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

Prowadzenie obsługi biura

Status: włączona funkcjonująca

Rodzaj: cząstkowa

Kategoria: wolnorynkowe

Data włączenia do ZSK: 2019-07-17

Dokument potwierdzający nadanie kwalifikacji: Certyfikat kwalifikacji wolnorynkowej

Krótka charakterystyka kwalifikacji

Osoba posiadająca kwalifikację „Prowadzenie obsługi biura” jest gotowa do samodzielnego planowania i realizowania zadań administracyjnych i logistycznych związanych z funkcjonowaniem biura. Wypełnia zadania dotyczące obiegu dokumentów w ramach obowiązującego w przedsiębiorstwie otoczenia formalno-prawnego. Obsługuje korespondencję, ewidencjonuje przesyłki wychodzące i przychodzące. Na podstawie wytycznych przygotowuje treść pism i materiałów niezbędnych w pracy biura oraz redaguje je w formie dostosowanej do odbiorców i celu.
Osoba posiadająca kwalifikację jest przygotowana do obsługiwania interesantów w ramach wyznaczonego przez pracodawcę zakresu obowiązków. Wykorzystuje zdolności interpersonalne, stosuje zasady savoir-vivre’u oraz dress code’u. Przyjmuje odpowiedzialność za wykonywane działania zawodowe.
Osoba posiadająca kwalifikację może znaleźć zatrudnienie na stanowiskach biurowych w wielu branżach, zarówno w przedsiębiorstwach, instytucjach publicznych czy organizacjach pozarządowych. W orientacyjnym nakładzie pracy podano czas potrzebny na szkolenie. Szacowany dodatkowy czas pracy własnej wynosi 45 godzin.

Informacje o kwalifikacji

Grupy osób, które mogą być zainteresowane uzyskaniem kwalifikacji

Kwalifikacją mogą być zainteresowane w szczególności osoby dorosłe, które:
● chcą zdobyć nową kwalifikację w krótkim czasie, kluczową z punktu widzenia rynku pracy;
● posiadają doświadczenie w pracach biurowych i chciałyby je potwierdzić, a tym samym powrócić na rynek pracy;

● powracają lub wchodzą na rynek pracy;
● są w wieku 50 i są wykluczone zawodowo i/lub cyfrowo;
● są długotrwale bezrobotne, chcą zdobyć umiejętności, otwierające możliwość pracy w wielu branżach;
● są niezadowolone ze swojej aktualnej sytuacji zawodowej i chcą się przekwalifikować;
● nie mają potwierdzonych kwalifikacji w zakresie prowadzenia prac biurowych, a chciałyby podjąć pracę w biurze.

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

Osoba przystępująca do walidacji musi posiadać kwalifikację pełną na poziomie 3 PRK.

Wymagane kwalifikacje poprzedzające

Opis

Kwalifikacja pełna na poziomie 3 PRK

Typowe możliwości wykorzystania kwalifikacji

Osoba posiadająca kwalifikację może znaleźć zatrudnienie na stanowiskach biurowych w wielu branżach, zarówno w przedsiębiorstwach i instytucjach publicznych, a także organizacjach pozarządowych. Kwalifikacja pozwala na wykonywanie uniwersalnych czynności biurowych zarówno w małych firmach, jak i w dużych przedsiębiorstwach i instytucjach. Osoba posiadająca kwalifikację może pracować w sekretariacie, recepcji, rejestracji oraz wszelkich komórkach typu “back office”, może także pełnić niższe funkcje w biurze zarządu czy wydziale urzędu.

Okres ważności dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji i warunki przedłużenia jego ważności

Bezterminowy

Zapotrzebowanie na kwalifikację

Polska należy do najważniejszych lokalizacji outsourcingowych i offshoringowych w Europie i na świecie. W raporcie 2015 Tholons Top 100 Outsourcing Destinations Kraków zajął 9. miejsce w świecie i najwyższe wśród outsourcingowych lokalizacji europejskich (Report 2015 Tholons Top 100 Outsourcing Destinations, s. 2, http://www.tholons.com/nl_pdf/Tholons_Whitepaper_December_2014.pdf). W I kwartale 2017 roku w Polsce funkcjonowało łącznie 1078 centrów usług biznesowych (polskich i zagranicznych) zatrudniających 244 tys. osób, z czego 17% pracowników w Centrach Usług Biznesowych było zatrudnionych w obszarze „Zarządzanie dokumentacją” oraz „Kontakty z klientem” (Raport ABSL „Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce 2017”, s. 6, s.25). W stosunku do I kwartału 2016 roku

