



**Fundusze  
Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita  
Polska**

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



## **PROGRAM NAUCZANIA KURSU UMIEJĘTNOŚCI ZAWODOWYCH**

### **EKA.08.3. Świadczenie usług pocztowych**

w zakresie kwalifikacji

**EKA.08. Świadczenie usług pocztowych i finansowych oraz wykonywanie zadań rozdzielczo-ekspedycyjnych**

wyodrębnionej w zawodzie

**technik usług pocztowych i finansowych 421108**

Branża: ekonomiczno-administracyjna (EKA)

Warszawa 2021

**Autor:** mgr Anna Wawruch-Lis

**Recenzenci:**

**Recenzent 1 nauczyciel konsultant w zakresie kształcenia zawodowego:** dr Adam Depta,

**Recenzent 2 przedstawiciel pracodawców właściwy dla danego zawodu:** mgr Edyta Kozieł

**Ekspert:** mgr Robert Bednarczyk

Polska Rama Kwalifikacji - 5

**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.08. 3. Świadczenie usług pocztowych**

1.Przyporządkowanie efektów kształcenia wraz z kryteriami weryfikacji do poszczególnych przedmiotów – tabela 1 .....	4
2.Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia i nadawanie nazw tym zajęciom – tabela 2 .....	9
3.Określenie liczby godzin poszczególnych zajęć z podziałem na zajęcia teoretyczne i praktyczne – tabela 3 .....	15
4.Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych – tabela 4.....	19
5.Wstęp do programu .....	19
6.Cele kształcenia KUZ .....	21
7.Programy poszczególnych zajęć .....	21
7.1. Program nauczania dla zajęć: Usługi pocztowe .....	21
7.1.1. Cele ogólne .....	21
7.1.2. Cele operacyjne .....	22
7.1.3. Materiał nauczania - opis efektów kształcenia .....	23
7.1.4. Procedury osiągania celów kształcenia .....	23
7.1.5. Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika .....	24
7.2. Program nauczania dla zajęć: Prace pocztowe.....	24
7.2.1. Cele ogólne .....	24
7.2.2. Cele operacyjne .....	25
7.2.3. Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia .....	27
7.2.4. Procedury osiągania celów kształcenia .....	29
7.2.5. Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika .....	29
8.Ewaluacja programu KUZ.....	30
9.Wykaz literatury oraz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych .....	30
9.1. Wykaz literatury .....	30
9.2. Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych .....	30
10.Sposób i forma zaliczenia kursu .....	31
11.Sprawdzenie kompletności i poprawności opracowanego programu zajęć .....	32
12.Tabela weryfikacji programu KUZ pod kątem kompletności efektów kształcenia .....	32

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

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

<b>Efekty kształcenia z danej jednostki efektów</b> <i>Stopniowane efektów kształcenia</i> <i>efekt kluczowy (ek), efekt ważny (ew), efekt pomocniczy (ep)</i>	<b>Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia ( w ramach różnych zajęć)</b>	<b>Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów</b>	<b>Usługi pocztowe</b>	<b>Prace pocztowe</b>
EKA.08.3.1)stosuje przepisy prawa krajowego i międzynarodowego dotyczące operatorów pocztowych i podmiotów świadczących usługi kurierskie: a)charakteryzuje przepisy prawa dotyczące warunków korzystania z powszechnych i umownych usług pocztowych, dotyczące operatorów pocztowych i podmiotów świadczących usługi kurierskie b)charakteryzuje przepisy pocztowe i celne dotyczące operatorów pocztowych i podmiotów świadczących usługi kurierskie (ew)	10	określa źródła prawa dotyczące operatorów pocztowych i podmiotów świadczących usługi kurierskie	X	
		określa rodzaje usług w obrocie krajowym i zagranicznym świadczonych przez operatorów pocztowych i podmioty świadczące usługi kurierskie	x	
		interpretuje przepisy prawa w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego	X	
		stosuje przepisy prawa dotyczące warunków korzystania z powszechnych i umownych usług pocztowych, dotyczące operatorów pocztowych i podmiotów świadczących usługi kurierskie	X	
		stosuje przepisy pocztowo-celne dotyczące operatorów pocztowych i podmiotów świadczących usługi kurierskie w obrocie zagranicznym	x	
		opisuje konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania przepisów prawa dotyczących warunków korzystania z powszechnych i umownych usług pocztowych	x	
		określa zakres odpowiedzialności dotyczącej realizacji usług przez operatorów pocztowych i podmioty świadczące usługi kurierskie	X	
EKA.08.3.2)charakteryzuje usługi pocztowe, w tym kurierskie(ew)	10	rozpoznaje usługi pocztowe, tym kurierskie	X	
		udziela informacji o oferowanych i świadczonych usługach pocztowych, w tym kurierskich, w obrocie krajowym i zagranicznym	X	
		dobiera rodzaje usług pocztowych, w tym kurierskich, do potrzeb klienta	X	
		uwzględnia potrzeby klienta masowego w przedstawionej ofercie	x	
		ocenia skutki nieprawidłowego wykonania usług pocztowych, w tym kurierskich	X	

<b>Efekty kształcenia z danej jednostki efektów</b> <i>Stopniowane efektów kształcenia efekt kluczowy (ek), efekt ważny (ew), efekt pomocniczy (ep)</i>	<b>Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia ( w ramach różnych zajęć)</b>	<b>Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów</b>	<b>Usługi pocztowe</b>	<b>Prace pocztowe</b>
		dobiera usługi komplementarne do potrzeb klienta(kp)	X	
		określa różnice między rodzajami przesyłek w obrocie krajowym i zagranicznym	X	
		charakteryzuje różne rodzaje przesyłek pocztowych, w tym kurierskich	X	
EKA.08.3.3)przyjmuje zlecenia na usługi w obrocie krajowym i zagranicznym w oparciu o regulaminy i cenniki świadczenia usług pocztowych, w tym kurierskich(ek)	14	posługuje się regulaminami świadczenia usług pocztowych w obrocie krajowym i zagranicznym		X
		posługuje się regulaminem świadczenia usług kurierskich w obrocie krajowym i zagranicznym		X
		określa warunki nadania przesyłek kurierskich w obrocie krajowym i zagranicznym (masa, wymiary, sposób adresowania, opakowanie, zawartość, zabezpieczenie)		X
		przestrzega ogólnych warunków nadawania przesyłek		x
		oblicza opłatę za zlecone usługi pocztowe, w tym kurierskie, w obrocie krajowym i zagranicznym		X
		przyjmuje przesyłki nadawane przez klientów masowych na zasadach uzgodnionych w zawartych umowach		x
		wykonuje czynności operacyjne związane realizacją usług od momentu przyjęcia zlecenia		x
EKA.08.3.4)realizuje usługi w obrocie krajowym i zagranicznym w oparciu o dokumenty związane ze świadczeniem usług pocztowych, w tym kurierskich(ek)	10	sporządza dokumenty nadawcze i oddawcze z uwzględnieniem rodzaju klienta: indywidualnego i masowego		X
		sporządza dokumenty związane z zawieraniem umów na usługi pocztowe, w tym kurierskie, w obrocie krajowym i zagranicznym		X
		realizuje zgłoszenia klientów dotyczące odstąpienia lub zmiany umowy o usługę pocztową, w tym kurierską, w obrocie krajowym i zagranicznym		X
		kontroluje prawidłowość sporządzonych dokumentów		X
		wskazuje błędy w dokumentacji związane ze świadczeniem usług pocztowych, w tym kurierskich		x

