



**Fundusze  
Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita  
Polska**

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



## **PROGRAM NAUCZANIA KURSU UMIEJĘTNOŚCI ZAWODOWYCH**

### **EKA.01.2. Podstawy administracji i prac biurowych**

w zakresie kwalifikacji

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

wyodrębnionej w zawodzie

**technik administracji 334306**

Branża ekonomiczno-administracyjna (EKA)

Warszawa 2021

**Autor:** mgr Anna Wawruch-Lis

**Recenzenci:**

**Recenzent 1- nauczyciela konsultanta w zakresie kształcenia zawodowego:** dr Adam Depta,

**Recenzent 2- przedstawiciela pracodawców właściwy dla danego zawodu:** mgr Edyta Koziół

**Ekspert:** mgr Maria Góralczyk

Poziom V Polskiej Ramy Kwalifikacji, określony dla zawodu jako kwalifikacji pełnej Kwalifikacja wyodrębniona w zawodzie: EKA.01. Obsługa klienta w jednostkach administracji

Poziom 5 Polskiej Ramy Kwalifikacji, określony dla kwalifikacji

**Program opracowany we współpracy podmiotów z otoczenia społeczno- gospodarczego wskazanego we wniosku o powierzenie grantu na opracowanie modelowego kwalifikacyjnego kursu zawodowego (KKZ): Eurokreator s.c. Rafał Kunaszyk, Anna Kunaszyk.**

Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój

Oś priorytetowa II

Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji

Działanie 2.14. Rozwój narzędzi dla uczenia się przez całe życie

Konkurs nr POWR.02.14.00-IP.02-00-003/19

Opracowanie modelowych programów kwalifikacyjnych kursów zawodowych (kkz)

## Spis treści

### **PROGRAM NAUCZANIA KURSU UMIEJĘTNOŚCI ZAWODOWYCH EKA.01.2. Podstawy administracji i prac biurowych**

1. Przyporządkowanie efektów kształcenia wraz z kryteriami weryfikacji do poszczególnych – tabela 1 .....	5
2. Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia i nadawanie nazw tym zajęciom – tabela 2 .....	7
3. Określenie liczby godzin poszczególnych zajęć z podziałem na zajęcia teoretyczne i praktyczne lub bez podziału – tabela 3.....	10
4. Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych – Podstawy administracji i prac biurowych .....	12
5. Wstęp do programu .....	12
6. Cele kształcenia KUZ .....	14
7. Programy poszczególnych zajęć .....	14
7.1. Program nauczania dla zajęć: Prace administracyjne.....	14
7.1.1. Cele ogólne.....	15
7.1.2. Cele operacyjne.....	15
7.1.3. Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia .....	16
7.1.4. Procedury osiągania celów kształcenia .....	17
7.1.5. Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika .....	17
7.2. Program nauczania dla zajęć: Funkcjonowanie biura .....	18
7.2.1. Cele ogólne.....	18
7.2.2. Cele operacyjne.....	18
7.2.3. Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia .....	19
7.2.4. Procedury osiągania celów kształcenia .....	19
7.2.5. Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika .....	20
8. Ewaluacja programu KUZ.....	20
9. Wykaz literatury oraz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych .....	21
9.1. Wykaz literatury .....	21
9.2. Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych .....	21
10. Sposób i forma zaliczenia kursu .....	22
11. Sprawdzenie kompletności i poprawności opracowanego programu zajęć .....	23
11.1. Tabela weryfikacji programu nauczania KUZ pod kątem zgodności z przepisami prawa oświatowe.....	23
11.2. Tabela weryfikacji programu KUZ pod kątem kompletności efektów kształcenia .....	23

## 1. Przyporządkowanie efektów kształcenia wraz z kryteriami weryfikacji do poszczególnych – tabela 1

**Tabela 1** Przyporządkowanie efektów kształcenia wraz z kryteriami weryfikacji do poszczególnych

<b>Efekty kształcenia</b> Stopniowane efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	<b>Liczba godzin na efekt kształcenia</b>	<b>Kryteria weryfikacji</b>	<b>Prace administracyjne</b>	<b>Funkcjonowanie biura</b>
EKA.01.2.1) posługuje się pojęciami z zakresu mikroekonomii i makroekonomii(ek)	13	1) rozróżnia podstawowe pojęcia ekonomiczne, np.: popyt, podaż, koszt, konkurencja monopolistyczna, inflacja, bilans handlowy, wzrost gospodarczy, rozwój społeczno-gospodarczy	X	
		2) wyjaśnia pojęcia ekonomiczne na przykładach	X	
		3) identyfikuje podmioty wykonujące działalność gospodarczą	X	
		4) opisuje zależności między podmiotami występującymi w gospodarce rynkowej	X	
EKA.01.2.2) stosuje instrumenty kompozycji marketingowej dla podniesienia efektywności działania i kształtowania wizerunku jednostki administracji(ew)	11	1) opisuje narzędzia kompozycji marketingowej	X	
		2) określa zadania marketingowe mające na celu kształtowanie wizerunku jednostki administracji	X	
		3) planuje działania marketingowe dotyczące prowadzonej działalności	X	
		4) przygotowuje projekt strategii marketingowej posługując się instrumentami kompozycji marketingowej	X	
		5) wyjaśnia pojęcia nieuczciwej konkurencji oraz zakazanej reklamy w stosowaniu strategii marketingowych	X	
		6) wyjaśnia znaczenie badania efektywności działań marketingowych	X	
		7) opisuje sposoby badania efektywności działań marketingowych	X	
		8) opisuje podstawowe prawa konsumenta w Unii Europejskiej	X	
		9) wymienia instytucje zajmujące się ochroną praw konsumenta	X	
EKA.01.2.3)przeprowadza analizę statystyczną dotyczącą funkcjonowania jednostki organizacyjnej(ew)	10	1) opisuje źródła danych statystycznych	x	
		2) przetwarza dane dla potrzeb badania statystycznego	X	
		3) posługuje się miarami tendencji centralnej, w tym średnią arytmetyczną, dominantą, medianą	X	
		4) przeprowadza analizę dynamiki, struktury i natężenia badanego zjawiska	X	
		5) prezentuje wyniki badań statystycznych	X	
EKA.01.2.4) stosuje programy komputerowe oraz urządzenia techniki biurowej wspomagające wykonywanie zadań	10	1) prowadzi komputerową bazę danych w jednostce organizacyjnej	X	
		2) prowadzi terminarz spraw w wybranym programie komputerowym	X	
		3) wypełnia formularze elektroniczne	X	
		4) stosuje zasady użytkowania i obsługi urządzeń techniki biurowej	X	



