych (np. filmach instruktażowych)
- b. przekazuje w języku polskim informacje sformułowane w języku obcym nowożytnym
- c. przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje sformułowane w języku polskim lub tym języku obcym nowożytnym
- d. przedstawia publicznie w języku obcym nowożytnym wcześniej opracowany materiał, np. prezentację

6. Wykorzystuje strategie służące doskonaleniu własnych umiejętności językowych oraz podnoszące świadomość językową: a) wykorzystuje techniki samodzielnej pracy nad językiem obcym nowożytnym; b) współdziała w grupie; c) korzysta ze źródeł informacji w języku obcym nowożytnym; d) stosuje strategie komunikacyjne i kompensacyjne

Kryteria weryfikacji:

- a. korzysta ze słownika dwujęzycznego i jednojęzycznego
- b. współdziała z innymi osobami, realizując zadania językowe
- c. korzysta z tekstów w języku obcym nowożytnym, również za pomocą technologii informacyjno-komunikacyjnych
- d. identyfikuje słowa kluczowe, internacjonalizmy
- e. wykorzystuje kontekst (tam, gdzie to możliwe), aby w przybliżeniu określić znaczenie słowa
- f. upraszcza (jeżeli to konieczne) wypowiedź, zastępuje nieznane słowa innymi, wykorzystuje opis, środki niewerbalne

7) Kompetencje personalne i społeczne

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Przestrzega zasad kultury osobistej i etyki podczas realizacji zadań zawodowych

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia uniwersalne zasady kultury osobistej i etyki zawodowej
- b. rozpoznaje przypadki naruszania zasad etyki zawodowej
- c. używa form grzecznościowych w komunikacji ustnej i pisemnej
- d. stosuje zasady etyczne i prawne związane z ochroną własności intelektualnej i ochroną danych osobowych

2. Wykazuje się kreatywnością i otwartością na zmiany

Kryteria weryfikacji:

- a. ocenia różne możliwości reakcji w zmiennych warunkach pracy
- b. podejmuje inicjatywę w nietypowej sytuacji
- c. wyjaśnia znaczenie zmiany w życiu człowieka

3. Planuje wykonanie zadania

Kryteria weryfikacji:

- a. szacuje czas i budżet potrzebny do wykonania zadania
- b. planuje wykonanie zadania zgodnie z możliwościami ich realizacji
- c. analizuje zasady i procedury wykonania zadania
- d. realizuje zadania w wyznaczonym czasie
- e. dokonuje analizy i oceny podejmowanych działań

4. Ponosi odpowiedzialność za podejmowane działania

Kryteria weryfikacji:

- a. rozpoznaje przypadki naruszania norm i procedur postępowania
- b. wskazuje obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania

5. Stosuje techniki radzenia sobie ze stresem

Kryteria weryfikacji:

- a. rozpoznaje źródła stresu podczas wykonywania zadań zawodowych
- b. wskazuje najczęstsze przyczyny sytuacji stresowych w pracy zawodowej
- c. określa skutki stresu
- d. stosuje sposoby radzenia sobie z emocjami i stresem

6. Doskonali umiejętności zawodowe

Kryteria weryfikacji:

- a. określa umiejętności i kompetencje niezbędne w wykonywaniu zawodu

- b. analizuje własne kompetencje
- c. wyznacza sobie cele rozwojowe, sposoby i terminy ich realizacji
- d. planuje kierunki uczenia się i doskonalenia zawodowego na stanowisku pracy
- e. wykorzystuje różne źródła informacji w celu doskonalenia umiejętności zawodowych na stanowisku pracy

7. Przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy

Kryteria weryfikacji:

- a. pozyskuje dane osobowe zgodnie z przepisami prawa
- b. przestrzega zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych
- c. przechowuje dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa
- d. respektuje zasady dotyczące przestrzegania tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy
- e. przedstawia konsekwencje nieprzestrzegania tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy

8. Negocjuje warunki porozumień

Kryteria weryfikacji:

- a. rozróżnia rodzaje negocjacji
- b. stosuje techniki negocjacyjne

9. Stosuje zasady komunikacji interpersonalnej

Kryteria weryfikacji:

- a. omawia ogólne zasady komunikacji interpersonalnej
- b. opisuje mowę ciała w komunikacji interpersonalnej
- c. stosuje aktywne metody słuchania

10. Współpracuje w zespole

Kryteria weryfikacji:

- a. formułuje wnioski na podstawie opinii członków zespołu
- b. ustala warunki współpracy
- c. rozpoznaje zachowania destrukcyjne i hamujące współpracę w zespole
- d. rozpoznaje kluczowe role w zespole
- e. kontroluje wykonanie przydzielonych zadań
- f. identyfikuje funkcje konfliktu w organizacji

8) Organizacja pracy małych zespołów

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Organizuje pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań

Kryteria weryfikacji:

- a. dokonuje analizy przydzielonych zadań
- b. planuje pracę zespołu zadaniowego
- c. kieruje pracą zespołu zadaniowego

2. Dobiera osoby do wykonania zadań

Kryteria weryfikacji:

- a. rozpoznaje kompetencje i umiejętności osób pracujących w zespole
- b. rozdziela zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu

3. Kieruje wykonaniem przydzielonych zadań

Kryteria weryfikacji:

- a. stosuje zasady delegowania uprawnień
- b. wydaje dyspozycje osobom realizującym poszczególne zadania
- c. omawia sposoby motywowania członków zespołu zadaniowego
- d. stosuje techniki komunikowania się w zespole

4. Monitoruje i ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań

Kryteria weryfikacji:

- a. kontroluje jakość wykonanych zadań zawodowych według przyjętych kryteriów
- b. udziela informacji zwrotnej

Instytucje certyfikujące i podmioty powiązane z kwalifikacją

#	Instytucje certyfikujące (IC)	Instytucje walidujące
1	Okręgowe Komisje Egzaminacyjne	
2	Okręgowa Komisja Egzaminacyjna w Łomży	
3	Okręgowa Komisja Egzaminacyjna w Gdańsku	
4	Okręgowa Komisja Egzaminacyjna w Warszawie	
5	Okręgowa Komisja Egzaminacyjna w Poznaniu	
6	Okręgowa Komisja Egzaminacyjna w Łodzi	
7	Okręgowa Komisja Egzaminacyjna we Wrocławiu	
8	Okręgowa Komisja Egzaminacyjna w Jaworznie	
9	Okręgowa Komisja Egzaminacyjna w Krakowie	

Minister właściwy dla kwalifikacji:

Minister Edukacji