



MODELOWY PROGRAM NAUCZANIA

dla kwalifikacyjnego kursu
zawodowego

w zakresie kwalifikacji

**A.66. Świadczenie usług
pocztowych, finansowych
i kurierskich oraz w zakresie
obrotu towarowego**

wyodrębnionej w zawodzie technik usług
pocztowych i finansowych 421108.

*Kształcenie ustawiczne w formach pozaszkolnych
Program o strukturze modułowej*

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Publikacja powstała w ramach projektu pn. „Kwalifikacyjne kursy zawodowe dla obszaru administracyjno-usługowego” realizowanego przez Międzynarodową Wyższą Szkołę Logistyki i Transportu we Wrocławiu w ramach „Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020”.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Publikacja jest dystrybuowana bezpłatnie.

Program opracowali:

Jolanta Krysa

Agnieszka Kasprzak

Recenzenci:

Małgorzata Łukawska

Józef Walukiewicz



Spis treści

1. Nazwa formy kształcenia	4
2. Czas trwania kursu, liczba godzin kształcenia i sposób jego realizacji	4
3. Wymagania wstępne dla uczestników	8
4. Ogólne cele i zadania kształcenia zawodowego	9
5. Plan nauczania określający nazwę zajęć oraz ich wymiar	11
6. Treści nauczania, opis efektów kształcenia, wykaz literatury oraz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych, sposób i forma zaliczenia w zakresie poszczególnych modułów.....	13
Moduł 1. Działalność usługowa przedsiębiorstw świadczących usługi pocztowe, finansowe i kurierskie	13
Moduł 2. Organizacja pracy przedsiębiorstw świadczących usługi pocztowe, finansowe i kurierskie.	20
Moduł 3. Świadczenie usług pocztowych i kurierskich	26
Moduł 4. Wsparcie procesu świadczenia usług pocztowych i kurierskich	32
Moduł 5. Świadczenie usług finansowych.....	37
Moduł 6. Obrót towarowy przedsiębiorstw świadczących usługi pocztowe, finansowe i kurierskie	43
Moduł 7. Praktyka zawodowa w zakresie świadczenia usług pocztowych, kurierskich i finansowych oraz w zakresie obrotu towarowego	49
7. Sposób i forma zaliczenia kwalifikacyjnego kursu zawodowego A.66. Świadczenie usług pocztowych, finansowych i kurierskich oraz w zakresie obrotu towarowego.....	51
8. Załączniki	51
Obudowa zajęć prowadzonych on-line.	51
2. Podstawa programowa kwalifikacyjnego kursu zawodowego A.66 Świadczenie usług pocztowych, finansowych i kurierskich oraz w zakresie obrotu towarowego.	60



1. Nazwa formy kształcenia

Kwalifikacyjny kursu zawodowy w zakresie kwalifikacji **A.66. Świadczenie usług pocztowych, finansowych i kurierskich oraz w zakresie obrotu towarowego** wyodrębnionej w zawodzie technik usług pocztowych i finansowych 421108.

2. Czas trwania kursu, liczba godzin kształcenia i sposób jego realizacji

Czas trwania kursu

Minimalna liczba godzin kształcenia na kwalifikacyjnym kursie zawodowym jest równa minimalnej liczbie godzin kształcenia zawodowego określonej w podstawie programowej kształcenia w zawodach dla danej kwalifikacji.

Przy planowaniu rozpoczęcia kursu należy wziąć pod uwagę, aby termin jego rozpoczęcia i zakończenia był zharmonizowany z terminem przeprowadzania egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe.

Zgodnie z § 6 rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 11.01.2012 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (j.t. Dz.U. z 2014 r. poz. 622) – podmioty prowadzące kwalifikacyjne kursy zawodowe mają obowiązek zgłoszenia tego faktu do Komisji, w terminie 14 dni od rozpoczęcia kształcenia na kursie. Zgodnie z § 2 ww. rozporządzenia, podmiot prowadzący kwalifikacyjny kurs zawodowy, u którego po raz pierwszy ma być przeprowadzony "nowy" egzamin zawodowy, jest zobowiązany, nie później niż do dnia 30 września roku szkolnego, w którym ma być przeprowadzany egzamin, zgłosić do OKE miejsce jego prowadzenia wraz z wnioskiem o udzielenie upoważnienia, jeżeli upoważnienia do przeprowadzania egzaminu nie posiada.

Minimalna liczba godzin

W podstawie programowej kształcenia w zawodzie technik usług pocztowych i finansowych minimalna liczba godzin wynosi:

- 250 godz. dla kwalifikacji A.66. Świadczenie usług pocztowych, finansowych i kurierskich oraz w zakresie obrotu towarowego,



- 230 godz. na realizację efektów wspólnych dla wszystkich zawodów w ramach obszaru kształcenia.

Dla kwalifikacyjnego kursu zawodowego **A.66. Świadczenie usług pocztowych, finansowych i kurierskich oraz w zakresie obrotu towarowego** przyjęto 480 godzin kształcenia zawodowego.

Praktyki zawodowe

Praktyki zawodowe realizować należy w podmiocie zapewniającym rzeczywiste warunki pracy właściwe dla nauczanej kwalifikacji u pracodawcy związanego ze świadczeniem usług pocztowych, kurierskich i finansowych oraz w zakresie obrotu towarowego wykonującego zadania rozdzielczo - ekspedycyjne w wymiarze 2 tygodni (80 godzin).

Organizacja kursu

Zajęcia na kwalifikacyjnym kursie zawodowym prowadzić można w formie:

1. stacjonarnej,
2. zaocznej.

Zajęcia realizowane w formie stacjonarnej powinny odbywać się, co najmniej przez trzy dni w tygodniu, natomiast w formie zaocznej, co najmniej raz na dwa tygodnie przez dwa dni.

W przypadku kwalifikacyjnego kursu zawodowego prowadzonego w formie zaocznej minimalna liczba godzin kształcenia zawodowego nie może być mniejsza niż 65% minimalnej liczby godzin kształcenia zawodowego określonej w podstawie programowej kształcenia w zawodach dla danej kwalifikacji.

Dodatkowo założono również, że kwalifikacyjny kurs zawodowy realizowany może być przy wykorzystaniu technik i metod kształcenia na odległość. W takim przypadku liczba godzin kursu może ulec zmniejszeniu o 25 % z całej puli godzin przewidzianej dla tej kwalifikacji.

Przy realizacji kształcenia z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość zapewnić należy:

- 1) dostęp do oprogramowania, które umożliwi synchroniczną i asynchroniczną interakcję między słuchaczami lub uczestnikami a osobami prowadzącymi zajęcia;



- 2) materiały dydaktyczne przygotowane w formie dostosowanej do kształcenia prowadzonego z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość;
- 3) bieżącą kontrolę postępów w nauce słuchaczy lub uczestników, weryfikację ich wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych, w formie i terminach ustalonych przez podmiot prowadzący kształcenie;
- 4) bieżącą kontrolę aktywności osób prowadzących zajęcia.

Biorąc pod uwagę powyższe przed rozpoczęciem kwalifikacyjnego kursu zawodowego obowiązkowo należy zorganizować szkolenie dla uczestników zajęć po ukończeniu, którego powinni posiadać wiedzę i umiejętności pozwalające na samodzielne korzystanie z platformy edukacyjnej.

Wyszczególnienie liczby godzin

W programie nauczania kwalifikacyjnego kursu zawodowego **A.66. Świadczenie usług pocztowych, finansowych i kurierskich oraz w zakresie obrotu towarowego** zostało wydzielonych 6 modułów, które mogą stanowić samodzielne programy nauczania dla kursów umiejętności zawodowych realizowanych niezależnie od siebie i moduł 7 praktykę zawodową. Dwa moduły (oddzielne kursy umiejętności zawodowych) obejmują efekty kształcenia wspólne dla zawodów w ramach obszaru kształcenia oraz efekty kształcenia stanowiące podbudowę do kształcenia w grupie zawodów z obszaru administracyjno-usługowego (BHP, JOZ, KPS, OMZ, PDG, PKZ. A.j).

Pozostałe moduły związane są z realizacją efektów kształcenia właściwych dla kwalifikacji A.66. Świadczenie usług pocztowych, finansowych i kurierskich oraz w zakresie obrotu towarowego.

Tabela. 1. Liczba godzin w poszczególnych formach kształcenia.

Efekty kształcenia wspólne/efekty kształcenia w ramach kwalifikacji	Forma stacjonarna			Forma zaoczna (65%)		
	Minimalna liczba godzin wynikająca z podstawy programowej	liczba godzin		Minimalna liczba godzin wynikająca z podstawy programowej	liczba godzin	
		zajęcia prowadzone stacjonarnie	wykorzystania metod i technik kształcenia na odległość		zajęcia prowadzone stacjonarnie	wykorzystania metod i technik kształcenia na odległość
Efekty kształcenia wspólne dla zawodu w ramach obszaru kształcenia stanowiące podbudowę do kształcenia w grupie zawodów z uwzględnieniem BHP, PDG, JOZ, KPS, OMZ, PKZ A.j.	230	172	58	150	112	38
A.66 Świadczenie usług pocztowych, finansowych i kurierskich oraz w zakresie obrotu towarowego	250	188	62	163	122	41
Praktyka zawodowa	80	80	-	80	80	-
RAZEM	560	440	120	393	314	79

Tabela. 2. Wykaz modułów (kursów umiejętności zawodowych) realizowanych w ramach kursu kwalifikacji zawodowych.

Moduł/kurs	Efekty kształcenia z podstawy programowej	Nazwa modułu (kursu umiejętności zawodowych)
M1	Kształcenie wspólne dla wszystkich zawodów oraz wspólne dla zawodów w ramach obszaru administracyjno-usługowego	Działalność usługowa przedsiębiorstw świadczących usługi pocztowe, finansowe i kurierski
M2		Organizacja pracy przedsiębiorstw świadczących usługi pocztowe, finansowe i kurierski
M3	Kształcenie właściwe dla danej kwalifikacji	Świadczenie usług pocztowych i kurierskich
M4		Wsparcie procesu świadczenia usług pocztowych i kurierskich
M5		Świadczenie usług finansowych
M6		Obrót towarowy przedsiębiorstw świadczących usługi pocztowe, finansowe i kurierski
M7	Efekty kształcenia właściwe dla danej kwalifikacji	Praktyka zawodowa w zakresie świadczenia usług pocztowych, kurierskich i finansowych oraz w zakresie obrotu towarowego



3. Wymagania wstępne dla uczestników

Kwalifikacyjny Kurs Zawodowy jest pozaszkolną formą kształcenia ustawicznego.

Kwalifikacyjny Kurs Zawodowy skierowany jest do:

- osób dorosłych,
- uczniów/słuchaczy liceów ogólnokształcących,
- absolwentów wszystkich typów 7/8-klasowych szkół podstawowych, gimnazjów, wszystkich typów szkół ponadgimnazjalnych, szkół policealnych,
- absolwentów studiów wyższych,
- osób zgodnie z rozporządzeniem Ministra Edukacji Narodowej z dnia 16 lipca 2012r. w sprawie przypadków, w jakich do publicznej lub niepublicznej szkoły dla dorosłych można przyjąć osobę, która ukończyła 16 albo 15 lat, oraz przypadków, w jakich osoba, która ukończyła gimnazjum, może spełniać obowiązek nauki przez uczęszczanie na kwalifikacyjny kurs zawodowy (Dz. U. poz. 857),
- osób określonych w innych przepisach prawnych.

Osoba podejmująca kształcenie na kwalifikacyjnym kursie zawodowym posiadająca:

- dyplom potwierdzający kwalifikacje zawodowe lub inny równorzędny,
- świadectwo uzyskania tytułu zawodowego, dyplom uzyskania tytułu mistrza lub inny równorzędny,
- świadectwo ukończenia szkoły prowadzącej kształcenie zawodowe,
- świadectwo ukończenia liceum profilowanego,
- świadectwo potwierdzające kwalifikację w zawodzie,
- zaświadczenie o ukończeniu kwalifikacyjnego kursu zawodowego

jest zwalniana, na swój wniosek złożony podmiotowi prowadzącemu kwalifikacyjny kurs zawodowy, z zajęć dotyczących odpowiednio treści kształcenia lub efektów kształcenia zrealizowanych w dotychczasowym procesie kształcenia, o ile sposób organizacji kształcenia na kwalifikacyjnym kursie zawodowym umożliwi takie zwolnienie.

Słuchacz kwalifikacyjnego kursu zawodowego przed rozpoczęciem musi dostarczyć zaświadczenie o braku przeciwwskazań zdrowotnych do kształcenia w zawodzie technik usług pocztowych i finansowych.



Liczba słuchaczy uczestniczących w kwalifikacyjnym kursie zawodowym powinna prowadzonym przez publiczne szkoły, placówki lub ośrodki wynosi co najmniej 20. Za zgodą organu prowadzącego liczba słuchaczy może być mniejsza niż 20.

4. Ogólne cele i zadania kształcenia zawodowego

Celem kształcenia zawodowego jest przygotowanie uczących się do życia w warunkach współczesnego świata, wykonywania pracy zawodowej i aktywnego funkcjonowania na zmieniającym się rynku pracy.

Zadania szkoły i innych podmiotów prowadzących kształcenie zawodowe oraz sposób ich realizacji są uwarunkowane zmianami zachodzącymi w otoczeniu gospodarczo-społecznym, na które wpływają w szczególności: idea gospodarki opartej na wiedzy, globalizacja procesów gospodarczych i społecznych, rosnący udział handlu międzynarodowego, mobilność geograficzna i zawodowa, nowe techniki i technologie, a także wzrost oczekiwań pracodawców w zakresie poziomu wiedzy i umiejętności pracowników.

W procesie kształcenia zawodowego są podejmowane działania wspomagające rozwój każdego uczącego się, stosownie do jego potrzeb i możliwości, ze szczególnym uwzględnieniem indywidualnych ścieżek edukacji i kariery, możliwości podnoszenia poziomu wykształcenia i kwalifikacji zawodowych oraz zapobiegania przedwczesnemu kończeniu nauki.

Elastycznemu reagowaniu systemu kształcenia zawodowego na potrzeby rynku pracy, jego otwartości na uczenie się przez całe życie oraz mobilności edukacyjnej i zawodowej absolwentów ma służyć wyodrębnienie kwalifikacji w ramach poszczególnych zawodów wpisanych do klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego.

Kwalifikacyjny kurs zawodowy jest pozaszkolną formą kształcenia ustawicznego adresowaną do osób, które zainteresowane są uzyskiwaniem i uzupełnianiem wiedzy, umiejętności i kwalifikacji zawodowych uzyskanych podczas dotychczasowego kształcenia. Daje możliwość przygotowania się w krótkim czasie do pracy na stanowisku wymagającym określonych kwalifikacji. Kursy umożliwiają także łączenie nabytych kwalifikacji i zdobycie w ten sposób pełnego zawodu a nawet kilku zawodów. Nauczanie na kursie powinno być tak zorganizowane, aby uwzględniało ciągły przyrost kompetencji, tj. wiadomości i umiejętności w określonym obszarze nauczania. Nauczyciel powinien uwzględniać indywidualne



możliwości swoich słuchaczy, bądź poprzez pracę indywidualną na zajęciach, bądź też przez stosowanie zróżnicowanych zadań i ćwiczeń dostosowanych do indywidualnego poziomu słuchacza. Zastosowanie tych wskazówek jest trudne w czasie zajęć wprowadzającej nowy materiał. Praca słuchacza powinna być jednolita podczas opracowywania nowych zagadnień programowych natomiast zróżnicowana na zajęciach praktycznych. Należy zachęcać wszystkich słuchaczy do wysiłku intelektualnego w procesie rozwiązywania problemów.

Biorąc pod uwagę potrzeby pracodawców na rynku pracy, trzeba skupić się szczególnie na realizacji efektu kształcenia związanego z kompetencjami społecznymi, kształcić umiejętności pracy zespołowej, odpowiedzialności za własną pracę i pracę zespołu.

Absolwent kwalifikacyjnego kursu zawodowego **A.66. Świadczenie usług pocztowych, finansowych i kurierskich oraz w zakresie obrotu towarowego** powinien być przygotowany do wykonywania zadań zawodowych dotyczących:

- świadczenia usług pocztowych, finansowych i kurierskich,
- wykonywania działań w zakresie obrotu towarowego.

Do wykonywania zadań zawodowych niezbędne jest osiągnięcie efektów kształcenia określonych w podstawie programowej kształcenia w zawodzie technik usług pocztowych i finansowych:

- 1) efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów (BHP, PDG, JOZ, KPS, OMZ);
- 2) efekty kształcenia wspólne dla zawodów w ramach obszaru administracyjno-usługowego stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów PKZ(A.j);
- 3) efekty kształcenia właściwe dla kwalifikacji Świadczenie usług pocztowych, finansowych i kurierskich oraz w zakresie obrotu towarowego (A.66.).

Opracowany program nauczania dla poszczególnych kursów umiejętności zawodowych pozwoli na osiągnięcie powyższych celów kształcenia zawodowego.

Tabela 3. Powiązanie kwalifikacji zawodowych.

Oznaczenie kwalifikacji	Nazwa kwalifikacji	Nazwa zawodu, w którym wyodrębniono kwalifikację
Kwalifikacja A.66.	Świadczenie usług pocztowych, finansowych i kurierskich oraz w zakresie obrotu towarowego	Technik usług pocztowych i finansowych 421108
Kwalifikacja A.67.	Wykonywanie zadań rozdzielczo-ekspedycyjnych w usługach pocztowych i kurierskich	

Warunkiem uzyskania dyplomu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe: technik usług pocztowych i finansowych wymagane jest potwierdzenie uzyskania wszystkich kwalifikacji wyodrębnionych w danym zawodzie oraz posiadanie wykształcenia średnie.