wzrost zatrudnienia w centrach usług wyniósł 15%, a w 2020 r. prognozowana liczba osób zatrudnionych w sektorze przekroczy 300 tys. osób. Systematyczny wzrost sektora usług biznesowych w Polsce generuje nowe miejsca pracy dla osób zajmujących się zapewnieniem obiegu dokumentów i użytkowaniem pakietów oprogramowania biurowego, co świadczy o przewidywanym zapotrzebowaniu gospodarki krajowej i europejskiej na kwalifikację Prowadzenie obsługi biura. Z najnowszego opracowania ”Barometr zawodów 2017” wynika, że zawód Pracownik administracyjny i biurowy z zawodu nadwyżkowego w 2016 roku zmienił kategorię na „w równowadze”. Jednocześnie w wyżej wspomnianym opracowaniu podkreśla się, że praca biurowa jest ciągle oceniana przez kandydatów jako „praca marzeń” i jest chętnie podejmowana przez osoby poszukujące zatrudnienia. Jednak, jak podkreślają pracownicy powiatowych urzędów pracy, wiele osób nie posiada podstawowych kwalifikacji wymaganych w tego typu pracy, czyli m.in. obsługi komputera, odpowiedniej kultury osobistej (”Barometr zawodów 2017”, str. 19).
Z kolei analiza najbardziej popularnych portali z ofertami pracy (m.in. pracuj.pl, praca.pl, olx.pl) wskazuje, że w I kwartale 2017 roku jednostki dysponujące wolnymi miejscami pracy najczęściej poszukiwały:
● robotników przemysłowych i rzemieślników (22,1%),
● specjalistów (21,7%),
● operatorów i monterów maszyn i urządzeń (15,0%),
● pracowników usług i sprzedawców (12,3%),
● pracowników biurowych (11,7%) – co świadczy o zapotrzebowaniu na wykwalifikowanych pracowników w tym obszarze.
Z danych Fundacji VCC dotyczących realizowanych w systemie VCC procesów walidacji wynika, że ilość osób przystępujących do egzaminów z kwalifikacji zbieżnych z zakresem kwalifikacji Prowadzenie obsługi biura systematycznie wzrasta. W 2016 roku do weryfikacji w zakresie efektów uczenia się właściwych dla kwalifikacji Prowadzenie obsługi biura przystąpiło 1006 osób, a w pierwszych 3 kwartałach 2017 roku już ponad dwukrotnie więcej – 2329 osób, co świadczy o zapotrzebowaniu na potwierdzanie tej kwalifikacji.

Odniesienie do kwalifikacji o zbliżonym charakterze oraz wskazanie kwalifikacji ujętych w ZRK zawierających wspólne zestawy efektów uczenia się

Kwalifikacja "Prowadzenie obsługi biura" wykazuje podobieństwa z zawodem technik prac biurowych (411004) oraz kwalifikacją AU.27 Wykonywanie prac biurowych (Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 31 marca 2017 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach (Dz.U. 2017 poz. 860). Kwalifikacja "Prowadzenie obsługi biura" potwierdza gotowość do wykonywania zadań związanych z bieżącym prowadzeniem prac biura. Jest adresowana przede wszystkim do osób dorosłych, które wykonują lub chcą wykonywać prace biurowe w przedsiębiorstwach i instytucjach publicznych lub prywatnych. Koncentruje się na najbardziej uniwersalnych zadaniach zawodowych (realizacja zadań związanych z obiegiem dokumentów, obsługa interesantów, użytkowanie aplikacji biurowych), które są realizowane na stanowiskach pracy w środowisku biurowym. Kwalifikacja AU.27 potwierdza gotowość do organizowania pracy biura (efekty kształcenia: sporządza pisma urzędowe dotyczące funkcjonowania jednostki organizacyjnej; sporządza rzeczowy wykaz akt; organizuje pracę biura lub sekretariatu; przygotowuje zebrania, narady i konferencje) oraz przygotowywania dokumentów biurowych na potrzeby osób niepełnosprawnych efekty kształcenia: obsługuje programy oraz urządzenia dla niewidomych i słabowidzących; przestrzega zasad przygotowania dokumentów brajlowskich; stosuje programy do przetwarzania plików tekstowych na pliki dźwiękowe), dlatego nakład pracy dla tej kwalifikacji jest większy i przypisany poziom PRK wyższy niż proponowany dla kwalifikacji "Prowadzenie obsługi biura". W kwalifikacji "Prowadzenie obsługi biura" zostały uwzględnione efekty uczenia się (Zestaw 02. Obsługa interesantów, umiejętności: Dobiera typ ubioru służbowego do okoliczności; Prowadzi rozmowę bezpośrednią z interesantem; Prowadzi rozmowę telefoniczną), które nie mają swojego odpowiednika w