<b>Efekty kształcenia</b> Stopniowane efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	<b>Liczba godzin na efekt kształcenia</b>	<b>Kryteria weryfikacji</b>	<b>Prace administracyjne</b>	<b>Funkcjonowanie biura</b>
zawodowych(ew)		5) korzysta z Internetu i poczty elektronicznej	X	
		6) wymienia przepisy dotyczące licencji i legalności oprogramowania komputerowego	X	
		7) stosuje zasady redagowania pism urzędowych	X	
		8) prezentuje dane i wyniki analiz z wykorzystaniem technologii komputerowej	x	
EKA.01.2.5) przestrzega zasad postępowania z dokumentacją biurową: a) zarządza dokumentacją biurową, b) przechowuje dokumentację biurową(ek)	10	1) identyfikuje rodzaje dokumentów ze względu na treść, obieg, formę i jawność informacji	X	
		2) przestrzega zasad postępowania z dokumentami wymagającymi zachowania tajemnicy	X	
		3) kwalifikuje dokumenty zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt stosowanym w jednostce administracji	x	
		4) rejestruje i archiwizuje dokumenty	X	
EKA.01.2.6) współpracuje z innymi komórkami organizacyjnymi i otoczeniem zewnętrznym jednostki organizacyjnej(ew)	10	1) przyporządkowuje zadania do poszczególnych komórek organizacyjnych		X
		2) opracowuje materiały informacyjne o jednostce organizacyjnej		X
		3) prowadzi rozmowy i korespondencję z wykorzystaniem nowoczesnych środków komunikacji i łączności		X
		4) analizuje rodzaj i liczbę skarg		X
		5) opracowuje narzędzia badania opinii klientów		X
		6) przygotowuje dokumenty do kontroli zewnętrznej		x
EKA.01.2.7) obsługuje klientów(ek)	20	1) stosuje procedury ustalone w instrukcji kancelaryjnej		X
		2) kieruje klienta do właściwej komórki organizacyjnej		X
		3) projektuje przebieg załatwienia spraw		X
		4) przeprowadza bezpośrednią rozmowę z klientem		X
		5) przeprowadza rozmowę telefoniczną z klientem		x
EKA.01.2.8) organizuje spotkania służbowe(ew)	10	1) określa rodzaj, cel i tematykę spotkania służbowego		X
		2) sporządza listę uczestników spotkania służbowego		X
		3) ustala porządek spotkania służbowego		X
		4) przygotowuje salę i materiały informacyjne na spotkanie służbowe		X
		5) sporządza dokumentację ze spotkania służbowego		x

<b>Efekty kształcenia</b> Stopniowane efektów kształcenia efekt kluczowy ek, efekt ważny ew, efekt pomocniczy ep	<b>Liczba godzin na efekt kształcenia</b>	<b>Kryteria weryfikacji</b>	<b>Prace administracyjne</b>	<b>Funkcjonowanie biura</b>
EKA.01.2.9) rozpoznaje właściwe normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych(ew)	4	1) wymienia cele normalizacji krajowej	X	
		2) wyjaśnia, czym jest norma i wymienia cechy normy	X	
		3) rozróżnia oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej	x	
		4) korzysta ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności	x	

## 2. Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia i nadawanie nazw tym zajęciom – tabela 2

**Tabela 2** Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia i nadawanie nazw tym zajęciom

<b>Nazwa jednostki efektów kształcenia</b>	<b>Efekt kształcenia wraz z kodowaniem</b>	<b>Liczba godzin na efekt kształcenia</b>	<b>Kryteria weryfikacji</b>	<b>Grupowanie efektów w zajęcia Nazwa zajęć</b>	<b>Okres realizacji</b>
EKA.01.2.Podstawy administracji i prac biurowych	EKA.01.2.1) posługuje się pojęciami z zakresu mikroekonomii i makroekonomii(ek)	13	1) rozróżnia podstawowe pojęcia ekonomiczne, np.: popyt, podaż, koszt, konkurencja monopolistyczna, inflacja, bilans handlowy, wzrost gospodarczy, rozwój społeczno-gospodarczy 2) wyjaśnia pojęcia ekonomiczne na przykładach 3) identyfikuje podmioty wykonujące działalność gospodarczą 4) 4) opisuje zależności między podmiotami występującymi w gospodarce rynkowej	Prace administracyjne	Miesiąc 1
	EKA.01.2.2) stosuje instrumenty kompozycji marketingowej dla podniesienia efektywności działania i kształtowania wizerunku jednostki administracji(ew)	11	1) opisuje narzędzia kompozycji marketingowej 2) określa zadania marketingowe mające na celu kształtowanie wizerunku jednostki administracji 3) planuje działania marketingowe dotyczące prowadzonej działalności 4) przygotowuje projekt strategii marketingowej posługując się instrumentami kompozycji marketingowej 5) wyjaśnia pojęcia nieuczciwej konkurencji oraz zakazanej reklamy w stosowaniu strategii marketingowych		

Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem	Liczba godzin na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów w zajęcia Nazwa zajęć	Okres realizacji
			6) wyjaśnia znaczenie badania efektywności działań marketingowych 7) opisuje sposoby badania efektywności działań marketingowych 8) opisuje podstawowe prawa konsumenta w Unii Europejskiej 9) wymienia instytucje zajmujące się ochroną praw konsumenta		
	EKA.01.2.3) przeprowadza analizę statystyczną dotyczącą funkcjonowania jednostki organizacyjnej(ew)	10	1) opisuje źródła danych statystycznych 2) przetwarza dane dla potrzeb badania statystycznego 3) posługuje się miarami tendencji centralnej, w tym średnią arytmetyczną, dominantą, medianą 4) przeprowadza analizę dynamiki, struktury i natężenia badanego zjawiska 5) prezentuje wyniki badań statystycznych		
	EKA.01.2.4) stosuje programy komputerowe oraz urządzenia techniki biurowej wspomagające wykonywanie zadań zawodowych(ew)	10	1) prowadzi komputerową bazę danych w jednostce organizacyjnej 2) prowadzi terminarz spraw w wybranym programie komputerowym 3) wypełnia formularze elektroniczne 4) stosuje zasady użytkowania i obsługi urządzeń techniki biurowej 5) korzysta z Internetu i poczty elektronicznej 6) wymienia przepisy dotyczące licencji i legalności oprogramowania komputerowego 7) stosuje zasady redagowania pism urzędowych 8) prezentuje dane i wyniki analiz z wykorzystaniem technologii komputerowej		
	EKA.01.2.5) przestrzega zasad postępowania z dokumentacją biurową: a) zarządza dokumentacją biurową, b) przechowuje dokumentację biurową(ek)	10	1) identyfikuje rodzaje dokumentów ze względu na treść, obieg, formę i jawność informacji 2) przestrzega zasad postępowania z dokumentami wymagającymi zachowania tajemnicy 3) kwalifikuje dokumenty zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt stosowanym w jednostce administracji 4) rejestruje i archiwizuje dokumenty		



Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem	Liczba godzin na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów w zajęcia Nazwa zajęć	Okres realizacji
	EKA.01.2.9) rozpoznaje właściwe normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych(ew)	4	1) wymienia cele normalizacji krajowej 2) wyjaśnia, czym jest norma i wymienia cechy normy 3) rozróżnia oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej 5) korzysta ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności		
	EKA.01.2.6) współpracuje z innymi komórkami organizacyjnymi i otoczeniem zewnętrznym jednostki organizacyjnej(ew)	10	1) przyporządkowuje zadania do poszczególnych komórek organizacyjnych 2) opracowuje materiały informacyjne o jednostce organizacyjnej 3) prowadzi rozmowy i korespondencję z wykorzystaniem nowoczesnych środków komunikacji i łączności 4) analizuje rodzaj i liczbę skarg 5) opracowuje narzędzia badania opinii klientów 6) przygotowuje dokumenty do kontroli zewnętrznej	Funkcjonowanie biura	Miesiąc 2
	EKA.01.2.7) obsługuje klientów(ek)	20	1) stosuje procedury ustalone w instrukcji kancelaryjnej 2) kieruje klienta do właściwej komórki organizacyjnej 3) projektuje przebieg załatwienia spraw 4) przeprowadza bezpośrednią rozmowę z klientem 5) przeprowadza rozmowę telefoniczną z klientem		
	EKA.01.2.8) organizuje spotkania służbowe(ew)	10	1) określa rodzaj, cel i tematykę spotkania służbowego 2) sporządza listę uczestników spotkania służbowego 3) ustala porządek spotkania służbowego 4) przygotowuje salę i materiały informacyjne na spotkanie służbowe 5) sporządza dokumentację ze spotkania służbowego		
	EKA.01.2.9) rozpoznaje właściwe normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych(ew)	4	1) wymienia cele normalizacji krajowej 2) wyjaśnia, czym jest norma i wymienia cechy normy 3) rozróżnia oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej 4) korzysta ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności		

### 3. Określenie liczby godzin poszczególnych zajęć z podziałem na zajęcia teoretyczne i praktyczne lub bez podziału – tabela 3

**Tabela 3** Określenie liczby godzin poszczególnych zajęć z podziałem na zajęcia teoretyczne i praktyczne lub bez podziału

Nazwa zajęć	Liczba godzin		Efekty kształcenia wraz z kodami - ek, ew, ep oraz kryteria weryfikacji realizowane w ramach zajęć	
	Zajęcia teoretyczne	Zajęcia praktyczne	Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Prace administracyjne	58		EKA.0.1.2.1) posługuje się pojęciami z zakresu mikroekonomii i makroekonomii(ek)	1) rozróżnia podstawowe pojęcia ekonomiczne, np.: popyt, podaż, koszt, konkurencja monopolistyczna, inflacja, bilans handlowy, wzrost gospodarczy, rozwój społeczno-gospodarczy 2) wyjaśnia pojęcia ekonomiczne na przykładach 3) identyfikuje podmioty wykonujące działalność gospodarczą 4) opisuje zależności między podmiotami występującymi w gospodarce rynkowej
			EKA.01.2.2) stosuje instrumenty kompozycji marketingowej dla podniesienia efektywności działania i kształtowania wizerunku jednostki administracji(ew)	1) opisuje narzędzia kompozycji marketingowej 2) określa zadania marketingowe mające na celu kształtowanie wizerunku jednostki administracji 3) planuje działania marketingowe dotyczące prowadzonej działalności 4) przygotowuje projekt strategii marketingowej posługując się instrumentami kompozycji marketingowej 5) wyjaśnia pojęcia nieuczciwej konkurencji oraz zakazanej reklamy w stosowaniu strategii marketingowych 6) wyjaśnia znaczenie badania efektywności działań marketingowych 7) opisuje sposoby badania efektywności działań marketingowych 8) opisuje podstawowe prawa konsumenta w Unii Europejskiej 9) wymienia instytucje zajmujące się ochroną praw konsumenta
			EKA.01.2.3) przeprowadza analizę statystyczną dotyczącą funkcjonowania jednostki organizacyjnej(ew)	1) opisuje źródła danych statystycznych 2) przetwarza dane dla potrzeb badania statystycznego 3) posługuje się miarami tendencji centralnej, w tym średnią arytmetyczną, dominantą, medianą 4) przeprowadza analizę dynamiki, struktury i natężenia badanego zjawiska 5) prezentuje wyniki badań statystycznych
			EKA.01.2.4)stosuje programy komputerowe oraz urządzenia techniki biurowej wspomagające wykonywanie	1) prowadzi komputerową bazę danych w jednostce organizacyjnej 2) prowadzi terminarz spraw w wybranym programie komputerowym 3) wypełnia formularze elektroniczne



Nazwa zajęć	Liczba godzin		Efekty kształcenia wraz z kodami - ek, ew, ep oraz kryteria weryfikacji realizowane w ramach zajęć	
	Zajęcia teoretyczne	Zajęcia praktyczne	Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
			zadań zawodowych(ew)	4) stosuje zasady użytkowania i obsługi urządzeń techniki biurowej 5) korzysta z Internetu i poczty elektronicznej 6) wymienia przepisy dotyczące licencji i legalności oprogramowania komputerowego 7) stosuje zasady redagowania pism urzędowych 8) prezentuje dane i wyniki analiz z wykorzystaniem technologii komputerowej
			EKA.01.2.5) przestrzega zasad postępowania z dokumentacją biurową: a) zarządza dokumentacją biurową, b) przechowuje dokumentację biurową(ew)	1) identyfikuje rodzaje dokumentów ze względu na treść, obieg, formę i jawność informacji 2) przestrzega zasad postępowania z dokumentami wymagającymi zachowania tajemnicy 3) kwalifikuje dokumenty zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt stosowanym w jednostce administracji 4) rejestruje i archiwizuje dokumenty
			EKA.01.2.9) rozpoznaje właściwe normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych(ew)	1) wymienia cele normalizacji krajowej 2) wyjaśnia, czym jest norma i wymienia cechy normy 3) rozróżnia oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej 5) korzysta ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności
Funkcjonowanie biura		40	EKA.01.2.6) współpracuje z innymi komórkami organizacyjnymi i otoczeniem zewnętrznym jednostki organizacyjnej(ew)	1) przyporządkowuje zadania do poszczególnych komórek organizacyjnych 2) opracowuje materiały informacyjne o jednostce organizacyjnej 3) prowadzi rozmowy i korespondencję z wykorzystaniem nowoczesnych środków komunikacji i łączności 4) analizuje rodzaj i liczbę skarg 5) opracowuje narzędzia badania opinii klientów 6) przygotowuje dokumenty do kontroli zewnętrznej
			EKA.01.2.7) obsługuje klientów(ek)	1) stosuje procedury ustalone w instrukcji kancelaryjnej 2) kieruje klienta do właściwej komórki organizacyjnej 3) projektuje przebieg załatwienia spraw 4) przeprowadza bezpośrednią rozmowę z klientem 5) przeprowadza rozmowę telefoniczną z klientem
			EKA.01.2.8) organizuje spotkania służbowe(ew)	1) określa rodzaj, cel i tematykę spotkania służbowego 2) sporządza listę uczestników spotkania służbowego 3) ustala porządek spotkania służbowego