5. Plan nauczania określający nazwę zajęć oraz ich wymiar

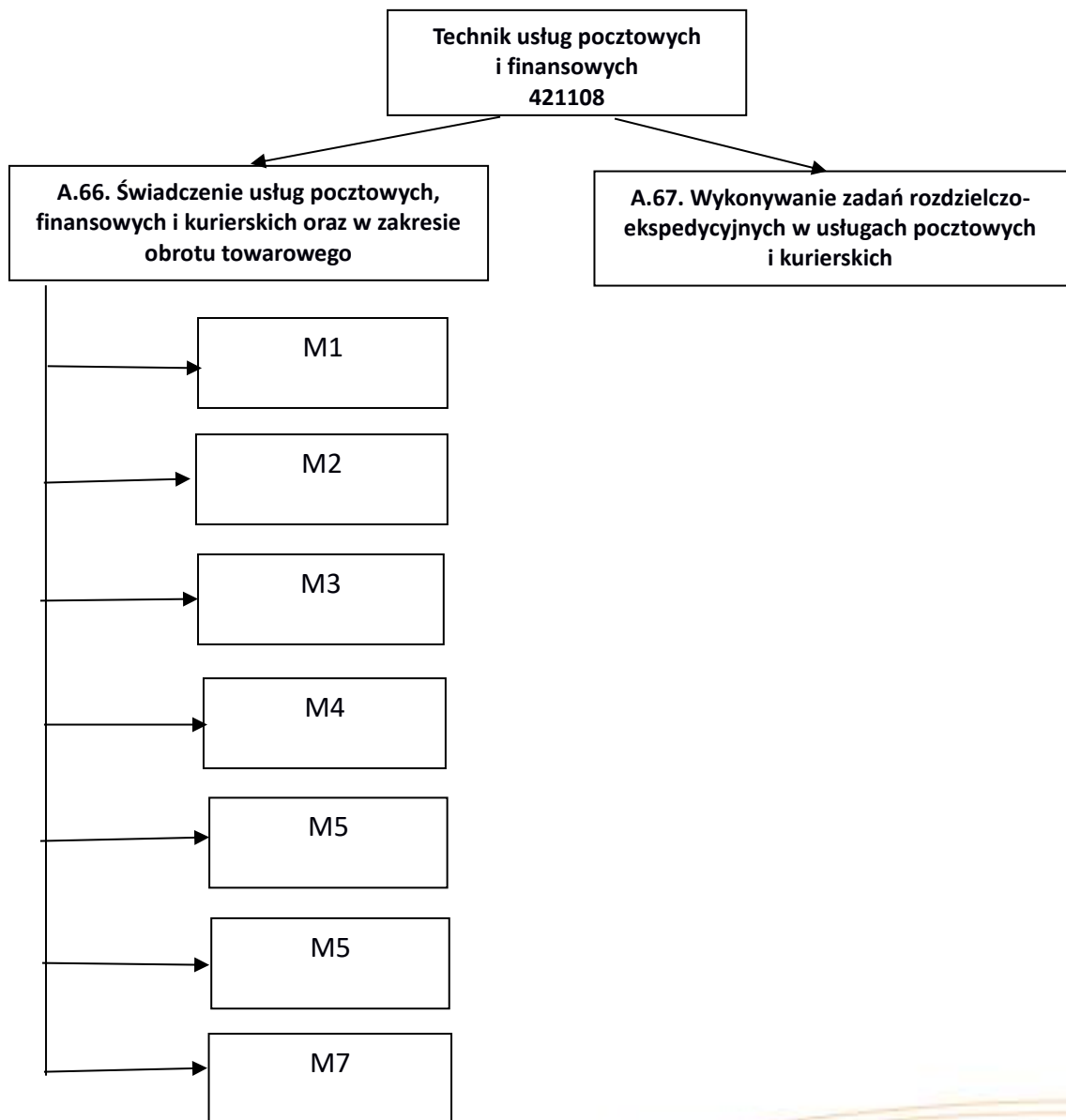
Program nauczania kwalifikacyjnego kursu zawodowego **A.66. Świadczenie usług pocztowych, finansowych i kurierskich oraz w zakresie obrotu towarowego** realizowany będzie w ramach kształcenia zawodowego teoretycznego i praktycznego w zakresie wskazanych modułów. Mogą one stanowić samodzielne programy nauczania dla kursów umiejętności zawodowych realizowanych niezależnie od siebie.

Tabela 4. Wyodrębnione moduły.

Symbol modułu	Nazwa modułu/kursu umiejętności zawodowych	Liczba godzin kursu w formie	
		stacjonarnej	zaocznej
M1	Działalność usługowa przedsiębiorstw świadczących usługi pocztowe, finansowe i kurierskie	120	78
M2	Organizacja pracy przedsiębiorstw świadczących usługi pocztowe, finansowe i kurierskie	110	72
M3	Świadczenie usług pocztowych i kurierskich	90	59
M4	Wsparcie procesu świadczenia usług pocztowych i kurierskich	50	33
M5	Świadczenie usług finansowych	70	45
M6	Obrót towarowy przedsiębiorstw świadczących usługi pocztowe, finansowe i kurierskie	40	26
M7	Praktyka zawodowa w przedsiębiorstwach świadczących usługi pocztowe finansowe i kurierskie	80	80
Razem		560	393



Mapa dydaktyczna





6. Treści nauczania, opis efektów kształcenia, wykaz literatury oraz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych, sposób i forma zaliczenia w zakresie poszczególnych modułów

Proponuje się następujący podział godzin na realizację jednostek modułowych. Podana liczba godzin ma charakter orientacyjny, nauczyciel może wprowadzić zmiany w zależności od potrzeb edukacyjnych uczestników.

Moduł 1. Działalność usługowa przedsiębiorstw świadczących usługi pocztowe, finansowe i kurierskie

Tabela 5. Liczba godzin realizowanych w module 1.

Jednostka modułowa	Liczba godzin realizowanych na kursie			
	w formie stacjonarnej		w formie zaocznej (65%)	
	stacjonarnie	w tym on-line (25%)	stacjonarnie	w tym on-line (25%)
Stosowanie prawa w działalności usługowej	30		19	
Dokumentacja dotycząca prowadzonej działalności gospodarczej	30	30*	19	19*
Język obcy zawodowy	60		40	
Razem	120	30	78	19

*zaleca się realizację efektów kształcenia dotyczących wiedzy w formie on-line.

Tabela 6. Treści nauczania i opis efektów kształcenia

Jednostka modułowa	Treści nauczania	Opis efektów kształcenia	
		Wiedza	Umiejętności
Stosowanie prawa w działalności usługowej	Podstawy prawne funkcjonowania przedsiębiorstw. Prawo pracy. Ochrona danych osobowych. Prawo podatkowe i autorskie w działalności gospodarczej. Makro i mikroekonomiczne otoczenie przedsiębiorstwa. Marketing a działalność	PDG Słuchacz potrafi: 1) stosować pojęcia z obszaru funkcjonowania gospodarki rynkowej - rozróżniać pojęcia z obszaru funkcjonowania gospodarki rynkowej; - wymienić instytucje gospodarki rynkowej; - scharakteryzować podmioty występujące w gospodarce rynkowej; - wyjaśnić rolę usług w gospodarce rynkowej; - wyjaśnić rolę państwa w gospodarce rynkowej;	PDG Słuchacz potrafi : 1) stosować pojęcia z obszaru funkcjonowania gospodarki rynkowej; 2) stosować przepisy prawa pracy, przepisy prawa dotyczące ochrony danych osobowych oraz przepisy prawa podatkowego i prawa autorskiego; - wyjaśnić rolę usług w gospodarce rynkowej; - dokonać analizy przepisów prawa pracy, przepisów o ochronie danych osobowych oraz przepisów prawa podatkowego i prawa



	<p>usługowa.</p> <p>Struktura branży usług pocztowo-finansowych – analiza rynku.</p>	<p>2) stosować przepisy prawa pracy, przepisy prawa dotyczące ochrony danych osobowych oraz przepisy prawa podatkowego i prawa autorskiego;</p> <ul style="list-style-type: none"> - zidentyfikować przepisy prawa podatkowego; - określić konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania przepisów o ochronie danych osobowych oraz przepisów prawa podatkowego i prawa autorskiego; <p>3) stosować przepisy prawa dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej;</p> <ul style="list-style-type: none"> - zidentyfikować aktualnie obowiązujące przepisy dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej; - przewidzieć konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania przepisów z zakresu prowadzenia działalności gospodarczej; <p>4) rozróżnić przedsiębiorstwa i instytucje występujące w branży i powiązania między nimi;</p> <ul style="list-style-type: none"> - wyjaśnić strukturę firm i instytucji branży usług pocztowo – finansowych; - wskazać powiązania firm i instytucji z branży usług pocztowo – finansowych; <p>PKZ(A.j) Słuchacz: 11) określić znaczenie marketingu w działalności reklamowej oraz rozróżnić jego elementy;</p> <ul style="list-style-type: none"> - uzasadnić konieczność stosowania działań marketingowych przy 	<p>autorskiego;</p> <p>3) stosować przepisy prawa dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej;</p> <ul style="list-style-type: none"> - dokonać analizy przepisów dotyczących prowadzenia działalności gospodarczej; <p>5) analizować działania prowadzone przez przedsiębiorstwa funkcjonujące w branży;</p> <ul style="list-style-type: none"> - dokonać analizy działalności usług pocztowo-finansowych na rynku; - dokonać analizy czynników kształtujących popyt na oferowane usługi; - porównać działania prowadzone przez przedsiębiorstwa konkurencyjne; <p>6) inicjować wspólne przedsięwzięcia z różnymi przedsiębiorstwami z branży</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



		obsłudze klienta; rozdzielić elementy marketingu-mix stosowane podczas obsługi klientów.	
Dokumentacja dotycząca prowadzonej działalności gospodarczej	<p>Rejestrowanie firmy.</p> <p>Plan marketingowy firmy.</p> <p>Zakres działalności gospodarczej firmy usługowej.</p> <p>Podstawowe informacje dotyczące kosztów i przychodów oraz wyniku finansowego przedsiębiorstwa.</p> <p>Prace biurowe.</p> <p>Działania marketingowe przedsiębiorstwa usługowego</p>	<p>PDG</p> <p><u>Słuchacz potrafi :</u></p> <p>7) przygotować dokumentację niezbędną do uruchomienia i prowadzenia działalności gospodarczej;</p> <ul style="list-style-type: none"> - określić zasady postępowania przy założeniu własnej działalności gospodarczej świadczącej usługi pocztowo – finansowe; - wybrać właściwą formę organizacyjno– prawną planowanej działalności gospodarczej; - wybrać formę opodatkowania działalności usługowej; <p>8) prowadzić korespondencję związaną z prowadzeniem działalności gospodarczej;</p> <ul style="list-style-type: none"> - wyjaśnić ogólne zasady formułowania i formatowania pism; <p>10) planować i podejmować działania marketingowe prowadzonej działalności gospodarczej;</p> <ul style="list-style-type: none"> - określić elementy marketingu mix; - dobierać działania marketingowe do prowadzonej działalności usługowej; - analizować potrzeby klientów na podstawie przeprowadzonych badań ankietowych; <p>11) optymalizować koszty i przychody prowadzonej działalności gospodarczej;</p> <ul style="list-style-type: none"> - określić składniki 	<p>PDG</p> <p><u>Słuchacz potrafi:</u></p> <p>7) przygotować dokumentację niezbędną do uruchomienia i prowadzenia działalności gospodarczej;</p> <ul style="list-style-type: none"> - sporządzić dokumenty niezbędne do uruchomienia i prowadzenia działalności usługowej; - sporządzić biznesplan; <p>8) prowadzić korespondencję związaną z prowadzeniem działalności gospodarczej;</p> <ul style="list-style-type: none"> - sporządzić pisma związane z prowadzeniem działalności gospodarczej; - wykonać czynności związane z przyjmowaniem korespondencji; <p>9) obsługiwać urządzenia biurowe oraz stosuje programy komputerowe wspomagające prowadzenie działalności gospodarczej;</p> <ul style="list-style-type: none"> - obsługiwać biurowe urządzenia techniczne; - zastosować programy komputerowe wspomagające prowadzenie pocztowo-finansowej działalności gospodarczej; - obsłużyć urządzenia biurowe potrzebne do wykonywania zadań zawodowych w działalności usługowej; <p>10) planować i podejmować działania marketingowe prowadzonej działalności gospodarczej;</p> <ul style="list-style-type: none"> - przeprowadzić badanie ankietowe rynku dotyczące potrzeb klientów; <p>11) optymalizować koszty i przychody prowadzonej</p>



		<p>kosztów i przychodów w działalności usługowej pocztowo – finansowej;</p> <p>- wskazywać możliwości optymalizowania kosztów prowadzonej działalności usługowej</p>	<p>działalności gospodarczej;</p> <p>- określić wpływ kosztów i przychodów na wynik finansowy.</p>
<p>Język obcy zawodowy</p>	<p>Obsługa klientów w języku obcym.</p> <p>Słownictwo związane z realizowanymi usługami.</p> <p>Słownictwo związane z wykonywaniem zadań zawodowych (procesy technologiczne w firmie).</p> <p>Zwroty grzecznościowe.</p> <p>Rozmowa sprzedażowa.</p> <p>Korespondencja i dokumentacja służbowa.</p> <p>Komunikacja w miejscu pracy.</p>	<p>KPS</p> <p><u>Słuchacz potrafi :</u></p> <p>1) przestrzegać zasad kultury i etyki;</p> <p>2) jest kreatywny i konsekwentny w realizacji zadań;</p> <p>3) przewidzieć skutki podejmowanych działań;</p> <p>4) jest otwarty na zmiany;</p> <p>5) radzić sobie ze stresem;</p> <p>6) aktualizować wiedzę i doskonalić umiejętności zawodowe;</p> <p>10) współpracować w zespole</p>	<p>JOZ</p> <p><u>Słuchacz potrafi:</u></p> <p>1) posługiwać się zasobem środków językowych (leksykalnych, gramatycznych, ortograficznych oraz fonetycznych), umożliwiającą realizację zadań zawodowych;</p> <p>- zastosować słownictwo dotyczące usług pocztowych i finansowych;</p> <p>- przeczytać i przetłumaczyć otrzymaną w języku obcym korespondencję;</p> <p>2) interpretować wypowiedzi dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych artykułowane powoli i wyraźnie, w standardowej odmianie języka;</p> <p>- przeprowadzić w języku obcym rozmowę z klientem dotyczącą oferty usługowej;</p> <p>- zastosować obcojęzyczne zwroty grzecznościowe;</p> <p>- wymienić w języku obcym czynności związane z obsługą klienta poczty;</p> <p>3) analizować i interpretować krótkie teksty pisemne dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych;</p> <p>- opracować złożoną w języku obcym przez klienta reklamację na usługi pocztowo-finansowe (przeprowadzić postępowanie i udzielić odpowiedzi w języku obcym);</p> <p>- opracować ofertę usług</p>



			<p>wraz z cennikiem w języku obcym;</p> <p>4) formułować krótkie i zrozumiałe wypowiedzi oraz teksty pisemne umożliwiające komunikowanie się w środowisku pracy;</p> <ul style="list-style-type: none"> - dokonać analizy przepisów - porozumiewać się w języku obcym wykorzystując słownictwo zawodowe w środowisku pracy; <p>5) korzystać z obcojęzycznych źródeł informacji;</p> <ul style="list-style-type: none"> - wykorzystywać obcojęzyczne strony internetowe; - wykorzystywać obcojęzyczną prasę branżową
--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Treści nauczania, które mogą być realizowane w formie nauczania na odległość

Kwalifikacyjny kurs zawodowy realizowany może być przy wykorzystaniu technik i metod kształcenia na odległość. Zaleca się, aby realizacja efektów kształcenia w formie on-line dotyczyła wiedzy teoretycznej przekazywanej słuchaczom. Wskazanie treści nauczania realizowanych w formie nauczania na odległość zależą od organizacji pracy nauczyciela i należą do indywidualnego wyboru przez prowadzącego moduł (kurs umiejętności zawodowych).

Propozycje treści nauczania, których efekty kształcenia można realizować w formie on-line.

- Podstawy prawne funkcjonowania przedsiębiorstw.
- Prawo pracy.
- Ochrona danych osobowych.
- Prawo podatkowe i autorskie w działalności gospodarczej.
- Prawo pocztowe.
- Podstawowe informacje dotyczące kosztów i przychodów oraz wyniku finansowego przedsiębiorstwa.
- Działania marketingowe przedsiębiorstwa usługowego.
- Zwroty grzecznościowe.



Sposoby osiągnięcia celów kształcenia

Wybierając sposoby osiągnięcia celów edukacyjnych, prowadzący moduł (kurs umiejętności zawodowych) powinien uwzględnić przede wszystkim możliwości i zainteresowania słuchaczy, nie zapominając o zasadzie stopniowania trudności. Omawiając treści programowe należy, jak najczęściej posługiwać się przykładami z życia codziennego. Dobieranie interesujących przykładów rozbudza naturalną ciekawość słuchaczy i rozwija ich zainteresowania.

Prowadząc moduł (kurs umiejętności zawodowych) należy stosować możliwie różnorodne metody nauczania. Najskuteczniejsze są takie, które wymagają aktywnej postawy słuchaczy. Do każdej ze stosowanych metod należy wykorzystywać odpowiednie do omawianego zagadnienia, dostępne środki dydaktyczne (literaturę, druki, filmy, pokazy multimedialne, komputery itp.). Prowadzący zajęcia powinien uwzględniać indywidualne możliwości swoich słuchaczy, bądź poprzez pracę indywidualną na zajęciach, bądź też przez stosowanie zróżnicowanych zadań i ćwiczeń dostosowanych do indywidualnego poziomu słuchacza. Praca słuchacza powinna być jednolita podczas opracowywania nowych zagadnień programowych natomiast zróżnicowana na zajęciach praktycznych.