kwalifikacji AU.27, a które są ważne w kontekście obserwowanego na rynku przedsiębiorstw wzrostu wagi zarządzania jakością i projakościowego podejścia do klienta. Pracownik prowadzący obsługę biura jako „pierwszy kontakt" dla klientów i interesariuszy pełni kluczową rolę w systemie zapewniania jakości i w zarządzaniu satysfakcją klienta. Kwalifikacja potwierdzająca umiejętności bieżącego prowadzenia prac biura odpowiada na zapotrzebowanie społeczne i gospodarcze związane z dynamicznym rozwojem przedsiębiorstw.

Wymagania dotyczące walidacji i podmiotów przeprowadzających walidację

<p>1. Metody stosowane w walidacji
Weryfikacja składa się z dwóch etapów: egzaminu teoretycznego (testu wiedzy) i egzaminu praktycznego.
Test wiedzy przeprowadzany jest w elektronicznym systemie w ośrodku egzaminacyjnym. Osobie egzaminowanej podczas rozwiązywania testu nie wolno korzystać z innych aplikacji (w tym otwierać stron internetowych) niż system do przeprowadzania egzaminu.
W części praktycznej dopuszcza się zastosowanie następujących metod weryfikacji – symulacja lub rozmowa z komisją. Umiejętność „Użytkuje urządzenia biurowe" oraz wszystkie umiejętności z Zestawu 3 muszą być weryfikowane symulacją.

Zasoby kadrowe - wymagania kompetencyjne w stosunku do osób przeprowadzających walidację
W procesie weryfikacji podczas egzaminu teoretycznego biorą udział:
- operator systemu egzaminacyjnego, który organizuje zaplecze techniczne do przeprowadzenia weryfikacji i nadzoruje przebieg testu;
- komisja walidacyjna, składająca się z 2 egzaminatorów, która przeprowadza część praktyczną egzaminu; osoba będąca egzaminatorem może być jednocześnie operatorem systemu egzaminacyjnego. Operator systemu egzaminacyjnego musi posiadać:
- wykształcenie minimum średnie;
- znajomość obsługi komputera w zakresie uruchamiania oraz podstawowej obsługi systemu i zainstalowanych aplikacji;
- umiejętność rozwiązywania problemów w sytuacji trudności z nawiązaniem lub zanikiem połączenia internetowego lub obsługą przeglądarki w zakresie kompatybilności z platformą egzaminacyjną.
Weryfikację efektów uczenia się w części praktycznej prowadzi komisja walidacyjna, składająca się z minimum 2 osób.
Jeden z członków komisji walidacyjnej musi posiadać:
- wykształcenie wyższe;
- minimum pięcioletnie udokumentowane doświadczenie zawodowe bezpośrednio związane z wykonywaniem zadań określonych dla kwalifikacji.
Drugi z członków komisji walidacyjnej musi posiadać:
- wykształcenie wyższe;
- minimum pięcioletnie udokumentowane doświadczenie w przygotowaniu osób uczących się do wykonywania zadań bezpośrednio związanych z kwalifikacją.
Obaj członkowie komisji walidacyjnej:
- stosują kryteria weryfikacji przypisane do efektów uczenia się dla opisywanej kwalifikacji oraz kryteria oceny formalnej i merytorycznej dowodów na posiadanie efektów uczenia się właściwych dla opisywanej kwalifikacji;
- stosują zasady prowadzenia weryfikacji, a także różne metody weryfikacji efektów uczenia się, zgodnie z celami walidacji i zasadami Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.