Nazwa zajęć	Liczba godzin		Efekty kształcenia wraz z kodami - ek, ew, ep oraz kryteria weryfikacji realizowane w ramach zajęć	
	Zajęcia teoretyczne	Zajęcia praktyczne	Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
				4) przygotowuje salę i materiały informacyjne na spotkanie służbowe 5) sporządza dokumentację ze spotkania służbowego

#### 4. Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych – Podstawy administracji i prac biurowych

**Tabela 4** Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych

Nazwa zajęć	Liczba zajęć	Uwagi o realizacji
Prace administracyjne	58	Kształcenie teoretyczne
Funkcjonowanie biura	40	Kształcenie praktyczne
Łączna liczba godzin zajęć	98	

Liczba godzin przypisana poszczególnym zajęciom, uwzględnia minimalną liczbę godzin przewidzianą w podstawie programowej na realizację efektów kształcenia ujętych w jednostkach efektów (przy założeniu, że kształcenie odbywa się w systemie dziennym lub stacjonarnym).

W przypadku kształcenia w systemie zaocznym liczbę godzin można obniżyć zgodnie z aktualnymi przepisami oświatowymi.

Kształcenie prowadzone w formie:

- dziennej – odbywa się przez 5 lub 6 dni w tygodniu;
- stacjonarnej – odbywa się przez 3 lub 4 dni w tygodniu;
- zaocznej – odbywa się co 2 tygodnie przez 2 dni, a w uzasadnionych przypadkach – co tydzień przez 2 dni

W przypadku kształcenia w systemie zaocznym liczbę godzin można obniżyć zgodnie z aktualnymi przepisami oświatowymi

#### 5. Wstęp do programu

Kurs umiejętności zawodowych (KUZ) jest jedną z form kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych. Szczegółowe warunki organizacji kursów umiejętności zawodowych i akredytacji ośrodków określa ustawa. Rodzaje placówek, centrów kształcenia i szkół uprawnionych do prowadzenia kursów umiejętności zawodowych, a także warunki, organizację, tryb prowadzenia kształcenia w poszczególnych formach pozaszkolnych, wymogi programu nauczania, sposoby potwierdzania uzyskanych efektów kształcenia, wzory dokumentów wydawanych po ukończeniu kształcenia prowadzonego w formach pozaszkolnych określa rozporządzenie MEN.

W klasyfikacji zawodów szkolnictwa branżowego przewidziano możliwość prowadzenia kursów umiejętności zawodowych w zakresie kwalifikacji EKA.01. Obsługa klienta w jednostkach administracyjnych, wyodrębnionej w zawodzie technik administracji. Zestaw oczekiwanych efektów kształcenia dla kwalifikacji wyodrębnionej w zawodzie

jest podzielony na części efektów kształcenia określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie jako jednostki efektów kształcenia, z których każda może być realizowana na Kursach Umiejętności Zawodowych.

Minimalna liczba godzin kształcenia na kursie umiejętności zawodowych w przypadku kształcenia w zakresie jednej z części efektów kształcenia wyodrębnionych w ramach danej kwalifikacji, jest równa minimalnej liczbie godzin kształcenia przewidzianej dla danej części efektów kształcenia, określonej w podstawie programowej kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego.

Kurs umiejętności zawodowych jest krótką formą kształcenia zawodowego z zakresu wybranych zagadnień podstawy programowej kształcenia w zawodach, w zakresie:

- jednej części efektów kształcenia wyodrębnionych w ramach danej kwalifikacji, lub:
- efektów kształcenia wspólnych dla wszystkich zawodów oraz wspólnych dla zawodów w ramach obszaru kształcenia stanowiących podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów, lub:
- efektów kształcenia wspólnych dla wszystkich zawodów w zakresie organizacji pracy małych zespołów.

Słuchaczem kursu umiejętności zawodowych może być osoba pełnoletnia niezależnie od posiadanego wykształcenia.

Klasyfikacja zawodów szkolnictwa branżowego nie wskazuje szczególnych wymagań wstępnych dla uczestników kursu umiejętności zawodowych w zakresie EKA.01.2.Podstawy administracji i prac biurowych. Uczestnikami kursu umiejętności zawodowych mogą być osoby posiadające zaświadczenie od lekarza o braku przeciwwskazań zdrowotnych do kształcenia w zawodzie, w którym wyodrębniona jest dana kwalifikacja.

Kurs umiejętności zawodowych Podstawy administracji i prac biurowych, pozwoli osobom zainteresowanym wycinkowym, wąsko ukierunkowanym nabywaniem wiedzy i umiejętności nauki potwierdzić efekty. W treści programu jest wskazany główny cel kursu (zadanie zawodowe, do wykonywania którego powinien być przygotowany absolwent kursu), a także wyszczególniono cele ogólne i cele szczegółowe kształcenia. Kurs umiejętności zawodowych Podstawy administracji i prac biurowych trwa 98 godzin.

Zazwyczaj na tak krótką formę kształcenia decydują się osoby wykonujące prace w wąskim zakresie lub osoby stopniowo uzyskujące i potwierdzające kwalifikacje w kolejnej, bardziej obszernej formie kształcenia. Jest to rozwiązanie wychodzące naprzeciw potrzebom osób dorosłych, podejmujących dalsze kształcenie lub doskonalenie w trakcie pracy zawodowej.

Potwierdzając kolejne formy kształcenia KUZ, KKZ (zaświadczenie o ukończeniu danej formy kształcenia) można wyznaczyć ścieżkę kształcenia prowadzącą do zdobycia certyfikatu kwalifikacji zawodowej (po zdaniu egzaminu z kwalifikacji), a w przypadku potwierdzenia wykształcenia ogólnego i zdobycia wszystkich zaświadczeń dla danego zawodu – wystąpić o dyplom zawodowy. Instytucjami potwierdzającymi kwalifikacje są Okręgowe Komisje Egzaminacyjne. Taka ścieżka kształcenia poprzez różne formy, może prowadzić do zawodu technika administracji.