Biorąc pod uwagę potrzeby pracodawców na rynku pracy, trzeba skupić się szczególnie na realizacji efektu kształcenia związanego z kompetencjami społecznymi, kształcić umiejętności pracy zespołowej, odpowiedzialności za własną pracę i pracę zespołu. Należy również zachęcać słuchaczy do pogłębiania swojej wiedzy poprzez szukanie wiadomości w literaturze, czasopiśmie, Internecie i innych dostępnych źródłach.

Sposób i forma zaliczenia modułu

Moduł (kurs umiejętności zawodowych) **Podstawy działalności usługowej** kończy się zaliczeniem w formie ustalonej przez podmiot prowadzący kurs. Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczących się proponuje się przeprowadzenie testu wielokrotnego wyboru oraz testu praktycznego. Jako warunek zaliczenia proponuje się uzyskanie, co najmniej 50% punktów możliwych do zdobycia z części pisemnej testu sprawdzającego wiedzę i co najmniej 65% punktów możliwych do zdobycia z testu praktycznego.



Osoba, która uzyskała zaliczenie, otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kursu umiejętności zawodowych. Wzór zaświadczenia określa załącznik nr 2 Rozporządzenia MEN z dnia 11 stycznia 2012 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych.

Wykaz literatury

1. Teresa Gorzelany, Wiesława Aue. Prowadzenie działalności gospodarczej (z KPS i OMZ). Podręcznik do kształcenia zawodowego. Wydawnictwo WSiP 2015.
2. Ustawa o swobodzie działalności gospodarczej z dnia 2 lipca 2004 roku z póź.zm.
3. Wzory dokumentów i formularzy niezbędnych do założenia działalności gospodarczej.
4. Kodeks spółek handlowych.
5. Czasopisma branżowe w usługach pocztowo-finansowych.
6. Słownik polsko-francuski.

Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

Zajęcia powinny odbywać się w pracowni, wyposażonej w: stanowisko komputerowe podłączone do sieci lokalnej dla nauczyciela z dostępem do Internetu, z drukarką sieciową, ze skanerem i z projektorem multimedialnym oraz stanowiska komputerowe do wykonywania prac przez słuchaczy (jedno stanowisko dla jednego ucznia), wszystkie komputery podłączone do sieci lokalnej, z dostępem do Internetu, z podłączeniem do drukarki sieciowej, z pakietem programów biurowych, programem do tworzenia prezentacji i grafiki oraz oprogramowaniem wspomagającym realizację usług pocztowych i finansowych; wzory dokumentów i formularzy niezbędnych do założenia działalności gospodarczej, wzory układów pism, książka korespondencji, materiały i sprzęt biurowy, wzory umów dotyczących realizowanych usług; zestaw przepisów prawna dotyczących obrotu finansowego i pocztowego w formie drukowanej lub elektronicznej; regulaminy świadczenia usług finansowych.

Moduł 2. Organizacja pracy przedsiębiorstw świadczących usługi pocztowe, finansowe i kurierskie.

Tabela 7. Liczba godzin realizowanych w module 2.

Jednostka modułowa	Liczba godzin realizowanych na kursie			
	w formie stacjonarnej		w formie zaocznej (65%)	
	stacjonarnie	w tym on -ine (25%)	stacjonarnie	w tym on-line (25%)
Bezpieczeństwo i higiena pracy	40	27	26	18
Planowanie i realizacja powierzonych zadań	40		26	
Zasady obrotu towarowego	30		20	
Razem	110	27	72	18

*zaleca się realizację efektów kształcenia dotyczących wiedzy w formie on-line.

Tabela 8. Treści nauczania i opis efektów kształcenia.

Jednostka modułowa	Treści nauczania	Opis efektów kształcenia	
		Wiedza	Umiejętności
Bezpieczeństwo i Higiena Pracy	<p>Przepisy BHP dotyczące stanowisk pracy uczestniczących w procesie.</p> <p>Zagrożenia występujące w obszarze ekspedycji i przewozu.</p> <p>Ryzyko zawodowe.</p> <p>Środki ochrony indywidualnej i zbiorowej.</p> <p>Organizowanie stanowiska pracy a ochrona przeciwpożarowa i ochrona środowiska naturalnego.</p> <p>Zasady ergonomii.</p> <p>Zasady udzielania pierwszej pomocy w nagłych przypadkach</p>	<p>BHP</p> <p><u>Słuchacz potrafi :</u></p> <p>1) rozróżnić pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią;</p> <p>2) rozróżnić zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska w Polsce;</p> <p>3) określić prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy;</p> <p>4) przewidzieć zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych;</p> <p>- scharakteryzować sposoby przeciwdziałania zagrożeniom w pracy zawodowej w zawodzie technik usług pocztowych i finansowych;</p> <p>5) określić zagrożenia związane z występowaniem</p>	<p>BHP</p> <p><u>Słuchacz potrafi:</u></p> <p>4) przewidzieć zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych;</p> <p>7) zorganizować stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;</p> <p>8) stosować środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych;</p> <p>10) udzielić pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia.</p>



		<p>szkodliwych czynników w środowisku pracy; 6) określić skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka; 8) stosować środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych; identyfikować środki ochrony indywidualnej i zbiorowej.</p>	
<p>Planowanie i realizacja powierzonych zadań</p>	<p>Schemat organizacyjny jednostki.</p> <p>Zadania poszczególnych jednostek organizacyjnych uczestniczących w procesie realizacji usług.</p> <p>Rodzaje stanowisk pracy.</p> <p>Powiązania stanowisk pracy uczestniczących w procesach technologicznych.</p> <p>Realizacja zadań a zakresy czynności pracowników.</p> <p>Obowiązki pracownika dotyczące bezpieczeństwa obrotu pocztowego.</p>	<p>OMZ Słuchacz potrafi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) zaplanować pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań; 2) dobierać osoby do wykonania przydzielonych zadań; 3) kierować wykonaniem przydzielonych zadań; 4) ocenić jakość wykonania przydzielonych zadań; 5) wprowadzać rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy; 6) komunikować się ze współpracownikami. 	<p>KPS Słuchacz potrafi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) przestrzegać zasad kultury i etyki; 2) jest kreatywny i konsekwentny w realizacji zadań; 3) przewidzieć skutki podejmowanych działań; 4) jest otwarty na zmiany; 5) radzić sobie ze stresem; 6) aktualizować wiedzę i doskonalić umiejętności zawodowe; 7) przestrzegać tajemnicy zawodowej; 8) ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania; 9) negocjować warunki porozumień; 10) współpracować w zespole. <p>PKZ(A.j) Słuchacz:</p> <ol style="list-style-type: none"> 12) sporządzić dokumenty związane z wykonywaną pracą; 13) stosować programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań



<p>Zasady obrotu towarowego</p>	<p>Zakres towaroznawstwa.</p> <p>Rodzaje i kwalifikacja towarów.</p> <p>Polska klasyfikacja wyrobów i usług.</p> <p>Towary i opakowania.</p> <p>Wybór dostawcy.</p> <p>Wybór asortymentu.</p> <p>Normy jakości.</p> <p>Towar-dobro-produkt.</p> <p>Magazynowanie i transport towarów.</p> <p>Rodzaje opakowań zbiorczych.</p> <p>Zasady gospodarowania opakowaniami zbiorczymi.</p> <p>Programy komputerowe wykorzystywane do realizacji powierzonych zadań.</p> <p>Procedury reklamacyjne.</p>	<p>PKZ(A.j) <u>Słuchacz potrafi:</u></p> <p>1) posługiwać się terminologią z zakresu towaroznawstwa;</p> <p>3) przestrzegać zasad magazynowania, przechowywania i transportu towarów;</p> <p>4) przestrzegać norm towarowych oraz norm jakości dotyczących przechowywania i konserwacji towarów;</p> <p>6) rozróżnić rodzaje opakowań towarów;</p> <p>7) przestrzegać zasad pakowania i oznakowania towarów;</p> <p>8) przestrzegać zasad gospodarki opakowaniami;</p> <p>- wymienić rodzaje opakowań zbiorczych oraz zasady ich wykorzystywania;</p> <p>9) stosować przepisy prawa dotyczące praw konsumenta;</p> <p>- identyfikować akty prawne dotyczące praw konsumenta;</p> <p>12) sporządzić dokumenty związane z wykonywaną pracą;</p> <p>- identyfikować dokumenty związane z realizacją usług pocztowych i finansowych;</p> <p>- klasyfikować rodzaje dokumentów zdawczych dotyczących procesu ekspediowania poczty;</p>	<p>3) przestrzegać zasad magazynowania, przechowywania i transportu towarów;</p> <p>4) przestrzegać norm towarowych oraz norm jakości dotyczących przechowywania i konserwacji towarów;</p> <p>5) przestrzegać zasad odbioru towarów;</p> <p>7) przestrzegać zasad pakowania i oznakowania towarów;</p> <p>8) przestrzegać zasad gospodarki opakowaniami;</p> <p>9) stosować przepisy prawa dotyczące praw konsumenta;</p> <p>10) przestrzegać procedur postępowania reklamacyjnego;</p> <p>- przeprowadzić postępowanie reklamacyjne i udzielić odpowiedzi klientowi;</p> <p>- sporządzić dokumentację reklamacyjną;</p> <p>12) sporządzić dokumenty związane z wykonywaną pracą;</p> <p>- sporządzić dokumenty dotyczące realizacji świadczonych usług pocztowych i finansowych;</p> <p>prowadzić dokumenty zdawcze dotyczące procesu ekspediowania poczty;</p>
		<p>PKZ(A.j) <u>Słuchacz potrafi:</u></p> <p>PKZ(A.j)(2) klasyfikuje towary według określonych kryteriów</p> <p>1) wyjaśnić nazewnictwo z zakresu towaroznawstwa;</p> <p>2) rozróżnić kryteria klasyfikacji towarów;</p>	<p>PKZ(A.j) <u>Słuchacz potrafi:</u></p> <p>1) scharakteryzować sprzedawany towar;</p> <p>2) sklasyfikować towar do odpowiedniej grupy asortymentowej;</p> <p>3) dokonać podziału towaru na grupy</p>



		<p>3) wyjaśnić oznaczenia na towarach; 4) zidentyfikować akty prawa dotyczące praw konsumenta; PKZ(A.j) Słuchacz potrafi: - informować klientów o przysługujących im prawach w procesie sprzedaży; PKZ(A.j)(12)23 Słuchacz potrafi: 1) wyjaśnić zasady sporządzania i przechowywania dowodów sprzedaży; 2) wyjaśnić zasady korygowania dowodów sprzedaży; 3) zna programy komputerowe stosowane w obrocie towarowym; PKZ(A.j) 11 Słuchacz potrafi: - rozróżnić elementy marketingu-mix stosowane podczas obsługi klientów;</p>	<p>asortymentowe; 4) ocenić skutki złego magazynowania, 5) poukładać towar według rodzaju; 6) oznakować towar; 7) dokonać analizy praw konsumenta zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa; 8) dokonać analizy skutków niewykonania zobowiązania; PKZ(A.j)(12)23 Słuchacz potrafi: 1) wykonać korektę dowodów sprzedaży; 2) wypełnić dowody związane ze sprzedażą; 3) sporządzić raporty sprzedaży; 4) sporządzić raporty stanów magazynowych; 5) rozróżnić programy komputerowe stosowane w obrocie towarowym; PKZ(A.j) 11 Słuchacz potrafi: - wyjaśnić konieczność stosowania działań marketingowych przy obsłudze klienta; - określić podstawową rolę działań marketingowych w przedsiębiorstwie handlowym;</p>
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Treści nauczania, które mogą być realizowane w formie nauczania na odległość

Kwalifikacyjny kurs zawodowy realizowany może być przy wykorzystaniu technik i metod kształcenia na odległość. Zaleca się, aby realizacja efektów kształcenia w formie on-line dotyczyła wiedzy teoretycznej przekazywanej słuchaczom. Wskazanie treści nauczania realizowanych w formie nauczania na odległość zależą od organizacji pracy nauczyciela i należą do indywidualnego wyboru przez prowadzącego moduł (kurs umiejętności zawodowych).



Propozycje treści nauczania, których efekty kształcenia można realizować w formie on-line.

- Założenia ogólne BHP i Ppoż.
- Przepisy BHP.
- Prawa i obowiązki pracownika i pracodawcy.
- Środki ochrony indywidualnej.
- Zasady ergonomii stanowisk pracy.
- Rodzaje stanowisk pracy.
- Rodzaje i klasyfikacja towarów.
- Magazynowanie i transport towarów.

Sposoby osiągnięcia celów kształcenia

Wybierając sposoby osiągnięcia celów edukacyjnych, prowadzący moduł (kurs umiejętności zawodowych) powinien uwzględnić przede wszystkim możliwości i zainteresowania słuchaczy, nie zapominając o zasadzie stopniowania trudności. Omawiając treści programowe należy, jak najczęściej posługiwać się przykładami z życia codziennego. Dobieranie interesujących przykładów rozbudza naturalną ciekawość słuchaczy i rozwija ich zainteresowania.

Prowadząc moduł (kurs umiejętności zawodowych) należy stosować możliwie różnorodne metody nauczania. Najskuteczniejsze są takie, które wymagają aktywnej postawy słuchaczy. Do każdej ze stosowanych metod należy wykorzystywać odpowiednie do omawianego zagadnienia, dostępne środki dydaktyczne (literaturę, druki, filmy, pokazy multimedialne, komputery itp.). Prowadzący zajęcia powinien uwzględniać indywidualne możliwości swoich słuchaczy, bądź poprzez pracę indywidualną na zajęciach, bądź też przez stosowanie zróżnicowanych zadań i ćwiczeń dostosowanych do indywidualnego poziomu słuchacza. Praca słuchacza powinna być jednolita podczas opracowywania nowych zagadnień programowych natomiast zróżnicowana na zajęciach praktycznych.

Biorąc pod uwagę potrzeby pracodawców na rynku pracy, trzeba skupić się szczególnie na realizacji efektu kształcenia związanego z kompetencjami społecznymi, kształcić umiejętności pracy zespołowej, odpowiedzialności za własną pracę i pracę zespołu. Należy również zachęcać słuchaczy do pogłębiania swojej wiedzy poprzez szukanie wiadomości w literaturze, czasopiśmie, Internecie i innych dostępnych źródłach.



Sposób i forma zaliczenia modułu

Moduł (kurs umiejętności zawodowych) Zasady organizacji pracy kończy się zaliczeniem w formie ustalonej przez podmiot prowadzący kurs. Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczących się proponuje się przeprowadzenie testu wielokrotnego wyboru oraz testu praktycznego. Jako warunek zaliczenia proponuje się uzyskanie co najmniej 50% punktów możliwych do zdobycia z części pisemnej testu sprawdzającego wiedzę i co najmniej 65% punktów możliwych do zdobycia z testu praktycznego.

Osoba, która uzyskała zaliczenie, otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kursu umiejętności zawodowych. Wzór zaświadczenia określa załącznik nr 2 Rozporządzenia MEN z dnia 11 stycznia 2012 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych.

Wykaz literatury

1. Teresa Gorzelany, Wiesława Aue. Prowadzenie działalności gospodarczej (z KPS i OMZ). Podręcznik do kształcenia zawodowego. Wydawnictwo WSiP 2015.
2. Krzysztof Szczęch, Wanda Buwała. Bezpieczeństwo i higiena pracy. Podręcznik do kształcenia zawodowego. Wydawnictwo WSiP 2016.
3. Donata Andrzejczak, Agnieszka Mikina, Maria Danuta Wajgner, Beata Rzeźnik. Sprzedaż towarów. Obsługa klienta. Wydawnictwo WSiP 2013.
4. Instrukcje bezpieczeństwa i higieny pracy, p.poż.

Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

Zajęcia powinny odbywać się w pracowni, wyposażonej w: stanowisko komputerowe podłączone do sieci lokalnej dla nauczyciela z dostępem do Internetu, z drukarką sieciową, ze skanerem i z projektorem multimedialnym oraz stanowiska komputerowe do wykonywania prac przez słuchaczy (jedno stanowisko dla jednego ucznia), wszystkie komputery podłączone do sieci lokalnej, z dostępem do Internetu, z podłączeniem do drukarki sieciowej, z pakietem programów biurowych, programem do tworzenia prezentacji i grafiki oraz oprogramowaniem wspomagającym realizację usług; urządzenia techniki biurowej; wzory umów dotyczących usług; regulaminy: bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz



przeprowadzania ewakuacji; zbiory przepisów prawa, regulaminy pracy i instrukcje dotyczące bhp.

Moduł 3. Świadczenie usług pocztowych i kurierskich

Tabela 9. Liczba godzin realizowanych w module 3.

Jednostka modułowa	Liczba godzin realizowanych na kursie			
	w formie stacjonarnym		w formie zaocznej	
	stacjonarnie	w tym on-line	stacjonarnie	w tym on-line
Uregulowania prawne rynku usług pocztowych i kurierskich	20	22*	12	14*
Technologia przesyłek listowych	35		24	
Technologia przesyłek KEP	35		23	
Razem	90	22	59	14

*zaleca się realizację efektów kształcenia dotyczących wiedzy w formie on-line

Tabela 10. Treści nauczania i opis efektów kształcenia.