Sposób prowadzenia walidacji oraz warunki organizacyjne i materialne niezbędne do prawidłowego prowadzenia walidacji
Instytucja walidująca musi stosować rozwiązania zapewniające rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji. W szczególności istotne jest zapewnienie bezstronności osób przeprowadzających walidację m. in przez rozdział osobowy mający na celu zapobieganie konfliktowi interesów osób przeprowadzających walidację. Osoby te nie mogą weryfikować efektów uczenia się osób, które były przez nie przygotowywane do uzyskania kwalifikacji.
Instytucja prowadząca walidację musi zapewnić bezstronną i niezależną procedurę odwoławczą, w ramach której osoby uczestniczące w procesie walidacji i certyfikacji mają możliwość odwołania się od decyzji dotyczących spełnienia wymogów formalnych, samych egzaminów, a także decyzji kończącej

walidację. W przypadku negatywnego wyniku walidacji instytucja prowadząca walidację jest zobowiązana przedstawić uzasadnienie decyzji.
Instytucja prowadząca walidację musi zapewnić:
– stanowisko komputerowe dla kandydata ubiegającego się o nadanie kwalifikacji (jedno stanowisko dla jednego kandydata), wyposażone w pakiet programów biurowych (w szczególności edytor tekstu, arkusz kalkulacyjny, program do tworzenia prezentacji multimedialnych, program pocztowy, przeglądarkę internetową z dostępem do Internetu);
– sprzęt biurowy wraz z instrukcją obsługi, kopiarkę, drukarkę, skaner, faks (lub urządzenie wielofunkcyjne), niszczarkę, bindownicę, laminarkę, zszywacz, dziurkacz, rozszywacz oraz materiały eksploatacyjne do tych urządzeń;
– inne materiały konieczne do wykonywania zadań, np. formularze wniosków o wydanie zaświadczeń.

2. Etapy identyfikowania i dokumentowania
Nie określa się wymagań.</p>

Informacje dodatkowe

Podstawa prawna włączenia kwalifikacji do ZSK

Na podstawie Obwieszczenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 2019-07-02 r. w sprawie włączenia kwalifikacji rynkowej >Prowadzenie obsługi biura< do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (Monitor Polski z dnia 2019-07-17 r., poz. 687)

Data rozpoczęcia funkcjonowania kwalifikacji w ZSK

2020-11-10

Orientacyjny nakład pracy potrzebny do uzyskania kwalifikacji (w godzinach)

110

Termin dokonywania przeglądu kwalifikacji

Nie rzadziej niż raz na 10 lat

Termin następnego przeglądu kwalifikacji

2029-07-17

Kod dziedziny kształcenia

346 - Obsługa sekretarska i biurowa

Kod PKD (wg klasyfikacji 2007)

82.11 - Działalność usługowa związana z administracyjną obsługą biura

Kod kwalifikacji (do 2020 roku)

3C341900062

Kod kwalifikacji (od 2020 roku)

12696

Streszczenie opinii uzyskanych podczas konsultacji projektu kwalifikacji

Za włączeniem kwalifikacji "Prowadzenia obsługi biura" do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji przemawiają następujące argumenty:
1) Kwalifikacja ta odpowiada na aktualne potrzeby rynku pracy. Wpisana już do ZSK zbliżona kwalifikacja cząstkowa "Wykonywanie prac biurowych" AU.27 nie jest podstawą do zanegowania potrzeby włączenia wnioskowanej kwalifikacji rynkowej do ZSK;
2) Zawiera synergiczne połączenie efektów uczenia się w obszarze kontaktu z klientem oraz administracyjnego prowadzenia obsługi wraz z nabyciem kompetencji cyfrowych;
3) Zorientowana jest na grupy najbardziej wykluczone zawodowo na rynku pracy;
4) Wnioskodawca wskazał właściwie osoby potencjalnie zainteresowane uzyskaniem danej kwalifikacji rynkowej;
5) Opisane efekty uczenia są wystarczającą podstawą do podejmowania działań, które zostały opisane w kwalifikacji.