<b>Efekty kształcenia z danej jednostki efektów</b> <i>Stopniowane efektów kształcenia efekt kluczowy (ek), efekt ważny (ew), efekt pomocniczy (ep)</i>	<b>Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia ( w ramach różnych zajęć)</b>	<b>Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów</b>	<b>Usługi pocztowe</b>	<b>Prace pocztowe</b>
		sporządza protokoły, raporty, sprawozdania i notatki służbowe		X
EKA.08.3.5) stosuje procedury wydawania i doręczania przesyłek pocztowych, w tym kurierskich, w obrocie krajowym i zagranicznym(ek)	16	stosuje zasady doręczania przesyłek w obrocie krajowym i zagranicznym		X
		wydaje przesyłki z uwzględnieniem rodzajów przesyłek i rodzaju klienta: indywidualnego lub masowego)		X
		stosuje ogólne zasady doręczania przesyłek		X
		stosuje zasady szczególne przy wydawaniu przesyłek		X
		rozdziela druki postępowania reklamacyjnego		X
		analizuje dokumenty w ramach postępowania reklamacyjnego		X
		charakteryzuje procedury doręczania przesyłek pocztowych, w tym kurierskich		x
		charakteryzuje rodzaje przesyłek listowych i paczek przeznaczonych do wydania		x
		charakteryzuje zasady wydawania i doręczania przesyłek		X
		stosuje instrukcje świadczenia usług pocztowych, w tym kurierskich		X
EKA.08.3.6) realizuje usługi z wykorzystaniem nowych kanałów dystrybucji: a) charakteryzuje możliwości realizacji usług z wykorzystaniem nowych technologii b) realizuje usługi zlecone przy użyciu samoobsługowych urządzeń nadawczych c) charakteryzuje usługi poczty hybrydowej oraz usług digitalizacji danych	14	stosuje procedury postępowania reklamacyjnego		X
		przyjmuje przesyłki nadane za pośrednictwem Internetu		X
		opracowuje przesyłki nadane za pośrednictwem urządzeń samoobsługowych		X
		przestrzega zasad kontroli opłat za przesyłki listowe w formie elektronicznego znaczka pocztowego		x
		informuje klientów o zasadach realizacji usługi poczty hybrydowej		X
		wyjaśnia usługę digitalizacji danych		x
		kieruje przesyłki do wydania przez zewnętrzne punkty odbioru		X
		wykorzystuje urządzenia mobilne w procesie doręczania przesyłek		X
		wydaje przesyłki za pokwitowaniem w formie elektronicznej (signature pad, tablet)		X



Efekty kształcenia z danej jednostki efektów <i>Stopniowane efektów kształcenia efekt kluczowy (ek), efekt ważny (ew), efekt pomocniczy (ep)</i>	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia ( w ramach różnych zajęć)	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Usługi pocztowe	Prace pocztowe
d)rozdziela poszczególne rodzaje punktów odbioru przesyłek przez klientów(ek)				
EKA.08.3.7)wykorzystuje programy komputerowe stosowane przez operatorów pocztowych i podmioty świadczące usługi kurierskie(ew)	10	przestrzega przepisów prawa dotyczących korzystania z programów komputerowych		X
		obsługuje oprogramowanie komputerowe do udzielania informacji o świadczonych usługach pocztowych, w tym kurierskich		X
		korzysta ze specjalistycznego oprogramowania komputerowego do realizacji usług pocztowych, w tym kurierskich		X
		ewidencjonuje usługi pocztowe, w tym kurierskie w formie elektronicznej		x
EKA.08.3.8)stosuje urządzenia techniczne na stanowisku obsługi klienta: a)stosuje urządzenia specjalistyczne do przyjmowania przesyłek pocztowych, w tym kurierskich b)obsługuje urządzenia specjalistyczne przy doręczaniu i wydawaniu przesyłek pocztowych, w tym kurierskich(ew)	6	opisuje zastosowanie specjalistycznych urządzeń technicznych do świadczenia usług pocztowych, w tym kurierskich		X
		obsługuje stemplownicę		X
		obsługuje wagę paczkową i listową		X
		obsługuje urządzenie do frankowania, urządzenie do czyszczenia datowników		X
		obsługuje signature pad na stanowisku wydawania przesyłek		X
EKA.08.3.9)świadczy usługi pocztowe, w tym kurierskie, zlecane przez klientów z wykorzystaniem cyfrowych kanałów komunikacji: a)charakteryzuje warunki sprzedaży przesyłek z	6	weryfikuje prawidłowość nadawania przesyłek z wykorzystaniem cyfrowych kanałów komunikacji		x
		realizuje zamówienia na usługi zlecane drogą elektroniczną zgodnie z warunkami nadania		X
		stosuje elektroniczną drogę kontaktu z klientem i sporządzania dokumentacji dotyczącej świadczonych usług		x



<b>Efekty kształcenia z danej jednostki efektów</b> <i>Stopniowane efektów kształcenia efekt kluczowy (ek), efekt ważny (ew), efekt pomocniczy (ep)</i>	<b>Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia ( w ramach różnych zajęć)</b>	<b>Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów</b>	<b>Usługi pocztowe</b>	<b>Prace pocztowe</b>
wykorzystaniem drogi elektronicznej b)charakteryzuje etapy świadczenia usług pocztowych, w tym kurierskich, zleczanych drogą elektroniczną c)sporządza dokumentację dotyczącą świadczonych usług pocztowych, w tym kurierskich, zleconych elektronicznie z zachowaniem przepisów o ochronie danych osobowych(ew)		pocztowych, w tym kurierskich, z zachowaniem przepisów o ochronie danych osobowych		
Razem liczba godzin w jednostce efektów kształcenia	96			



## 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

Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ep; ew)	Liczba godzin	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia Nazwa zajęć	Okres realizacji
EKA.08.3. Świadczenie usług pocztowych	stosuje przepisy prawa krajowego i międzynarodowego dotyczące operatorów pocztowych i podmiotów świadczących usługi kurierski(ew) a)charakteryzuje przepisy prawa dotyczące warunków korzystania z powszechnych i umownych usług pocztowych, dotyczące operatorów pocztowych i podmiotów świadczących usługi kurierskie b)charakteryzuje przepisy pocztowo-celne dotyczące operatorów pocztowych i podmiotów świadczących usługi kurierskie	10	1) określa źródła prawa dotyczące operatorów pocztowych i podmiotów świadczących usługi kurierskie 2) określa rodzaje usług w obrocie krajowym i zagranicznym świadczonych przez operatorów pocztowych i podmioty świadczące usługi kurierskie 3) interpretuje przepisy prawa w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego 4) stosuje przepisy prawa dotyczące warunków korzystania z powszechnych i umownych usług pocztowych, dotyczące operatorów pocztowych i podmiotów świadczących usługi kurierskie 5) stosuje przepisy pocztowo-celne dotyczące operatorów pocztowych i podmiotów świadczących usługi kurierskie w obrocie zagranicznym 6) opisuje konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania przepisów prawa dotyczących warunków korzystania z powszechnych i umownych usług pocztowych 7) określa zakres odpowiedzialności dotyczącej realizacji usług przez operatorów pocztowych i podmioty świadczące usługi kurierskie	Usługi pocztowe	Miesiąc 1

Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ep; ew)	Liczba godzin	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia Nazwa zajęć	Okres realizacji
	charakteryzuje usługi pocztowe, w tym kurierskie (ew)	10	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) rozpoznaje usługi pocztowe, tym kurierskie</li> <li>2) udziela informacji o oferowanych i świadczonych usługach pocztowych, w tym kurierskich, w obrocie krajowym i zagranicznym</li> <li>3) dobiera rodzaje usług pocztowych, w tym kurierskich, do potrzeb klienta</li> <li>4) uwzględnia potrzeby klienta masowego w przedstawionej ofercie</li> <li>5) ocenia skutki nieprawidłowego wykonania usług pocztowych, w tym kurierskich</li> <li>6) dobiera usługi komplementarne do potrzeb klienta</li> <li>7) określa różnice między rodzajami przesyłek w obrocie krajowym i zagranicznym</li> <li>8) charakteryzuje różne rodzaje przesyłek pocztowych, w tym kurierskich</li> </ol>		Miesiąc 1
	przyjmuje zlecenia na usługi w obrocie krajowym i zagranicznym w oparciu o regulaminy i cenniki świadczenia usług pocztowych, w tym kurierskich	14	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) posługuje się regulaminami świadczenia usług pocztowych w obrocie krajowym i zagranicznym</li> <li>2) posługuje się regulaminem świadczenia usług kurierskich w obrocie krajowym i zagranicznym</li> <li>3) określa warunki nadania przesyłek kurierskich w obrocie krajowym i zagranicznym (masa, wymiary, sposób adresowania, opakowanie, zwartość, zabezpieczenie)</li> <li>4) przestrzega ogólnych warunków nadawania przesyłek</li> <li>5) oblicza opłatę za zlecone usługi pocztowe, w tym kurierskie, w obrocie krajowym i zagranicznym</li> <li>6) przyjmuje przesyłki nadawane przez klientów masowych na zasadach uzgodnionych w zawartych umowach</li> <li>7) wykonuje czynności operacyjne związane realizacją usług od momentu przyjęcia zlecenia</li> </ol>	Prace pocztowe	Miesiąc 2
	realizuje usługi w obrocie krajowym i zagranicznym w	10	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) sporządza dokumenty nadawcze i oddawcze z uwzględnieniem rodzaju klienta: indywidualnego i masowego</li> </ol>		Miesiąc 2

Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ep; ew)	Liczba godzin	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia Nazwa zajęć	Okres realizacji
	oparciu o dokumenty związane ze świadczeniem usług pocztowych, w tym kurierskich		2) sporządza dokumenty związane z zawieraniem umów na usługi pocztowe, w tym kurierskie, w obrocie krajowym i zagranicznym 3) realizuje zgłoszenia klientów dotyczące odstąpienia lub zmiany umowy o usługę pocztową, w tym kurierską, w obrocie krajowym i zagranicznym 4) kontroluje prawidłowość sporządzonych dokumentów 5) wskazuje błędy w dokumentacji związane ze świadczeniem usług pocztowych, w tym kurierskich 6) sporządza protokoły, raporty, sprawozdania i notatki służbowe		
EKA.08.3. Świadczenie usług pocztowych	stosuje procedury wydawania i doręczania przesyłek pocztowych, w tym kurierskich, w obrocie krajowym i zagranicznym	16	1) stosuje zasady doręczania przesyłek w obrocie krajowym i zagranicznym 2) wydaje przesyłki z uwzględnieniem rodzajów przesyłek i rodzaju klienta: indywidualnego lub masowego 3) stosuje ogólne zasady doręczania przesyłek 4) stosuje zasady szczególne przy wydawaniu przesyłek 5) rozróżnia druki postępowania reklamacyjnego 6) analizuje dokumenty w ramach postępowania reklamacyjnego 7) charakteryzuje procedury doręczania przesyłek pocztowych, w tym kurierskich 8) charakteryzuje rodzaje przesyłek listowych i paczek przeznaczonych do wydania 9) charakteryzuje zasady wydawania i doręczania przesyłek 10) stosuje instrukcje świadczenia usług pocztowych, w tym kurierskich 11) stosuje procedury postępowania reklamacyjnego		Miesiąc 2
	realizuje usługi z wykorzystaniem nowych kanałów dystrybucji: a) charakteryzuje możliwości realizacji	14	1) przyjmuje przesyłki nadane za pośrednictwem Internetu 2) opracowuje przesyłki nadane za pośrednictwem urządzeń samoobsługowych 3) przestrzega zasad kontroli opłat za przesyłki listowe w formie elektronicznego znaczka pocztowego		Miesiąc 3

Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ep; ew)	Liczba godzin	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia Nazwa zajęć	Okres realizacji
	usług z wykorzystaniem nowych technologii b)realizuje usługi zlecone przy użyciu samoobsługowych urządzeń nadawczych c)charakteryzuje usługi poczty hybrydowej oraz usług digitalizacji danych d)rozróżnia poszczególne rodzaje punktów odbioru przesyłek przez klientów		4) informuje klientów o zasadach realizacji usługi poczty hybrydowej 5) wyjaśnia usługę digitalizacji danych 6) kieruje przesyłki do wydania przez zewnętrzne punkty odbioru 7) wykorzystuje urządzenia mobilne w procesie doręczania przesyłek 8) wydaje przesyłki za pokwitowaniem w formie elektronicznej (signature pad, tablet)		
	wykorzystuje programy komputerowe stosowane przez operatorów pocztowych i podmioty świadczące usługi kurierskie	10	1) przestrzega przepisów prawa dotyczących korzystania z programów komputerowych 2) obsługuje oprogramowanie komputerowe do udzielania informacji o świadczonych usługach pocztowych, w tym kurierskich 3) korzysta ze specjalistycznego oprogramowania komputerowego do realizacji usług pocztowych, w tym kurierskich 4) ewidencjonuje usługi pocztowe, w tym kurierskie w formie elektronicznej		Miesiąc 3
EKA.08.3. Świadczenie usług pocztowych	stosuje urządzenia techniczne na stanowisku obsługi klienta: a) stosuje urządzenia specjalistyczne do	6	1) opisuje zastosowanie specjalistycznych urządzeń technicznych do świadczenia usług pocztowych, w tym kurierskich 2) obsługuje stemplownicę 3) obsługuje wagę paczkową i listową 4) obsługuje urządzenie do frankowania, urządzenie		Miesiąc 3

Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ep; ew)	Liczba godzin	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia Nazwa zajęć	Okres realizacji
	przyjmowania przesyłek pocztowych, w tym kurierskich b) obsługuje urządzenia specjalistyczne przy doręczaniu i wydawaniu przesyłek pocztowych, w tym kurierskich		do czyszczenia datowników 5) obsługuje signature pad na stanowisku wydawania przesyłek		
	świadczy usługi pocztowe, w tym kurierskie, zlecane przez klientów z wykorzystaniem cyfrowych kanałów komunikacji: a) charakteryzuje warunki sprzedaży przesyłek z wykorzystaniem drogi elektronicznej b) charakteryzuje etapy świadczenia usług pocztowych, w tym kurierskich, zlecanych drogą elektroniczną c) sporządza dokumentację dotyczącą świadczonych usług	6	1) weryfikuje prawidłowość nadawania przesyłek z wykorzystaniem cyfrowych kanałów komunikacji 2) realizuje zamówienia na usługi zlecane drogą elektroniczną zgodnie z warunkami nadania 3) stosuje elektroniczną drogę kontaktu z klientem i sporządzania dokumentacji dotyczącej świadczonych usług pocztowych, w tym kurierskich, z zachowaniem przepisów o ochronie danych osobowych		Miesiąc 3

Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem (ek; ep; ew)	Liczba godzin	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia Nazwa zajęć	Okres realizacji
	pocztowych, w tym kurierskich, zleconych elektronicznie z zachowaniem przepisów o ochronie danych osobowych				

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

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

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
Usługi pocztowe	20		EKA.08.3.1) stosuje procedury wydawania i doręczania przesyłek pocztowych, w tym kurierskich, w obrocie krajowym i zagranicznym(ew)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– stosuje zasady doręczania przesyłek w obrocie krajowym i zagranicznym</li> <li>– wydaje przesyłki z uwzględnieniem rodzajów przesyłek i rodzaju klienta: indywidualnego lub masowego</li> <li>– stosuje ogólne zasady doręczania przesyłek</li> <li>– stosuje zasady szczególne przy wydawaniu przesyłek</li> <li>– rozróżnia druki postępowania reklamacyjnego</li> <li>– analizuje dokumenty w ramach postępowania reklamacyjnego</li> <li>– charakteryzuje procedury doręczania przesyłek pocztowych, w tym kurierskich</li> <li>– charakteryzuje rodzaje przesyłek listowych i paczek przeznaczonych do wydania</li> <li>– charakteryzuje zasady wydawania i doręczania przesyłek</li> <li>– stosuje instrukcje świadczenia usług pocztowych, w tym kurierskich</li> <li>– stosuje procedury postępowania reklamacyjnego</li> </ul>
			EKA.08.3.2) charakteryzuje usługi pocztowe, w tym kurierskie(ew)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– rozpoznaje usługi pocztowe, tym kurierskie</li> <li>– udziela informacji o oferowanych i świadczonych usługach pocztowych, w tym kurierskich, w obrocie krajowym i zagranicznym</li> <li>– dobiera rodzaje usług pocztowych, w tym kurierskich do potrzeb klienta</li> <li>– uwzględnia potrzeby klienta masowego w przedstawionej ofercie</li> <li>– ocenia skutki nieprawidłowego wykonania usług pocztowych, w tym kurierskich</li> <li>– dobiera usługi komplementarne do potrzeb klienta</li> <li>– określa różnice między rodzajami przesyłek w obrocie w krajowym i zagranicznym</li> <li>– charakteryzuje różne rodzaje przesyłek pocztowych, w tym kurierskich</li> </ul>
Prace pocztowe		76	EKA.08.3.3) przyjmuje zlecenia na usługi w obrocie krajowym i zagranicznym w oparciu o	<ul style="list-style-type: none"> <li>– posługuje się regulaminami świadczenia usług pocztowych w obrocie krajowym i zagranicznym</li> </ul>

