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 uwzględniał 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, zmiażdżenie, 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 względuna 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 terminy dzienne, 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 przepisóww wybranym państwie Unii Europejskiej
m. porównuje świadczenia z ubezpieczeń społecznych w Rzeczypospolitej Polskiej do świadczeńw 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 dokumentóww 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 administracyjnegoo 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 mediacje 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 egzekucjiw administracji
c. ustala sposoby prowadzenia postępowania egzekucyjnego w administracji
d. opisuje podmioty postępowania egzekucyjnegow 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 klucze, 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 zgodniez 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