Efekty uczenia się

Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się

Osoba posiadająca kwalifikację „Prowadzenie obsługi biura” jest gotowa do planowania i realizowania prostych zadań administracyjnych i logistycznych związanych z funkcjonowaniem biura. Wypełnia zadania dotyczące obiegu dokumentów w ramach obowiązującego w przedsiębiorstwie otoczenia formalno-prawnego. Wysyła korespondencję, ewidencjonuje przesyłki wychodzące i przychodzące. Na podstawie wytycznych przygotowuje treść pism i materiałów niezbędnych w pracy biura oraz redaguje je w formie dostosowanej do odbiorców i celu. Osoba posiadająca kwalifikację jest przygotowana do obsługiwania interesantów w ramach wyznaczonego przez pracodawcę zakresu obowiązków. Przeprowadza rozmowy twarzą w twarz oraz telefoniczne związane z funkcjonowaniem biura. W trakcie wykonywania zadań wykorzystuje zdolności interpersonalne, w tym stosuje techniki komunikacji werbalnej i niewerbalnej, jak również zasady savoir-vivre’u oraz dress code’u. Wykorzystuje proste urządzenia i sprzęty biurowe oraz wykonuje podstawowe czynności związane z obsługą eksploatacyjną urządzeń (takie jakie wymiana tuszy i tonerów, usuwanie prostych niesprawności urządzeń polegających m. in. na usunięciu zaciętego papieru, a następnie usuwanie wyświetlanych na panelu urządzenia komunikatów o wystąpieniu błędu). Użytkuje typowe aplikacje biurowe przeznaczone do edycji tekstu, wykonywania obliczeń oraz przeglądania stron www i obsługi poczty elektronicznej. Osoba posiadająca kwalifikację przyjmuje odpowiedzialność za wykonywane działania zawodowe.

Zestawy efektów uczenia się

1) Realizacja zadań związanych z obiegiem dokumentów

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Charakteryzuje zasady obiegu dokumentów oraz wykonuje czynności związane z obsługiwaniem maszyn i sprzętów biurowych

Kryteria weryfikacji:

a. wymienia rodzaje dokumentów występujących w organizacji, w tym korespondencję, dokumenty rejestracyjne, księgowe, przetargowe, marketingowe, oferty
b. wymienia rodzaje dokumentów występujących w organizacji, w tym korespondencję, dokumenty rejestracyjne, księgowe, przetargowe, marketingowe, oferty,
c. omawia źródła zasad obiegu dokumentów,
d. omawia źródła zasad obiegu dokumentów
e. powiela (kopiuje) materiały, stosując podstawowe funkcje urządzeń, w tym m. in. powiększanie/zmniejszanie, przyciemnianie/rozjaśnianie, kolor/czarno-białe, kopiowanie dwustronnie,
f. powiela (kopiuje) materiały, stosując podstawowe funkcje urządzeń, w tym m. in. powiększanie/zmniejszanie, przyciemnianie/rozjaśnianie, kolor/czarno-białe, kopiowanie dwustronnie
g. skanuje dokumenty, w tym skanuje wiele stron, wykonuje dupleks, ustawia różną rozdzielczość,
h. skanuje dokumenty, w tym skanuje wiele stron, wykonuje dupleks, ustawia różną rozdzielczość
i. wysyła dokumenty faksem,
j. wysyła dokumenty faksem
k. wymienia materiały eksploatacyjne w urządzeniach biurowych, w tym papier, toner, tusz,
l. wymienia materiały eksploatacyjne w urządzeniach biurowych, w tym papier, toner, tusz
m. używa sprzętów biurowych, takich jak bindownica, niszczarka, dziurkacz, laminarka, zszywacz, rozszywacz,
n. używa sprzętów biurowych, takich jak bindownica, niszczarka, dziurkacz, laminarka, zszywacz, rozszywacz
o. usuwa błędy w urządzeniach biurowych możliwe do usunięcia z poziomu użytkownika, w tym zacięcie papieru w drukarce lub niszczarce.
p. usuwa błędy w urządzeniach biurowych możliwe do usunięcia z poziomu użytkownika, w tym zacięcie papieru w drukarce lub niszczarce