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
			regulaminy i cenniki świadczenia usług pocztowych, w tym kurierskich (ew)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– posługuje się regulaminem świadczenia usług kurierskich w obrocie krajowym i zagranicznym</li> <li>– określa warunki nadania przesyłek kurierskich w obrocie krajowym i zagranicznym (masa, wymiary, sposób adresowania, opakowanie, zwartość, zabezpieczenie)</li> <li>– przestrzega ogólnych warunków nadawania przesyłek</li> <li>– oblicza opłatę za zlecone usługi pocztowe, w tym kurierskie, w obrocie krajowym i zagranicznym</li> <li>– przyjmuje przesyłki nadawane przez klientów masowych na zasadach uzgodnionych w zawartych umowach</li> <li>– wykonuje czynności operacyjne związane realizacją usług od momentu przyjęcia zlecenia</li> </ul>
			EKA.08.3.4) realizuje usługi w obrocie krajowym i zagranicznym w oparciu o dokumenty związane ze świadczeniem usług pocztowych, w tym kurierskich (ek)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– sporządza dokumenty nadawcze i oddawcze z uwzględnieniem rodzaju klienta: indywidualnego</li> <li>– i masowego</li> <li>– sporządza dokumenty związane z zawieraniem umów na usługi pocztowe, w tym kurierskie, w obrocie krajowym i zagranicznym</li> <li>– realizuje zgłoszenia klientów dotyczące odstąpienia</li> <li>– lub zmiany umowy o usługę pocztową, w tym kurierską, w obrocie krajowym i zagranicznym</li> <li>– kontroluje prawidłowość sporządzonych dokumentów</li> <li>– wskazuje błędy w dokumentacji związane ze świadczeniem usług pocztowych, w tym kurierskich</li> <li>– sporządza protokoły, raporty, sprawozdania i notatki służbowe</li> </ul>
			EKA.08.3.5) stosuje procedury wydawania i doręczania przesyłek pocztowych, w tym kurierskich, w obrocie krajowym i zagranicznym (ek)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– stosuje zasady doręczania przesyłek w obrocie krajowym i zagranicznym</li> <li>– wydaje przesyłki z uwzględnieniem rodzajów przesyłek i rodzaju klienta: indywidualnego lub masowego</li> <li>– stosuje ogólne zasady doręczania przesyłek</li> <li>– stosuje zasady szczególne przy wydawaniu przesyłek</li> <li>– rozróżnia druki postępowania reklamacyjnego</li> </ul>



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
				<ul style="list-style-type: none"> <li>– analizuje dokumenty w ramach postępowania reklamacyjnego</li> <li>– charakteryzuje procedury doręczania przesyłek pocztowych, w tym kurierskich</li> <li>– charakteryzuje rodzaje przesyłek listowych i paczek przeznaczonych do wydania</li> <li>– charakteryzuje zasady wydawania i doręczania przesyłek</li> <li>– stosuje instrukcje świadczenia usług pocztowych, w tym kurierskich</li> <li>– stosuje procedury postępowania reklamacyjnego</li> </ul>
			<p>EKA.8.3.6) realizuje usługi z wykorzystaniem nowych kanałów dystrybucji:</p> <p>a) charakteryzuje możliwości realizacji usług z wykorzystaniem nowych technologii</p> <p>b) realizuje usługi zlecone przy użyciu samoobsługowych urządzeń nadawczych</p> <p>c) charakteryzuje usługi poczty hybrydowej oraz usług digitalizacji danych</p> <p>d) rozróżnia poszczególne rodzaje punktów odbioru przesyłek przez klientów (ew)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– przyjmuje przesyłki nadane za pośrednictwem Internetu</li> <li>– opracowuje przesyłki nadane za pośrednictwem urządzeń samoobsługowych</li> <li>– przestrzega zasad kontroli opłat za przesyłki listowe w formie elektronicznego znaczka pocztowego</li> <li>– informuje klientów o zasadach realizacji usługi poczty hybrydowej</li> <li>– wyjaśnia usługę digitalizacji danych</li> <li>– kieruje przesyłki do wydania przez zewnętrzne punkty odbioru</li> <li>– wykorzystuje urządzenia mobilne w procesie doręczania przesyłek</li> <li>– wydaje przesyłki za pokwitowaniem w formie elektronicznej (signature pad, tablet)</li> </ul>
			<p>EKA.08.3.7) wykorzystuje programy komputerowe stosowane przez operatorów pocztowych i podmioty świadczące usługi kurierskie (ew)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– przestrzega przepisów prawa dotyczących korzystania z programów komputerowych</li> <li>– obsługuje oprogramowanie komputerowe do udzielania informacji o świadczonych usługach pocztowych, w tym kurierskich</li> <li>– korzysta ze specjalistycznego oprogramowania</li> </ul>

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
				<ul style="list-style-type: none"> <li>– komputerowego do realizacji usług pocztowych, w tym kurierskich</li> <li>– ewidencjonuje usługi pocztowe, w tym kurierskie w formie elektroniczne</li> </ul>
			EKA.08.3.8) stosuje urządzenia techniczne na stanowisku obsługi klienta: a) stosuje urządzenia specjalistyczne do przyjmowania przesyłek pocztowych, w tym kurierskich b) obsługuje urządzenia specjalistyczne przy doręczaniu i wydawaniu przesyłek pocztowych, w tym kurierskich (ew)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– opisuje zastosowanie specjalistycznych urządzeń technicznych do świadczenia usług pocztowych, w tym kurierskich</li> <li>– obsługuje stemplownicę</li> <li>– obsługuje wagę paczkową i listową</li> <li>– obsługuje urządzenie do frankowania, urządzenie czyszczenia datowników</li> <li>– obsługuje signature pad na stanowisku wydawania przesyłek</li> </ul>
			EKA.08.3.9) świadczy usługi pocztowe, w tym kurierskie, zlecane przez klientów z wykorzystaniem cyfrowych kanałów komunikacji: a) charakteryzuje warunki sprzedaży przesyłek z wykorzystaniem drogi elektronicznej b) charakteryzuje etapy świadczenia usług pocztowych, w tym kurierskich, zlecanych drogą elektroniczną c) sporządza dokumentację dotyczącą świadczonych usług pocztowych, w tym kurierskich, zleconych	<ul style="list-style-type: none"> <li>– weryfikuje prawidłowość nadawania przesyłek</li> <li>– z wykorzystaniem cyfrowych kanałów komunikacji</li> <li>– realizuje zamówienia na usługi zlecane drogą elektroniczną zgodnie z warunkami nadania</li> <li>– stosuje elektroniczną drogę kontaktu z klientem i sporządzania dokumentacji dotyczącej świadczonych usług pocztowych, w tym kurierskich, z zachowaniem przepisów o ochronie danych osobowych</li> </ul>

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
			elektronicznie z zachowaniem przepisów o ochronie danych osobowych (ew)	

#### 4. Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych – tabela 4

**Tabela 4** Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych

Nazwa zajęć	Liczba zajęć	Uwagi o realizacji
Usługi pocztowe	20	Kształcenie teoretyczne
Prace pocztowe	76	Kształcenie praktyczne
Łączna liczba godzin zajęć	96	

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.

Kurs umiejętności zawodowych (KUZ) może rozpocząć się w dowolnym momencie danego semestru.

#### 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<sup>1</sup>. 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<sup>2</sup>.

W klasyfikacji zawodów szkolnictwa branżowego<sup>3</sup> przewidziano możliwość prowadzenia kursów umiejętności zawodowych w zakresie kwalifikacji EKA.08. Świadczenie usług pocztowych i finansowych oraz wykonywanie zadań rozdzielenia-ekspedycyjnych, wyodrębnionej w zawodzie technik usług pocztowych i finansowych. Zestaw

<sup>1</sup> Ustawa z dnia 14 grudnia 2016 r. Prawo oświatowe ((Dz. U. z 2019 r. poz. 1148, 1078, 1287, 1680, 1681, 1818, 2197 i 2248);

<sup>2</sup> Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 19 marca 2019 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (Dz. U. z 2019 r. poz. 652);

<sup>3</sup> Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 15 lutego 2019 r. w sprawie ogólnych celów i zadań kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz klasyfikacji zawodów szkolnictwa branżowego (Dz. U. z 2019 r. poz. 316);

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.

Kurs umiejętności zawodowych Realizowanie usług finansowych, pozwoli osobom zainteresowanym wycinkowym, wąsko ukierunkowanym nabywaniem wiedzy i umiejętności nauki i potwierdzenia efektów stosunkowo szybko. 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 Świadczenie usług pocztowych trwa 96 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 certyfikatów dla danego zawodu – wystąpić o dyplom zawodowy. Instytucjami potwierdzającymi kwalifikacje są między innymi Okręgowe Komisje Egzaminacyjne. Taka ścieżka kształcenia poprzez różne formy, może prowadzić do zawodu technika usług pocztowych i finansowych.

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 ma strukturę przedmiotową, spiralną, 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. Turnusy oraz zajęcia praktyczne i laboratoryjne realizowane w ramach kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych nie mogą być prowadzone z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość.

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 Polskiej „Monitor Polski” dla każdego województwa.

## **6.Cele kształcenia KUZ**

Absolwent kursu umiejętności zawodowych EKA.08.3. Świadczenie usług pocztowych powinien być przygotowany do wykonywania następujących zadań zawodowych:

- przyjmowania, doręczania i wydawania przesyłek pocztowych

## **7.Programy poszczególnych zajęć**

### **7.1. Program nauczania dla zajęć: Usługi pocztowe**

#### **7.1.1. Cele ogólne**

Cele ogólne :

- stosuje przepisy prawa krajowego i międzynarodowego dotyczące operatorów pocztowych i podmiotów świadczących usługi kurierskie:
  - a)charakteryzuje przepisy prawa dotyczące warunków korzystania z powszechnych i umownych usług pocztowych, dotyczące operatorów pocztowych i podmiotów świadczących usługi kurierskie
  - b)charakteryzuje przepisy pocztowe i celne dotyczące operatorów pocztowych i podmiotów świadczących usługi kurierskie
- charakteryzuje usługi pocztowe, w tym kurierskie
- planuje wykonanie zadania

### 7.1.2. Cele operacyjne

Słuchacz potrafi :

- określać źródła prawa dotyczące operatorów pocztowych i podmiotów świadczących usługi kurierskie
- określać rodzaje usług w obrocie krajowym i zagranicznym świadczonych przez operatorów pocztowych i podmioty świadczące usługi kurierskie
- interpretować przepisy prawa w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego
- stosować przepisy prawa dotyczące warunków korzystania z powszechnych i umownych usług pocztowych, dotyczące operatorów pocztowych i podmiotów świadczących usługi kurierskie
- stosować przepisy pocztowo-celne dotyczące operatorów pocztowych i podmiotów świadczących usługi kurierskie w obrocie zagranicznym
- opisywać konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania przepisów prawa dotyczących warunków korzystania z powszechnych i umownych usług pocztowych
- określać zakres odpowiedzialności dotyczącej realizacji usług przez operatorów pocztowych i podmioty świadczące usługi kurierskie
- rozpoznawać usługi pocztowe, tym kurierskie
- udzielać informacji o oferowanych i świadczonych usługach pocztowych, w tym kurierskich, w obrocie krajowym i zagranicznym
- dobierać rodzaje usług pocztowych, w tym kurierskich, do potrzeb klienta
- uwzględniać potrzeby klienta masowego w przedstawionej ofercie
- oceniać skutki nieprawidłowego wykonania usług pocztowych, w tym kurierskich
- dobierać usługi komplementarne do potrzeb klienta
- określać różnice między rodzajami przesyłek w obrocie krajowym i zagranicznym
- charakteryzować różne rodzaje przesyłek pocztowych, w tym kurierskich
- określać czas realizacji zadań
- realizować działania w wyznaczonym czasie
- monitorować realizację zaplanowanych działań
- dokonać modyfikacji zaplanowanych działań
- dokonać samooceny wykonanej pracy

### 7.1.3. Materiał nauczania - opis efektów kształcenia

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

Nazwa zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
1. Przepisy prawa regulujące świadczenie usług pocztowych 2. Rodzaje usług pocztowych 3. Odpowiedzialność operatorów pocztowych	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>– określa źródła prawa dotyczące operatorów pocztowych i podmiotów świadczących usługi kurierskie</li> <li>– określa rodzaje usług w obrocie krajowym i zagranicznym świadczonych przez operatorów pocztowych i podmioty świadczące usługi kurierskie</li> <li>– interpretuje przepisy prawa w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego</li> <li>– stosuje przepisy prawa dotyczące warunków korzystania z powszechnych i umownych usług pocztowych, dotyczące operatorów pocztowych i podmiotów świadczących usługi kurierskie</li> <li>– stosuje przepisy pocztowo-celne dotyczące operatorów pocztowych i podmiotów świadczących usługi kurierskie w obrocie zagranicznym</li> <li>– opisuje konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania przepisów prawa dotyczących warunków korzystania z powszechnych i umownych usług pocztowych</li> <li>– określa zakres odpowiedzialności dotyczącej realizacji usług przez operatorów pocztowych i podmioty świadczące usługi kurierskie</li> </ul>
1. Usługi kurierskie 2. Rodzaje klientów 3. Zasady prawidłowego wykonywania usług pocztowych 4. Rodzaje przesyłek	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>– rozpoznaje usługi pocztowe, tym kurierskie</li> <li>– udziela informacji o oferowanych i świadczonych usługach pocztowych, w tym kurierskich, w obrocie krajowym i zagranicznym</li> <li>– dobiera rodzaje usług pocztowych, w tym kurierskich do potrzeb klienta</li> <li>– uwzględnia potrzeby klienta masowego w przedstawionej ofercie</li> <li>– ocenia skutki nieprawidłowego wykonania usług pocztowych, w tym kurierskich</li> <li>– dobiera usługi komplementarne do potrzeb klienta</li> <li>– określa różnice między rodzajami przesyłek w obrocie krajowym i zagranicznym</li> <li>– charakteryzuje różne rodzaje przesyłek pocztowych w tym kurierskich</li> </ul>

### 7.1.4. Procedury osiągania celów kształcenia

#### Propozycje metod nauczania,

Wykład informacyjny, metoda tekstu przewodniego, dyskusja dydaktyczna, ćwiczenia przedmiotowe.



## **Obudowa dydaktyczna,**

Tablica interaktywna, rzutnik multimedialny, komputery z dostępem do Internetu, tablice poglądowe, prezentacje multimedialne, filmy dydaktyczne.

## **Warunki realizacji**

Pracownia pocztowa wyposażona w komputery z oprogramowaniem biurowym oraz tablicę interaktywną, rzutnik multimedialny.

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.

Efekty kształcenia w kształceniu teoretycznym mogą być (po spełnieniu wymagań określonych w aktualnych przepisach oświatowych) realizowane w formie kształcenia na odległość.