Jednostka modułowa	Treści nauczania	Opis efektów kształcenia	
		Wiedza	Umiejętności
Uregulowania prawne rynku usług pocztowych i kurierskich	<p>Akty prawne normujące zasady świadczenia usług pocztowych i kurierskich.</p> <p>Ustawa Prawo pocztowe.</p> <p>Rozporządzenie w sprawie wykonywania usług powszechnych.</p> <p>Regulamin świadczenia usług powszechnych.</p> <p>Wewnętrzne akty prawne regulujące działalność Poczty Polskiej S.A.</p> <p>Klasyfikacja usług powszechnych i niepowszechnych.</p> <p>Obowiązki operatora wyznaczonego do świadczenia usług powszechnych.</p> <p>Tajemnica korespondencji, tajemnica służbowa,</p>	<p>A.66. 1 Słuchacz potrafi:</p> <p>1) stosować przepisy prawa dotyczące operatorów pocztowych i przedsiębiorstw kurierskich;</p> <p>- wymienić akty prawne regulujące rynek usług pocztowych i kurierskich;</p> <p>- określić działalność operatora wyznaczonego;</p> <p>- wymienić obowiązki operatora wyznaczonego;</p> <p>- wymienić zagadnienia związane z tajemnicą korespondencji, tajemnicą służbową i państwową;</p> <p>- zinterpretować zapisy rozporządzenia w sprawie warunków korzystania z usług pocztowych o charakterze powszechnym;</p> <p>- wymienić obowiązki operatora wyznaczonego opisać wskaźniki jakości</p>	<p>A.66. 1 Słuchacz potrafi:</p> <p>1) stosować przepisy prawa dotyczące operatorów pocztowych i przedsiębiorstw kurierskich;</p> <p>- sklasyfikować akty prawne regulujące rynek usług pocztowych i kurierskich;</p> <p>- scharakteryzować działalność operatora wyznaczonego;</p> <p>- porównać działalność operatorów pocztowych;</p> <p>- wyjaśnić obowiązki operatora wyznaczonego;</p> <p>- scharakteryzować zagadnienia związane z tajemnicą korespondencji, tajemnicą służbową i państwową;</p> <p>- scharakteryzować obowiązki operatora wyznaczonego;</p> <p>sklasyfikować wskaźniki jakości świadczonych usług;</p>



	państwowa.	świadczonych usług;	
Technologia przesyłek listowych	<p>Przesyłki listowe w obrocie krajowym i zagranicznym.</p> <p>Technologia świadczenia usług.</p> <p>Zawarcie umowy na realizację usług.</p> <p>Regulamin świadczenia poszczególnych rodzajów usług.</p> <p>Instrukcja technologiczna świadczenia poszczególnych rodzajów usług.</p> <p>Proces świadczenia usług.</p> <p>Podział czynności w służbie nadawczej ekspedycyjnej i oddawczej.</p>	<p>A.66. 1 <u>Słuchacz potrafi:</u> 5) przyjąć, doręczyć przesyłki, druki bezadresowe, telegramy zgodnie z procedurami; - definiować pojęcia przesyłki listowe w obrocie krajowym i zagranicznym; - rozróżnić przesyłki listowe w obrocie krajowym i zagranicznym; - opisywać poszczególne rodzaje przesyłek listowych; - opisywać technologię świadczenia poszczególnych rodzajów przesyłek; - wymieniać zapisy instrukcji technologicznej świadczenia poszczególnych rodzajów usług; A.66. 1 <u>Słuchacz potrafi:</u> 4) sporządzać i analizować dokumenty związane z zawieraniem umów na usługi pocztowe i kurierskie; - wymienić zasady wypełniania dowodów nadania poszczególnych rodzajów przesyłek listowych; - opisać zastosowanie pocztowej książki nadawczej; - opisać zastosowanie aplikacji Elektroniczny Nadawca; - opisać zasady zawierania umów z klientami indywidualnymi i masowymi; A.66. 1</p>	<p>A.66. 1 <u>Słuchacz potrafi:</u> 5) przyjąć, doręczyć przesyłki, druki bezadresowe, telegramy zgodnie z procedurami; - klasyfikować przesyłki listowe w obrocie krajowym i zagranicznym; - charakteryzować przesyłki listowe w obrocie krajowym i zagranicznym; - porównywać poszczególne rodzaje przesyłek listowych; - wyjaśnić technologię świadczenia poszczególnych rodzajów przesyłek listowych; - wyjaśnić zapisy instrukcji technologicznej świadczenia poszczególnych rodzajów usług; A.66. 1 <u>Słuchacz potrafi:</u> 4) sporządzać i analizować dokumenty związane z zawieraniem umów na usługi pocztowe i kurierskie; - wyjaśnić zasady wypełniania dowodów nadania; - określić zastosowanie pocztowej książki nadawczej; - określić zastosowanie aplikacji Elektroniczny Nadawca; - charakteryzować umowy z klientami indywidualnymi i masowymi; A.66. 1 <u>Słuchacz potrafi:</u> 2) posługiwać się cennikami opłat za usługi pocztowe oraz regulaminami świadczenia usług pocztowych i kurierskich;</p>



		<p>Słuchacz potrafi: 2) posługiwać się cennikami opłat za usługi pocztowe oraz regulaminami świadczenia usług pocztowych i kurierskich; - wymienić regulaminy usług i instrukcje technologiczne; - opisać informacje zawarte w regulaminach usług i instrukcjach technologicznych;</p>	<p>- klasyfikować regulaminy i instrukcje technologiczne; charakteryzować informacje zawarte w regulaminach i instrukcjach;</p>
<p>Technologia przesyłek KEP (kurierskich, ekspresowych i pocztowych)</p>	<p>Przesyłki KEP w obrocie krajowym i zagranicznym.</p> <p>Technologia świadczenia usług.</p> <p>Zawarcie umowy na realizację usług.</p> <p>Regulamin świadczenia poszczególnych rodzajów usług.</p> <p>Instrukcja technologiczna świadczenia poszczególnych rodzajów usług.</p> <p>Proces świadczenia usług.</p> <p>Podział czynności w służbie nadawczej ekspedycyjnej i oddawczej.</p>	<p>A.66. 1 Słuchacz potrafi: 5) przyjąć, doręczyć przesyłki, druki bezadresowe, telegramy zgodnie z procedurami; - definiować pojęcia przesyłki KEP w obrocie krajowym i zagranicznym; - rozróżnić przesyłki KEP; - opisywać poszczególne rodzaje przesyłek KEP; - opisywać technologię świadczenia poszczególnych rodzajów przesyłek KEP - wymienić zapisy instrukcji technologicznej świadczenia poszczególnych rodzajów usług; A.66. 1 Słuchacz potrafi: 1) sporządzić i analizować dokumenty związane z zawieraniem umów na usługi pocztowe i kurierskie; - wymienić zasady wypełniania dowodów nadania poszczególnych rodzajów przesyłek; - opisać zastosowanie pocztowej książki nadawczej; - opisać zastosowanie aplikacji Elektronicznej</p>	<p>A.66. 1 Słuchacz potrafi: 5) przyjąć, doręczyć przesyłki, druki bezadresowe, telegramy zgodnie z procedurami; - klasyfikować przesyłki KEP w obrocie krajowym i zagranicznym; - charakteryzować przesyłki KEP; - porównywać poszczególne rodzaje przesyłek KEP; - wyjaśnić technologię świadczenia poszczególnych rodzajów przesyłek KEP; - wyjaśnić zapisy instrukcji technologicznej świadczenia poszczególnych rodzajów usług; A.66. 1 Słuchacz potrafi: 1) sporządzić i analizować dokumenty związane z zawieraniem umów na usługi pocztowe i kurierskie; - wyjaśnić zasady wypełniania dowodów nadania poszczególnych rodzajów przesyłek; - określić zastosowanie pocztowej książki nadawczej; - określić zastosowanie aplikacji Elektronicznej</p>



		<p>Nadawca;</p> <ul style="list-style-type: none"> - opisać zasady zawierania umów z klientami indywidualnymi i masowymi; <p>A.66. 1 <u>Słuchacz potrafi:</u> 2) posługiwać się cennikami opłat za usługi pocztowe oraz regulaminami świadczenia usług pocztowych i kurierskich;</p> <ul style="list-style-type: none"> - wymienić regulaminy usług i instrukcje technologiczne; opisać informacje zawarte w regulaminach usług i instrukcjach technologicznych; 	<p>Nadawca;</p> <ul style="list-style-type: none"> - charakteryzować umowy z klientami indywidualnymi i masowymi; <p>A.66. 1 <u>Słuchacz potrafi:</u> 2) posługiwać się cennikami opłat za usługi pocztowe oraz regulaminami świadczenia usług pocztowych i kurierskich;</p> <ul style="list-style-type: none"> - klasyfikować regulaminy i instrukcje technologiczne; charakteryzować informacje zawarte w regulaminach i instrukcjach.
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Treści nauczania, które mogą być realizowane w formie nauczania na odległość

Kwalifikacyjny kurs zawodowy realizowany może być przy wykorzystaniu technik i metod kształcenia na odległość. Zaleca się, aby realizacja efektów kształcenia w formie on-line dotyczyła wiedzy teoretycznej przekazywanej słuchaczom. Wskazanie treści nauczania realizowanych w formie nauczania na odległość zależą od organizacji pracy nauczyciela i należą do indywidualnego wyboru przez prowadzącego moduł (kurs umiejętności zawodowych).

Propozycje treści nauczania, których efekty kształcenia można realizować w formie on-line.

- Usługi świadczonych przez operatora wyznaczonego.
- Klasyfikacja usług.
- Fazy świadczenia usług.

Sposoby osiągnięcia celów kształcenia

Wybierając sposoby osiągnięcia celów edukacyjnych, prowadzący moduł (kurs umiejętności zawodowych) powinien uwzględnić przede wszystkim możliwości i zainteresowania słuchaczy, nie zapominając o zasadzie stopniowania trudności. Omawiając treści programowe należy, jak najczęściej posługiwać się przykładami z życia codziennego. Dobieranie



interesujących przykładów rozbudza naturalną ciekawość słuchaczy i rozwija ich zainteresowania.

Prowadząc moduł (kurs umiejętności zawodowych) należy stosować możliwie różnorodne metody nauczania. Najskuteczniejsze są takie, które wymagają aktywnej postawy słuchaczy. Do każdej ze stosowanych metod należy wykorzystywać odpowiednie do omawianego zagadnienia, dostępne środki dydaktyczne (literaturę, druki, filmy, pokazy multimedialne, komputery itp.). Prowadzący zajęcia powinien uwzględniać indywidualne możliwości swoich słuchaczy, bądź poprzez pracę indywidualną na zajęciach, bądź też przez stosowanie zróżnicowanych zadań i ćwiczeń dostosowanych do indywidualnego poziomu słuchacza. Praca słuchacza powinna być jednolita podczas opracowywania nowych zagadnień programowych natomiast zróżnicowana na zajęciach praktycznych.

Biorąc pod uwagę potrzeby pracodawców na rynku pracy, trzeba skupić się szczególnie na realizacji efektu kształcenia związanego z kompetencjami społecznymi, kształcić umiejętności pracy zespołowej, odpowiedzialności za własną pracę i pracę zespołu. Należy również zachęcać słuchaczy do pogłębiania swojej wiedzy poprzez szukanie wiadomości w literaturze, czasopiśmie, Internecie i innych dostępnych źródłach.

Sposób i forma zaliczenia modułu

Moduł (kurs umiejętności zawodowych) **Świadczenie usług pocztowych i kurierskich** kończy się zaliczeniem w formie ustalonej przez podmiot prowadzący kurs. Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczących się proponuje się przeprowadzenie testu wielokrotnego wyboru oraz testu praktycznego. Jako warunek zaliczenia proponuje się uzyskanie co najmniej 50% punktów możliwych do zdobycia z części pisemnej testu sprawdzającego wiedzę i co najmniej 75% punktów możliwych do zdobycia z testu praktycznego.

Osoba, która uzyskała zaliczenie, otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kursu umiejętności zawodowych. Wzór zaświadczenia określa załącznik nr 2 Rozporządzenia MEN z dnia 11 stycznia 2012r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych.

Wykaz literatury

1. Status Spółki Akcyjnej Poczta Polska.
2. Regulamin świadczenia usług powszechnych.



3. Wykaz miast do Regulaminu usług powszechnych.
4. Regulamin dostępu operatorów pocztowych do informacji o zmianie adresu w celu przekierowania przesyłek pocztowych.
5. Regulamin dostępu operatorów pocztowych do skrytek pocztowych.
6. Regulamin dostępu operatorów pocztowych do systemu kodów pocztowych identyfikujących obszar doręczeń.
7. Wniosek o dostęp do skrytek pocztowych.
8. Wniosek o dostęp do systemu kodów pocztowych identyfikujących obszary doręczeń.
9. Wniosek o nadanie dostępu do informacji i zmianie adresu w celu przekierowania przesyłek pocztowych.
10. Regulamin udostępniania skrytek i przegródek pocztowych.
11. Regulamin sprzedaży prasy w prenumeracie.
12. Raport prezesa UKE o stanie rynku pocztowego w Polsce według danych za rok 2015.
13. Strategia pocztowa UKE.
14. Raport prezesa UKE z badań czasu przebiegu przesyłek pocztowych w obrocie krajowym za rok 2015.

Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

Zajęcia powinny odbywać się w pracowni pocztowo-finansowej, wyposażonej w: stanowisko komputerowe podłączone do sieci lokalnej dla nauczyciela z dostępem do Internetu, z drukarką sieciową, ze skanerem i z projektorem multimedialnym oraz stanowiska komputerowe do wykonywania prac pocztowo-finansowych (jedno stanowisko dla jednego ucznia), wszystkie komputery podłączone do sieci lokalnej, z dostępem do Internetu, z podłączeniem do drukarki sieciowej, z pakietem programów biurowych, programem do tworzenia prezentacji i grafiki oraz oprogramowaniem wspomagającym świadczenie usług pocztowych i finansowych; urządzenia techniki biurowej w szczególności, takie jak: telefon, faks, kserokopiarka, niszczarka; urządzenia do liczenia i sprawdzania banknotów i monet; urządzenia do rejestrowania sprzedaży: kasa fiskalna, terminal POS, czytnik kodów kreskowych; katalog kart bankowych, wzory druków wypełnionych i do wypełnienia; wzory umów dotyczących usług finansowych; pocztową skrynkę nadawczą, wagę elektroniczną listową, datownik i poduszki do tuszu, nalepki adresowe, stojaki do ekspozycji kart

widokowych, znaczki pocztowe, spis placówek pocztowych i pocztowych numerów adresowych; zestaw przepisów prawa dotyczących obrotu finansowego i pocztowego w formie drukowanej lub elektronicznej; katalog banknotów krajowych i zagranicznych; regulaminy świadczenia usług finansowych, cenniki opłat za usługi.

Moduł 4. Wsparcie procesu świadczenia usług pocztowych i kurierskich

Tabela 11. Liczba godzin realizowanych w module 4.

Jednostka modułowa	Liczba godzin realizowanych na kursie			
	w formie stacjonarnej		w formie zaocznej	
	stacjonarnie	w tym on-line	stacjonarnie	w tym on-line
Należności za usługi pocztowe i kurierskie	20	12*	13	
Analiza potrzeb klientów	15		10	8*
Urządzenia wspomagające proces świadczenia usług	15		10	
Razem	50	12	33	8

*zaleca się realizację efektów kształcenia dotyczących wiedzy w formie on-line

Tabela 12. Treści nauczania i opis efektów kształcenia.

Jednostka modułowa	Treści nauczania	Opis efektów kształcenia	
		Wiedza	Umiejętności
Należności za usługi pocztowe i kurierskie	Podstawa prawna ustalania cen. Zasady ustalania cen. Rodzaje cenników. Cenniki za świadczenie usług pocztowych w obrocie krajowym i zagranicznym.	A.66. 1 Słuchacz potrafi: 2) posługiwać się cennikami opłat za usługi pocztowe oraz regulaminami świadczenia usług pocztowych i kurierskich; - opisać zasady ustalania cen; - wymienić rodzaje cenników; - wymienić elementy cen za usługi w obrocie krajowym i zagranicznym; - wymienić rodzaje cenników; - opisać dane zawarte w cennikach;	A.66. 1 Słuchacz potrafi: 2) posługiwać się cennikami opłat za usługi pocztowe oraz regulaminami świadczenia usług pocztowych i kurierskich; - scharakteryzować zasady ustalania cen; - sklasyfikować rodzaje cenników; - obliczyć ceny za usługi w obrocie krajowym i zagranicznym; - obliczyć opłaty za usługi; - charakteryzować informacje zawarte w cennikach;
Analiza potrzeb Urządzenia wspomagające proces świadczenia	Standard Obsługi klienta. Przedstawianie oferty usług.	A.66. 1 Słuchacz potrafi: 3) dobierać zakres świadczonych usług pocztowych i kurierskich	A.66.1 Słuchacz potrafi: 3) dobierać zakres świadczonych usług pocztowych i kurierskich do



<p>usług klienta</p>	<p>Rozpoznanie potrzeb klienta. Dobór usług do potrzeb klienta.</p>	<p>do potrzeb klienta; - opisać standard obsługi klienta - rozróżnić sposoby rozpoznawania potrzeb; - opisać sposoby przedstawiania oferty usług;</p>	<p>potrzeb klienta; - zastosować standard obsługi klienta - scharakteryzować sposoby rozpoznawania potrzeb; - charakteryzować sposoby przedstawiania oferty usług; - dobierać usługi do potrzeb klienta; - udzielić informacji o usługach;</p>
	<p>Systemy informatyczne wspomagające pracę urzędów pocztowych. Systemy komputerowe służące do ewidencji usług pocztowych i kurierskich. Urządzenia techniczne wspomagające pracę w urzędach pocztowych. Urządzenia techniczne wspomagające pracę w przedsiębiorstwach kurierskich.</p>	<p>A.66. 1 <u>Słuchacz potrafi:</u> 6) posługiwać się komputerowymi programami użytkowymi stosowanymi w usługach pocztowych; - wymienić systemy informatyczne wspomagające pracę urzędów pocztowych; - opisać systemy informatyczne wspomagające pracę urzędów pocztowych; - wymienić systemy komputerowe służące do ewidencji usług pocztowych i kurierskich; - opisać systemy komputerowe służące do ewidencji usług pocztowych i kurierskich; - opisać zasady działania systemu śledzenia przesyłek; A.66. 1 <u>Słuchacz potrafi:</u> 7) obsługiwać urządzenia techniczne na stanowisku obsługi klienta; - wymienić urządzenia techniczne wspomagające pracę w urzędach pocztowych; - opisywać urządzenia techniczne wspomagające pracę w urzędach pocztowych; - wymienić urządzenia</p>	<p>A.66. 1 <u>Słuchacz potrafi:</u> 6) posługiwać się komputerowymi programami użytkowymi stosowanymi w usługach pocztowych; - sklasyfikować systemy informatyczne wspomagające pracę urzędów pocztowych; - scharakteryzować systemy informatyczne wspomagające pracę urzędów pocztowych; - sklasyfikować systemy komputerowe służące do ewidencji usług pocztowych i kurierskich; - scharakteryzować systemy komputerowe służące do ewidencji usług pocztowych i kurierskich; - scharakteryzować zasady działania systemu śledzenia przesyłek; A.66. 1 <u>Słuchacz potrafi:</u> 7) obsługiwać urządzenia techniczne na stanowisku obsługi klienta; - sklasyfikować urządzenia techniczne wspomagające pracę w urzędach pocztowych; - scharakteryzować urządzenia techniczne wspomagające pracę w urzędach pocztowych; - sklasyfikować rządzienia</p>

		<p>techniczne wspomagające pracę w firmach kurierskich;</p> <p>- opisać urządzenia techniczne wspomagające pracę firm kurierskich.</p>	<p>techniczne</p> <p>- wspomagające pracę w firmach kurierskich;</p> <p>- scharakteryzować urządzenia techniczne wspomagające pracę firm kurierskich;</p>
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Treści nauczania, które mogą być realizowane w formie nauczania na odległość

Kwalifikacyjny kurs zawodowy realizowany może być przy wykorzystaniu technik i metod kształcenia na odległość. Zaleca się, aby realizacja efektów kształcenia w formie on-line dotyczyła wiedzy teoretycznej przekazywanej słuchaczom. Wskazanie treści nauczania realizowanych w formie nauczania na odległość zależą od organizacji pracy nauczyciela i należą do indywidualnego wyboru przez prowadzącego moduł (kurs umiejętności zawodowych).