2. Obsługuje korespondencję tradycyjną

Kryteria weryfikacji:

a. charakteryzuje różne rodzaje korespondencji,
b. charakteryzuje różne rodzaje korespondencji
c. omawia sposoby ewidencjonowania przesyłek przychodzących i wychodzących,
d. omawia sposoby ewidencjonowania przesyłek przychodzących i wychodzących
e. stosuje zasady dystrybucji korespondencji wynikające z instrukcji kancelaryjnej obowiązującej w danej organizacji,
f. stosuje zasady dystrybucji korespondencji wynikające z instrukcji kancelaryjnej obowiązującej w danej organizacji
g. przygotowuje przesyłki do nadania,
h. przygotowuje przesyłki do nadania
i. wymienia informacje umożliwiające nadanie przesyłki, w tym dane adresowe, waga oraz wartość przesyłki.
j. wymienia informacje umożliwiające nadanie przesyłki, w tym dane adresowe, waga oraz wartość przesyłki

3. Redaguje tekst dostosowany do odbiorcy i celu

Kryteria weryfikacji:

a. wymienia rodzaje wypowiedzi pisemnych wykorzystywanych w pracy biurowej,

b. wymienia rodzaje wypowiedzi pisemnych wykorzystywanych w pracy biurowej
c. przygotowuje treść dokumentów biurowych na podstawie wytycznych,
d. przygotowuje treść dokumentów biurowych na podstawie wytycznych
e. dostosowuje styl, układ i formę tekstu do odbiorców i celu.
f. dostosowuje styl, układ i formę tekstu do odbiorców i celu

4. Rozpoznaje otoczenie formalno-prawne organizacji

Kryteria weryfikacji:

a. omawia pojęcia misji organizacji, struktury i kultury organizacyjnej,
b. omawia pojęcia misji organizacji, struktury i kultury organizacyjnej
c. wskazuje głównych interesariuszy organizacji, w tym klientów wewnętrznych i zewnętrznych, kontrahentów, instytucje otoczenia biznesu oraz omawia ich znaczenie dla organizacji,
d. wskazuje głównych interesariuszy organizacji, w tym klientów wewnętrznych i zewnętrznych, kontrahentów, instytucje otoczenia biznesu oraz omawia ich znaczenie dla organizacji
e. charakteryzuje formy prawne przedsiębiorstw i instytucji oraz ich główne organy,
f. charakteryzuje formy prawne przedsiębiorstw i instytucji oraz ich główne organy
g. omawia zasady pozyskiwania informacji i dokumentów w instytucjach zewnętrznych, w tym dokumenty z Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, Krajowego Rejestru Sądowego, Urzędu Skarbowego,
h. omawia zasady pozyskiwania informacji i dokumentów w instytucjach zewnętrznych, w tym dokumenty z Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, Krajowego Rejestru Sądowego, Urzędu Skarbowego
i. wypełnia druki wymagane przez instytucje publiczne do wydania zaświadczeń, w tym o niezaleganiu w opłatach skarbowych, niezaleganiu w składkach z tytułu ubezpieczeń społecznych i zdrowotnych, o niekaralności,
j. wypełnia druki wymagane przez instytucje publiczne do wydania zaświadczeń, w tym o niezaleganiu w opłatach skarbowych, niezaleganiu w składkach z tytułu ubezpieczeń społecznych i zdrowotnych, o niekaralności
k. posługuje się bazami danych instytucji publicznych, w tym Krajowego Rejestru Sądowego, Głównego Urzędu Statystycznego, Centralnej Ewidencji Informacji o Działalności Gospodarczej,
l. posługuje się bazami danych instytucji publicznych, w tym Krajowego Rejestru Sądowego, Głównego Urzędu Statystycznego, Centralnej Ewidencji Informacji o Działalności Gospodarczej
m. omawia zasady ochrony danych osobowych w pracy biurowej, w szczególności ochrona dokumentów i plików zawierających dane osobowe, obowiązki informacyjne wynikające z rozporządzenia RODO, prawa osób wynikające z przepisów rozporządzania RODO (np. prawo do bycia zapomnianym, prawo do przenoszenia danych) oraz rodzaje naruszeń bezpieczeństwa danych osobowych i sposoby postępowania w przypadku ich wystąpienia.
n. omawia zasady ochrony danych osobowych w pracy biurowej, w szczególności ochrona dokumentów i plików zawierających dane osobowe, obowiązki informacyjne wynikające z rozporządzenia RODO, prawa osób wynikające z przepisów rozporządzania RODO (np. prawo do bycia zapomnianym, prawo do przenoszenia danych) oraz rodzaje naruszeń bezpieczeństwa danych osobowych i sposoby postępowania w przypadku ich wystąpienia

2) Obsługa interesantów

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Charakteryzuje zasady doboru typu ubioru służbowego do okoliczności