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

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć słuchaczy należy prowadzić zgodnie z ustalonymi kryteriami 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: Prace pocztowe**

### **7.2.1. Cele ogólne**

Cele ogólne zajęć:

- przyjmuje zlecenia na usługi w obrocie krajowym i zagranicznym w oparciu o regulaminy i cenniki świadczenia usług pocztowych, w tym kurierskich
- realizuje usługi w obrocie krajowym i zagranicznym w oparciu o dokumenty związane ze świadczeniem usług pocztowych, w tym kurierskich
- stosuje procedury wydawania i doręczania przesyłek pocztowych, w tym kurierskich, w obrocie krajowym i zagranicznym
- realizuje usługi z wykorzystaniem nowych kanałów dystrybucji
- wykorzystuje programy komputerowe stosowane przez operatorów pocztowych i podmioty świadczące usługi kurierskie
- stosuje urządzenia techniczne na stanowisku obsługi klienta
- świadczy usługi pocztowe, w tym kurierskie, zlecane przez klientów z wykorzystaniem cyfrowych kanałów komunikacji
- ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań
- wprowadza rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakości pracy



### 7.2.2. Cele operacyjne

Słuchacz potrafi:

- posługiwać się regulaminami świadczenia usług pocztowych i kurierskich w obrocie krajowym i zagranicznym
- określać warunki nadania przesyłek kurierskich w obrocie krajowym i zagranicznym (masa, wymiary, sposób adresowania, opakowanie, zwartość, zabezpieczenie)
- przestrzegać ogólnych warunków nadawania przesyłek
- obliczać opłatę za zlecone usługi pocztowe, w tym kurierskie, w obrocie krajowym i zagranicznym
- przyjmować przesyłki nadawane przez klientów masowych na zasadach uzgodnionych w zawartych umowach
- wykonywać czynności operacyjne związane realizacją usług od momentu przyjęcia zlecenia
- sporządzać dokumenty nadawcze i oddawcze z uwzględnieniem rodzaju klienta: indywidualnego i masowego
- sporządzać dokumenty związane z zawieraniem umów na usługi pocztowe, w tym kurierskie, w obrocie krajowym i zagranicznym
- realizować zgłoszenia klientów dotyczące odstąpienia lub zmiany umowy o usługę pocztową, w tym kurierską w obrocie krajowym i zagranicznym
- kontrolować prawidłowość sporządzonych dokumentów
- wskazywać błędy w dokumentacji związane ze świadczeniem usług pocztowych, w tym kurierskich
- sporządzać protokoły, raporty, sprawozdania i notatki służbowe
- stosować zasady doręczania przesyłek w obrocie krajowym i zagranicznym
- wydawać przesyłki z uwzględnieniem rodzajów przesyłek i rodzaju klienta: indywidualnego lub masowego)
- stosować ogólne zasady doręczania przesyłek
- stosować zasady szczególne przy wydawaniu przesyłek
- rozróżniać druki postępowania reklamacyjnego
- analizować dokumenty w ramach postępowania reklamacyjnego
- charakteryzować procedury doręczania przesyłek pocztowych, w tym kurierskich
- charakteryzować rodzaje przesyłek listowych i paczek przeznaczonych do wydania
- charakteryzować zasady wydawania i doręczania przesyłek

- stosować instrukcje świadczenia usług pocztowych, w tym kurierskich
- stosować procedury postępowania reklamacyjnego
- przyjmować przesyłki nadane za pośrednictwem Internetu
- opracowywać przesyłki nadane za pośrednictwem urządzeń samoobsługowych
- przestrzegać zasad kontroli opłat za przesyłki listowe w formie elektronicznego znaczka pocztowego
- informować klientów o zasadach realizacji usługi poczty hybrydowej
- wyjaśniać usługę digitalizacji danych
- kierować przesyłki do wydania przez zewnętrzne punkty odbioru
- wykorzystywać urządzenia mobilne w procesie doręczania przesyłek
- wydawać przesyłki za pokwitowaniem w formie elektronicznej (signature pad, tablet)
- przestrzegać przepisów prawa dotyczących korzystania z programów komputerowych
- obsługiwać oprogramowanie komputerowe do udzielania informacji o świadczonych usługach pocztowych, w tym kurierskich
- korzystać ze specjalistycznego oprogramowania komputerowego do realizacji usług pocztowych, w tym kurierskich
- ewidencjonować usługi pocztowe, w tym kurierskie w formie elektronicznej
- opisywać zastosowanie specjalistycznych urządzeń technicznych do świadczenia usług pocztowych, w tym kurierskich
- obsłużyć signature pad na stanowisku wydawania przesyłek
- weryfikować prawidłowość nadawania przesyłek z wykorzystaniem cyfrowych kanałów komunikacji
- stosować elektroniczną drogę kontaktu z klientem i sporządzania dokumentacji dotyczącej świadczonych usług pocztowych, w tym kurierskich, z zachowaniem przepisów o ochronie danych osobowych
- kontrolować efekty pracy zespołu
- oceniać pracę poszczególnych członków zespołu pod względem zgodności z warunkami technicznymi odbioru prac
- udzielać wskazówek w celu prawidłowego wykonania przydzielonych zadań
- dokonać analizy rozwiązań technicznych i organizacyjnych warunków i jakości pracy

- proponować rozwiązania techniczne i organizacyjne mające na celu poprawę warunków i jakości pracy

### 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)
1. Regulaminy świadczenia usług pocztowych 2. Przesyłki kurierskie 3. Ogólne warunki nadawania przesyłek	14	<ul style="list-style-type: none"> <li>– posługuje się regulaminami świadczenia usług pocztowych w obrocie krajowym i zagranicznym</li> <li>– posługuje się regulaminem świadczenia usług kurierskich w obrocie krajowym i zagranicznym</li> <li>– określa warunki nadania przesyłek kurierskich w obrocie krajowym i zagranicznym (masa, wymiary, sposób adresowania, opakowanie, zwartość, zabezpieczenie)</li> <li>– przestrzega ogólnych warunków nadawania przesyłek</li> <li>– oblicza opłatę za zlecone usługi pocztowe, w tym kurierskie, w obrocie krajowym i zagranicznym</li> <li>– przyjmuje przesyłki nadawane przez klientów masowych na zasadach uzgodnionych w zawartych umowach</li> <li>– wykonuje czynności operacyjne związane realizacją usług od momentu przyjęcia zlecenia</li> </ul>
1. Dokumenty związane z działalnością pocztową 2. Umowy na usługi pocztowe 3. Zasady prawidłowego prowadzenia dokumentacji pocztowej	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>– sporządza dokumenty nadawcze i oddawcze z uwzględnieniem rodzaju klienta: indywidualnego i masowego</li> <li>– sporządza dokumenty związane z zawieraniem umów na usługi pocztowe, w tym kurierskie, w obrocie krajowym i zagranicznym</li> <li>– realizuje zgłoszenia klientów dotyczące odstąpienia lub zmiany umowy o usługę pocztową, w tym kurierską w obrocie krajowym i zagranicznym</li> <li>– kontroluje prawidłowość sporządzonych dokumentów</li> <li>– wskazuje błędy w dokumentacji związane ze świadczeniem usług pocztowych, w tym kurierskich</li> <li>– sporządza protokoły, raporty, sprawozdania i notatki służbowe</li> </ul>
1. Rodzaje przesyłek 2. Zasady doręczania przesyłek 3. Postępowanie reklamacyjne 4. Procedury Doręczania i wydawanie przesyłek	16	<ul style="list-style-type: none"> <li>– stosuje zasady doręczania przesyłek w obrocie krajowym i zagranicznym</li> <li>– wydaje przesyłki z uwzględnieniem rodzajów przesyłek i rodzaju klienta: indywidualnego lub masowego</li> <li>– stosuje ogólne zasady doręczania przesyłek</li> <li>– stosuje zasady szczególne przy wydawaniu przesyłek</li> <li>– rozróżnia druki postępowania reklamacyjnego</li> <li>– analizuje dokumenty w ramach postępowania reklamacyjnego</li> <li>– charakteryzuje procedury doręczania przesyłek pocztowych, w tym kurierskich</li> <li>– charakteryzuje rodzaje przesyłek listowych i paczek przeznaczonych do wydania</li> </ul>

Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>– charakteryzuje zasady wydawania i doręczania przesyłek</li> <li>– stosuje instrukcje świadczenia usług pocztowych, w tym kurierskich</li> <li>– stosuje procedury postępowania reklamacyjnego</li> </ul>
1. Poczta elektroniczna 2. Urządzenia samoobsługowe 3. Digitalizacja danych	14	<ul style="list-style-type: none"> <li>– przyjmuje przesyłki nadane za pośrednictwem Internetu</li> <li>– opracowuje przesyłki nadane za pośrednictwem urządzeń samoobsługowych</li> <li>– przestrzega zasad kontroli opłat za przesyłki listowe w formie elektronicznego znaczka pocztowego</li> <li>– informuje klientów o zasadach realizacji usługi poczty hybrydowej</li> <li>– wyjaśnia usługę digitalizacji danych</li> <li>– kieruje przesyłki do wydania przez zewnętrzne punkty odbioru</li> <li>– wykorzystuje urządzenia mobilne w procesie doręczania przesyłek</li> <li>– wydaje przesyłki za pokwitowaniem w formie elektronicznej (signature pad, tablet)</li> </ul>
1. Regulacje prawne dotyczące korzystania z programów komputerowych 2. Oprogramowanie komputerowe do realizacji usług pocztowych	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>– przestrzega przepisów prawa dotyczących korzystania z programów komputerowych</li> <li>– obsługuje oprogramowanie komputerowe do udzielania informacji o świadczonych usługach pocztowych, w tym kurierskich</li> <li>– korzysta ze specjalistycznego oprogramowania komputerowego do realizacji usług pocztowych, w tym kurierskich</li> <li>– ewidencjonuje usługi pocztowe, w tym kurierskie w formie elektronicznej</li> </ul>
1. Urządzenia techniczne do świadczenia usług pocztowych 2. Obsługa urządzeń technicznych do świadczenia usług pocztowych	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>– opisuje zastosowanie specjalistycznych urządzeń technicznych do świadczenia usług pocztowych, w tym kurierskich</li> <li>– obsługuje stemplownicę</li> <li>– obsługuje wagę paczkową i listową</li> <li>– obsługuje urządzenie do frankowania, urządzenie do czyszczenia datowników</li> <li>– obsługuje signature pad na stanowisku wydawania przesyłek</li> </ul>
1. Cyfrowe kanały komunikacji 2. Ochrona danych osobowych 3. Obsługa elektroniczna zamówień na usługi pocztowe	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>– weryfikuje prawidłowość nadawania przesyłek z wykorzystaniem cyfrowych kanałów komunikacji</li> <li>– realizuje zamówienia na usługi zlecane drogą elektroniczną zgodnie z warunkami nadania</li> <li>– stosuje elektroniczną drogę kontaktu z klientem i sporządzania dokumentacji dotyczącej świadczonych usług pocztowych, w tym kurierskich, z zachowaniem przepisów o ochronie danych osobowych</li> </ul>

#### **7.2.4. Procedury osiągnięcia celów kształcenia**

##### **Propozycje metod nauczania,**

Wykład informacyjny, metoda tekstu przewodniego, analiza źródeł, ćwiczenia przedmiotowe, metoda projektów.

##### **Obudowa dydaktyczna,**

Zestawy ćwiczeń wraz z instrukcjami, plansze dydaktyczne, filmy dydaktyczne, biblioteczka podręczna: ustawy i rozporządzenia, czasopisma specjalistyczne, literatura specjalistyczna prezentacje multimedialne o tematyce przedmiotu.

##### **Warunki realizacji**

Pracownia pocztowo-financeowa wyposażona w laptop i rzutnik multimedialny oraz tablicę, pakiet programów biurowych, tablicę interaktywną, rzutnik multimedialny, komputery z dostępem do Internetu, datownik i poduszkę do tuszu. 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. Zajęć praktycznych nie można realizować z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość.

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

Testy z zadaniami zamkniętymi (wielokrotnego wyboru) i testów z zadaniami otwartymi (krótkiej odpowiedzi), ustnych sprawdzianów poziomu wiedzy, pisemnych sprawdzianów osiągnięć szkolnych, projektów i ich prezentacji, ukierunkowanej obserwacji pracy słuchacza podczas wykonywania ćwiczeń. Efekty kształcenia zajęć praktycznych nie mogą być sprawdzane z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość.

## 8. Ewaluacja programu KUZ

**Tabela 7** Ewaluacja programu KUZ

<b>Efekt kształcenia z podstawy programowej (oznaczony w programie kursu jako kluczowy dla kwalifikacji lub jednostki efektów)</b>	<b>Wskaźniki potwierdzające osiągnięcie efektu kształcenia</b>	<b>Metody/techniki badania</b>	<b>Termin badania</b>
EKA.08.3.4) realizuje usługi w obrocie krajowym i zagranicznym w oparciu o dokumenty związane ze świadczeniem usług pocztowych, w tym kurierskich(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.08.3.5) stosuje procedury wydawania i doręczania przesyłek pocztowych, w tym kurierskich, w obrocie krajowym i zagranicznym(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.

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

### 9.1. Wykaz literatury

- Bogacka-Kisiel E., Usługi i procedury bankowe, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej im. Oskara Lanego we Wrocławiu, 2000.
- Krzyżkiewicz Z., Operacje bankowe -rozliczenia krajowe i zagraniczne, Poltex, Warszawa 1998.
- Panasiuk Aleksander, Usługi pocztowe. Rynek i marketing, Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Snażyk Z., Świadczenie pocztowej usługi powszechnej w warunkach liberalizacji rynku, Wydawnictwo C.H.Beck, 2015

### 9.2. Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

- Stanowisko komputerowe dla nauczyciela podłączone do sieci lokalnej z dostępem do Internetu, drukarką sieciową, skanerem, projekтором multimedialnym, stanowiska komputerowe (jedno stanowisko dla jednego ucznia), podłączone do sieci lokalnej z dostępem do Internetu i urządzeń peryferyjnych,
- programy specjalistyczne wspomagające świadczenie usług pocztowych, finansowych i kurierskich,
- urządzenia do liczenia i sprawdzania banknotów i monet,

- nalepki do zabezpieczania przesyłek wartościowych, dokumenty oddawcze, znaczki pocztowe, katalog wzorów banknotów krajowych i zagranicznych,
- specjalistyczne programy komputerowe do rejestracji ekspediowanych przesyłek i odsyłek,

## **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 KUZ, przed rozpoczęciem zajęć.

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

Warunki zaliczenia KUZ:

- 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/instruktozem prowadzącym zajęcia edukacyjne, przewidziane w planie nauczania.

Uczestnik kursu otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu KUZ.



## 11. Sprawdzenie kompletności i poprawności opracowanego programu zajęć

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

Lp.	Program 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

## 12. 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)
EKA.08.3. Świadczenie usług pocztowych		
EKA.08.3.1) stosuje przepisy prawa krajowego i międzynarodowego dotyczące operatorów pocztowych i podmiotów świadczących usługi kurierskie: a) charakteryzuje przepisy prawa dotyczące warunków korzystania z powszechnych i umownych usług pocztowych, dotyczące operatorów pocztowych i podmiotów świadczących usługi kurierskie b) charakteryzuje przepisy pocztowe i celne dotyczące operatorów pocztowych i podmiotów świadczących usługi kurierskie	<ul style="list-style-type: none"> <li>– określa źródła prawa dotyczące operatorów pocztowych i podmiotów świadczących usługi kurierskie</li> <li>– określa rodzaje usług w obrocie krajowym i zagranicznym świadczonych przez operatorów pocztowych i podmioty świadczące usługi kurierskie</li> <li>– interpretuje przepisy prawa w sprawie warunków wykonywania usług powszechnych przez operatora wyznaczonego</li> <li>– stosuje przepisy prawa dotyczące warunków korzystania z powszechnych i umownych usług pocztowych, dotyczące operatorów pocztowych i podmiotów świadczących usługi kurierskie</li> <li>– stosuje przepisy pocztowo-celne dotyczące operatorów pocztowych i podmiotów świadczących usługi kurierskie w obrocie zagranicznym</li> <li>– opisuje konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania przepisów prawa dotyczących warunków korzystania z powszechnych i umownych usług pocztowych</li> </ul>	Przepisy prawa krajowego i międzynarodowego dotyczące operatorów pocztowych i podmiotów świadczących usługi kurierskie



Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– określa zakres odpowiedzialności dotyczącej realizacji usług przez operatorów pocztowych i podmioty świadczące usługi kurierskie</li> </ul>	
EKA.08.3.2)charakteryzuje usługi pocztowe, w tym kurierskie	<ul style="list-style-type: none"> <li>– rozpoznaje usługi pocztowe, tym kurierskie</li> <li>– udziela informacji o oferowanych i świadczonych usługach pocztowych, w tym kurierskich, w obrocie krajowym i zagranicznym</li> <li>– dobiera rodzaje usług pocztowych, w tym kurierskich do potrzeb klienta</li> <li>– uwzględnia potrzeby klienta masowego w przedstawionej ofercie</li> <li>– ocenia skutki nieprawidłowego wykonania usług pocztowych, w tym kurierskich</li> <li>– dobiera usługi komplementarne do potrzeb klienta</li> <li>– określa różnice między rodzajami przesyłek w obrocie krajowym i zagranicznym</li> <li>– charakteryzuje różne rodzaje przesyłek pocztowych,</li> <li>– w tym kurierskich</li> </ul>	Usługi pocztowe, w tym kurierskie
EKA.08.3.3)przyjmuje zlecenia na usługi w obrocie krajowym i zagranicznym w oparciu o regulaminy i cenniki świadczenia usług pocztowych, w tym kurierskich	<ul style="list-style-type: none"> <li>– posługuje się regulaminami świadczenia usług pocztowych w obrocie krajowym i zagranicznym</li> <li>– posługuje się regulaminem świadczenia usług kurierskich w obrocie krajowym i zagranicznym</li> <li>– określa warunki nadania przesyłek kurierskich w obrocie krajowym i zagranicznym (masa, wymiary, sposób adresowania, opakowanie, zwartość, zabezpieczenie)</li> <li>– przestrzega ogólnych warunków nadawania przesyłek</li> <li>– oblicza opłatę za zleczone usługi pocztowe, w tym kurierskie, w obrocie krajowym i zagranicznym</li> <li>– przyjmuje przesyłki nadawane przez klientów masowych na zasadach uzgodnionych w zawartych umowach</li> <li>– wykonuje czynności operacyjne związane realizacją usług od momentu przyjęcia zlecenia</li> </ul>	Przyjmowanie zleceń na usługi w obrocie krajowym i zagranicznym w oparciu o regulaminy i cenniki świadczenia usług pocztowych, w tym kurierskich
EKA.08.3.4)realizuje usługi w obrocie krajowym i zagranicznym w oparciu o dokumenty związane ze świadczeniem usług pocztowych, w tym kurierskich	<ul style="list-style-type: none"> <li>– sporządza dokumenty nadawcze i oddawcze z uwzględnieniem rodzaju klienta: indywidualnego i masowego</li> <li>– sporządza dokumenty związane z zawieraniem umów na usługi pocztowe, w tym kurierskie, w obrocie krajowym i zagranicznym</li> </ul>	Realizowanie usług w obrocie krajowym i zagranicznym w oparciu o dokumenty związane ze świadczeniem usług

Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– realizuje zgłoszenia klientów dotyczące odstąpienia lub zmiany umowy o usługę pocztową, w tym kurierską w obrocie krajowym i zagranicznym</li> <li>– kontroluje prawidłowość sporządzonych dokumentów</li> <li>– wskazuje błędy w dokumentacji związane ze świadczeniem usług pocztowych, w tym kurierskich</li> <li>– sporządza protokoły, raporty, sprawozdania i notatki służbowe</li> </ul>	pocztowych, w tym kurierskich
EKA.08.3.5) stosuje procedury wydawania i doręczania przesyłek pocztowych, w tym kurierskich, w obrocie krajowym i zagranicznym	<ul style="list-style-type: none"> <li>– stosuje zasady doręczania przesyłek w obrocie krajowym i zagranicznym</li> <li>– wydaje przesyłki z uwzględnieniem rodzajów przesyłek i rodzaju klienta: indywidualnego lub masowego)</li> <li>– stosuje ogólne zasady doręczania przesyłek</li> <li>– stosuje zasady szczególne przy wydawaniu przesyłek</li> <li>– rozróżnia druki postępowania reklamacyjnego</li> <li>– analizuje dokumenty w ramach postępowania reklamacyjnego</li> <li>– charakteryzuje procedury doręczania przesyłek pocztowych, w tym kurierskich</li> <li>– charakteryzuje rodzaje przesyłek listowych i paczek przeznaczonych do wydania</li> <li>– charakteryzuje zasady wydawania i doręczania przesyłek</li> <li>– stosuje instrukcje świadczenia usług pocztowych, w tym kurierskich</li> <li>– stosuje procedury postępowania reklamacyjnego</li> </ul>	Procedury wydawania i doręczania przesyłek pocztowych, w tym kurierskich, w obrocie krajowym i zagranicznym
EKA.08.3.6) realizuje usługi z wykorzystaniem nowych kanałów dystrybucji: a) charakteryzuje możliwości realizacji usług z wykorzystaniem nowych technologii b) realizuje usługi zlecone przy użyciu samoobsługowych urządzeń nadawczych c) charakteryzuje usługi poczty hybrydowej oraz usług digitalizacji danych d) rozróżnia poszczególne rodzaje punktów odbioru przesyłek przez klientów	<ul style="list-style-type: none"> <li>– przyjmuje przesyłki nadane za pośrednictwem Internetu</li> <li>– opracowuje przesyłki nadane za pośrednictwem urządzeń samoobsługowych</li> <li>– przestrzega zasad kontroli opłat za przesyłki listowe</li> <li>– w formie elektronicznego znaczka pocztowego</li> <li>– informuje klientów o zasadach realizacji usługi poczty hybrydowej</li> <li>– wyjaśnia usługę digitalizacji danych</li> <li>– kieruje przesyłki do wydania przez zewnętrzne punkty odbioru</li> <li>– wykorzystuje urządzenia mobilne w procesie doręczania przesyłek</li> <li>– wydaje przesyłki za pokwitowaniem w formie elektronicznej (signature pad, tablet)</li> </ul>	Realizowanie usług z wykorzystaniem nowych kanałów dystrybucji
EKA.08.3.7) wykorzystuje programy komputerowe stosowane przez operatorów	<ul style="list-style-type: none"> <li>– przestrzega przepisów prawa dotyczących korzystania z programów komputerowych</li> </ul>	Programy komputerowe stosowane przez operatorów

<b>Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie</b>		<b>Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)</b>
pocztowych i podmioty świadczące usługi kurierskie	<ul style="list-style-type: none"> <li>– obsługuje oprogramowanie komputerowe do udzielania informacji o świadczonych usługach pocztowych, w tym kurierskich</li> <li>– korzysta ze specjalistycznego oprogramowania komputerowego do realizacji usług pocztowych, w tym kurierskich</li> <li>– ewidencjonuje usługi pocztowe, w tym kurierskie w formie elektronicznej</li> </ul>	pocztowych i podmioty świadczące usługi kurierskie
EKA.08.3.8) stosuje urządzenia techniczne na stanowisku obsługi klienta: a) stosuje urządzenia specjalistyczne do przyjmowania przesyłek pocztowych, w tym kurierskich b) obsługuje urządzenia specjalistyczne przy doręczaniu i wydawaniu przesyłek pocztowych, w tym kurierskich	<ul style="list-style-type: none"> <li>– opisuje zastosowanie specjalistycznych urządzeń technicznych do świadczenia usług pocztowych, w tym kurierskich</li> <li>– obsługuje stemplownicę</li> <li>– obsługuje wagę paczkową i listową</li> <li>– obsługuje urządzenie do frankowania, urządzenie do czyszczenia datowników</li> <li>– obsługuje signature pad na stanowisku wydawania przesyłek</li> </ul>	Stosowanie urządzeń technicznych na stanowisku obsługi klienta
EKA.08.3.9) świadczy usługi pocztowe, w tym kurierskie, zlecane przez klientów z wykorzystaniem cyfrowych kanałów komunikacji: a) charakteryzuje warunki sprzedaży przesyłek z wykorzystaniem drogi elektronicznej b) charakteryzuje etapy świadczenia usług pocztowych, w tym kurierskich, zlecanych drogą elektroniczną c) sporządza dokumentację dotyczącą świadczonych usług pocztowych, w tym kurierskich, zleconych elektronicznie z zachowaniem przepisów o ochronie danych osobowych	<ul style="list-style-type: none"> <li>– weryfikuje prawidłowość nadawania przesyłek z wykorzystaniem cyfrowych kanałów komunikacji</li> <li>– realizuje zamówienia na usługi zlecane drogą elektroniczną zgodnie z warunkami nadania</li> <li>– stosuje elektroniczną drogę kontaktu z klientem</li> <li>– i sporządzania dokumentacji dotyczącej świadczonych usług pocztowych, w tym kurierskich, z zachowaniem przepisów o ochronie danych osobowych</li> </ul>	Świadczenie usług pocztowych, w tym kurierskich, zlecanych przez klientów z wykorzystaniem cyfrowych kanałów komunikacji