Propozycje treści nauczania, których efekty kształcenia można realizować w formie on-line.

- Zasady ustalania cen.
- Rodzaje cenników.
- Standard obsługi klienta.
- Rozpoznawanie potrzeb klientów.

Sposoby osiągnięcia celów kształcenia

Wybierając sposoby osiągnięcia celów edukacyjnych, prowadzący moduł (kurs umiejętności zawodowych) powinien uwzględnić przede wszystkim możliwości i zainteresowania słuchaczy, nie zapominając o zasadzie stopniowania trudności. Omawiając treści programowe należy, jak najczęściej posługiwać się przykładami z życia codziennego. Dobieranie interesujących przykładów rozbudza naturalną ciekawość słuchaczy i rozwija ich zainteresowania.

Prowadząc moduł (kurs umiejętności zawodowych) należy stosować możliwie różnorodne metody nauczania. Najskuteczniejsze są takie, które wymagają aktywnej postawy słuchaczy. Do każdej ze stosowanych metod należy wykorzystywać odpowiednie do omawianego zagadnienia, dostępne środki dydaktyczne (literaturę, druki, filmy, pokazy multimedialne, komputery itp.). Nauczyciel powinien uwzględniać indywidualne możliwości swoich słuchaczy, bądź poprzez pracę indywidualną na zajęciach, bądź też przez stosowanie



zróżnicowanych zadań i ćwiczeń dostosowanych do indywidualnego poziomu słuchacza. Praca słuchacza powinna być jednolita podczas opracowywania nowych zagadnień programowych natomiast zróżnicowana na zajęciach praktycznych.

Biorąc pod uwagę potrzeby pracodawców na rynku pracy, trzeba skupić się szczególnie na realizacji efektu kształcenia związanego z kompetencjami społecznymi, kształcić umiejętności pracy zespołowej, odpowiedzialności za własną pracę i pracę zespołu. Należy również zachęcać słuchaczy do pogłębiania swojej wiedzy poprzez szukanie wiadomości w literaturze, czasopiśmie, Internecie i innych dostępnych źródłach.

Sposób i forma zaliczenia modułu

Moduł (kurs umiejętności zawodowych) Świadczenie usług pocztowych i kurierskich kończy się zaliczeniem w formie ustalonej przez podmiot prowadzący kurs. Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczących się proponuje się przeprowadzenie testu wielokrotnego wyboru oraz testu praktycznego. Jako warunek zaliczenia proponuje się uzyskanie co najmniej 50% punktów możliwych do zdobycia z części pisemnej testu sprawdzającego wiedzę i co najmniej 75% punktów możliwych do zdobycia z testu praktycznego.

Osoba, która uzyskała zaliczenie, otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kursu umiejętności zawodowych. Wzór zaświadczenia określa załącznik nr 2 Rozporządzenia MEN z dnia 11 stycznia 2012 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych.

Wykaz literatury

1. Cennik usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym
2. Regulamin świadczenia usług powszechnych
3. Cennik usługi pocztowej niepowszechnej Międzynarodowej korespondencji handlowej z odpowiedzią CCRI w obrocie zagranicznym
4. Cennik dostępu operatorów pocztowych do informacji o zmianie adresu w celu przekierowania przesyłek pocztowych
5. Cennik dostępu operatorów pocztowych do oddawczych skrzynek pocztowych
6. Cennik dostępu operatorów pocztowych do systemu kodów pocztowych identyfikujących obszary doręczeń
7. Cennik dostępu operatorów pocztowych do skrzytek pocztowych



8. Cennik opłat dodatkowych do usług powszechnych i niepowszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym
9. Wykaz aktualnych świadectw dopuszczenia maszyn do frankowania i ich dystrybutorów
10. Plan emisji znaczków pocztowych na 2015
11. Roczno planu emisji kartek pocztowych z nadrukowanym znakiem opłaty pocztowej na 2014 rok
12. Regulamin datowników okolicznościowych
13. Regulamin sprzedaży abonamentu polskich znaczków pocztowych
14. Regulamin sprzedaży prasy w prenumeracie
15. Standard obsługi klienta.
16. Regulamin sprzedaży prasy w prenumeracie

Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

Zajęcia powinny odbywać się w pracowni pocztowo-finansowej, wyposażonej w: stanowisko komputerowe podłączone do sieci lokalnej dla nauczyciela z dostępem do Internetu, z drukarką sieciową, ze skanerem i z projektorem multimedialnym oraz stanowiska komputerowe do wykonywania prac pocztowo-finansowych (jedno stanowisko dla jednego ucznia), wszystkie komputery podłączone do sieci lokalnej, z dostępem do Internetu, z podłączeniem do drukarki sieciowej, z pakietem programów biurowych, programem do tworzenia prezentacji i grafiki oraz oprogramowaniem wspomagającym świadczenie usług pocztowych i finansowych; urządzenia techniki biurowej w szczególności, takie jak: telefon, faks, kserokopiarka, niszczarka; urządzenia do liczenia i sprawdzania banknotów i monet; urządzenia do rejestrowania sprzedaży: kasa fiskalna, terminal POS, czytnik kodów kreskowych; katalog kart bankowych, wzory druków wypełnionych i do wypełnienia; wzory umów dotyczących usług finansowych; pocztową skrzynkę nadawczą, wagę elektroniczną listową, datownik i poduszki do tuszu, nalepki adresowe, stojaki do ekspozycji kart widokowych, znaczki pocztowe, spis placówek pocztowych i pocztowych numerów adresowych; zestaw przepisów prawa dotyczących obrotu finansowego i pocztowego w formie drukowanej lub elektronicznej; katalog banknotów krajowych i zagranicznych; regulaminy świadczenia usług finansowych, cenniki opłat za usługi.



Moduł 5. Świadczenie usług finansowych

Tabela 13. Liczba godzin realizowanych w module 5.

Jednostka modułowa	Liczba godzin realizowanych na kursie			
	w formie stacjonarnej		w formie zaocznej (65%)	
	stacjonarnie	w tym on line	stacjonarnie	w tym on line
Zasady świadczenia usług finansowych	20	17*	13	11*
Obrót gotówkowy i bezgotówkowy	35		22	
Usługi bankowe	15		10	
Razem	70	17	45	11

*zaleca się realizację efektów kształcenia dotyczących wiedzy w formie on-line

Tabela 14. Treści nauczania i opis efektów kształcenia.

Jednostka modułowa	Treści nauczania	Opis efektów kształcenia	
		Wiedza	Umiejętności
Zasady świadczenia usług finansowych	Aspekt prawny świadczenia usług finansowych. Terminologia świadczenia usług finansowych. Odmowa przyjęcia zlecenia na wykonanie usług finansowych. Zadania kasy głównej i kas operacyjnych. Zasady organizacji pracy służby kasowej. Obowiązki i zadania pracowników kas operacyjnych. Obowiązki i zadania pracowników kasy głównej. Zabezpieczenie pomieszczeń kasowych. Nadmiary i zasiłki kasowe. Przepisy regulujące	A.66. 1 <u>Słuchacz potrafi:</u> 1) stosować przepisy prawa dotyczące usług finansowych; - wymienić przepisy prawa obowiązujące w instytucjach finansowych dotyczące usług finansowych; - wymienić przepisy prawa obowiązujące w Poczcie Polskiej dotyczące usług finansowych; - wymienić podstawy prawne upoważniające do odmowy przyjęcia zlecenia na wykonanie usług finansowych; - rozróżnić społeczne i gospodarcze znaczenie usług finansowych; - zdefiniować terminologię dotyczącą usług finansowych;	A.66. 1 <u>Słuchacz potrafi:</u> 1) stosować przepisy prawa dotyczące usług finansowych; - klasyfikować przepisy prawa dotyczących usług finansowych; - określić ograniczenia prawne upoważniające do odmowy przyjęcia zlecenia na wykonanie usług finansowych; - wyjaśnić społeczne i gospodarcze znaczenie usług finansowych; - stosować terminologię dotyczącą usług finansowych; - określić zadania kasy operacyjnej i kasy głównej; - wskazać obowiązki pracowników obsługi kasowej i kasowo-skarbcowej;



	<p>świadczenie usługi na rzecz KRRiT. Usługi na rzecz Krajowej Rady Radiofonii i Telewizji.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - opisać zadania kasy operacyjnej i kasy głównej; - wymienić obowiązki pracowników obsługi kasowej i kasowo-skarbcowej; - opisać czynności kasowe w placówkach pocztowych; - wyjaśnić pojęcia nadmiar i zasiłek kasowy; - opisać usługi świadczone na rzecz Krajowej Rady Radiofonii i Telewizji; - wymienić przepisy regulujące świadczenie usług na rzecz KRRiT; - opisać zasady rejestrowania odbiorników RTV; - opisać zasady uzyskiwania zwolnień z opłat RTV; - wymienić zasady obliczania opłat abonamentowych 	<ul style="list-style-type: none"> - scharakteryzować czynności kasowe w placówkach pocztowych; - scharakteryzować nadmiar i zasiłek kasowy; - scharakteryzować usługi świadczone na rzecz Krajowej Rady Radiofonii i Telewizji; - zastosować przepisy regulujące świadczenie usług na rzecz KRRiT; - wyjaśnić zasady rejestrowania odbiorników RTV; - wyjaśnić zasady uzyskiwania zwolnień z opłat RTV; - przyjąć wpłaty opłaty abonamentowej;
<p>Obrót gotówkowy i bezgotówkowy</p>	<p>Charakterystyka obrotu gotówkowego i bezgotówkowego. Rodzaje wpłat na rachunki bankowe. Blankiety wpłat i ich wypełnianie. Przyjmowanie wpłat w placówkach pocztowych. Przekaz pocztowy krajowy. Przekaz pocztowy zagraniczny. Ekspres pieniężny. Transfer ekspres zagranicą. Zagraniczny Transfer. Gotówkowy RIA. Emerytalny Przekaz Elektroniczny. Kontrola</p>	<p>A.66. 2 <u>Słuchacz potrafi:</u></p> <p>2) stosować różne formy rozliczeń pieniężnych;</p> <ul style="list-style-type: none"> - zdefiniować pojęcie wpłat zamkniętych; <p>3) rozpoznawać fałszywe środki płatnicze i dokumenty tożsamości oraz przestrzegania procedur postępowania w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości;</p> <ul style="list-style-type: none"> - wymienić cechy charakterystyczne dokumentów tożsamości; - wymienić elementy wskazujące na sfałszowanie dokumentu tożsamości; 	<p>A.66. 2 <u>Słuchacz potrafi:</u></p> <p>2) stosować różne formy rozliczeń pieniężnych;</p> <ul style="list-style-type: none"> - opisać zasady wypłaty z kart za pośrednictwem terminali POS; - opisać zasady wymiany walut obcych; - opisać obrót oszczędnościowy i czekowy realizowany przez Poczta Polską; <p>3) rozpoznawać fałszywe środki płatnicze i dokumenty tożsamości oraz przestrzegania procedur postępowania w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości;</p> <ul style="list-style-type: none"> - opisać cechy charakterystyczne



	<p>dokumentów tożsamości. Przyjęcie znaków pieniężnych od klienta. Zużyte i uszkodzone znaki pieniężne. Ocena autentyczności znaków pieniężnych. Zasady postępowania po stwierdzeniu nieautentyczności banknotów. Obrót oszczędnościowy i czekowy. Wpłaty zamknięte. Wypłaty z kart za pośrednictwem terminala POS. Wymiana walut obcych. Programy komputerowe wykorzystywane przy świadczeniu usług finansowych.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -wymienić cechy charakterystyczne zabezpieczeń banknotów; -wymienić elementy wskazujące na sfalszowanie banknotów; 4) przyjmować wpłaty i dokonywać wypłat przekazów pieniężnych z różnych tytułów; - definiować pojęcia obrót gotówkowy i bezgotówkowy; - opisać przyjęcie zlecenie na usługi finansowe; - określić zasady ewidencjonowania przekazów pieniężnych w obrocie krajowym i zagranicznym; - wymienić zasady obliczania opłat za usługi finansowe; - określić zasady przyjmowania wpłaty składek ZUS oraz wpłat na rachunek organu podatkowego; - rozróżnić dowody kasowe; - opisać zasady wypełniania druków dowodów kasowych - zdefiniować pojęcie Ogólnego Rachunku Miesięcznego, - rozróżnić dowody wpłat i wypłat w obrocie bezgotówkowym; - rozróżnić programy komputerowe stosowane w usługach finansowych; - określić funkcje programów komputerowych 	<p>dokumentów tożsamości;</p> <ul style="list-style-type: none"> -opisać elementy wskazujące na sfalszowanie dokumentu tożsamości; -opisać cechy charakterystyczne zabezpieczeń banknotów; -streścić procedurę postępowania w przypadku stwierdzenia fałszykatu; <p>4) przyjmować wpłaty i dokonywać wypłat przekazów pieniężnych z różnych tytułów;</p> <ul style="list-style-type: none"> - porównać obrót gotówkowy i bezgotówkowy; - przyjęcie zlecenie na usługi finansowe; - przyjęcie przekaz pieniężny w obrocie krajowym i zagranicznym; - obliczyć opłaty za usługi finansowe; - przyjęcie wpłaty składek ZUS oraz wpłat na rachunek organu podatkowego; - wypełnić druki dowodów kasowych; - wyjaśnić zasady sporządzania Ogólnego Rachunku Miesięcznego; - sklasyfikować dowody wpłat i wypłat w obrocie bezgotówkowym; - wyjaśnić zasady wypełniania dowodów wpłat i wypłat w obrocie bezgotówkowym; - wypełnić dowody wpłat i wypłat w obrocie bezgotówkowym; - sklasyfikować programy
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



		<p>stosowanych przy wykonywaniu usług;</p> <ul style="list-style-type: none"> - obsłużyć programy komputerowe wykorzystywane przy świadczeniu usług finansowych; 	<p>komputerowe stosowane w usługach finansowych;</p> <ul style="list-style-type: none"> - obsłużyć programy komputerowe wykorzystywane przy świadczeniu usług finansowych;
Usługi bankowe	<p>Ustawa Prawo bankowe. Rachunki bankowe. Konta indywidualne. Konta firmowe . Lokaty. Kredyty. Karty kredytowe. Produkty ubezpieczeniowe.</p>	<p>A.66. 2 <u>Słuchacz potrafi:</u></p> <p>5) stosować regulaminy prowadzenia rachunków bankowych;</p> <ul style="list-style-type: none"> - definiować pojęcie rachunków bankowych; - opisywać zasady otwierania rachunków bankowych; - opisywać zasady prowadzenia rachunków bankowych; - opisywać zasady obliczania oprocentowania środków na rachunku; - opisywać zasady przyjmowania wpłaty i dokonywanie wypłaty z rachunku bankowego; - opisywać zasady zamykania rachunków bankowych; <p>6) przyjmować wnioski o pożyczkę i przeprowadzać procedurę przyznania pożyczki;</p> <ul style="list-style-type: none"> - wymienić podstawy prawne regulujące rynek kredytowy; - wyjaśnić pojęcia pożyczka, kredyt; - wskazać instytucje udzielające pożyczek i kredytów; - wyjaśnić zasady składania wniosków o 	<p>A.66. 2 <u>Słuchacz potrafi:</u></p> <p>5) stosować regulaminy prowadzenia rachunków bankowych;</p> <ul style="list-style-type: none"> - klasyfikować rachunki bankowe; - charakteryzować zasady otwierania rachunków bankowych; - wyjaśniać zasady prowadzenia rachunków bankowych; - porównywać oprocentowanie środków na rachunkach; - określić zasady przyjmowania wpłaty i dokonywanie wypłaty z rachunku bankowego; - określić zasady zamykania rachunków bankowych; <p>6) przyjmować wnioski o pożyczkę i przeprowadzać procedurę przyznania pożyczki;</p> <ul style="list-style-type: none"> - zastosować akty prawne regulujące rynek kredytowy; - scharakteryzować pojęcia pożyczka i kredyt; - porównać instytucje udzielające pożyczek i kredytów; - określić zasady składania wniosków o

		pożyczkę i kredyt – wyjaśnić procedurę przeprowadzania przyznania pożyczki;	pożyczkę lub kredyt; – scharakteryzować procedurę przeprowadzania przyznania pożyczki;
--	--	--------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------

Treści nauczania, które mogą być realizowane w formie nauczania na odległość

Kwalifikacyjny kurs zawodowy realizowany może być przy wykorzystaniu technik i metod kształcenia na odległość. Zaleca się, aby realizacja efektów kształcenia w formie on-line dotyczyła wiedzy teoretycznej przekazywanej słuchaczom. Wskazanie treści nauczania realizowanych w formie nauczania na odległość zależą od organizacji pracy nauczyciela i należą do indywidualnego wyboru przez prowadzącego moduł (kurs umiejętności zawodowych).