Kryteria weryfikacji:

a. rozpoznaje typy ubioru służbowego, w tym business formal, business casual, smart casual,
b. rozpoznaje typy ubioru służbowego, w tym business formal, business casual, smart casual
c. omawia zasady dotyczące odpowiedniego dopasowania ubioru do okazji,
d. omawia zasady dotyczące odpowiedniego dopasowania ubioru do okazji
e. dobiera typ ubioru stosownie do okoliczności.
f. dobiera typ ubioru stosownie do okoliczności

2. Prowadzi rozmowę bezpośrednią z interesantem

Kryteria weryfikacji:

a. charakteryzuje rodzaje komunikacji (w tym formalna, nieformalna, werbalna, niewerbalna),
b. charakteryzuje rodzaje komunikacji (w tym formalna, nieformalna, werbalna, niewerbalna)
c. omawia znaczenie komunikacji werbalnej i niewerbalnej,
d. omawia znaczenie komunikacji werbalnej i niewerbalnej
e. przedstawia zasady savoir-vivre"u, w tym zasady tytulatury, pierwszeństwa, stosowania zwrotów grzecznościowych,
f. przedstawia zasady savoir-vivre"u, w tym zasady tytulatury, pierwszeństwa, stosowania zwrotów grzecznościowych
g. opisuje techniki aktywnego słuchania,
h. opisuje techniki aktywnego słuchania
i. przeprowadza rozmowę z interesantem stosując zasady savoir-vivre"u, zgodnie z zasadami komunikacji.
j. przeprowadza rozmowę z interesantem stosując zasady savoir-vivre"u, zgodnie z zasadami komunikacji

3. Prowadzi rozmowę telefoniczną

Kryteria weryfikacji:

a. używa oficjalnej formy powitania i pożegnania podczas rozmowy telefonicznej,
b. używa oficjalnej formy powitania i pożegnania podczas rozmowy telefonicznej
c. stosuje techniki aktywnego słuchania podczas rozmowy telefonicznej,
d. stosuje techniki aktywnego słuchania podczas rozmowy telefonicznej
e. uzyskuje informacje o danych rozmówcy i celu rozmowy,
f. uzyskuje informacje o danych rozmówcy i celu rozmowy
g. udziela informacji zgodnie ze swoimi kompetencjami i zakresem obowiązków lub przekazuje rozmowę do odpowiednich osób/działów według ich kompetencji.
h. udziela informacji zgodnie ze swoimi kompetencjami i zakresem obowiązków lub przekazuje rozmowę do odpowiednich osób/działów według ich kompetencji

3) Użytkowanie aplikacji biurowych

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Korzysta z arkusza kalkulacyjnego

Kryteria weryfikacji:

a. wymienia programy służące do projektowania i wykonywania obliczeń
b. wymienia programy służące do projektowania i wykonywania obliczeń,
c. tworzy nowy arkusz,
d. tworzy nowy arkusz
e. wprowadza i formatuje dane liczbowe,
f. wprowadza i formatuje dane liczbowe
g. wprowadza formuły (w tym suma, średnia, zliczanie),
h. wprowadza formuły (w tym suma, średnia, zliczanie)
i. sortuje i filtruje dane,
j. sortuje i filtruje dane
k. tworzy wykresy,
l. tworzy wykresy
m. zapisuje dokument w różnych formatach,
n. zapisuje dokument w różnych formatach
o. drukuje dokument.
p. drukuje dokument

2. Korzysta z edytorów tekstu

Kryteria weryfikacji:

a. wymienia programy do edycji tekstu
b. wymienia programy do edycji tekstu,
c. tworzy nowy dokument,
d. tworzy nowy dokument
e. wprowadza tekst,
f. wprowadza tekst
g. wstawia i formatuje obiekty (w tym tabela, wykres, obraz),
h. wstawia i formatuje obiekty (w tym tabela, wykres, obraz)
i. formatuje dokument zgodnie z zasadami edycji tekstu,
j. formatuje dokument zgodnie z zasadami edycji tekstu
k. tworzy korespondencję seryjną,
l. tworzy korespondencję seryjną
m. zapisuje dokument w różnych formatach,
n. zapisuje dokument w różnych formatach
o. drukuje dokument.
p. drukuje dokument