Osobie podejmującej kolejny etap kształcenia przysługują zwolnienia z zakresu, który został już zrealizowany na poprzednim etapie kształcenia. W ten sposób - osoba posiadająca zaświadczenie o ukończeniu kursu umiejętności zawodowych, która podejmuje kształcenie na kwalifikacyjnym kursie zawodowym (KKZ), może być zwolniona na swój wniosek złożony w szkole/placówce prowadzącej kurs, z zajęć realizujących efekty kształcenia, które były już zrealizowane w ramach ukończonego kursu umiejętności zawodowych.

Program nauczania realizowany na kursie umiejętności zawodowych określa ogólne cele i zadania kształcenia zawodowego, a także cele kształcenia, efekty kształcenia i kryteria weryfikacji tych efektów, warunki realizacji kształcenia w zawodzie, w którym została wyodrębniona dana kwalifikacja, minimalną liczbę godzin kształcenia w zawodzie w ramach danej kwalifikacji. Wszystkie elementy programu nauczania są elementami podstawy programowej kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego, właściwymi dla danej kwalifikacji wyodrębnionej w zawodzie.

Część efektów kształcenia może być realizowana w formie kształcenia zdalnego. Efekty możliwe do realizacji w formie zdalnej zależą od wielu czynników. Przede wszystkim na podstawie analizy podstawy programowej kształcenia zawodowego zakres ten określa nauczyciel i ogłasza słuchaczom na pierwszych zajęciach. Zależnie od możliwości słuchaczy i szkoły podejmowana jest ostateczna decyzja o podjęciu takiego sposobu kształcenia. Efekty kształcenia wskazane do realizacji w kształceniu teoretycznym mogą być (po spełnieniu wymagań określonych w aktualnych przepisach oświatowych) realizowane w formie kształcenia na odległość, przy czym zaliczenie tych zajęć nie może odbywać się w formie zdalnej.

Indywidualizacja oraz treści: Ze względu na indywidualizację pracy wskazane jest dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb i możliwości słuchacza KUZ.

Ważnym celem kształcenia jest przygotowanie uczących się do wykonywania pracy zawodowej i aktywnego funkcjonowania na rynku pracy, nabycia poszukiwanych umiejętności zawodowych lub kwalifikacji rynkowych funkcjonujących w Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji. Konieczność dopasowania systemu kształcenia zawodowego do potrzeb gospodarki nakazuje bacznie śledzić badania prowadzone przez instytucje rynku pracy i coroczne obwieszczenia Ministra Edukacji Narodowej o zawodach potrzebnych na rynku pracy. Prognozy zapotrzebowania na pracowników w zawodach szkolnictwa branżowego oraz wykaz potrzebnych zawodów, podawane są w drodze obwieszczenia do 1 lutego każdego roku w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej

## **6. Cele kształcenia KUZ**

Absolwent kursu umiejętności zawodowych EKA.01.2. Podstawy administracji i prac biurowych powinien być przygotowany do wykonywania następującego zadania zawodowego:

- wykonywania prac biurowych w jednostce administracji;
- udzielania informacji pracownikom oraz klientom.

## **7. Programy poszczególnych zajęć**

### **7.1. Program nauczania dla zajęć: Prace administracyjne**

### **7.1.1. Cele ogólne**

Cele ogólne:

- stosuje instrumenty kompozycji marketingowej dla podniesienia efektywności działania i kształtowania wizerunku jednostki administracji
- przeprowadza analizę statystyczną dotyczącą funkcjonowania jednostki organizacyjnej
- stosuje programy komputerowe oraz urządzenia techniki biurowej wspomagające wykonywanie zadań zawodowych
- stosuje zasady postępowania z dokumentacją biurową:
- rozpoznaje właściwe normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych
- przestrzega zasad kultury osobistej i etyki podczas realizacji zadań zawodowych

### **7.1.2. Cele operacyjne**

Słuchacz:

- rozróżnia rodzaje dokumentów ze względu na treść, obieg, formę i jawność informacji
- stosuje zasady postępowania z dokumentami wymagającymi zachowania tajemnicy
- kwalifikuje dokumenty zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt stosowanym w jednostce administracji
- rejestruje i archiwizuje dokumenty
- stosuje procedury ustalone w instrukcji kancelaryjnej
- opisuje znaczenie norm i normalizacji
- korzysta ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności
- wymienia uniwersalne zasady kultury osobistej i etyki zawodowej
- rozpoznaje przypadki naruszenia zasad etyki zawodowej
- używa form grzecznościowych w komunikacji ustnej i pisemnej
- stosuje zasady etyczne i prawne związane z ochroną własności intelektualnej i ochroną danych osobowych



### 7.1.3. Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia

**Tabela 5** Materiał nauczania - opis efektów kształcenia

Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
Podstawowe pojęcia ekonomiczne	13	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) rozróżnia podstawowe pojęcia ekonomiczne, np.: popyt, podaż, koszt, konkurencja monopolistyczna, inflacja, bilans handlowy, wzrost gospodarczy, rozwój społeczno-gospodarczy</li> <li>2) wyjaśnia pojęcia ekonomiczne na przykładach</li> <li>3) identyfikuje podmioty wykonujące działalność gospodarczą</li> <li>4) opisuje zależności między podmiotami występującymi w gospodarce rynkowej</li> </ol>
Marketing w administracji	11	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) opisuje narzędzia kompozycji marketingowej</li> <li>2) określa zadania marketingowe mające na celu kształtowanie wizerunku jednostki administracji</li> <li>3) planuje działania marketingowe dotyczące prowadzonej działalności</li> <li>4) przygotowuje projekt strategii marketingowej posługując się instrumentami kompozycji marketingowej</li> <li>5) wyjaśnia pojęcia nieuczciwej konkurencji oraz zakazanej reklamy w stosowaniu strategii marketingowych</li> <li>6) wyjaśnia znaczenie badania efektywności działań marketingowych</li> <li>7) opisuje sposoby badania efektywności działań marketingowych</li> <li>8) opisuje podstawowe prawa konsumenta w Unii Europejskiej</li> <li>9) wymienia instytucje zajmujące się ochroną praw konsumenta</li> </ol>
Analiza danych statystycznych	10	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) opisuje źródła danych statystycznych</li> <li>2) przetwarza dane dla potrzeb badania statystycznego</li> <li>3) posługuje się miarami tendencji centralnej, w tym średnią arytmetyczną, dominantą, medianą</li> <li>4) przeprowadza analizę dynamiki, struktury i natężenia badanego zjawiska</li> <li>5) prezentuje wyniki badań statystycznych</li> </ol>
Narzędzia informatyczne w administracji	10	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) prowadzi komputerową bazę danych w jednostce organizacyjnej</li> <li>2) prowadzi terminarz spraw w wybranym programie komputerowym</li> <li>3) wypełnia formularze elektroniczne</li> <li>4) stosuje zasady użytkowania i obsługi urządzeń techniki biurowej</li> <li>5) korzysta z Internetu i poczty elektronicznej</li> <li>6) wymienia przepisy dotyczące licencji i legalności oprogramowania komputerowego</li> <li>7) stosuje zasady redagowania pism urzędowych</li> <li>8) prezentuje dane i wyniki analiz z wykorzystaniem technologii komputerowej</li> </ol>
Dokumentacja biurowa	10	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) identyfikuje rodzaje dokumentów ze względu na treść, obieg, formę i jawność informacji</li> </ol>



Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
		2) przestrzega zasad postępowania z dokumentami wymagającymi zachowania tajemnicy 3) kwalifikuje dokumenty zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt stosowanym w jednostce administracji 4) rejestruje i archiwizuje dokumenty
Norma i normalizacja	4	1) wymienia cele normalizacji krajowej 2) wyjaśnia, czym jest norma i wymienia cechy normy 3) rozróżnia oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej 4) korzysta ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności

#### 7.1.4. Procedury osiągnięcia celów kształcenia

##### Propozycje metod nauczania,

metoda tekstu przewodniego, pokaz z objaśnieniem, dyskusja, ćwiczenia przedmiotowe, metoda projektu.

##### Obudowa dydaktyczna,

prezentacje multimedialne, filmy dydaktyczne; instrukcje obsługi urządzeń, materiały i środki biurowe, wzory pism i druków oraz formularze i blankiety .

##### Warunki realizacji

pracownia wyposażona w stanowisko komputerowe dla nauczyciela podłączone do sieci lokalnej z dostępem do Internetu, z urządzeniem wielofunkcyjnym i projektorem multimedialnym; stanowiska komputerowe obsługi administracyjnej dla słuchaczy podłączone do sieci lokalnej, z dostępem do Internetu i urządzenia wielofunkcyjnego, z pakietem programów z zakresu prawa i administracji, urządzenia i środki do sporządzania, segregowania i przechowywania dokumentów. Zajęcia powinny być prowadzone w formie pracy indywidualnej i grupowej.

Ze względu na indywidualizację pracy wskazane jest dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb i możliwości słuchacza KUZ.

#### 7.1.5. Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika

sprawdzanie i ocenianie osiągnięć uczniów należy prowadzić zgodnie z kryteriami ustalonymi w ramach oceniania z wykorzystaniem testów, ćwiczeń, opracowanych projektów, sprawdzianów, opracowanych dokumentów, udzielonych odpowiedzi na zadane pytania, uzasadnienia sposobu rozwiązania stworzonych sytuacji problemowych. Zaliczenie zajęć realizowanych w formie na odległość nie może odbywać się w formie zdalnej

## **7.2. Program nauczania dla zajęć: Funkcjonowanie biura**

### **7.2.1. Cele ogólne**

Cele ogólne:

- współpracuje z innymi komórkami organizacyjnymi i otoczeniem zewnętrznym jednostki organizacyjnej
- obsługuje klientów
- organizuje spotkania służbowe
- stosuje zasady komunikacji interpersonalnej

### **7.2.2. Cele operacyjne**

Słuchacz:

- przyporządkowuje zadania do poszczególnych komórek organizacyjnych
- opracowuje materiały informacyjne o jednostce organizacyjnej
- prowadzi rozmowy i korespondencję z wykorzystaniem nowoczesnych środków komunikacji i łączności
- analizuje rodzaj i liczbę skarg
- prowadzi badanie stopnia zadowolenia klientów
- przygotowuje dokumenty do kontroli zewnętrznej
- stosuje procedury ustalone w instrukcji kancelaryjnej
- opracowuje sposób załatwienia sprawy
- udziela informacji klientowi
- organizuje spotkanie służbowe
- omawia ogólne zasady komunikacji interpersonalnej
- opisuje mowę ciała w komunikacji interpersonalnej
- stosuje aktywne metody słuchania

### 7.2.3. Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia

**Tabela 6** Materiał nauczania - opis efektów kształcenia

Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
Informacja w pracy biurowej	10	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) przyporządkowuje zadania do poszczególnych komórek organizacyjnych</li> <li>2) opracowuje materiały informacyjne o jednostce organizacyjnej</li> <li>3) prowadzi rozmowy i korespondencję z wykorzystaniem nowoczesnych środków komunikacji i łączności</li> <li>4) analizuje rodzaj i liczbę skarg</li> <li>5) opracowuje narzędzia badania opinii klientów</li> <li>6) przygotowuje dokumenty do kontroli zewnętrznej</li> </ol>
Zasady obsługi klienta	20	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) stosuje procedury ustalone w instrukcji kancelaryjnej</li> <li>2) kieruje klienta do właściwej komórki organizacyjnej</li> <li>3) projektuje przebieg załatwienia spraw</li> <li>4) przeprowadza bezpośrednią rozmowę z klientem</li> <li>5) przeprowadza rozmowę telefoniczną z klientem</li> </ol>
Organizacja spotkania służbowego	10	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) określa rodzaj, cel i tematykę spotkania służbowego</li> <li>2) sporządza listę uczestników spotkania służbowego</li> <li>3) ustala porządek spotkania służbowego</li> <li>4) przygotowuje salę i materiały informacyjne na spotkanie służbowe</li> <li>5) sporządza dokumentację ze spotkania służbowego</li> </ol>

### 7.2.4. Procedury osiągnięcia celów kształcenia

**Propozycje metod nauczania,**

metoda tekstu przewodniego, dyskusja, pokaz z objaśnieniem, burza mózgów, ćwiczenia przedmiotowe, metoda projektu, gry dydaktyczne.

**Obudowa dydaktyczna,**

tablica interaktywna, rzutnik multimedialny, komputery z dostępem do Internetu, tablice poglądowe, prezentacje multimedialne, filmy dydaktyczne, przepisy prawne, zestaw przepisów prawa dotyczących prowadzenia korespondencji usługowej i handlowej w formie drukowanej lub elektronicznej, formularze, wzory dokumentów.

## Warunki realizacji

realizacja przedmiotu powinna odbywać się w pracowni wyposażonej w komputery z oprogramowaniem biurowym oraz tablicę interaktywną, urządzenia techniki biurowej, takie jak: telefon z automatyczną sekretarką i faksem, skaner, kserokopiarka, dyktafon, niszczarka, bindownica, urządzenia techniki korespondencyjnej do otwierania kopert, składania pism, kopertowania, frankowania. Zajęcia powinny być prowadzone w formie pracy indywidualnej i grupowej.

Ze względu na indywidualizację pracy wskazane jest dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb i możliwości słuchacza KUZ.