Propozycje treści nauczania, których efekty kształcenia można realizować w formie on-line.

- Podstawy prawne świadczenia usług finansowych.
- Usługi na rzecz KRRiT.
- Rodzaje wpłat na rachunki bankowe.
- Obrót oszczędnościowy i czekowy.
- Autentyczność znaków pieniężnych.
- Formy rozliczeń pieniężnych.

Sposoby osiągania celów kształcenia

Wybierając sposoby osiągania celów edukacyjnych, prowadzący moduł (kurs umiejętności zawodowych) powinien uwzględnić przede wszystkim możliwości i zainteresowania słuchaczy, nie zapominając o zasadzie stopniowania trudności. Omawiając treści programowe należy, jak najczęściej posługiwać się przykładami z życia codziennego. Dobieranie interesujących przykładów rozbudza naturalną ciekawość słuchaczy i rozwija ich zainteresowania.

Prowadząc moduł (kurs umiejętności zawodowych) należy stosować możliwie różnorodne metody nauczania. Najskuteczniejsze są takie, które wymagają aktywnej postawy słuchaczy. Do każdej ze stosowanych metod należy wykorzystywać odpowiednie do omawianego zagadnienia, dostępne środki dydaktyczne (literaturę, druki, filmy, pokazy multimedialne, komputery itp.). Nauczyciel powinien uwzględniać indywidualne możliwości swoich



słuchaczy, bądź poprzez pracę indywidualną na zajęciach, bądź też przez stosowanie zróżnicowanych zadań i ćwiczeń dostosowanych do indywidualnego poziomu słuchacza. Praca słuchacza powinna być jednolita podczas opracowywania nowych zagadnień programowych natomiast zróżnicowana na zajęciach praktycznych.

Biorąc pod uwagę potrzeby pracodawców na rynku pracy, trzeba skupić się szczególnie na realizacji efektu kształcenia związanego z kompetencjami społecznymi, kształcić umiejętności pracy zespołowej, odpowiedzialności za własną pracę i pracę zespołu. Należy również zachęcać słuchaczy do pogłębiania swojej wiedzy poprzez szukanie wiadomości w literaturze, czasopiśmie, Internecie i innych dostępnych źródłach.

Sposób i forma zaliczenia modułu

Moduł (kurs umiejętności zawodowych) Świadczenie usług finansowych kończy się zaliczeniem w formie ustalonej przez podmiot prowadzący kurs. Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczących się proponuje się przeprowadzenie testu wielokrotnego wyboru oraz testu praktycznego. Jako warunek zaliczenia proponuje się uzyskanie, co najmniej 50 % punktów możliwych do zdobycia z części pisemnej testu sprawdzającego wiedzę i co najmniej 75 % punktów możliwych do zdobycia z testu praktycznego.

Osoba, która uzyskała zaliczenie, otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kursu umiejętności zawodowych. Wzór zaświadczenia określa załącznik nr 2 Rozporządzenia MEN z dnia 11 stycznia 2012 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych.

Wykaz literatury

1. Ustawa Prawo bankowe.
2. Ustawa Prawo pocztowe.
3. Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie warunków i trybu rejestracji odbiorników radiofonicznych i telewizyjnych.
4. Regulaminy świadczenia usług powszechnych.
5. Regulamin świadczenia usługi finansowej płatniczej Ekspres Pieniężny w obrocie krajowym.

6. Regulamin świadczenia usługi finansowej przyjmowania wpłat na rachunki bankowe w Poczcie Polskiej S.A. w obrocie krajowym.
7. Cennik opłat za usługi finansowe w Poczcie Polskiej S.A. w obrocie krajowym.
8. Blankiety dowodów wpłat.

Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

Zajęcia powinny odbywać się w pracowni pocztowo-finansowej, wyposażonej w: stanowisko komputerowe podłączone do sieci lokalnej dla nauczyciela z dostępem do Internetu, z drukarką sieciową, ze skanerem i z projektorem multimedialnym oraz stanowiska komputerowe do wykonywania prac pocztowo-finansowych (jedno stanowisko dla jednego ucznia), wszystkie komputery podłączone do sieci lokalnej, z dostępem do Internetu, z podłączeniem do drukarki sieciowej, z pakietem programów biurowych, programem do tworzenia prezentacji i grafiki oraz oprogramowaniem wspomagającym świadczenie usług pocztowych i finansowych; urządzenia techniki biurowej w szczególności, takie jak: telefon, faks, kserokopiarka, niszczarka; urządzenia do liczenia i sprawdzania banknotów i monet; urządzenia do rejestrowania sprzedaży: kasa fiskalna, terminal POS, czytnik kodów kreskowych; katalog kart bankowych, wzory druków wypełnionych i do wypełnienia; wzory umów dotyczących usług finansowych; pocztową skrzynkę nadawczą, wagę elektroniczną listową, datownik i poduszki do tuszu, nalepki adresowe, stojaki do ekspozycji kart widokowych, znaczki pocztowe, spis placówek pocztowych i pocztowych numerów adresowych; zestaw przepisów prawa dotyczących obrotu finansowego i pocztowego w formie drukowanej lub elektronicznej; katalog banknotów krajowych i zagranicznych; regulaminy świadczenia usług finansowych, cenniki opłat za usługi.

Moduł 6. Obrót towarowy przedsiębiorstw świadczących usługi pocztowe, finansowe i kurierskie

Tabela 15. Liczba godzin realizowanych w module 6.

Jednostka modułowa	Liczba godzin realizowanych na kursie			
	w formie stacjonarnej		w formie zaocznej (65%)	
	stacjonarnie	w tym on line (25%)	stacjonarnie	w tym on line (25%)
Obrót towarowy	15		10	



Dokumenty magazynowe	15	10*	10	7*
Wsparcie i kontrola obrotu towarowego	10		6	
Razem	40	10	26	7

*zaleca się realizację efektów kształcenia dotyczących wiedzy w formie on-line.

Tabela 16. Treści nauczania i opis efektów kształcenia

Jednostka modułowa	Treści nauczania	Opis efektów kształcenia	
		Wiedza	Umiejętności
Obrót towarowy	Asortyment handlowy placówek pocztowych. Rozwój handlu Poczty Polskiej. Zasady składania zamówień na znaczki i druki płatne. Przyjmowanie towaru na stan magazynowy. Wydawanie towaru z magazynu.	<p>A.66.3. Słuchacz potrafi: 1) przestrzegać zasad składania i rozliczania zamówień: - rozróżnić asortyment towarowy; - wyjaśnić znaczenie norm i wzorców jakości; - wymienić zasady wyboru dostawcy; - wyjaśnić zasady zamawiania towaru; - definiować pojęcie poziom zapasów; - wyjaśnić zasady składania zapotrzebowania na znaczki pocztowe i druki płatne; - wyjaśnić zasady składania zamówień na towary handlowe; - wymienić asortyment podstawowy placówek pocztowych; - wyjaśnić zasady obliczania cen i marży;</p> <p>A.66.3. Słuchacz potrafi: 3) przestrzegać zasad przyjmowania i wydawania towarów: - rozróżnić podział towaru na grupy asortymentowe; - rozróżnić oznaczenia zamieszczone na towarach i opakowaniach; - zidentyfikować wady</p>	<p>A.66.3. Słuchacz potrafi: 1) przestrzegać zasad składania i rozliczania zamówień: - określić asortyment towarowy; - wyszukać informacje o towarach zamieszczone w katalogach, prospektach, ulotkach i poradnikach; - zastosować normy i wzorce jakości; - dokonać wyboru dostawcy; - posłużyć się procedurami obowiązującymi przy składaniu zamówień; - zamówić towar; - określić poziom zapasów; - zamówić znaczki i druki płatne; - zamówić towary handlowe; - charakteryzować działalność handlową Poczty Polskiej; - obliczyć ceny i marże;</p> <p>A.66.3. Słuchacz potrafi: 3) przestrzegać zasad przyjmowania i wydawania towarów: - dokonać podziału towaru na grupy asortymentowe; - klasyfikować oznaczenia zamieszczone na towarach i opakowaniach; - zidentyfikować wady towarów oraz określić</p>



		<p>towarów oraz określić przyczyny ich powstania;</p> <ul style="list-style-type: none"> - określić warunki przechowywania i transportu towaru; - wyjaśnić zasady dotyczące przyjęcia towaru - wyjaśnić zasady dotyczące wydania towaru; - wyjaśnić zasady ilościowej i jakościowej kontroli przyjętych towarów; - wyjaśnić zasady przyjmowania na stan znaczków pocztowych i druków płatnych; - wyjaśnić zasady przyjmowania na stan towarów handlowych; - wyjaśnić zasady wydawania znaczków pocztowych i druków płatnych; - wyjaśnić zasady wydawania towarów handlowych; 	<p>przyczyny ich powstania;</p> <ul style="list-style-type: none"> - określić warunki przechowywania i transportu towaru; - przyjąć towar do magazynu - wydać towar z magazynu; - dokonać ilościowej i jakościowej kontroli przyjętych towarów; - stosować zasady przyjmowania na stan znaczków pocztowych i druków płatnych; - stosować zasady przyjmowania na stan towarów handlowych; - stosować zasady wydawania znaczków pocztowych i druków płatnych; - stosować zasady wydawania towarów handlowych;
Dokumenty magazynowe	<p>Rodzaje i zastosowanie dokumentów związanych z obrotem towarowym. Kartoteka kontrahentów i kartoteka towarów. Zasady korygowania dowodów sprzedaży. Programy komputerowe wspomagające gospodarkę magazynową.</p>	<p>A.66.3. <u>Słuchacz potrafi:</u> 2) sporządzić dokumenty związane z obrotem towarowym:</p> <ul style="list-style-type: none"> - wymienić dokumenty związane z obrotem magazynowym; - wyjaśnić zastosowanie poszczególnych dokumentów magazynowych; - wyjaśnić zastosowanie faktury; - wyjaśnić zastosowanie kartoteki kontrahentów i kartoteki towarów; - sporządzić dowody sprzedaży oraz dowody związane z obrotem towarowym; 	<p>A.66.3. <u>Słuchacz potrafi:</u> 2) sporządzić dokumenty związane z obrotem towarowym:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sporządzić dokumenty związane z obrotem magazynowym; - sporządzić fakturę; - sporządzić i aktualizować kartoteki kontrahentów oraz kartoteki towarów - sporządzić dowody sprzedaży oraz dowody związane z obrotem towarowym;



<p>Wsparcie i kontrola obrotu towarowego</p>	<p>Formy promocji sprzedaży towarów. Ekspozycja towarów w placówkach pocztowych. Rodzaje inwentaryzacji. Zasady przeprowadzania inwentaryzacji. Odpowiedzialność materialna pracowników handlu. Inwentaryzacja kasy głównej i kas operacyjnych Rewizja kasy głównej i kas operacyjnych. Różnice kasowe. Różnice w nadmiarach i zasiłkach.</p>	<p>A.66.3. Słuchacz potrafi: 4) stosować różne formy promocji sprzedaży towarów: - zilustrować rozmieszczenie towarów do sprzedaży; - wyjaśnić zasady reklamowania towarów; - wyjaśnić zasady przeprowadzania rozmów sprzedażowych; - rozróżnić akcje promocyjne wspomagające sprzedaż 5) rozróżnić rodzaje, etapy i zasady inwentaryzacji oraz stosować różne metody przeprowadzania inwentaryzacji: - opisać etapy inwentaryzacji; - opisać zasady przeprowadzania inwentaryzacji; - streścić zasady rozliczania inwentaryzacji; - rozróżnić zakres odpowiedzialności pracowników handlu; - opisać zasady przeprowadzania inwentaryzacji kasy głównej i kas operacyjnych; - streścić zasady przeprowadzania rewizji kasy głównej i kas operacyjnych; - rozróżnić różnice kasowe; - rozróżnić różnice w nadmiarach i zasiłkach;</p>	<p>A.66.3. Słuchacz potrafi: 4) stosować różne formy promocji sprzedaży towarów: - przygotować towary do sprzedaży; - zareklamować towar; - przeprowadzić rozmowę sprzedażową; - porównać akcje promocyjne wspomagające sprzedaż; 5) rozróżnić rodzaje, etapy i zasady inwentaryzacji oraz stosować różne metody przeprowadzania inwentaryzacji: - scharakteryzować zasady przeprowadzania inwentaryzacji; - porównać rodzaje inwentaryzacji; - scharakteryzować rozliczenie inwentaryzacji; - określić zakres odpowiedzialności materialnej pracowników; - określić zasady przeprowadzania inwentaryzacji kasy głównej i kas operacyjnych; - określić zasady przeprowadzania rewizji kasy głównej i kas operacyjnych; - sklasyfikować różnice kasowe; - sklasyfikować różnice w nadmiarach i zasiłkach;</p>
-----------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Treści nauczania, które mogą być realizowane w formie nauczania na odległość

Kwalifikacyjny kurs zawodowy realizowany może być przy wykorzystaniu technik i metod kształcenia na odległość. Zaleca się, aby realizacja efektów kształcenia w formie on-line dotyczyła wiedzy teoretycznej przekazywanej słuchaczom. Wskazanie treści nauczania realizowanych w formie nauczania na odległość zależą od organizacji pracy nauczyciela



i należą do indywidualnego wyboru przez prowadzącego moduł (kurs umiejętności zawodowych).

Propozycje treści nauczania, których efekty kształcenia można realizować w formie on-line.

- Rozwój handlu Poczty Polskiej.
- Rodzaje i zastosowanie dokumentów związanych z obrotem towarowym.
- Ekspozycja towarów w placówkach pocztowych.
- Rodzaje inwentaryzacji.

Sposoby osiągnięcia celów kształcenia

Wybierając sposoby osiągnięcia celów edukacyjnych, prowadzący moduł (kurs umiejętności zawodowych) powinien uwzględnić przede wszystkim możliwości i zainteresowania słuchaczy, nie zapominając o zasadzie stopniowania trudności. Omawiając treści programowe należy, jak najczęściej posługiwać się przykładami z życia codziennego. Dobieranie interesujących przykładów rozbudza naturalną ciekawość słuchaczy i rozwija ich zainteresowania.

Prowadząc moduł (kurs umiejętności zawodowych) należy stosować możliwie różnorodne metody nauczania. Najskuteczniejsze są takie, które wymagają aktywnej postawy słuchaczy. Do każdej ze stosowanych metod należy wykorzystywać odpowiednie do omawianego zagadnienia, dostępne środki dydaktyczne (literaturę, druki, filmy, pokazy multimedialne, komputery itp.). Nauczyciel powinien uwzględniać indywidualne możliwości swoich słuchaczy, bądź poprzez pracę indywidualną na zajęciach, bądź też przez stosowanie zróżnicowanych zadań i ćwiczeń dostosowanych do indywidualnego poziomu słuchacza. Praca słuchacza powinna być jednolita podczas opracowywania nowych zagadnień programowych natomiast zróżnicowana na zajęciach praktycznych.

Biorąc pod uwagę potrzeby pracodawców na rynku pracy, trzeba skupić się szczególnie na realizacji efektu kształcenia związanego z kompetencjami społecznymi, kształcić umiejętności pracy zespołowej, odpowiedzialności za własną pracę i pracę zespołu. Należy również zachęcać słuchaczy do pogłębiania swojej wiedzy poprzez szukanie wiadomości w literaturze, czasopiśmie, Internecie i innych dostępnych źródłach.

Sposób i forma zaliczenia modułu

Moduł (kurs umiejętności zawodowych) Obrót towarowy kończy się zaliczeniem w formie ustalonej przez podmiot prowadzący kurs. Do oceny osiągnięć edukacyjnych uczących się proponuje się



przeprowadzenie testu wielokrotnego wyboru oraz testu praktycznego. Jako warunek zaliczenia proponuje się uzyskanie co najmniej 50 % punktów możliwych do zdobycia z części pisemnej testu sprawdzającego wiedzę i co najmniej 75 % punktów możliwych do zdobycia z testu praktycznego.

Osoba, która uzyskała zaliczenie, otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kursu umiejętności zawodowych. Wzór zaświadczenia określa załącznik nr 2 Rozporządzenia MEN z dnia 11 stycznia 2012 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych.

Wykaz literatury

1. Instrukcje wewnętrzne dotyczące obrotu magazynowego.
2. Wzory prawidłowo wypełnionych druków.
3. Dokumenty magazynowe.

Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

Zajęcia powinny odbywać się w pracowni pocztowo-finansowej, wyposażonej w: stanowisko komputerowe podłączone do sieci lokalnej dla nauczyciela z dostępem do Internetu, z drukarką sieciową, ze skanerem i z projektorem multimedialnym oraz stanowiska komputerowe do wykonywania prac pocztowo-finansowych (jedno stanowisko dla jednego ucznia), wszystkie komputery podłączone do sieci lokalnej, z dostępem do Internetu, z podłączeniem do drukarki sieciowej, z pakietem programów biurowych, programem do tworzenia prezentacji i grafiki oraz oprogramowaniem wspomagającym świadczenie usług pocztowych i finansowych; urządzenia techniki biurowej w szczególności, takie jak: telefon, faks, kserokopiarka, niszczarka; urządzenia do liczenia i sprawdzania banknotów i monet; urządzenia do rejestrowania sprzedaży: kasa fiskalna, terminal POS, czytnik kodów kreskowych; katalog kart bankowych, wzory druków wypełnionych i do wypełnienia; wzory umów dotyczących usług finansowych; pocztową skrzynkę nadawczą, wagę elektroniczną listową, datownik i poduszki do tuszu, nalepki adresowe, stojaki do ekspozycji kart widokowych, znaczki pocztowe, spis placówek pocztowych i pocztowych numerów adresowych; zestaw przepisów prawa dotyczących obrotu finansowego i pocztowego w formie drukowanej lub elektronicznej; katalog banknotów krajowych i zagranicznych; regulaminy świadczenia usług finansowych, cenniki opłat za usługi.



Moduł 7. Praktyka zawodowa w zakresie świadczenia usług pocztowych, kurierskich i finansowych oraz w zakresie obrotu towarowego

Tabela 17. Liczba godzin realizowanych w module 7.

Jednostka modułowa	Liczba godzin realizowanych na kursie w formie stacjonarnej i zaocznej
Bezpieczeństwo i higiena pracy	3
Kompetencje Personalne i Społeczne	5
Praktyka zawodowa w urzędzie pocztowym	72
Razem	80

*zaleca się realizację efektów kształcenia dotyczących wiedzy w formie on-line.

Tabela 18. Treści nauczania i opis efektów kształcenia

Jednostka modułowa	Treści nauczania	Opis efektów kształcenia	
		Wiedza	Umiejętność
Bezpieczeństwo i Higiena Pracy	Przepisy BHP na stanowisku pracy. Środki ochrony indywidualnej i zbiorowej. Ochrona przeciwpożarowa i ochrona środowiska naturalnego.	BHP (9) Słuchacz potrafi : 5) określić zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy ochrony przeciwpożarowej podczas wykonywania zadań technika usług pocztowych i finansowych, 6) określić zasady ochrony środowiska podczas wykonywania zadań technika usług pocztowych i finansowych.	BHP (9) Słuchacz potrafi: 5) przestrzegać zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisów ochrony przeciwpożarowej podczas wykonywania zadań technika usług pocztowych i finansowych, 6) przestrzegać zasad ochrony środowiska podczas wykonywania zadań technika usług pocztowych i finansowych.
Kompetencje Personalne i Społeczne	Prac w zespole. Odpowiedzialność za wykonywane zadania. Podnoszenie kwalifikacji zawodowych. Rozwój zawodowy.	KPS Słuchacz potrafi 6) przejmować gotowość do ciągłego uczenia się i doskonalenia zawodowego, 7) przyjmować odpowiedzialność za powierzone informacje zawodowe, 8) przyjąć na siebie odpowiedzialność za podejmowane działania.	KPS Słuchacz potrafi 6) przejmować gotowość do ciągłego uczenia się i doskonalenia zawodowego, 7) przyjmować odpowiedzialność za powierzone informacje zawodowe, 8) przyjąć na siebie odpowiedzialność za podejmowane działania.
Praktyka zawodowa w urzędzie pocztowym	Rola i zadania urzędu pocztowego w procesie przyjmowania i wydawania	A.66 Słuchacz potrafi: 1) określić zakres obowiązków pracowniczych z tytułu	A.66 Słuchacz potrafi: 3) ewidencjonować przesyłki w systemie komputerowym, 5) obliczyć opłaty za usługi



	<p>przesyłek. Przyjmowanie i opracowywanie przesyłek pocztowych. Rejestrowanie przesyłek pocztowych i kurierskich w systemach komputerowych. Kwalifikowanie przesyłek do odpowiednich usług. Ustalanie opłat za przesyłki. Dobieranie usług do potrzeb klientów. Przyjmowanie i wypłata przekazów pocztowych. Przyjmowanie wpłat. Rozpoznawanie autentyczności dokumentów tożsamości i banknotów. Rachunki bankowe. Pożyczki. Składanie zamówień. Standard obsługi klienta. Wykorzystanie nowych technologii.</p>	<p>odpowiedzialności służbowej i państwowej, 2) określić organizację pracy w urzędzie pocztowym, 4) sklasyfikować przesyłki do odpowiedniej grupy usług, 11) sprawdzić autentyczność dokumentu tożsamości, 12) sprawdzić autentyczność banknotów, 15) złożyć zamówienie na znaczki pocztowe i towary handlowe, 16) stosować standard obsługi klientów,</p>	<p>pocztowe i kurierskie 6) dobrać usługi do potrzeb klientów, 7) zewidencjonować przekazy pocztowe przyjmowane i wypłacane w systemie komputerowym, 8) obliczyć opłaty za przyjmowane przekazy pocztowe, 9) zewidencjonować przyjmowane wpłaty w systemie komputerowym, 10) obliczyć opłaty za przyjmowane wpłaty, 13) przyjąć wnioski o otwarcie rachunku bankowego, 14) przyjąć wnioski na pożyczkę,</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Sposób i forma zaliczenia praktyki

Praktyka zawodowa jest dokumentowana zgodnie z regulaminem praktyk zawodowych. Słuchacz powinien otrzymać program praktyki zawodowej, prowadzić dokumentację odbycia praktyki z uwzględnieniem zapisów dotyczących każdego dnia praktyki. Opiekun praktyki zawodowej organizuje mu proces realizacji praktyki i na zakończenie dokonuje oceny w miejscu jej odbywania. Ocena powinna odzwierciedlać, jakość prac wykonywanych przez praktykanta, wywiązywanie się z powierzonych mu zadań, zdobytą wiedzę i umiejętności w trakcie odbywania praktyki ze szczególnym uwzględnieniem etyki zawodowej, pracowitości, punktualności, kultury osobistej i stopnia zaangażowania.

Wykaz literatury



Wewnętrzne instrukcje i zarządzenia obowiązujące w jednostce, w której słuchacz odbywa praktykę zawodową.

Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

Zajęcia powinny odbywać się u pracodawcy. Dla osobie odbywającej praktykę powinno być stworzone stanowisko pracy wyposażone podobnie jak pracowników wykonujących zadania zawodowe.

7. Sposób i forma zaliczenia kwalifikacyjnego kursu zawodowego A.66. Świadczenie usług pocztowych, finansowych i kurierskich oraz w zakresie obrotu towarowego

Uczestnik uzyska zaliczenie kwalifikacyjnego kursu zawodowego A.66. Świadczenie usług pocztowych, finansowych i kurierskich oraz w zakresie obrotu towarowego w momencie zaliczenia wszystkich obowiązujących modułów.

Ukończenie kursu umożliwia przystąpienie do egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie w zakresie tej kwalifikacji.

8. Załączniki

1. Obudowa zajęć prowadzonych on-line

Schemat obudowy do zajęć on-line - przykład.

Temat jednostki modułowej:

Zakres tematyczny dotyczący realizowanych treści nauczania (materiału).

Forum aktualności

Forum aktualności przeznaczone jest dla prowadzącego zajęcia i ogłaszania ważnych informacji dla wszystkich słuchaczy. Forum aktualności nie jest przeznaczone do prowadzenia dyskusji.

Forum towarzyskie



Forum towarzyskie przeznaczone jest dla wszystkich słuchaczy i można się na nim wypowiadać we wszystkich sprawach nie związanych merytorycznie z tematyką zajęć.

Dział informacyjny

Wprowadzenie do zajęć on-line.

Zakres tematyczny realizowanych zajęć on-line w ramach danego modułu zawierający cele i efekty kształcenia.

Zasady pracy i komunikowania się.

Zakres tematyczny dotyczący realizowanego materiału nauczania

Materiał nauczania

Forum tematyczne inicjowane przez prowadzącego lub przez słuchaczy.

Samoevaluacja (zadania i ćwiczenia interaktywne sprawdzające przyswojoną wiedzę)

Literatura

Test sprawdzający

Przykład obudowy do zajęć on-line.

Jednostka modułowa: M3. Świadczenie usług pocztowych i kurierskich.

Temat: Przesyłka polecona w obrocie krajowym

1. Przygotowanie przesyłki do nadania.
2. Usługi dodatkowe.
3. Terminy doręczania.
4. Uiszczanie opłat.
5. Odpowiedzialność i postępowanie reklamacyjne.

1. Materiał nauczania

Plik PDF zawierający Informacje:

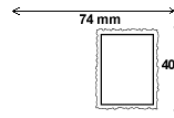
Przesyłka polecona – przesyłka listowa będąca przesyłką rejestrowaną przyjęta za pokwitowaniem przyjęcia i doręczona za pokwitowaniem odbioru.

Listem poleconym można wysłać każdą korespondencję w formie papierowej. Może być ona napisana odręcznie albo wydrukowana.

Wzór prawidłowego adresowania krajowych przesyłek listowych



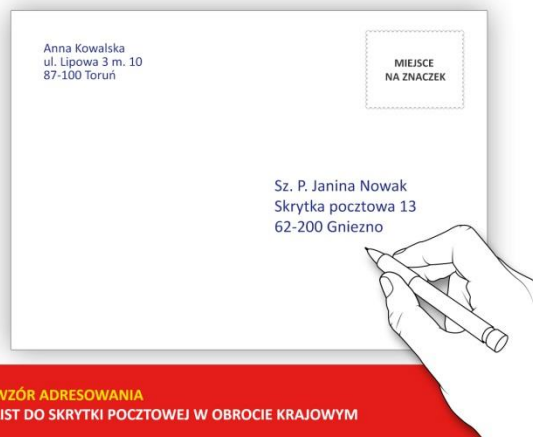
Anna Kowalska
ul. Lipowa 3 m 110
87-036 TORUŃ



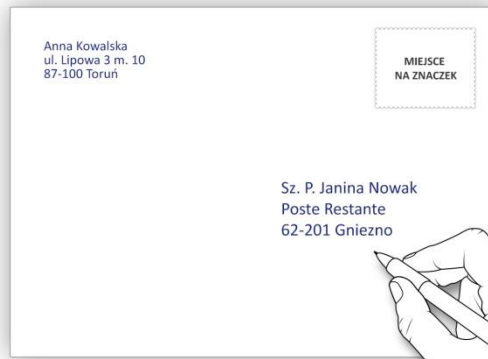
Sz. P. Janina Nowak
ul. Cicha 132 m 16
62-200 GNEZNO

STREFA KODOWA, NIE UMIESZCZAĆ ŻADNYCH NAPISÓW min. 15 mm

Wzór prawidłowego adresowania krajowych przesyłek listowych adresowanych na skrytkę pocztową



Wzór prawidłowego adresowania krajowych przesyłek listowych adresowanych na poste restante



WZÓR ADRESOWANIA
LIST POSTE RESTANTE W OBROTCIE KRAJOWYM

Wzór dowodu nadania

POTWIERDZENIE NADANIA przesyłki poleconej nr NADAWCA: <u>MAREK NOWAK</u> <u>ul. PROSTA 5</u> <u>70-186 SZCZECIN</u> <small>kod pocztowy miejscowość</small> ADRESAT: <u>JAN KOWALSKI</u> <u>ul. JANA PAWŁA WOROŃCZA 17</u> <u>02-625 WARSZAWA</u> <small>kod pocztowy miejscowość</small> <small>Proszę odwrócić</small>		<input checked="" type="checkbox"/> Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu SMS/E-MAIL <u>600-006-060</u> <input checked="" type="checkbox"/> Potwierdzenie odbioru <input checked="" type="checkbox"/> Priorytetowa <input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B Gabaryt Masa <u>0 kg 30 g</u> Oplata <u>7 90</u> zł <u>90</u> gr Na stronie http://sledzenia.poczta-polska.pl można sprawdzić status nadanej przesyłki rejestrowanej. Poczta Polska PRZESYŁKA POLECONA PP S.A. nr 11 Wytwarzal Poligrafii PI Wrocław 2013	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

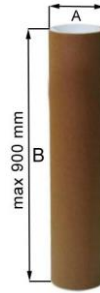
Wymiary:

Wymiary przesyłek standardowych:

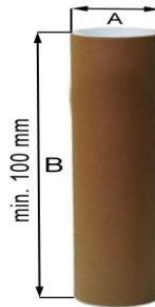
- maksimum – suma długości, szerokości i wysokości 900 mm, przy czym największy z tych wymiarów (długość) nie może przekroczyć 600 mm,
- minimum – wymiary strony adresowej nie mogą być mniejsze niż 90 x 140 mm;

Wymiary przesyłek nadanych w formie rulonu wynoszą:

- maksimum – suma długości plus podwójna średnica 1040 mm, przy czym największy wymiar (długość) nie może przekroczyć 900 mm,



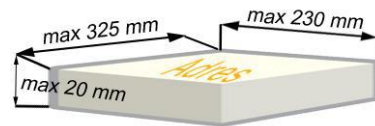
- minimum – suma długości plus podwójna średnica 170 mm, przy czym największy wymiar (długość) nie może być mniejszy niż 100 mm.



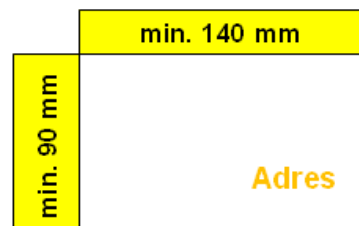
Wszystkie wymiary przyjmuje się z tolerancją +/-2 mm.

GABARYT A to przesyłki o wymiarach:

- maksimum – żaden z wymiarów nie może przekroczyć: wysokość 20 mm, długość 325 mm, szerokość 230 mm,

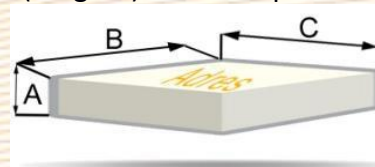


- minimum – wymiary strony adresowej nie mogą być mniejsze niż 90 x 140 mm.

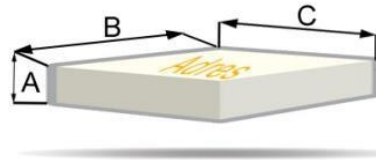


GABARYT B to przesyłki o wymiarach:

- maksimum – suma długości, szerokości i wysokości (grubości) 900 mm, przy czym największy z tych wymiarów (długość) nie może przekroczyć 600 mm,



- minimum – jeśli choć jeden z wymiarów przekracza wysokość 20 mm lub długość 325 mm lub szerokość 230 mm.



Masa:

Do 2 kg

Terminy doręczeń

PRZESYŁKA PRIORYTETOWA - doręczenie następuje w następnym dniu po dniu nadania (D+1)* - (wskaźnik czasu przebiegu przesyłek dla D+1 wynosi 82%).

UWAGA!

Przesyłki priorytetowe nadane po godzinie 15:00 traktowane są jako nadane w dniu następnym.

PRZESYŁKA EKONOMICZNA - doręczenie następuje do trzeciego dnia po dniu nadania (D+3)* - (wskaźnik czasu przebiegu przesyłek dla D+3 wynosi 85%).

„D” - oznacza dzień zawarcia umowy o świadczenie usługi polegającej na przyjęciu, przemieszczeniu i doręczeniu przesyłki.

* Do czasu przebiegu przesyłek pocztowych nie wlicza się dni ustawowo wolnych od pracy oraz sobót

Opakowanie

- Odpowiednie do zawartości, formy, masy i wielkości;
- Zapewniające zabezpieczenie przed czynnikami zewnętrznymi;
- Niepowodujące uszkodzeń innych przesyłek;
- Niezagrożające zdrowiu, mieniu i środowisku naturalnemu;
- Z materiałów dających możliwość wyraźnego i trwałego umieszczenia:
 - adresu nadawcy i adresata wraz z właściwymi kodami pocztowymi,
 - znaku opłaty pocztowej lub oznaczenia służącego do potwierdzenia wniesienia opłaty za usługę,
 - innych niezbędnych oznaczeń.

Opakowanie przesyłki może stanowić koperta papierowa lub koperta z przezroczystym okienkiem adresowym (w tym przypadku zawartość przesyłki powinna zostać złożona w taki sposób, aby adres adresata pozostawał całkowicie widoczny w polu okienka, nawet jeśli zawartość przesunie się wewnątrz koperty). W przypadku stosowania koperty jako opakowania stroną adresową przesyłki stanowi jej przednia część bez sklejeń, w innych przypadkach - gładka część opakowania o największej powierzchni. Na opakowaniu przesyłki nadawca może umieścić odciski własnych pieczęci firmowych, nalepki, napisy i rysunki o charakterze informacyjnym lub reklamowym. Do zabezpieczenia opakowania przesyłki należy stosować zszywek.

Formy opłaty

Uiszczanie opłat za usługę realizuje się:

- Znaczkami pocztowymi;



- Bezgotówkowo, poprzez polecenie przelewu (umowa pisemna):
 - z góry
 - z dołu
 - przy użyciu maszyny do frankowania
 - zaliczkowo

Usługi dodatkowe

Przy nadaniu

Potwierdzenie odbioru – doręczenie przesyłki rejestrowanej w sposób umożliwiający uzyskanie przez nadawcę potwierdzenia jej odbioru w formie papierowej.

Elektroniczne potwierdzenie odbioru w obrocie krajowym - polega na udostępnieniu nadawcy informacji o stanie realizacji doręczenia przesyłki za pośrednictwem systemu teleinformatycznego. EPO realizowane jest na podstawie pisemnej umowy.

Potwierdzenie doręczenia albo zwrotu przesyłki pocztowej w formie elektronicznej (eINFO: doręczenie) dedykowane dla klienta indywidualnego, polega na poinformowaniu nadawcy o dacie doręczenia albo zwrotu przesyłki, zgodnie z jego dyspozycją za pośrednictwem SMS albo poczty elektronicznej. W celu skorzystania z potwierdzenia doręczenia albo zwrotu nadawca nanosi na potwierdzeniu nadania nr telefonu komórkowego albo adres poczty elektronicznej, na który zostanie wysłana informacja o doręczeniu albo zwrocie nadanej przesyłki.

Dla adresata:

Zawiadomienie w formie elektronicznej (eINFO: awizo) polega na zastąpieniu czynności związanych z wystawieniem papierowego druku zawiadomienia o nadejściu przesyłki poleconej, formą elektroniczną w postaci wysłania do adresata SMS lub e-mail z informacją o możliwości odbioru przesyłki w placówce oddawczej.

Odpowiedzialność

Poczta Polska odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi powszechnej na zasadach określonych w Ustawie z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe

Niewykonaniem usługi powszechnej jest:

- 1) utrata przesyłki rejestrowanej w obrocie krajowym, przy czym za utraconą uważa się przesyłkę rejestrowaną, niedoręczoną w terminie 30 dni od dnia nadania,
- 2) doręczenie przesyłki rejestrowanej lub zawiadomienia o próbie jej doręczenia po upływie 14 dni od dnia jej nadania.

Nienależyтым wykonaniem usługi powszechnej jest:

- 1) ubytek zawartości przesyłki rejestrowanej,
- 2) uszkodzenie zawartości przesyłki rejestrowanej,
- 3) doręczenie przesyłki listowej rejestrowanej priorytetowej w terminie późniejszym niż w 4 dniu po dniu jej nadania,

W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi powszechnej, przysługuje odszkodowanie w wysokości i na zasadach określonych w art. 88 lub 89 Ustawy z



dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe. W przypadku niewykonania usługi powszechnej, Poczta Polska zwraca w całości pobraną opłatę za tę usługę niezależnie od należnego odszkodowania.

Przepisy

1. Ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe.
2. Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 29 kwietnia 2013 r. w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego.
3. Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej.
4. Regulamin świadczenia usług powszechnych.
5. Cennik usług powszechnych w obrocie krajowym i zagranicznym.
6. Vademecum powszechnych usług.

2) Forum dyskusyjne zawodowe inicjowane przez prowadzącego lub przez słuchaczy.

Zapraszamy na forum dyskusyjne dotyczące przesyłek listowych.
Temat do dyskusji.

Temat 1. Dlaczego stale ewaluuje proces przyjmowania przesyłek w placówkach pocztowych?

Temat 2. Czy Państwa zdaniem za dziesięć lat będzie występowała forma tradycyjna przesyłki listowej?

3) Samoewaluacja (zadania i ćwiczenia interaktywne sprawdzające przyswojoną wiedzę).

Zadaniem sprawdzającym przyswojoną wiedzę może być np. test składający się z pytań otwartych oraz jednokrotnego wyboru.

Test wiedzy ze zrealizowanego materiału

Zadanie 1.

Podaj maksymalną wagę przesyłki listowej

- A. 350 g
- B. 500 g
- C. 1 kg
- D. 2 kg

Zadanie 2.



Dzień zawarcia umowy określamy literą

- A. n
- B. m
- C. D
- A. T

Zadanie 3.

Które przesyłki doręczane są przez wrzucenie ich do oddawczej skrzynki pocztowej?

- A. Nierejestrowane
- A. Nadane na poste restante.
- B. Nadane na skrytkę pocztową.
- C. Za potwierdzeniem odbioru.

Zadanie 4

Podaj graniczną godzinę nadawania przesyłek listowych priorytetowych.

Zadanie 5

Ile wynosi dla przesyłek listowych priorytetowych gwarantowany czas doręczenia.

Zadanie 6

Jakimi cechami powinno charakteryzować się prawidłowe opakowanie przesyłki listowej.

Zadanie 7

Jakie informacje może umieszczać nadawca przesyłki na jej opakowaniu.

Zadanie 8

Wyjaśnij pojęcie elektroniczne potwierdzenie w obrocie krajowym

Zadanie 9

Kiedy występuje niewykonanie usługi.

Zadanie 10

Kiedy występuje nienależyte wykonanie usługi.

4) **Literatura.**

Regulamin świadczeniu usług powszechnych

Strona www.poczta-polska.pl www.poczta-polska.pl

5) **Test sprawdzający.**

Zadanie 1.

Liczbę dni, które upłynęły od dnia nadania do dnia doręczenia przesyłki pocztowej określamy literą

- A. n



- B. m
- C. D
- D. T

Zadanie 2

Wymień formy uiszczania opłaty za przesyłki listowe.

Zadanie 3

Scharakteryzuj różnice między niewykonaniem a nienależytym wykonaniem usługi.

Zadanie 4

Wyjaśnij pojęcie potwierdzenie odbioru

Zadanie 5

Jakie elementy odróżniają przesyłki listowe polecane od przesyłek listowych nierejestrowanych.

Zadanie 6

Podaj w jaki sposób prawidłowo adresuje się przesyłki listowe wysyłane na poste restante.

Zadanie 7

Ile wynosi dla przesyłek listowych priorytetowych deklarowany czas doręczenia.

2. Podstawa programowa kwalifikacyjnego kursu zawodowego A.66 Świadczenie usług pocztowych, finansowych i kurierskich oraz w zakresie obrotu towarowego.

Celem kształcenia zawodowego jest przygotowanie uczących się do życia w warunkach współczesnego świata, wykonywania pracy zawodowej i aktywnego funkcjonowania na zmieniającym się rynku pracy.

Zadania szkoły i innych podmiotów prowadzących kształcenie zawodowe oraz sposób ich realizacji są uwarunkowane zmianami zachodzącymi w otoczeniu gospodarczo-społecznym, na które wpływają w szczególności: idea gospodarki opartej na wiedzy, globalizacja procesów gospodarczych i społecznych, rosnący udział handlu międzynarodowego, mobilność geograficzna i zawodowa, nowe techniki i technologie, a także wzrost oczekiwań pracodawców w zakresie poziomu wiedzy i umiejętności pracowników.

W procesie kształcenia zawodowego ważne jest integrowanie i korelowanie kształcenia ogólnego i zawodowego, w tym doskonalenie kompetencji kluczowych nabytych w procesie



kształcenia ogólnego, z uwzględnieniem niższych etapów edukacyjnych. Odpowiedni poziom wiedzy ogólnej powiązanej z wiedzą zawodową przyczyni się do podniesienia poziomu umiejętności zawodowych absolwentów szkół kształcących w zawodach, a tym samym zapewni im możliwość sprostania wyzwaniom zmieniającego się rynku pracy.

W procesie kształcenia zawodowego są podejmowane działania wspomagające rozwój każdego uczącego się, stosownie do jego potrzeb i możliwości, ze szczególnym uwzględnieniem indywidualnych ścieżek edukacji i kariery, możliwości podnoszenia poziomu wykształcenia i kwalifikacji zawodowych oraz zapobiegania przedwczesnemu kończeniu nauki.

Elastycznemu reagowaniu systemu kształcenia zawodowego na potrzeby rynku pracy, jego otwartości na uczenie się przez całe życie oraz mobilności edukacyjnej i zawodowej absolwentów ma służyć wyodrębnienie kwalifikacji w ramach poszczególnych zawodów wpisanych do klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego.

1. CELE KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE

Absolwent szkoły kształcącej w zawodzie technik usług pocztowych i finansowych powinien być przygotowany do wykonywania następujących zadań zawodowych:

- 1) przyjmowania, przewozu, doręczania i wydawania przesyłek pocztowych i kurierskich;
- 2) prowadzenia promocji i aktywnej sprzedaży towarów i usług świadczonych przez operatora;
- 3) wykonywania czynności rozdzielczo-ekspedycyjnych oraz prowadzenia dokumentacji;
- 4) prowadzenia obrotu pieniężnego i usług bankowych.

2. EFEKTY KSZTAŁCENIA

Do wykonywania wyżej wymienionych zadań zawodowych niezbędne jest osiągnięcie zakładanych efektów kształcenia, na które składają się:

1. efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów;

(BHP). Bezpieczeństwo i higiena pracy

Uczeń:



- 1) rozróżnia pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią;
- 2) rozróżnia zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska w Polsce;
- 3) określa prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy;
- 4) przewiduje zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych;
- 5) określa zagrożenia związane z występowaniem szkodliwych czynników w środowisku pracy;
- 6) określa skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka;
- 7) organizuje stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;
- 8) stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych;
- 9) przestrzega zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;
- 10) udziela pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia.

(PDG). Podejmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej

Uczeń:

- 1) stosuje pojęcia z obszaru funkcjonowania gospodarki rynkowej;
- 2) stosuje przepisy prawa pracy, przepisy prawa dotyczące ochrony danych osobowych oraz przepisy prawa podatkowego i prawa autorskiego;
- 3) stosuje przepisy prawa dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej;
- 4) rozróżnia przedsiębiorstwa i instytucje występujące w branży i powiązania między nimi;
- 5) analizuje działania prowadzone przez przedsiębiorstwa funkcjonujące w branży;
- 6) inicjuje wspólne przedsięwzięcia z różnymi przedsiębiorstwami z branży;
- 7) przygotowuje dokumentację niezbędną do uruchomienia i prowadzenia działalności gospodarczej;
- 8) prowadzi korespondencję związaną z prowadzeniem działalności gospodarczej;



- 9) obsługuje urządzenia biurowe oraz stosuje programy komputerowe wspomagające prowadzenie działalności gospodarczej;
- 10) planuje i podejmuje działania marketingowe prowadzonej działalności gospodarczej;
- 11) optymalizuje koszty i przychody prowadzonej działalności gospodarczej.

(JOZ). Język obcy ukierunkowany zawodowo

Uczeń:

- 1) posługuje się zasobem środków językowych (leksykalnych, gramatycznych, ortograficznych oraz fonetycznych), umożliwiającą realizację zadań zawodowych;
- 2) interpretuje wypowiedzi dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych artykułowane powoli i wyraźnie, w standardowej odmianie języka;
- 3) analizuje i interpretuje krótkie teksty pisemne dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych;
- 4) formułuje krótkie i zrozumiałe wypowiedzi oraz teksty pisemne umożliwiające komunikowanie się w środowisku pracy;
- 5) korzysta z obcojęzycznych źródeł informacji.

(KPS). Kompetencje personalne i społeczne

Uczeń:

- 1) przestrzega zasad kultury i etyki;
- 2) jest kreatywny i konsekwentny w realizacji zadań;
- 3) przewiduje skutki podejmowanych działań;
- 4) jest otwarty na zmiany;
- 5) potrafi radzić sobie ze stresem;
- 6) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe;
- 7) przestrzega tajemnicy zawodowej;
- 8) potrafi ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania;
- 9) potrafi negocjować warunki porozumień;
- 10) współpracuje w zespole.

(OMZ). Organizacja pracy małych zespołów (wyłącznie dla zawodów nauczanych na poziomie technika)

Uczeń:



- 1) planuje pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań;
- 2) dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań;
- 3) kieruje wykonaniem przydzielonych zadań;
- 4) ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań;
- 5) wprowadza rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy;
- 6) komunikuje się ze współpracownikami.

2. efekty kształcenia wspólne dla zawodów w ramach obszaru kształcenia administracyjno-usługowego, stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów PKZ(A.j);

PKZ(A.j) Umiejętności stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodach: sprzedawca, technik handlowiec, technik księgarstwa, technik usług pocztowych i finansowych

Uczeń:

- 1) posługuje się terminologią z zakresu towaroznawstwa;
- 2) klasyfikuje towary według określonych kryteriów;
- 3) przestrzega zasad magazynowania, przechowywania i transportu towarów;
- 4) przestrzega norm towarowych oraz norm jakości dotyczących przechowywania i konserwacji towarów;
- 5) przestrzega zasad odbioru towarów;
- 6) rozróżnia rodzaje opakowań towarów;
- 7) przestrzega zasad pakowania i oznakowania towarów;
- 8) przestrzega zasad gospodarki opakowaniami;
- 9) stosuje przepisy prawa dotyczące praw konsumenta;
- 10) przestrzega procedur postępowania reklamacyjnego;
- 11) określa znaczenie marketingu w działalności reklamowej oraz rozróżnia jego elementy;
- 12) sporządza dokumenty związane z wykonywaną pracą;
- 13) stosuje programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań.

3. efekty kształcenia właściwe dla kwalifikacji.

A.66. Świadczenie usług pocztowych, finansowych i kurierskich oraz w zakresie obrotu towarowego



1. Świadczenie usług pocztowych i kurierskich

Uczeń:

- 1) stosuje przepisy prawa dotyczące operatorów pocztowych i przedsiębiorstw kurierskich;
- 2) posługuje się cennikami opłat za usługi pocztowe oraz regulaminami świadczenia usług pocztowych i kurierskich;
- 3) dobiera zakres świadczonych usług pocztowych i kurierskich do potrzeb klienta;
- 4) sporządza i analizuje dokumenty związane z zawieraniem umów na usługi pocztowe i kurierskie;
- 5) przyjmuje, doręcza przesyłki, druki bezadresowe, telegramy zgodnie z procedurami;
- 6) posługuje się komputerowymi programami użytkowymi stosowanymi w usługach pocztowych;
- 7) obsługuje urządzenia techniczne na stanowisku obsługi klienta.

2. Realizowanie usług finansowych

Uczeń:

- 1) stosuje przepisy prawa dotyczące usług finansowych;
- 2) stosuje różne formy rozliczeń pieniężnych;
- 3) rozpoznaje fałszywe środki płatnicze i dokumenty tożsamości oraz przestrzega procedur postępowania w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości;
- 4) przyjmuje wpłaty i dokonuje wypłat przekazów pieniężnych z różnych tytułów;
- 5) stosuje regulaminy prowadzenia rachunków bankowych;
- 6) przyjmuje wnioski o pożyczkę i przeprowadza procedurę przyznania pożyczki.

3. Realizowanie obrotu towarowego

Uczeń:

- 1) przestrzega zasad składania i rozliczania zamówień;
- 2) sporządza dokumenty związane z obrotem towarowym;
- 3) przestrzega zasad przyjmowania i wydawania towarów;
- 4) stosuje różne formy promocji i sprzedaży towarów;



5) rozróżnia rodzaje, etapy i zasady inwentaryzacji oraz stosuje różne metody przeprowadzania inwentaryzacji.

3. WARUNKI REALIZACJI KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE

Szkoła podejmująca kształcenie w zawodzie technik usług pocztowych i finansowych powinna posiadać następujące pomieszczenie dydaktyczne:

pracownię pocztowo-finansową, wyposażoną w: stanowisko komputerowe podłączone do sieci lokalnej dla nauczyciela z dostępem do Internetu, z drukarką sieciową, ze skanerem i z projektorem multimedialnym oraz stanowiska komputerowe do wykonywania prac pocztowo-finansowych (jedno stanowisko dla jednego ucznia), wszystkie komputery podłączone do sieci lokalnej, z dostępem do Internetu, z podłączeniem do drukarki sieciowej, z pakietem programów biurowych, programem do tworzenia prezentacji i grafiki oraz oprogramowaniem wspomagającym świadczenie usług pocztowych i finansowych; urządzenia techniki biurowej w szczególności, takie jak: telefon, faks, kserokopiarka, niszczarka; urządzenia do liczenia i sprawdzania banknotów i monet; urządzenia do rejestrowania sprzedaży: kasa fiskalna, terminal POS, czytnik kodów kreskowych; katalog kart bankowych, wzory druków wypełnionych i do wypełnienia; wzory umów dotyczących usług finansowych; pocztową skrzynkę nadawczą, wagę elektroniczną listową, datownik i poduszki do tuszu, nalepki adresowe, stojaki do ekspozycji kart widokowych, znaczki pocztowe, spis placówek pocztowych i pocztowych numerów adresowych; zestaw przepisów prawna dotyczących obrotu finansowego i pocztowego w formie drukowanej lub elektronicznej; katalog banknotów krajowych i zagranicznych; regulaminy świadczenia usług finansowych, cenniki opłat za usługi;

Kształcenie praktyczne może odbywać się w: pracowniach szkolnych, placówkach kształcenia praktycznego lub przedsiębiorstwach zajmujących się świadczeniem usług pocztowych i finansowych.

Szkoła organizuje praktyki zawodowe w podmiocie zapewniającym rzeczywiste warunki pracy właściwe dla nauczanego zawodu w wymiarze 2 tygodni (80 godzin).

4. Minimalna liczba godzin kształcenia zawodowego. ¹⁾



Absolwent kursu dla kwalifikacji A.66. Świadczenie usług pocztowych, finansowych i kurierskich oraz w zakresie obrotu towarowego po jej potwierdzeniu egzaminem zewnętrznym i dodatkowo po potwierdzeniu kwalifikacji A.67 Wykonywanie zadań rozdzielczo-ekspedycyjnych w usługach pocztowych i kurierskich oraz w zakresie obrotu towarowego może uzyskać dyplom potwierdzający kwalifikacje w zawodzie technik usług pocztowych i finansowych.

Efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów oraz efekty kształcenia wspólne dla zawodów w ramach obszaru administracyjno-usługowego stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów	230 godz.
A.66. Świadczenie usług pocztowych, finansowych i kurierskich oraz w zakresie obrotu towarowego	250 godz.
A.67. Wykonywanie zadań rozdzielczo-ekspedycyjnych w usługach pocztowych i kurierskich	200 godz.

¹⁾ W szkole liczbę godzin kształcenia zawodowego należy dostosować do wymiaru godzin określonego w przepisach w sprawie ramowych planów nauczania w szkołach publicznych, przewidzianego dla kształcenia zawodowego, zachowując, z wyjątkiem szkoły dla dorosłych, minimalną liczbę godzin wskazanych w tabeli odpowiednio dla efektów kształcenia: wspólnych dla wszystkich zawodów i wspólnych dla zawodów w ramach obszaru kształcenia stanowiących podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów oraz właściwych dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie.