3. Korzysta z programu poczty elektronicznej

Kryteria weryfikacji:

a. wymienia programy służące do obsługi poczty elektronicznej,
b. wymienia programy służące do obsługi poczty elektronicznej
c. wymienia rodzaje adresatów korespondencji elektronicznej (w tym adresaci "do wiadomości" i "do ukrytej wiadomości")
d. wymienia rodzaje adresatów korespondencji elektronicznej (w tym adresaci "do wiadomości" i "do ukrytej wiadomości"),

e. tworzy nowy e-mail,
f. tworzy nowy e-mail
g. wprowadza i formatuje tekst,
h. wprowadza i formatuje tekst
i. dodaje załączniki,
j. dodaje załączniki
k. wskazuje odbiorców lub działy w organizacji, do których należy skierować określoną korespondencję elektroniczną (np. oferta handlowa, sprawozdanie finansowe),
l. wskazuje odbiorców lub działy w organizacji, do których należy skierować określoną korespondencję elektroniczną (np. oferta handlowa, sprawozdanie finansowe)
m. wysyła pocztę elektroniczną (w tym ustawia potwierdzenie odbioru, priorytet oraz kategorię wiadomości),
n. wysyła pocztę elektroniczną (w tym ustawia potwierdzenie odbioru, priorytet oraz kategorię wiadomości)
o. przekazuje korespondencję elektroniczną do odpowiednich osób/działów według ich kompetencji,
p. przekazuje korespondencję elektroniczną do odpowiednich osób/działów według ich kompetencji
q. prowadzi kalendarz spotkań, w tym wysyła zaproszenia na spotkanie i odpowiada na zaproszenia.
r. prowadzi kalendarz spotkań, w tym wysyła zaproszenia na spotkanie i odpowiada na zaproszenia

4. Korzysta z przeglądarek i wyszukiwarek internetowych

Kryteria weryfikacji:

a. wymienia przeglądarki służące do pozyskiwania informacji z Internetu,
b. wymienia przeglądarki służące do pozyskiwania informacji z Internetu
c. wykorzystuje funkcje przeglądarek internetowych (w tym zapamiętywanie ulubionych, wyszukiwanie witryn w historii przeglądarki),
d. wykorzystuje funkcje przeglądarek internetowych (w tym zapamiętywanie ulubionych, wyszukiwanie witryn w historii przeglądarki)
e. wyszukuje informacje, stosując metody wyszukiwania informacji w Internecie,
f. wyszukuje informacje, stosując metody wyszukiwania informacji w Internecie
g. tworzy bazę danych, pozyskując i selekcjonując informacje z Internetu,
h. tworzy bazę danych, pozyskując i selekcjonując informacje z Internetu
i. czyści historię wyszukiwania przeglądarki internetowej.
j. czyści historię wyszukiwania przeglądarki internetowej

5. Wykonuje prezentacje multimedialne

Kryteria weryfikacji:

a. wymienia programy służące do tworzenia prezentacji multimedialnych,
b. wymienia programy służące do tworzenia prezentacji multimedialnych
c. tworzy nową prezentację według wytycznych,
d. tworzy nową prezentację według wytycznych
e. wprowadza i formatuje tekst,
f. wprowadza i formatuje tekst
g. wstawia i formatuje obiekty (w tym obraz, tabela, wykres),
h. wstawia i formatuje obiekty (w tym obraz, tabela, wykres)
i. dobiera szablon do celu prezentacji,
j. dobiera szablon do celu prezentacji

k. zapisuje dokument w różnych formatach,
l. zapisuje dokument w różnych formatach
m. drukuje prezentację.
n. drukuje prezentację

Instytucje certyfikujące i podmioty powiązane z kwalifikacją

#	Instytucje certyfikujące (IC)	Instytucje walidujące
1	Fundacja VCC	
2	ICVC Certyfikacja Sp. z o.o.	
3	Fundacja ECCC	
4	Kinga Czamara Centrum Usług Księgowych i Szkoleniowych	
5	Ośrodek Kształcenia i Promowania Kadr "THETA"	
6	Stowarzyszenie HUMANEO	
7	Związek Zakładów Doskonalenia Zawodowego Oddział w Warszawie	

Wnioskodawca:

Fundacja VCC

Minister właściwy dla kwalifikacji:

Minister Spraw Wewnętrznych i Administracji