## 7.2.5. Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć słuchaczy należy prowadzić zgodnie z kryteriami ustalonymi w ramach oceniania z wykorzystaniem testów, ćwiczeń, opracowanych projektów, sprawdzianów, opracowanych dokumentów, udzielonych odpowiedzi na zadane pytania, uzasadnienia sposobu rozwiązania stworzonych sytuacji problemowych. Zaliczenie zajęć realizowanych w formie na odległość nie może odbywać się w formie zdalnej

## 8. Ewaluacja programu KUZ

Tabela 7 Ewaluacja programu KUZ

Efekt kształcenia z podstawy programowej (oznaczony w programie kursu jako kluczowy dla kwalifikacji lub jednostki efektów)	Wskaźniki potwierdzające osiągnięcie efektu kształcenia	Metody/techniki badania	Termin badania
EKA.01.2.1) posługuje się pojęciami z zakresu mikroekonomii i makroekonomii(ek)	Pozytywna ocena końcowa z przedmiotu obejmującego realizację efektu kształcenia. Ocena jest wyrazem opanowania przez słuchacza efektu z podstawy programowej	Testy osiągnięć słuchaczy, ocena dokonywana przez prowadzącego zajęcia na podstawie obserwacji, prezentacje multimedialne, wypowiedzi ustne, ocena z ćwiczeń	Po ukończeniu jednostki metodycznej/działu programowego obejmującego realizację efektu kształcenia. Po zakończeniu nauczania przedmiotu.
EKA.01.2.5) przestrzega zasad postępowania z dokumentacją biurową: a. zarządza dokumentacją biurową, b. przechowuje dokumentację biurową(ek)	Pozytywna ocena końcowa z przedmiotu obejmującego realizację efektu kształcenia. Ocena jest wyrazem opanowania przez słuchacza efektu z podstawy programowej	Testy osiągnięć słuchaczy, ocena dokonywana przez prowadzącego zajęcia na podstawie obserwacji, prezentacje multimedialne, wypowiedzi ustne, ocena z ćwiczeń	Po ukończeniu jednostki metodycznej/działu programowego obejmującego realizację efektu kształcenia. Po zakończeniu nauczania przedmiotu.
EKA.01.2.7) obsługuje klientów(ek)	Pozytywna ocena końcowa z przedmiotu obejmującego realizację efektu kształcenia. Ocena jest wyrazem opanowania przez słuchacza efektu	Testy osiągnięć słuchaczy, ocena dokonywana przez prowadzącego zajęcia na podstawie obserwacji, prezentacje multimedialne, wypowiedzi ustne, ocena	Po ukończeniu jednostki metodycznej/działu programowego obejmującego realizację efektu kształcenia.

<b>Efekt kształcenia z podstawy programowej</b> (oznaczony w programie kursu jako kluczowy dla kwalifikacji lub jednostki efektów)	<b>Wskaźniki potwierdzające osiągnięcie efektu kształcenia</b>	<b>Metody/techniki badania</b>	<b>Termin badania</b>
	z podstawy programowej	z ćwiczeń	Po zakończeniu nauczania przedmiotu.

## 9. Wykaz literatury oraz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

### 9.1. Wykaz literatury

- 1) Ablewicz J., Pęksa-Kociołak A., Pęksa W., Rucińska-Sech W., Wierzbicki J., Podstawy prawa i postępowania administracyjnego. Podręcznik do nauki Technika administracji, WSiP, Warszawa 2013.
- 2) Bień W., Odrzywałek S., Pracownia techniki biurowej, cz.1 i 2, WSiP, Warszawa 2016.
- 3) Łatka U., Organizacja i technika pracy biurowej, WSiP, Warszawa 2012
- 4) Maksimowicz-Ajchel A., Zarys statystyki, WSiP, Warszawa 2012.
- 5) Mitura E., Organizacja pracy biurowej, Difin, 2013.

### 9.2. Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

- stanowisko komputerowe dla nauczyciela podłączone do sieci lokalnej z dostępem do Internetu, pakietem programów biurowych oraz specjalistycznymi programami komputerowymi z zakresu ekonomii, prawa i administracji, drukarką sieciową, skanerem, projektorem multimedialnym,
- stanowiska komputerowe dla uczniów (jedno stanowisko dla jednego ucznia) podłączone do sieci lokalnej i drukarki sieciowej z dostępem do Internetu, z pakietem programów biurowych oraz specjalistycznymi programami komputerowymi z zakresu ekonomii, prawa i administracji,
- urządzenia techniki biurowej, takie jak: telefon z automatyczną sekretarką i faksem, skaner, kserokopiarka, dyktafon, niszczarka, bindownica, urządzenia techniki korespondencyjnej do otwierania kopert, składania pism, kopertowania, frankowania,
- instrukcje obsługi urządzeń, materiały i środki biurowe, druki formularzy i blankietów stosowanych w administracji publicznej, w tym dotyczących zatrudnienia, płac i podatków,
- jednolity rzeczowy wykaz akt, instrukcje kancelaryjne, dziennik podawczy, wzory pism i graficznych układów tekstów,
- podręczniki, słowniki i encyklopedie dotyczące administracji i prawa, słowniki języka polskiego oraz języków obcych nowożytnych,
- urządzenia i środki do sporządzania, segregowania i przechowywania dokumentów,

- wzory pism i druków oraz formularze i blankiety,

## **10. Sposób i forma zaliczenia kursu**

Oceny klasyfikacyjne z poszczególnych zajęć edukacyjnych, ustala się w stopniach według następującej skali:

- stopień celujący - 6;
- stopień bardzo dobry - 5;
- stopień dobry - 4;
- stopień dostateczny - 3;
- stopień dopuszczający - 2;
- stopień niedostateczny - 1.

Forma i sposób zaliczenia poszczególnych zajęć edukacyjnych przewidzianych w planie nauczania zależy od specyfiki nauczanych treści kształcenia i może być:

- ustna;
- pisemna;
- praktyczna.

Wyboru formy zaliczenia dokonują nauczyciele/instruktorzy prowadzący obowiązkowe zajęcia edukacyjne, przewidziane w planie nauczania kursu umiejętności zawodowych, przed rozpoczęciem zajęć.

Uczestnicy kursu są informowani o formie zaliczenia poszczególnych obowiązkowych zajęć edukacyjnych, przewidzianych w planie nauczania na pierwszych zajęciach.

Warunki zaliczenia kursu umiejętności zawodowych:

- uczęszczanie na zajęcia edukacyjne, przewidziane w planie nauczania, w wymiarze co najmniej 50% czasu przeznaczonego na te zajęcia;
- uzyskanie ocen wyższych niż niedostateczne z zaliczeń przeprowadzanych z poszczególnych zajęć edukacyjnych, określonych w planie nauczania;
- w przypadku uzyskania oceny niedostatecznej z zaliczenia słuchacz kursu może poprawiać ocenę w formie i terminie ustalonym z nauczycielem/ zajęcia edukacyjne, przewidziane w planie nauczania.

Słuchacz po ukończeniu KUZ otrzymują zaświadczenie.

## 11. Sprawdzenie kompletności i poprawności opracowanego programu zajęć

### 11.1. Tabela weryfikacji programu nauczania KUZ pod kątem zgodności z przepisami prawa oświatowe

**Tabela 8** Tabela weryfikacji programu nauczania KUZ pod kątem zgodności z przepisami prawa oświatowe

Lp.	Program kwalifikacyjnego kursu zawodowego/kursu umiejętności zawodowych uwzględnia	Zawartość opracowanego programu zajęć (T/N)
1	Cele kształcenia (zadania zawodowe)	T
2	Efekty kształcenia	T
3	Kryteria weryfikacji	T
4	Warunki realizacji kształcenia w kwalifikacji (lub niezbędne do realizacji danej jednostki efektów)	T
5	Minimalna liczba godzin kształcenia zawodowego dla kwalifikacji wyodrębnionej w zawodzie lub jednostki efektów	T

### 11.2. Tabela weryfikacji programu KUZ pod kątem kompletności efektów kształcenia

**Tabela 9** Tabela weryfikacji programu KUZ pod kątem kompletności efektów kształcenia

Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
<b>EKA.01.2.Podstawy administracji i prac biurowych</b>		
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	
EKA.01.2.1) posługuje się pojęciami z zakresu mikroekonomii i makroekonomii(ek)	1) rozróżnia podstawowe pojęcia ekonomiczne, np.: popyt, podaż, koszt, konkurencja monopolistyczna, inflacja, bilans handlowy, wzrost gospodarczy, rozwój społeczno-gospodarczy 2) wyjaśnia pojęcia ekonomiczne na przykładach 3) identyfikuje podmioty wykonujące działalność gospodarczą 4) opisuje zależności między podmiotami występującymi w gospodarce rynkowej	Pojęcia z zakresu mikroekonomii i makroekonomii
EKA.01.2.2) stosuje instrumenty kompozycji marketingowej dla podniesienia efektywności działania i kształtowania wizerunku jednostki administracji(ew)	1) opisuje narzędzia kompozycji marketingowej 2) określa zadania marketingowe mające na celu kształtowanie wizerunku jednostki administracji 3) planuje działania marketingowe dotyczące prowadzonej działalności 4) przygotowuje projekt strategii marketingowej posługując się instrumentami kompozycji marketingowej	Instrumenty kompozycji marketingowej dla podniesienia efektywności działania i kształtowania wizerunku jednostki administracji



Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
<b>EKA.01.2.Podstawy administracji i prac biurowych</b>		
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	
	5) wyjaśnia pojęcia nieuczciwej konkurencji oraz zakazanej reklamy w stosowaniu strategii marketingowych 6) wyjaśnia znaczenie badania efektywności działań marketingowych 7) opisuje sposoby badania efektywności działań marketingowych 8) opisuje podstawowe prawa konsumenta w Unii Europejskiej 9) wymienia instytucje zajmujące się ochroną praw konsumenta	
EKA.01.2.3) przeprowadza analizę statystyczną dotyczącą funkcjonowania jednostki organizacyjnej(ew)	1) opisuje źródła danych statystycznych 2) przetwarza dane dla potrzeb badania statystycznego 3) posługuje się miarami tendencji centralnej, w tym średnią arytmetyczną, dominantą, medianą 4) przeprowadza analizę dynamiki, struktury i natężenia badanego zjawiska 5) prezentuje wyniki badań statystycznych	Analiza statystyczna dotycząca funkcjonowania jednostki organizacyjnej
EKA.01.2.4) stosuje programy komputerowe oraz urządzenia techniki biurowej wspomagające wykonywanie zadań zawodowych(ew)	1) prowadzi komputerową bazę danych w jednostce organizacyjnej 2) prowadzi terminarz spraw w wybranym programie komputerowym 3) wypełnia formularze elektroniczne 4) stosuje zasady użytkowania i obsługi urządzeń techniki biurowej 5) korzysta z Internetu i poczty elektronicznej 6) wymienia przepisy dotyczące licencji i legalności oprogramowania komputerowego 7) stosuje zasady redagowania pism urzędowych 8) prezentuje dane i wyniki analiz z wykorzystaniem technologii komputerowej	Programy komputerowe oraz urządzenia techniki biurowej wspomagające wykonywanie zadań zawodowych
EKA.01.2.5) przestrzega zasad postępowania z dokumentacją biurową: a. zarządza dokumentacją biurową, b. przechowuje dokumentację biurową(ek)	1) identyfikuje rodzaje dokumentów ze względu na treść, obieg, formę i jawność informacji 2) przestrzega zasad postępowania z dokumentami wymagającymi zachowania tajemnicy 3) kwalifikuje dokumenty zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt stosowanym w jednostce administracji 4) rejestruje i archiwizuje dokumenty	Zasady postępowania z dokumentacją biurową:
EKA.01.2.6)współpracuje z innymi komórkami organizacyjnymi	1) przyporządkowuje zadania do poszczególnych komórek organizacyjnych 2) opracowuje materiały informacyjne o jednostce organizacyjnej	Współpraca z innymi komórkami organizacyjnymi i otoczeniem zewnętrznym



Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
<b>EKA.01.2.Podstawy administracji i prac biurowych</b>		
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	
w otoczeniu zewnętrznym jednostki organizacyjnej	3) prowadzi rozmowy i korespondencję z wykorzystaniem nowoczesnych środków komunikacji i łączności 4) analizuje rodzaj i liczbę skarg 5) opracowuje narzędzia badania opinii klientów 6) przygotowuje dokumenty do kontroli zewnętrznej	jednostki organizacyjnej
EKA.01.2.7) obsługuje klientów(ek)	1) stosuje procedury ustalone w instrukcji kancelaryjnej 2) kieruje klienta do właściwej komórki organizacyjnej 3) projektuje przebieg załatwienia spraw 4) przeprowadza bezpośrednią rozmowę z klientem 5) przeprowadza rozmowę telefoniczną z klientem	Obsługa klientów
EKA.01.2.8) organizuje spotkania służbowe(ew)	1) określa rodzaj, cel i tematykę spotkania służbowego 2) sporządza listę uczestników spotkania służbowego 3) ustala porządek spotkania służbowego 4) przygotowuje salę i materiały informacyjne na spotkanie służbowe 5) sporządza dokumentację ze spotkania służbowego	Organizacja spotkań służbowych
EKA.01.2.9) rozpoznaje właściwe normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych(ew)	1) wymienia cele normalizacji krajowej 2) wyjaśnia, czym jest norma i wymienia cechy normy 3) rozróżnia oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej 4) korzysta ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności	Normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych