MODELOWY PROGRAM NAUCZANIA

dla kwalifikacyjnego kursu zawodowego

w zakresie kwalifikacji

A.24. Wykonywanie prac biurowych

wyodrębnionej w zawodzie 411004 technik prac biurowych

Kształcenie ustawiczne w formach pozaszkolnych
Program o strukturze modułowej

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

MIĘDZYNARODOWA WYŻSZA SZKOŁA LOGISTYKI I TRANSPORTU WE WROCŁAWIU

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny

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

Publikacja jest dystrybuowana bezpłatnie.

Program opracowali:
Krystyna Maziarz
Bartłomiej Dyrkacz

Recenzenci:
Tomasz Wiciak
Barbara Pastuszek

Spis treści

1. Nazwa formy kształcenia 4

2. Czas trwania kursu, liczba godzin kształcenia i sposób jego realizacji 4

3. Wymagania wstępne dla uczestników 7

4. Cele kształcenia i sposoby ich osiągania, z uwzględnieniem możliwości indywidualizacji pracy słuchaczy kwalifikacyjnych kursów zawodowych lub uczestników kształcenia w innych formach pozaszkolnych, w zależności od ich potrzeb i możliwości 9

5. Plan nauczania określający nazwę zajęć oraz ich wymiar 11

6. Treści nauczania, opis efektów kształcenia, wykaz literatury oraz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych, sposób i forma zaliczenia w zakresie poszczególnych modułów 12

Moduł 1. Stosowanie przepisów BHP, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska w pracy biurowej 12

Moduł 2. Sporządzanie korespondencji i obsługiwanie urządzeń biurowych 20

Moduł 3. Obsługiwanie biura 28

Moduł 4. Stosowanie języka obcego w pracy biurowej 35

Moduł 5: Podejmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej 41

Moduł 6: Wykonywanie zadań zawodowych u pracodawcy (praktyka zawodowa) 55

7. Sposób i forma zaliczenia kwalifikacyjnego kursu zawodowego A.24 Wykonywanie prac biurowych 57

8. Załączniki 58

Załącznik nr 1. Przykładowa obudowa zajęć prowadzonych na odległość 58

Załącznik nr 2. Podstawa programowa kwalifikacyjnego kursu zawodowego A.24. Wykonywanie prac biurowych 411004 69

1. Nazwa formy kształcenia

Kwalifikacyjny kursu zawodowy w zakresie kwalifikacji A.24. Wykonywanie prac biurowych wyodrębnionej w zawodzie technik prac biurowych.

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

Czas trwania kursu

Kwalifikacyjny kurs zawodowy A.24. Wykonywanie prac biurowych może rozpocząć się w dowolnym czasie. Należy zwrócić uwagę przy rozplanowywaniu godzin, aby termin ukończenia kursu był zharmonizowany z terminem przeprowadzania egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe przez Okręgową Komisję Egzaminacyjną.
Kształcenie prowadzone w formie stacjonarnej odbywa się co najmniej przez trzy dni w tygodniu.
Kształcenie w formie zaocznej odbywa się co najmniej raz na dwa tygodnie przez dwa dni.

Minimalna liczba godzin

Minimalna liczba godzin na kształcenie w ramach efektów wspólnych dla wszystkich zawodów i wspólnych dla zawodów w ramach obszaru administracyjno-usługowego wynosi 330 godzin, a na kształcenie zawodowe w ramach kwalifikacji A.24. wynosi 860 godzin.
W ramach kursu należy odbyć praktykę zawodową w podmiocie zapewniającym rzeczywiste warunki pracy właściwe dla nauczanej kwalifikacji w wymiarze 320 godzin (8 tygodni).

Wyszczególnienie liczby godzin

Wyszczególnienie	Kształcenie w formie stacjonarnej			Kształcenie w formie zaocznej		
	Liczba godzin			Liczba godzin		
	w podstawie programowej	zajęć prowadzonych stacjonarnie w pacówce/ ośrodku	zajęć prowadzonych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość*	w podstawie programowej	zajęć prowadzonych stacjonarnie w placówce/ośrodku	zajęć prowadzonych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość*
Efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów (BHP, PDG, JOZ, KPS, OMZ) oraz efekty kształcenia wspólne w ramach obszaru administracyjno-usługowego, stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie technik prac biurowych PKZ(A.o)	330	247	83*	215	161	54*
Efekty kształcenia właściwe dla kwalifikacji A.24.	860	645	215*	560	420	140*
Wykonywanie zadań zawodowych u pracodawcy (praktyka zawodowa)	320	320	-	320	320	-
Razem	1510	1212	298*	1095	901	194*

* Zarówno w kształceniu w fomie stacjonarnej jak i w formie zaocznej zaproponowano minimalną liczbę zajęć prowadzonych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość w wysokości 25 % godzin przeznaczonych na dane kształcenie.

Sposób realizacji

Program nauczania kwalifikacji A.24. Wykonywanie prac biurowych można zrealizować na kwalifikacyjnym kursie zawodowym odbywającym się zarówno w formie stacjonarnej jak i w formie zaocznej. W programie przewidziano realizację efektów kształcenia poprzez wykorzystanie metod i technik kształcenia na odległość w wymiarze 25% ogólnej liczby godzin przeznaczonych na kształcenie w formie stacjonarnej jak i na kształcenie w formie zaocznej. Liczbę tę można zwiększyć według uznania podmiotu realizującego program, jednakże zajęcia praktyczne mogą być prowadzone wyłącznie stacjonarnie.

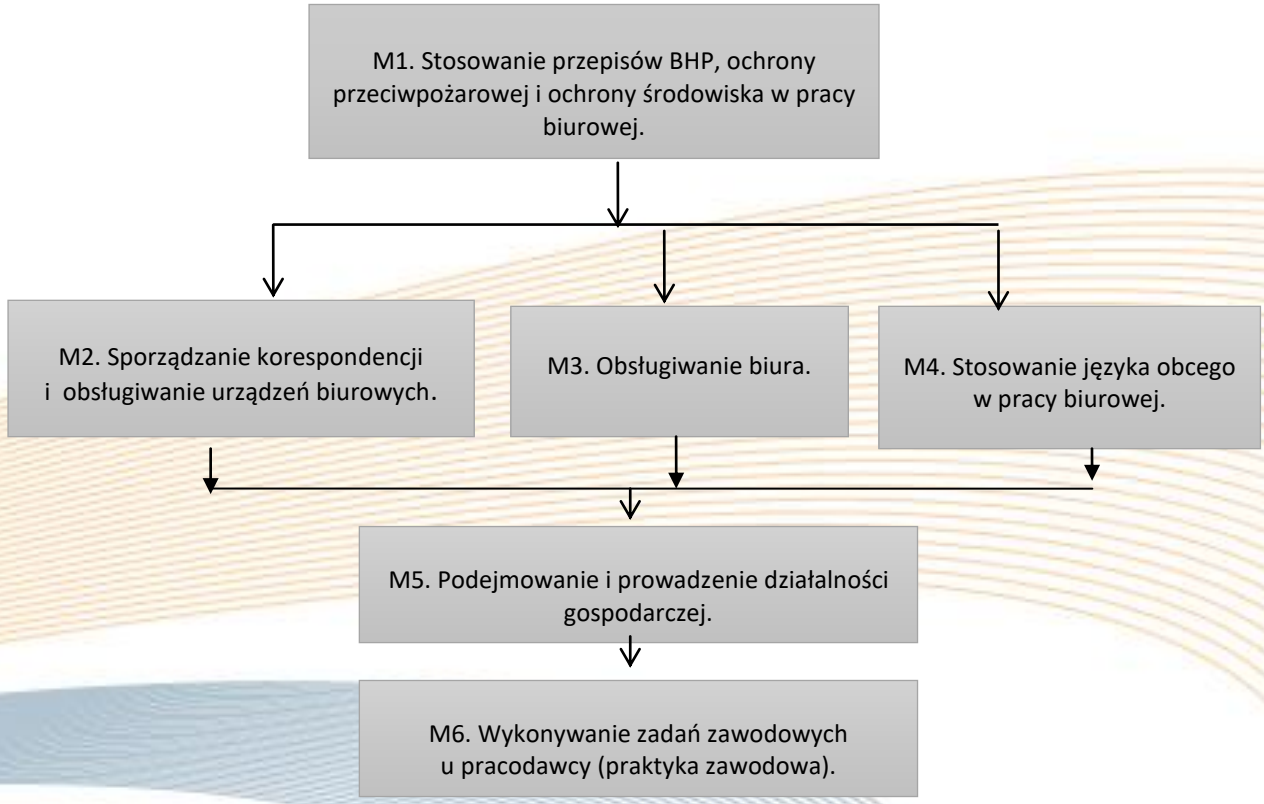
Przed rozpoczęciem zajęć prowadzonych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość należy zorganizować szkolenie dla słuchaczy z wykorzystania tych technik, po ukończeniu którego powinni posiadać wiedzę i Kształcenie zawodowe praktyczne pozwalające na samodzielne korzystanie z platformy edukacyjnej.

W programie nauczania kwalifikacyjnego kursu zawodowego A.24.-Wykonywanie prac biurowych zostało wydzielonych 5 modułów, które mogą stanowić samodzielne programy nauczania dla kursów umiejętności nauczania dla kursów umiejętności zawodowych realizowanych niezależnie od siebie i moduł 6 wykonywanie zadań zawodowych u pracodawcy (praktykę zawodową).

Wykaz modułów (kursów umiejętności zawodowych) realizowanych w ramach kwalifikacyjnego kursu zawodowego A.24. Wykonywanie prac biurowych

Symbol modułu	Nazwa modułu/kursu Kształcenie zawodowe praktyczne zawodowych
M1	Stosowanie przepisów BHP, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska w pracy biurowej.
M2	Sporządzanie korespondencji i obsługiwanie urządzeń biurowych.
M3	Obsługiwanie biura.
M4	Stosowanie języka obcego w pracy biurowej.
M5	Podejmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej.
M6	Wykonywanie zadań zawodowych u pracodawcy (praktyka zawodowa).

Dydaktyczna mapa programu kwalifikacyjnego kursu zawodowego A.24 Wykonywanie prac biurowych



3. Wymagania wstępne dla uczestników

Kwalifikacyjny kurs zawodowy jest pozaszkolną formą kształcenia ustawicznego adresowaną do osób dorosłych, wyłącznie niewidomych i słabowidzących, które ukończyły 18 lat i spełniły obowiązek szkolny oraz są zainteresowane uzyskiwaniem i uzupełnianiem wiedzy, umiejętności i kwalifikacji zawodowych.

Słuchacz kwalifikacyjnego kursu zawodowego powinien wykazać się podstawową znajomością obsługi komputera. Ponadto powinien dysponować sprzętem (zestaw komputerowy wyposażony w głośniki z oprogramowaniem -system operacyjny Windows XP lub nowszy, pakiet MS Office z dostępem do Internetu - przeglądarka Chrome) umożliwiającym mu kształcenie na odległość.

Osoba podejmująca kształcenie na kwalifikacyjnym kursie zawodowym posiadająca:

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

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

Słuchacz przed rozpoczęciem kursu musi dostarczyć zaświadczenie o braku przeciwwskazań zdrowotnych do kształcenia w zawodzie technik prac biurowych.

Powiązanie kwalifikacji z zawodem

Wykaz kwalifikacji oraz ich powiązania z zawodami.

Oznaczenie kwalifikacji	Nazwa kwalifikacji	Nazwa zawodu, w którym wyodrębniono kwalifikację
Kwalifikacja A.24.	Wykonywanie prac biurowych	Technik prac biurowych 411004

Kwalifikacja A.24. Wykonywanie prac biurowych powiązana jest z innymi zawodami jedynie efektami kształcenia wspólnymi dla wszystkich zawodów (BHP, PDG, JOZ, KPS i OMZ).

Warunkiem uzyskania dyplomu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie technik prac biurowych wymagane jest potwierdzenie uzyskania kwalifikacji wyodrębnionej w tym zawodzie oraz posiadanie wykształcenia minimum średniego.

4. Cele kształcenia i sposoby ich osiągania, z uwzględnieniem możliwości indywidualizacji pracy słuchaczy kwalifikacyjnych kursów zawodowych lub uczestników kształcenia w innych formach pozaszkolnych, w zależności od ich potrzeb i możliwości

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

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

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

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

Kurs przeznaczony jest wyłącznie dla osób niewidomych i słabowidzących, które mają różny poziom wiedzy i uzyskany w trakcie dotychczasowego kształcenia różny bagaż doświadczeń zawodowych, co często stanowi dużą trudność podczas prowadzenia zajęć. Wobec powyższego należy nauczanie zorganizować tak, aby zapewnić każdemu słuchaczowi ciągły przyrost kompetencji, tj. wiadomości i umiejętności w określonym obszarze. Nauczyciel powinien uwzględniać indywidualne możliwości swoich słuchaczy, którzy są osobami niewidomymi i słabowidzącymi, bądź poprzez pracę indywidualną na zajęciach, bądź też przez stosowanie zróżnicowanych zadań i ćwiczeń dostosowanych do indywidualnego poziomu słuchacza. Nauczyciel powinien zwrócić szczególną

uwagę na dostosowanie materiałów dydaktycznych wykorzystywanych w trakcie zajęć i organizację egzaminów w formie zaadaptowanej do indywidualnych potrzeb wynikających z niepełnosprawności.

Praca słuchacza powinna być jednolita podczas opracowywania nowych zagadnień programowych natomiast zróżnicowana na zajęciach praktycznych. Należy zachęcać wszystkich słuchaczy do wysiłku intelektualnego w procesie rozwiązywania problemów. Szczególną uwagę należy zwrócić na realizację efektu kształcenia związanego z kompetencjami społecznymi, kształcić Kształcenie zawodowe praktyczne pracy zespołowej, odpowiedzialność za własną pracę i pracę zespołu, które w chwili obecnej są najbardziej pożądane przez pracodawców na rynku pracy.

Osoba po ukończeniu kwalifikacyjnego kursu zawodowego z kwalifikacji A.24. Wykonywanie prac biurowych powinna być przygotowana do wykonywania zadań zawodowych związanych z:

1) organizowania biura oraz wykonywania prac biurowo-administracyjnych;
2) przygotowywania narad, zebrań, konferencji oraz spotkań służbowych;
3) gromadzenia, rejestrowania oraz przetwarzania informacji;
4) sporządzania, przechowywania i archiwizowania dokumentów związanych z funkcjonowaniem jednostki organizacyjnej;
5) obsługiwania sprzętu biurowego.

5. Plan nauczania określający nazwę zajęć oraz ich wymiar

Symbol modułu	Nazwa modułu/kursu umiejętności zawodowych	Liczba godzin kursu realizowanego w formie kształcenia	
		stacjonarnego	zaocznego
M1	Stosowanie przepisów BHP, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska w pracy biurowej.	40	26
M2	Sporządzanie korespondencji i obsługiwanie urządzeń biurowych.	650	423
M3	Obsługiwanie biura.	210	137
M4	Stosowanie języka obcego w pracy biurowej.	110	72
M5	Podejmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej.	180	117
M6	Wykonywanie zadań zawodowych u pracodawcy (praktyka zawodowa)	320	208
	Razem	1510	983

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

Moduł 1. Stosowanie przepisów BHP, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska w pracy biurowej

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

<table>
<tr><th rowspan="3">Jednostki modułowe</th><th colspan="4">Liczba godzin realizowanych na kursie</th></tr>
<tr><th colspan="2">w formie kształcenia stacjonarnego</th><th colspan="2">w formie kształcenia zaocznego</th></tr>
<tr><th>stacjonarnie w placówce/ ośrodku</th><th>w tym kształcenie na odległość</th><th>stacjonarnie w placówce/ ośrodku</th><th>w tym kształcenie na odległość</th></tr>
<tr><td>M1.JM1. Przestrzeganie zasad BHP w pracy biurowej.</td><td>20</td><td rowspan="3">10*</td><td>13</td><td rowspan="3">7*</td></tr>
<tr><td>M1.JM2. Przestrzeganie przepisów ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska w pracy biurowej.</td><td>10</td><td>6</td></tr>
<tr><td>M1.JM3. Udzielanie pierwszej pomocy w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia życia i zdrowia.</td><td>10</td><td>7</td></tr>
<tr><td>Razem</td><td>40</td><td>10*</td><td>26</td><td>7*</td></tr>
</table>

* Zarówno w kształceniu w fomie stacjonarnej jak i w formie zaocznej zaproponowano minimalną liczbę zajęć prowadzonych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość w wysokości 25 % godzin przeznaczonych na dane kształcenie.

Treści nauczania i opis efektów kształcenia

Treści nauczania	Opis efektów kształcenia	
	zawodowego teoretycznego	**zawodowego praktycznego**
Jednostka modułowa **M1.JM1. Bezpieczne i higieniczne wykonywanie pracy.** Treści nauczania: Kodeks pracy i inne źródła prawa pracy. Zatrudnienie a prawa i obowiązki w zakresie BHP. System kontroli i nadzoru nad prawną ochroną BHP w zakładach pracy. Wymagania BHP dla pomieszczeń pracy biurowej. Środowisko pracy biurowej. Ergonomia w organizacji stanowisk biurowych. Czynniki zagrożeń zawodowych pracownika - biurowego. Ocena ryzyka zawodowego.	**BHP** Słuchacz potrafi: **1. rozróżniać pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią:** 1) rozróżnić pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy; **2. rozróżniać zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska w Polsce:** 1) rozróżnić zadania i uprawnienia Państwowej Inspekcji Pracy, Państwowej Inspekcji Sanitarnej i społecznej inspekcji pracy; 2) określić zadania i uprawnienia Państwowej Inspekcji Pracy; 3) określić zadania i uprawnienia Państwowej Inspekcji Sanitarnej; 4) określić zadania i uprawnienia społecznego inspektora pracy; **3. określać prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy:** 1) określić prawa pracownika wynikające z kodeksu pracy i regulaminów wewnętrznych; 2) określić obowiązki pracowników wynikające z kodeksu pracy i regulaminów wewnętrznych; **4. przewidywać zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych:** 1) wskazać źródła zagrożeń podczas pracy na stanowisku komputerowym. 2) wskazać źródła zagrożeń czynnikami chemicznymi, biologicznymi; 3) wskazać źródła zagrożeń czynnikami chemicznymi,	**BHP** Słuchacz potrafi: **6. określać skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka;** 1) zapobiec oddziaływaniom czynników szkodliwych na organizm człowieka; **7. organizować stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska:** 1) zorganizować stanowisko pracy w biurze zgodnie z zasadami ergonomii; 2) zorganizować stanowisko pracy w biurze zgodnie z zasadami z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy; **9. przestrzegać zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;** 1) przestrzegać przepisów ochrony bezpieczeństwa i higieny pracy podczas wykonywania prac biurowych; **OMZ** Słuchacz potrafi: **1. planować pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań;** 1) zaplanować pracę zespołu; **2. dobierać osoby do wykonania przydzielonych zadań;** 1) rozdzielić zadania członkom zespołu według umiejętności i kompetencji; **3. kierować wykonaniem przydzielonych zadań;** 1) zmobilizować członków zespołu

	biologicznymi; 4) wskazać źródła zagrożeń nadmiernym obciążeniem wykonywanych zadań zawodowych; 5) wskazać źródła zagrożeń niewłaściwą likwidacją/utylizacją sprzętu elektronicznego; **5. określać zagrożenia związane z występowaniem szkodliwych czynników w środowisku pracy:** 1) określić zagrożenia związane z występowaniem szkodliwych czynników w pracy biurowej; **6. określać skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka;** 1) wymienić skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka; 2) wskazać sposoby zapobiegania oddziaływaniom czynników szkodliwych w pracy biurowej;	do terminowego wykonywania zadań; 2) wspomagać osoby realizujące poszczególne zadania; **4. oceniać jakość wykonania przydzielonych zadań;** 1) monitorować jakość wykonywanych zadań; 2) ocenić jakość wykonanych zadań według przyjętych kryteriów; **5. wprowadzać rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy;** 1) zaproponować zmiany w organizacji pracy mające na celu poprawę jakości pracy; 2) zaproponować rozwiązania techniczne mające na celu poprawę wydajności pracy; **6. komunikować się ze współpracownikami;** 1) wysłuchać argumentów i wyjaśnień współpracowników; 2) argumentować swoje decyzje w rozmowach ze współpracownikami; 3) zastosować właściwe formy podczas komunikacji ze współpracownikami; **KPS** <u>Słuchacz potrafi:</u> **1. przestrzegać zasad kultury i etyki;** 1) zastosować zasady kultury osobistej; 2) zastosować zasady etyki zawodowej; **2. być kreatywnym i konsekwentnym w realizacji zadań;** 1) dążyć wytrwale do celu; 2) przedstawić własne pomysły w realizacji do realizacji działań; **3. przewidywać skutki podejmowanych działań;** 1) przeanalizować rezultaty podjętych działań; 2) uświadomić sobie

		konsekwencje określonych działań; **4.być otwartym na zmiany;** 1) wykazać się otwartością na zmiany w zakresie stosowanych metod i technik pracy **5. radzić sobie ze stresem;** 1) stosować różne sposoby radzenia sobie ze stresem **6. aktualizować wiedzę i doskonalić wiedzę i umiejętności zawodowe;** 1) wykorzystać różne źródła informacji w celu doskonalenia umiejętności zawodowych; 2) przejawiać gotowość do ciągłego doskonalenia zawodowego; **7. przestrzegać tajemnicy zawodowej;** 1) respektować zasady przestrzegania tajemnicy służbowej; **8. ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania;** 1) wysłuchać argumentów i wyjaśnień współpracowników; 2) argumentować swoje decyzje w rozmowach ze współpracownikami; 3) zastosować właściwe formy podczas komunikacji ze współpracownikami; **9. negocjować warunki porozumień;** 1) zastosować techniki negocjacyjne; 2) zachowywać się asertywnie; 3) zaproponować alternatywne rozwiązania; **10. współpracować w zespole;** 1) doskonalić swoje umiejętności komunikacyjne; 2) uwzględnić pomysły i opinie innych członków zespołu; 3) zmodyfikować działania w oparciu o wspólnie wypracowane stanowisko; 4) rozwiązać konflikty powstałe w zespole**.**

Jednostka modułowa **M1.JM2. Przestrzeganie przepisów ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska w pracy biurowej.** Treści nauczania: Pojęcia związane z ochroną przeciwpożarową. Zasady ochrony przeciwpożarowej. Ochrona przeciwpożarowa pomieszczeń administracyjno-biurowych Obowiązki pracodawcy w zakresie ochrony przeciwpożarowej. Zasady postępowania na wypadek powstania pożaru. pożaru. Zasady prowadzenia ewakuacji. Pojęcia związane z ochroną środowiska. Obowiązki pracodawcy w zakresie ochrony środowiska	**BHP** **Słuchacz potrafi:** **1. rozróżniać pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią;** 1) zdefiniować pojęcie ochrony przeciwpożarowej; 2) wymienić przyczyny powstawania pożarów w obiektach; 3) wyjaśnić co oznaczają poszczególne znaki ewakuacyjne i znaki ochrony przeciwpożarowej; 4) wymienić rodzaje sprzętu gaśniczego; 6) wymienić w odpowiedniej kolejności czynności, jakie należy wykonać po zauważeniu pożaru; 7) wyjaśnić, na czym polega ewakuacja; 8) dobrać odpowiedni środek gaśniczy w zależności od rodzaju pożaru; **2) rozróżniać zadania i uprawnienia instytucji** oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i **ochrony środowiska w Polsce;** 1) rozróżnić instytucje nadzorujące ochronę środowiska; 2) określić zadania i uprawnienia instytucji oraz służb w zakresie ochrony środowiska; **8. stosować środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych:** 1) scharakteryzować środki ochrony indywidualnej i zbiorowej; 2) rozróżnić środki ochrony indywidualnej i zbiorowej. **9) przestrzegać zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;** 1) wskazać zagrożenia wynikające z nieprzestrzegania przepisów ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska podczas wykonywania prac biurowych;	**BHP** Słuchacz potrafi: 7) organizować stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy**, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;** 1) zorganizować stanowisko pracy w biurze zgodnie z zasadami , ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska; 8**) stosować środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych**; 1) zastosować odpowiednie środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania prac biurowych; **9) przestrzegać zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;** 1) dokonać analizy przepisów ochrony przeciwpożarowej podczas wykonywania prac biurowych; 2) przestrzegać przepisów ochrony przeciwpożarowej podczas wykonywania prac biurowych; 3) przestrzegać zasad ochrony środowiska podczas wykonywania prac biurowych;

Jednostka modułowa **M1.JM3. Udzielanie pierwszej pomocy w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia życia i zdrowia.** Treści nauczania: Profilaktyczna ochrona zdrowia. Zasady postępowania w razie wypadku - pierwsza pomoc przedmedyczna.	**BHP** Słuchacz potrafi: **10) udzielać pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia.** 1) zidentyfikować i zinterpretować przepisy dotyczące okresowych badań pracowników w zakresie BHP 2) zidentyfikować zagrożenie życia i zdrowia w pracy biurowej; 3) określić zadania pracodawcy w zakresie ochrony zdrowia pracowników;	**BHP** Słuchacz potrafi: **10) udzielać pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia.** 1) zapobiegać zagrożeniu życia i zdrowia w pracy biurowej; 2) udzielić pierwszej pomocy w stanach zagrożenia życia i zdrowia zgodnie z aktualnymi zasadami udzielania pierwszej pomocy; **KPS** Słuchacz potrafi: **1. przestrzegać zasad kultury i etyki;** 1) zastosować zasady kultury osobistej; 2) zastosować zasady etyki zawodowej **2. być kreatywnym i konsekwentnym w realizacji zadań;** 1) dążyć wytrwale do celu; 2) przedstawić własne pomysły w realizacji do realizacji działań **3. przewidywać skutki podejmowanych działań;** 1) przeanalizować rezultaty podjętych działań; 2) uświadomić sobie konsekwencje określonych działań; **5. radzić sobie ze stresem;** 1) zastosować różne sposoby radzenia sobie ze stresem; **6. aktualizować wiedzę i doskonalić umiejętności zawodowe;** 1) wykorzystać różne źródła informacji w celu doskonalenia umiejętności zawodowych; 2) przejawiać gotowość do ciągłego doskonalenia zawodowego; **OMZ** Słuchacz potrafi: **1. planować pracę zespołu w celu**

		wykonania przydzielonych zadań; 1) zaplanować pracę zespołu **2. dobierać osoby do wykonania przydzielonych zadań;** 1) rozdzielić zadania członkom zespołu według umiejętności i kompetencji **3. kierować wykonaniem przydzielonych zadań;** 1) mobilizować członków zespołu do terminowego wykonywania zadań; 2) wspomagać osoby realizujące poszczególne zadania; **4. oceniać jakość wykonania przydzielonych zadań;** 1) monitorować jakość wykonywanych zadań; 2) ocenić jakość wykonanych zadań według przyjętych kryteriów; **6. komunikować się ze współpracownikami;** 1) wysłuchać argumentów i wyjaśnień współpracowników; 2) argumentować swoje decyzje w rozmowach ze współpracownikami; 3) zastosować właściwe formy podczas komunikacji ze współpracownikami.

Sposób i forma zaliczenia modułu

Moduł (kurs umiejętności zawodowych) **Stosowanie przepisów BHP, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska w pracy biurowej** kończy się zaliczeniem w formie ustalonej przez podmiot prowadzący kurs. Proponuje się jako warunek zaliczenia uzyskanie co najmniej 50 % punktów możliwych do zdobycia z testu sprawdzającego wiedzę teoretyczną i co najmniej 75 % punktów możliwych do zdobycia z testu sprawdzającego umiejętności praktyczne.

Osoba, która uzyskała zaliczenie, otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kursu umiejętności zawodowych według wzoru określonego w załączniku nr 2 Rozporządzenia MEN z dnia 11 stycznia 2012 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych.

Wykaz literatury

1) Wanda, Bukała Szczęch Krzysztof: Bezpieczeństwo i higiena pracy. Podręcznik do nauki zawodu. Efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów. Wydawnictwo Szkolne i Pedagogiczne. Warszawa, 2012.
2) Wieczorek Zygmunt: Pracownik administracyjno-biurowy. Organizacja pracy, zagrożenia i szkolenia bhp. Wydawnictwo Wiedza i praktyka sp. z o.o. Warszawa, 2016
3) Bukała Wanda: Ergonomiczne warunki pracy. Kwalifikacja Z.13.2. Doskonalenie ergonomicznych warunków pracy. Podręcznik do nauki zawodu technik BHP. Wydawnictwo Szkolne i Pedagogiczne. Warszawa, 2015.

Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

Zajęcia powinny odbywać się w pracowni wyposażonej w : stanowisko komputerowe dla nauczyciela z drukarką sieciową, drukującą w czarnodruku i w znakach pisma Braille'a, ze skanerem i z projektorem multimedialnym oraz stanowiska komputerowe dla uczniów (jeden komputer dla jednego ucznia), wszystkie komputery dostosowane do potrzeb osób niewidomych i słabowidzących, połączone w sieć z dostępem do Internetu i z podłączeniem do drukarki sieciowej; urządzenia dla niewidomych i słabowidzących: monitory, linijki brajlowskie, powiększalniki, skanery, dyktafony, maszyny do pisania; programy dla niewidomych i słabowidzących: programy odczytujące ekran, syntezatory mowy, programy powiększające ekran, programy powiększająco-mówiące, programy rozpoznające tekst (OCR), programy rozpoznające czarnodruk i znaki pisma Braille'a (OBR), programy do rysowania wypukłego~~,~~; zestaw przepisów prawa dotyczących prowadzenia bezpieczeństwa i higieny pracy w formie drukowanej w czarnodruku czcionką odpowiednio powiększoną, w znakach pisma Braille'a lub w wersji elektronicznej; podręczniki, słowniki i encyklopedie ekonomiczne, prawne; słowniki języka polskiego w wersji elektronicznej oraz w formie drukowanej w czarnodruku czcionką odpowiednio powiększoną.

Moduł 2. Sporządzanie korespondencji i obsługiwanie urządzeń biurowych

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

Jednostki modułowe	Liczba godzin realizowanych na kursie			
	w formie kształcenia stacjonarnego		w formie kształcenia zaocznego	
	stacjonarnie w placówce/ ośrodku	w tym kształcenie na odległość	stacjonarnie w placówce/ ośrodku	w tym kształcenie na odległość
M2.JM1. Obsługiwanie urządzeń techniki biurowej.	240	163*	156	106*
M2.JM2. Przygotowanie dokumentów brajlowskich.	220		143	
M2.JM3. Sporządzanie korespondencji biurowej.	190		124	
Razem	**650**	**163***	**423**	**106***

* Zarówno w kształceniu w fomie stacjonarnej jak i w formie zaocznej zaproponowano minimalną liczbę zajęć prowadzonych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość w wysokości 25 % godzin przeznaczonych na dane kształcenie.

Treści nauczania i opis efektów kształcenia

Treści nauczania	**Opis efektów kształcenia**	
	zawodowego teoretycznego	**zawodowego praktycznego**
Jednostka modułowa **M2.JM1.** **Obsługiwanie urządzeń techniki biurowej.** Treści nauczania: Wymagania bezpieczeństwa przy obsłudze urządzeń biurowych. Komputer i urządzenia peryferyjne. Brajlowskie drukarki. Brajlowskie monitory, notatniki, klawiatury i maszyny do pisania. Telefony dla osób	**A.24.1** Słuchacz potrafi: **3.obsługiwać programy oraz urządzenia dla niewidomych i słabowidzących;** 1. wymienić oferty proponowane na rynku urządzeń i oprogramowania wspomagającego pracę osób niewidomych i słabowidzących; 2. wskazać możliwości oprogramowania dla niewidomych i słabowidzących; 3. rozpoznać rodzaje różne rodzaje urządzeń wspomagających pracę osób niewidomych i słabowidzących ;	**A.24.1** Słuchacz potrafi: **3.obsługiwać programy oraz urządzenia dla niewidomych i słabowidzących;** 1. obsłużyć oprogramowanie udźwiękowiające komputer; 2. posłużyć się monitorem brajlowskim w edytorze tekstu; 3. posłużyć się monitorem brajlowskim w arkuszu kalkulacyjnym; 4. wykorzystać się telefon, smartfon w celu przeprowadzenia rozmowy zawodowej;

niewidomych i słabowidzących. Urządzenia do obróbki, ochrony i oprawy dokumentów. Urządzenia usprawniające czynności wysyłania. i przyjmowania korespondencji. Przybory i materiały biurowe. Oprogramowanie dla niewidomych. Powiększalniki dla osób słabowidzących.	4. wskazać możliwości wykorzystania urządzeń dla osób niewidomych i słabowidzących; **5. stosować programy do przetwarzania plików tekstowych na pliki dźwiękowe;** 1. wymienić funkcje programów do przetwarzania plików tekstowych na pliki dźwiękowe; 2. określić funkcje programów do optycznego rozpoznawania znaków; **A.24.2** Słuchacz potrafi: **9. obsługiwać sprzętu i urządzeń techniki biurowej;** 1) wymienić środki techniczne wspomagające pracę biurową; 2) wymienić urządzenia niezbędne do obróbki, ochrony i oprawy dokumentów; 3) dobrać sprzęt techniczny do pracy; 4) scharakteryzować urządzenia usprawniające czynności związane z wysyłaniem i przyjmowaniem korespondencji (frankownica, kopertownica, falcerka); 5) wskazać konieczność korzystania z instrukcji obsługi urządzeń techniki biurowej; 6) wskazać konieczność korzystania z instrukcjami obsługi urządzeń do obróbki, ochrony i oprawy dokumentów **BHP** Słuchacz potrafi: **4. przewidywać zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka** oraz mienia i środowiska związane **z wykonywaniem zadań zawodowych:** 1) wskazać źródła zagrożeń podczas niewłaściwej obsługi urządzeń i sprzętu biurowego;	5. wprowadzić i zapisać tekst do notatnika brajlowskiego; 6. obsłużyć programy powiększające tekst; 7. obsłużyć powiększalniki komputerowe; 8. zeskanować dokumenty tekstowe; 9. rozpoznać dokumenty programem OCR; **5. stosować programy do przetwarzania plików tekstowych na pliki dźwiękowe;** 1) utworzyć pliki dźwiękowe z notatek w formie tekstowym; 2) odtworzyć pliki dźwiękowe zapisane na nośniku pamięci; **A.24.2** Słuchacz potrafi: **9. obsługiwać sprzętu i urządzeń techniki biurowej;** 1) przygotowywać sprzęt techniczny do pracy; 2) obsłużyć urządzenia do raptografii; 3) obsłużyć urządzenia niezbędne do obróbki, ochrony i oprawy dokumentów; 4) obsłużyć środki łączności; 5) wykorzystać przybory i materiały biurowe; **BHP** Słuchacz potrafi: **9. przestrzegać zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska:** 1) przestrzegać zasad bezpieczeństwa i higieny pracy podczas obsługi urządzeń techniki biurowej; 2) przestrzegać zasad **ochrony przeciwpożarowej** podczas obsługi urządzeń techniki biurowej; 3) przestrzegać zasad ochrony środowiska podczas obsługi urządzeń techniki biurowej;

Jednostka modułowa **JM2. Przygotowanie dokumentów brajlowskich.** Treści nauczania: Alfabet Braill"a. Podstawy zapisu brajlowskiego. Urządzenia wspomagające przygotowanie dokumentów brajlowskich.	**A.24.1** **Słuchacz potrafi:** **4. przestrzegać zasad przygotowania dokumentów brajlowskich;** 1) określić zasady układu tekstu dokumentów brajlowskich; 2) określić zasady numerowania stron brajlowskich i źródłowych; 3) określić standardowe wymiary i odległości znaku brajlowskiego; **9. obsługiwać graficzne i tekstowe drukarki brajlowskie.** 1. określić parametry wydruku brajlowskiego; 2. dobrać drukarki do określonych typów wydruku;	**A.24.1** **Słuchacz potrafi:** **3.obsługiwać programy oraz urządzenia dla niewidomych i słabowidzących;** 1. posłużyć się notatnikiem brajlowskim 2. posłużyć się monitorem brajlowskim w edytorze tekstu; 3. posłużyć się monitorem brajlowskim w arkuszu kalkulacyjnym; 4. wprowadzić i zapisywać tekst do notatnika brajlowskiego; **8. posługiwać się alfabetem brajla;** 1. zastosować pismo punktowe Braille'a; 2. odczytać dokumenty zapisane brajlem; 3. określić znaczenia znaków klucza (np. znaku liczbowego); 4. zapisać liczby w brajlu; 5. zapisać numery telefonów, kody pocztowe i adresy e-mail w brajlu; **9. obsługiwać graficzne i tekstowe drukarki brajlowskie.** 1. obsłużyć tekstowe drukarki brajlowskie; 2. obsługżyć graficzne drukarki brajlowskie;
Jednostka modułowa **M2.JM3. Sporządzanie korespondencji biurowej.** Treści nauczania: Zasady redagowania pism Elementy składowe pism i zasady ich rozmieszczania Pisemne komunikowanie się z otoczeniem- korespondencja. Ochrona danych osobowych. Zasady sporządzania korespondencji w sprawach handlowych, pracowniczych administracyjnych	**A.24.1** Słuchacz potrafi: **6. przestrzegać zasad sporządzania korespondencji oraz redagowania pism;** 1) scharakteryzować podstawowe reguły, których należy przestrzegać podczas sporządzania pism; 2) sklasyfikować pisma ze względu różnych kryteriów klasyfikacyjnych; 3) wymienić rodzaje blankietów korespondencyjnych; 4) wskazać elementy i części składowe pism; 5) rozróżnić układy graficzne treści pism;	**A.24.1** Słuchacz potrafi: **1. sporządzać różnego rodzaju pisma urzędowe z zastosowaniem techniki komputerowej** **i** **7. sporządzać pisma urzędowe dotyczące funkcjonowania jednostki organizacyjnej;** 1. sporządzić pisma zaadresowane, 2. sporządzić pisma zatytułowane; 3. sporządzić pisma typowe; 4. sporządzić pisma grzecznościowe; 5. sporządzić pisma w sprawach handlowych;

	KPS <u>Słuchacz potrafi:</u> **7.przestrzegać tajemnicy zawodowej;** 1) wskazać przepis prawny regulujący ochronę informacji niejawnych; 2) wskazać przepis prawny regulujący tajemnicę przedsiębiorstwa; 3) określić tajemnicę przedsiębiorstwa; 4) określić informację niejawną; 5) rozróżnić klauzule tajności: ściśle tajne, tajne, poufne, zastrzeżone;	6. sporządzić pisma sprawozdawcze; 7. sporządzić pisma związane z poszukiwaniem pracy; 8. sporządzić pisma w sprawach kadrowych; 9. sporządzić pisma w sprawach administracyjnych; 10. zredagować pisma w różnych układach graficznych; 11. przygotować zaproszenia, bilety wizytowe i foldery; 12. sporządzić szablon dokumentu, blankiet firmowy, folder reklamowy, formularz; **2. obsługiwać oprogramowanie do edycji tekstu, wykonywania obliczeń oraz tworzenia baz danych;** 1. skorzystać z korespondencji seryjnej przy pisaniu pism i adresowaniu kopert; 2. skorzystać z arkusza kalkulacyjnego utworzy bazę danych klientów; 3. edytować dane w bazie danych; 4. modyfikować dane w bazie danych; 5. przefiltrować dane w bazie danych; 6. posortować dane w bazie danych; **6. przestrzegać zasad sporządzania korespondencji oraz redagowania pism;** 1. zastosować zasady redagowania pism; 2. rozmieścić części składowe pisma; **PKZ(A.o)** <u>Słuchacz potrafi:</u> **5. stosować programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań ;** 1) wykorzystać program komputerowy do obsługi sekretariatu; **KPS** <u>Słuchacz potrafi:</u> **1. przestrzegać zasad kultury**

		i etyki; 1) zastosować zasady kultury osobistej; 2) zastosować zasady etyki zawodowej; **2. być kreatywnym i konsekwentnym w realizacji zadań;** 1) dążyć wytrwale do celu; 2) przedstawić własne pomysły w realizacji do realizacji działań; **4. być otwartym na zmiany;** 1) wykazać się otwartością na zmiany w zakresie stosowanych metod i technik pracy **5. radzić sobie ze stresem;** 1) zastosować różne sposoby radzenia sobie ze stresem; **6. aktualizować wiedzę i doskonalić umiejętności zawodowe;** 1) wykorzystać różne źródła informacji w celu doskonalenia umiejętności zawodowych; 2) przejawić gotowość do ciągłego doskonalenia zawodowego; **7. przestrzegać tajemnicy zawodowej;** 1) respektować zasady przestrzegania tajemnicy przedsiębiorstwa; **OMZ** <u>Słuchacz potrafi:</u> **1. planować pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań;** 1) zaplanować pracę zespołu; **2.dobierać osoby do wykonania przydzielonych zadań;** 1) rozdzielić zadania członkom zespołu według umiejętności i kompetencji; **3. kierować wykonaniem przydzielonych zadań;** 1) zmobilizować członków zespołu do terminowego wykonywania zadań; 2) wspomagać osoby realizujące poszczególne zadania; **4. oceniać jakość wykonania przydzielonych zadań;**

		1) monitorować jakość wykonywanych zadań; 2) oceniić jakość wykonanych zadań według przyjętych kryteriów; **5. wprowadzać rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy;** 1) zaproponować zmiany w organizacji pracy mające na celu poprawę jakości pracy; 2) zaproponować rozwiązania techniczne mające na celu poprawę wydajności pracy; **6. komunikować się ze współpracownikami.** 1) wysłuchać argumentów i wyjaśnień współpracowników; 2) argumentować swoje decyzje w rozmowach ze współpracownikami; 3) zastosować właściwe formy podczas komunikacji ze współpracownikami;

Sposób i forma zaliczenia modułu

Moduł (kurs umiejętności zawodowych) **Sporządzanie oraz prowadzenie korespondencji biurowej** kończy się zaliczeniem w formie ustalonej przez podmiot prowadzący kurs. Proponuje się jako warunek zaliczenia uzyskanie co najmniej 50 % punktów możliwych do zdobycia z testu sprawdzającego wiedzę teoretyczną i co najmniej 75 % punktów możliwych do zdobycia z testu sprawdzającego umiejętności praktyczne.

Osoba, która uzyskała zaliczenie, otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kursu umiejętności zawodowych według wzoru określonego w załączniku nr 2 Rozporządzenia MEN z dnia 11 stycznia 2012 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych.

Wykaz literatury

1) Łatka Urszula: Organizacja i technika pracy biurowej. Wydawnictwo Szkolne i Pedagogiczne. Warszawa, 2013;

2) Bień Wioletta, Odrzywałek Sylwia: Pracownia techniki biurowej. Kwalifikacja A.35. Technik ekonomista. Wydawnictwo Szkolne i Pedagogiczne. Warszawa ,2013;
1) Witek Eugeniusz. Technika biurowa. Pracownia ekonomiczna. Podręcznik. Część 1. Wydawnictwa eMPi^2. Poznań, 2014
3) Opracowanie zbiorowe. Redakcja Elżbieta Mitura, Renata Kowalik: Organizacja pracy biurowej, Podręcznik + CD. Wydawnictwo Difin. Warszawa, 2011
4) Wieczorek Zygmunt. Pracownik administracyjno-biurowy. Organizacja pracy, zagrożenia i szkolenia bhp. Wydawnictwo Wiedza i praktyka sp. z o.o. Warszawa, 2014.
5) Instrukcje producenta dotyczące obsługi urządzeń i sprzętu technicznego.

Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

Zajęcia powinny odbywać się w pracownię techniki biurową wyposażonej w: stanowisko komputerowe dla nauczyciela z drukarką sieciową, drukującą w czarnodruku i w znakach pisma Braille'a, ze skanerem i z projektorem multimedialnym oraz stanowiska komputerowe dla uczniów (jeden komputer dla jednego ucznia), wszystkie komputery dostosowane do potrzeb osób niewidomych i słabowidzących, połączone w sieć z dostępem do Internetu i z podłączeniem do drukarki sieciowej, z zainstalowanym pakietem programów biurowych oraz programami specjalistycznymi do obsługi sekretariatu; urządzenia dla niewidomych i słabowidzących: monitory, linijki brajlowskie, powiększalniki, skanery, dyktafony, maszyny do pisania; programy dla niewidomych i słabowidzących: programy odczytujące ekran, syntezatory mowy, programy powiększające ekran, programy powiększająco-mówiące, programy rozpoznające tekst (OCR), programy rozpoznające czarnodruk i znaki pisma Braille'a (OBR), programy do rysowania wypukłego; urządzenia techniki biurowej, w szczególności takie, jak: telefon z automatyczną sekretarką i faksem, skaner, kserokopiarka, niszczarka, bindownica, urządzenia techniki korespondencyjnej do otwierania kopert, składania pism, kopertowania, frankowania, instrukcje obsługi urządzeń, materiały biurowe; formularze dokumentów i dowodów księgowych oraz sprawozdań statystycznych w formie drukowanej w czarnodruku w odpowiednim powiększeniu, w grafice wypukłej lub dostępne w wersji elektronicznej; zestaw przepisów prawa dotyczących prowadzenia korespondencji, jednolity rzeczowy wykaz akt i instrukcje kancelaryjne w formie drukowanej w czarnodruku czcionką odpowiednio powiększoną, w znakach pisma Braille'a lub w wersji

elektronicznej; podręczniki, słowniki i encyklopedie ekonomiczne, prawne oraz dotyczące rachunkowości; słowniki języka polskiego oraz języków obcych, których nauczanie jest prowadzone w szkole, w wersji elektronicznej oraz w formie drukowanej w czarnodruku czcionką odpowiednio powiększoną.

Moduł 3. Obsługiwanie biura

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

Jednostki modułowe	Liczba godzin realizowanych na kursie			
	w formie kształcenia stacjonarnego		w formie kształcenia zaocznego	
	w placówce/ ośrodku	w tym kształcenie na odległość	w placówce/ ośrodku	w tym kształcenie na odległość
M3.JM1. Wykonywanie czynności kancelaryjnych.	110	53*	72	35*
M3.JM2. Prowadzenie sekretariatu.	60		39	
M3.JM3. Organizowanie i przygotowywanie zebrań.	40		26	
Razem	**210**	**53***	**137**	**35***

* Zarówno w kształceniu w fomie stacjonarnej jak i w formie zaocznej zaproponowano minimalną liczbę zajęć prowadzonych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość w wysokości 25 % godzin przeznaczonych na dane kształcenie.

Treści nauczania i opis efektów kształcenia

Treści nauczania	**Opis efektów kształcenia**	
	zawodowego teoretycznego	**zawodowego praktycznego**
Jednostka modułowa **M3.JM1. Wykonywanie czynności kancelaryjnych.** Treści nauczania: Akty prawne regulujące działanie jednostki. Znaczenie i zasady prawidłowego obiegu pism. Elektroniczny i tradycyjny system zarządzania dokumentacją. Czynności kancelaryjne.	**A.24.2** Słuchacz potrafi: **1. opracować instrukcję kancelaryjną;** 1) wymienić części składowe rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej , jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych 2) wskazać grupy podmiotów zobowiązanych do opracowania instrukcji kancelaryjnej; 3) określić, jakie informacje zawierają załączniki do rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów w sprawie	**A.24.2** Słuchacz potrafi: **1. opracować instrukcję kancelaryjną;** 1) posłużyć się terminologią zgodną z rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych; 2) posłużyć się instrukcją kancelaryjną; **2. sporządzać rzeczowy wykaz akt;** 1) posegregować pisma zgodnie z

	instrukcji kancelaryjnej; 4) wskazać wady i zalety Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją-EZD i Systemu tradycyjnego. **2. sporządzać rzeczowy wykaz akt;** 1. wymienić elementy budowy rzeczowego wykazu akt; 2. przedstawić budowę „znaku sprawy"; **6.rozpoznawać struktury organizacyjną jednostki;** 1) wymienić typy struktur organizacyjnych; 2) rozpoznać określony typ struktury organizacyjnej na podstawie schematu;; **7. wykonywać czynności kancelaryjne;** 1. wymienić elementy regulaminu organizacyjnego 2. wymienić podstawowe obowiązki czynności kancelaryjnych; 3. scharakteryzować czynności związane z przyjmowaniem i rozdziałem korespondencji oraz przesyłek; 4. scharakteryzować na czym polega prowadzenie ewidencji korespondencji wpływającej i wysyłanej; 5. scharakteryzować czynności związane z wysyłaniem korespondencji oraz przesyłek;	zasadami rzeczowego wykazu akt; 2) oznaczyć dokumenty „znakiem sprawy" zgodnie z jednolitym wykazem akt; 3) rozpoznać charakter sprawy na podstawie kodu rzeczowego wykazu akt **4. kompletować materiały i akty prawne niezbędne do pracy;** 1. zgromadzi ć materiały i akty prawne niezbędne do wykonywania prac zawodowych; 2. dobrać materiały i akty prawne właściwe do załatwienia określonej sprawy; 3. wskazać przepisy prawa niezbędne do załatwienia określonej sprawy; **6.rozpoznawać struktury organizacyjną jednostki;** 1) wykorzystać strukturę organizacyjną jednostki do wykonywania zadań zawodowych**;** **7. wykonywać czynności kancelaryjne;** 1. udzielić informacji klientom, a w razie potrzeby kierować ich do właściwych komórek organizacyjnych lub stanowisk pracy; 2. sporządzić czystopisy pism oraz ich powielać; 3. narysować schemat obiegu pisma w systemie tradycyjnym; **9.obsługiwać sprzęt i urządzenia techniki biurowej;** 1) obsłużyć urządzenia techniki biurowej w celu wykonywania zadań zawodowych; 2) wykorzystać sprzęt techniki biurowej w pracy biura;
Jednostka modułowa **M3.JM2. Prowadzenie sekretariatu.** Treści nauczania: Schemat struktury organizacyjnej jednostki.	**A.24.2** Słuchacz potrafi: **3. organizować pracę biura lub sekretariatu;** 1) wymienić najważniejsze funkcje nowoczesnego sekretariatu;	**A.24.2** Słuchacz potrafi: **3. organizować pracę biura lub sekretariatu;** 1) prowadzić obowiązki organizacyjno-administracyjne;

Funkcje nowoczesnego sekretariatu. Zasady współpracy z szefem. Rola asystentki w zarządzaniu jednostką organizacyjną. Wpływ pracy sekretariatu na wizerunek jednostki. Etyka zawodowa asystenta. Wysyłanie korespondencji. Prowadzanie rozmów telefonicznych. Organizacja i przygotowanie zebrań. Savoir – vivre pracownika biurowego.	2) scharakteryzować najważniejsze funkcje nowoczesnego sekretariatu; 3) wymienić najważniejsze obowiązki pracownika sekretariatu; 4) określić podstawowe zasady współpracy z szefem; 5) scharakteryzować podstawowe zasady współpracy z szefem; 6) wymienić obowiązki organizacyjno-administracyjne sekretariatu; 7) wymienić obowiązki komunikacyjno-relacyjne sekretariatu; **5. kreować wizerunkiem jednostki organizacyjnej**; 1) uzasadnić, w jaki sposób organizacja i funkcjonowanie sekretariatu wpływa na wizerunek firmy; 2) scharakteryzować część recepcyjną sekretariatu; **6.rozpoznawać strukturę organizacyjną jednostki;** 1) wskazać czynniki wyznaczające zasady budowy struktury organizacyjnej; 2) wymienić zasady budowy struktury organizacyjnej; 3) rozróżnić typy struktur organizacyjnych; 4) wymienić podstawowe struktury organizacyjne sekretariatu; **8.przygotować korespondencję do wysłania pocztą tradycyjną i pocztą elektroniczną;** 1) określić terminy załatwienia spraw; 2) określić formy i zasady sporządzania E-mail służbowych;	2) prowadzić obowiązki komunikacyjno-relacyjne; **5. kreować wizerunkiem jednostki organizacyjnej**; 1) zaaranżować część recepcyjną sekretariatu, **6.rozpoznawanie struktury organizacyjną jednostki;** 1) przyporządkować zadania do odpowiednich komórek organizacyjnych; 2) wykonać w formie graficznej schemat struktury organizacyjnej; **8.przygotować korespondencjędo wysłania pocztą tradycyjną i pocztą elektroniczną;** 1) przygotowywać korespondencję do wysłania; 2) prowadzić dziennik korespondencji; **A.24.1** <u>Słuchacz potrafi:</u> **2. obsługiwać oprogramowanie do edycji tekstu, wykonywania obliczeń oraz tworzenia baz danych;** 1) opracować bazę danych adresowych klientów; 2) sporządzić korespondencję seryjną; 3) zaadresować seryjnie koperty; 4) sporządzić E-mail służbowy; **9. obsługiwać sprzęt i urządzenia techniki biurowej;** 1) obsłużyć urządzenia techniki biurowej 2) wykorzystać sprzęt techniki biurowej w pracy biura; **OMZ(A.o)** <u>Słuchacz potrafi:</u> **5. stosować programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań ;** 1) wykorzystać program komputerowy do obsługi sekretariatu;

Jednostka modułowa **M.3JM3. Organizowanie i przygotowywanie zebrań.** Treści nauczania: Charakter i rodzaje zebrań. Planowanie zebrania Organizacja miejsca zebrania. Organizacja poczęstunku. Formy zawiadomienia o zebraniu i potwierdzenia w nim udziału.	**A.24.2** **Słuchacz potrafi:** **10. przygotować zebrania, narady i konferencje;** 1) wskazywać różne cele przeprowadzania zebrań w jednostce organizacyjnej; 2) scharakteryzować różne rodzaje zebrań; 3) wymienić najważniejsze czynności , które należy wykonać w celu przygotowania zebrania; 4) wskazać elementu porządku zebrania; 5) scharakteryzować zadania pełnione przez przewodniczącego zabrania; 6) wymienić formy zawiadomienia o zebraniu; 7) wskazać informacje, jakie powinny znaleźć się w zaproszeniu telefonicznym, elektronicznym i listownym 8) wskazać różnice pomiędzy różnymi formami zawiadomień o zebraniu; wskazać różne sposoby ustawienia stołów; 9) określić czym różni się zaproszenie masowe od uroczystego; 10) wyjaśnić, kiedy i jak należy potwierdzić przybycie na otrzymane zaproszenie; 11) określić, jakie są możliwości zorganizowania posiłku dla gości; 12) wskazać, o czym należy pamiętać, przygotowując posiłek dla gości;	**A.24.2** **Słuchacz potrafi:** **9. obsługiwać sprzęt i urządzenia techniki biurowej;** 1) zastosować programy komputerowy do wykonywania zadań zawodowych związanych z organizacją i przygotowaniem zebrań; **10. przygotować zebrania, narady i konferencje;** 1) przygotować w zależności od celu zebrania pomieszczenie, w którym odbędzie się zebranie; 2) wymienić najważniejsze czynności , które należy wykonać w celu przygotowania zebrania; 3) sporządzić zawiadomienie o zebraniu w różnych formach; 4) opracować agendę /plan/ harmonogram zebrania; 5) przygotować zebranie słuchaczy; 6) przygotować wyposażenie sali na zebranie; 7) przygotować materiały informacyjne na zebranie; 8) sporządzić protokół, sprawozdanie, notatkę służbową z zebrania; **PKZ(A.o)** **5. stosować programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań ;** 1) zastosować programy komputerowy do wykonywania zadań zawodowych związanych z organizacją i przygotowaniem zebrań; 2) skorzystać z dostępnych baz danych; **KPS** słuchacz potrafi: **1. przestrzegać zasad kultury i etyki;** **2. jest kreatywny i konsekwentny w realizacji zadań;**

		3. przewidywaćskutki podejmowanych działań; **4. jest otwarty na zmiany;** **5) potrafi radzić sobie ze stresem;** **8. potrafi ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania;** **9) potrafi negocjować warunki porozumień;** **10. współpracować w zespole.** **OMZ** **<u>słuchacz potrafi:</u>** **1. planować pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań;** 1) rozdzielić zadania członkom zespołu według umiejętności i kompetencji; **2. dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań;** 1) rozdzielić zadania członkom zespołu według umiejętności i kompetencji **3. kierować wykonaniem przydzielonych zadań;** 1) zmobilizować członków zespołu do terminowego wykonywania zadań; 2) wspomagać osoby realizujące poszczególne **4. oceniać jakość wykonania przydzielonych zadań;** 1) monitorować jakość wykonywanych zadań; 2) ocenić jakość wykonanych zadań według przyjętych kryteriów; **5.wprowadzać rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy;** 1) zaproponować zmiany w organizacji pracy mające na celu poprawę jakości pracy; 2) zaproponować rozwiązania techniczne mające na celu poprawę wydajności pracy; **6. komunikować się ze współpracownikami.** 1) wysłuchać argumentów

		i wyjaśnień współpracowników; 2) argumentować swoje decyzje w rozmowach ze współpracownikami; 3) zastosować właściwe formy podczas komunikacji ze współpracownikami.

Sposób i forma zaliczenia modułu

Moduł (kurs umiejętności zawodowych) **Obsługiwanie biura** kończy się zaliczeniem w formie ustalonej przez podmiot prowadzący kurs. Proponuje się jako warunek zaliczenia uzyskanie co najmniej 50 % punktów możliwych do zdobycia z testu sprawdzającego wiedzę teoretyczną i co najmniej 75 % punktów możliwych do zdobycia z testu sprawdzającego umiejętności praktyczne.
Osoba, która uzyskała zaliczenie, otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kursu umiejętności zawodowych według wzoru określonego w załączniku nr 2 Rozporządzenia MEN z dnia 11 stycznia 2012 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych.

Wykaz literatury

2) Łatka Urszula: Organizacja i technika pracy biurowej. Wydawnictwo Szkolne i Pedagogiczne, Warszawa 2013;
3) Wioletta Bień, Sylwia Odrzywałek. Pracownia techniki biurowej. Kwalifikacja A.35. Technik ekonomista. Wydawnictwo Szkolne i Pedagogiczne, Warszawa 2013;
4) Witek Eugeniusz. Technika biurowa. Pracownia ekonomiczna. Podręcznik. Część 1. Wydawnictwa eMPi^2. Poznań, 2014
5) Opracowanie zbiorowe. Redakcja Elżbieta Mitura, Renata Kowalik: Organizacja pracy biurowej, Podręcznik + CD.. Wydawnictwo Difin , Warszawa 2011

Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

Zajęcia powinny odbywać się w pracownię techniki biurową wyposażonej w: stanowisko komputerowe dla nauczyciela z drukarką sieciową, drukującą w czarnodruku i w znakach pisma Braille'a, ze skanerem i z projektorem multimedialnym oraz stanowiska komputerowe dla uczniów (jeden komputer dla jednego ucznia), wszystkie komputery dostosowane do

potrzeb osób niewidomych i słabowidzących, połączone w sieć z dostępem do Internetu i z podłączeniem do drukarki sieciowej, z zainstalowanym pakietem programów biurowych oraz programami specjalistycznymi do obsługi sekretariatu; urządzenia dla niewidomych i słabowidzących: monitory, linijki brajlowskie, powiększalniki, skanery, dyktafony, maszyny do pisania; programy dla niewidomych i słabowidzących: programy odczytujące ekran, syntezatory mowy, programy powiększające ekran, programy powiększająco-mówiące, programy rozpoznające tekst (OCR), programy rozpoznające czarnodruk i znaki pisma Braille'a (OBR), programy do rysowania wypukłego; urządzenia techniki biurowej, w szczególności takie, jak: telefon z automatyczną sekretarką i faksem, skaner, kserokopiarka, niszczarka, bindownica, urządzenia techniki korespondencyjnej do otwierania kopert, składania pism, kopertowania, frankowania, instrukcje obsługi urządzeń, materiały biurowe; formularze dokumentów i dowodów księgowych oraz sprawozdań statystycznych w formie drukowanej w czarnodruku w odpowiednim powiększeniu, w grafice wypukłej lub dostępne w wersji elektronicznej; zestaw przepisów prawa dotyczących prowadzenia korespondencji, jednolity rzeczowy wykaz akt i instrukcje kancelaryjne w formie drukowanej w czarnodruku czcionką odpowiednio powiększoną, w znakach pisma Braille'a lub w wersji elektronicznej; podręczniki, słowniki i encyklopedie ekonomiczne, prawne oraz dotyczące rachunkowości; słowniki języka polskiego oraz języków obcych, których nauczanie jest prowadzone w szkole, w wersji elektronicznej oraz w formie drukowanej w czarnodruku czcionką odpowiednio powiększoną.

Moduł 4. Stosowanie języka obcego w pracy biurowej

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

Jednostki modułowe	Liczba godzin realizowanych na kursie			
	w formie kształcenia stacjonarnego		w formie kształcenia zaocznego	
	stacjonarnie w placówce/ ośrodku	w tym kształcenie na odległość	stacjonarnie w placówce/ ośrodku	w tym kształcenie na odległość
M4.JM1. Porozumiewanie się w zakresie wykonywania prac biurowych.	50	28*	33	18*
M4.JM2. Sporządzanie korespondencji w języku obcym.	60		39	
Razem	**110**	**28***	**72**	**18***

* Zarówno w kształceniu w fomie stacjonarnej jak i w formie zaocznej zaproponowano minimalną liczbę zajęć prowadzonych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość w wysokości 25 % godzin przeznaczonych na dane kształcenie.

Treści nauczania i opis efektów kształcenia

Treści nauczania	**Opis efektów kształcenia**	
	zawodowego teoretyczne	**zawodowego praktycznego**
Jednostka modułowa **M4.JM1. Porozumiewanie się w zakresie wykonywania prac biurowych.** Treści nauczania: Słownictwo związane z wykonywaniem zadań zawodowych. Obsługa klienta w języku obcym.	**JOZ** Słuchacz potrafi: **1. posługiwać się zasobem środków językowych (leksykalnych, gramatycznych, ortograficznych oraz fonetycznych), umożliwiających realizację zadań zawodowych;**	**JOZ** Słuchacz potrafi: **1. posługiwać się zasobem środków językowych (leksykalnych, gramatycznych, ortograficznych oraz fonetycznych), umożliwiających realizację zadań zawodowych:** 1) posłużyć się podstawową terminologią w zakresie wykonywania prac biurowych; 2) przekazać klientom informacje dotyczące godzin, terminów i dat; 3) udzielić informacji w odpowiedzi na zapytanie; 4) przeprowadzić rozmowę telefoniczną związaną z obsługą klienta; 5) sporządzić notatkę;

		z przeprowadzonej rozmowy telefonicznej; **2.z interpretować wypowiedzi dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych artykułowane powoli i wyraźnie, w standardowej odmianie języka:** 1) porozumieć się ze współpracownikami; 2) przetłumaczyć wypowiedzi osób posługujących się danym językiem; 3) brać czynny udział w zebraniu, dyskusji, konferencji; 4) zastosować zwroty grzecznościowe w języku obcym; 5) odpowiadać i inicjować rozmowy telefoniczne; 6) prezentować informacje o firmie; **4. formułować krótkie i zrozumiałe wypowiedzi oraz teksty pisemne umożliwiające komunikowanie się w środowisku pracy:** 1) zastosować zwroty grzecznościowe w języku obcym; 2) sporządzić notatkę z przeczytanego tekstu lub krótkiej rozmowy; 3) przekazać informacje dotyczące wykonywanych prac; 4) skontaktować się z pracownikami podczas wykonywania zadań zawodowych; **5. korzystać z obcojęzycznych źródeł informacji:** 1) użyć obcojęzyczne zasoby Internetu związane z tematyką zawodową; 2) wyszukać w różnych źródłach informacje dotyczące tematyki zawodowej; 3) skorzystać z obcojęzycznych portali internetowych 4) skorzystać z literatury obcojęzycznej **PKZ(A.o.)**

		5.stosować programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań; 1) skorzystać z programów do tłumaczeń; **OMZ** Słuchacz potrafi: **4. oceniać jakość wykonania przydzielonych zadań;** **6.komunikować się ze współpracownikami;** **KPS** Słuchacz potrafi: **1.przestrzegać zasad kultury i etyki;** **2.być kreatywnym i konsekwentnym w realizacji zadań;** **5. radzić sobie ze stresem;** **6. aktualizować wiedzę i doskonalić umiejętności zawodowe;** **10. współpracować w zespole.**
Jednostka modułowa **M4.JM2.Sporządzanie korespondencji w języku obcym.** Treści Sporządzanie dokumentów w języku obcym Tłumaczenie dokumentów biznesowych.	**JOZ** Słuchacz potrafi: **4. formułować krótkie i zrozumiałe wypowiedzi oraz teksty pisemne umożliwiające komunikowanie się w środowisku pracy:** 1) określić budowę dokumentów stosowanych w innych krajach; 2) scharakteryzować zasady budowy pism w obcych krajach;	**JOZ** Słuchacz potrafi: **3. analizować i interpretować krótkie teksty pisemne dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych;** 1) przetłumaczyć teksty i dokumenty związane z funkcjonowaniem przedsiębiorstwa; 2) przetłumaczyć korespondencję; **4. formułować krótkie i zrozumiałe wypowiedzi oraz teksty pisemne umożliwiające komunikowanie się w środowisku pracy:** 5) zastosować zwroty grzecznościowe w języku obcym; 6) sporządzić notatki z przeczytanego tekstu ; **5. korzystać z obcojęzycznych źródeł informacji:** 5) użyć obcojęzyczne zasoby Internetu związane z tematyką zawodową;

		6) wyszukać w różnych źródłach informacje dotyczące tematyki zawodowej; 7) skorzystać z obcojęzycznych portali internetowych przy wyszukiwaniu przepisów prawnych oraz sporządzaniu pism związanych z tematyką zawodową; 8) skorzystać z literatury obcojęzycznej **PKZ(A.o.)** **5.stosować programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań;** 2) skorzystać z programów do tłumaczeń; **OMZ** <u>Słuchacz potrafi:</u> **4. oceniać jakość wykonania przydzielonych zadań;** 1) monitorować jakość wykonywanych zadań; 2) ocenić jakość wykonanych zadań według przyjętych kryteriów; **KPS** <u>Słuchacz potrafi:</u> **1.przestrzegać zasad kultury i etyki;** 1) zastosować zasady kultury osobistej; 2) zastosować zasady etyki zawodowej; **2.być kreatywnym i konsekwentnym w realizacji zadań;** 1) dążyć wytrwale do celu; 2) przedstawić własne pomysły w realizacji do realizacji działań **5. radzić sobie ze stresem;** 1) zastosować różne sposoby radzenia sobie ze stresem; **6. aktualizować wiedzę i doskonalić umiejętności zawodowe;** 1) wykorzystać różne źródła informacji w celu doskonalenia umiejętności zawodowych; 2) przejawiać gotowość do

		ciągłego doskonalenia zawodowego **10. współpracować w zespole.** 1) doskonalić swoje umiejętności komunikacyjne; 2) uwzględnić pomysły i opinie innych członków zespołu; 3) zmodyfikować działania w oparciu o wspólnie wypracowane stanowisko; 4) rozwiązać konflikty powstałe w zespole**.**

Sposób i forma zaliczenia modułu

Moduł (kurs umiejętności zawodowych) **Stosowanie języka obcego w pracy biurowej** kończy się zaliczeniem w formie ustalonej przez podmiot prowadzący kurs. Proponuje się jako warunek zaliczenia uzyskanie co najmniej 50 % punktów możliwych do zdobycia z testu sprawdzającego wiedzę teoretyczną i co najmniej 75 % punktów możliwych do zdobycia z testu sprawdzającego umiejętności praktyczne.

Osoba, która uzyskała zaliczenie, otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu umiejętności zawodowych według wzoru określonego w załączniku nr 2 Rozporządzenia MEN z dnia 11 stycznia 2012 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych.

Wykaz literatury

1. Badowska-Kionka Joanna; Język angielski zawodowy w branży ekonomicznej. Zeszyt ćwiczeń. Wydawnictwo WSiP. Warszawa, 2016
2. Badowska-Kionka Joanna, Długokęcka Joanna; Język niemiecki w branży ekonomicznej. Zeszyt ćwiczeń. Wydawnictwo WSiP. Warszawa 2013

Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

Zajęcia powinny odbywać się w pracownię techniki biurową wyposażonej w: stanowisko komputerowe dla nauczyciela z drukarką sieciową, drukującą w czarnodruku i w znakach pisma Braille'a, ze skanerem i z projektorem multimedialnym oraz stanowiska komputerowe dla uczniów (jeden komputer dla jednego ucznia), wszystkie komputery dostosowane do potrzeb osób niewidomych i słabowidzących, połączone w sieć z dostępem do Internetu

i z podłączeniem do drukarki sieciowej, z zainstalowanym pakietem programów biurowych oraz programami specjalistycznymi do obsługi sekretariatu; urządzenia dla niewidomych i słabowidzących: monitory, linijki brajlowskie, powiększalniki, skanery, dyktafony, maszyny do pisania; programy dla niewidomych i słabowidzących: programy odczytujące ekran, syntezatory mowy, programy powiększające ekran, programy powiększająco-mówiące, programy rozpoznające tekst (OCR), programy rozpoznające czarnodruk i znaki pisma Braille'a (OBR), programy do rysowania wypukłego; urządzenia techniki biurowej, w szczególności takie, jak: telefon z automatyczną sekretarką i faksem, skaner, kserokopiarka, niszczarka, bindownica, urządzenia techniki korespondencyjnej do otwierania kopert, składania pism, kopertowania, frankowania, instrukcje obsługi urządzeń, materiały biurowe; formularze dokumentów i dowodów księgowych oraz sprawozdań statystycznych w formie drukowanej w czarnodruku w odpowiednim powiększeniu, w grafice wypukłej lub dostępne w wersji elektronicznej; zestaw przepisów prawa dotyczących prowadzenia korespondencji, jednolity rzeczowy wykaz akt i instrukcje kancelaryjne w formie drukowanej w czarnodruku czcionką odpowiednio powiększoną, w znakach pisma Braille'a lub w wersji elektronicznej; podręczniki, słowniki i encyklopedie ekonomiczne, prawne oraz dotyczące rachunkowości; słowniki języka polskiego oraz języków obcych, których nauczanie jest prowadzone w szkole, w wersji elektronicznej oraz w formie drukowanej w czarnodruku czcionką odpowiednio powiększoną.

Moduł 5: Podejmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej

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

Jednostki modułowe	Liczba godzin realizowanych na kursie			
	w formie stacjonarnej		w formie zaocznej (65%)	
	stacjonarnie w placówce/ ośrodku	w tym kształcenie na odległość	stacjonarnie w placówce /ośrodku	w tym kształcenie na odległość
M5.JM1. Stosowanie przepisów prawa w działalności gospodarczej i przepisów prawa podatkowego.	40	45*	26	30*
M5.JM2.Funkcjonowanie przedsiębiorstwa na rynku.	60		39	
M5.JM3. Określanie przydatności badań statystycznych.	25		17	
M5.JM4. Organizowanie działań marketingowych.	25		17	
M5.JM5. Stosowanie przepisów prawa pracy i ochrony danych.	30		20	
Razem	**180**	**45***	**119***	**30***

* Zarówno w kształceniu w fomie stacjonarnej jak i w formie zaocznej zaproponowano minimalną liczbę zajęć prowadzonych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość w wysokości 25 % godzin przeznaczonych na dane kształcenie.

Treści nauczania i opis efektów kształcenia

Treści nauczania	**Opis efektów kształcenia**	
	zawodowego teoretycznego	**zawodowego praktycznego**
Jednostka modułowa **M5.JM1. Stosowanie przepisów prawa w działalności gospodarcze i przepisów prawa podatkowego.** Treści nauczania: Akty normatywne i ich hierarchia. Podstawowe pojęcia z zakresu prawa gospodarczego Podział jednostek ze względu na własność i rodzaj działalności.	**PDG** słuchacz potrafi: **2. stososować przepisy** prawa pracy, przepisy prawa dotyczące ochrony danych osobowych oraz **przepisy prawa podatkowego i** prawa autorskiego; 1) rozróżnić podstawowe pojęcia z zakresu ordynacji podatkowej: podatek, obowiązek podatkowy, zobowiązanie podatkowe, inkasent; termin płatności,… 2) scharakteryzować cechy podatku; 3) określić konsekwencje wynikające	**PDG** słuchacz potrafi: **2. stosować przepisy** prawa pracy, przepisy prawa dotyczące ochrony danych osobowych oraz **przepisy prawa podatkowego i** prawa autorskiego; 1) zastosować przepisy prawa podatkowego; **3. stosować przepisy prawa dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej;** 1) skorzystać z przepisów prawa dotyczących prowadzenia

Prawo ochrony konkurencji. Swoboda działalności gospodarczej. Ordynacji podatkowa System opodatkowania przedsiębiorców.	z niewywiązywania się z zobowiązań podatkowych; 4) wskazać okoliczności powstania zobowiązań podatkowych; 5) określić źródła powstania zobowiązań podatkowych; 6) scharakteryzować obowiązki podatkowe przedsiębiorców; 7) wskazać organy uczestniczące w postępowaniu podatkowym; **3.stosować przepisy prawa dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej;** 1) zidentyfikować przepisy dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej; 2) wyjaśnić podobieństwa i różnice prawa gospodarczego i innych gałęzi prawa; 3) scharakteryzować prawa i obowiązki producenta, sprzedawcy i konsumenta; 4) scharakteryzować rolę i zadania KRS; 5) scharakteryzować rolę i zadania rejestru podmiotów gospodarczych; 6) przewidzieć konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania przepisów prawa dotyczącego prowadzenia działalności gospodarczej;	działalności gospodarczej; 2) zastosować przepisy prawa dotyczące rozpoczęcia prowadzenia działalności gospodarczej;
Jednostka modułowa **M5.JM2.Funkcjonowanie przedsiębiorstw na rynku.** Treści nauczania: Przedmiot i zakres ekonomii. Podstawy funkcjonowania przedsiębiorstw. Podejmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej. Koszty i przychody w przedsiębiorstwie. Biznesplan jako narzędzie planistyczne.	**PKZ(A.o.)** Słuchacz potrafi: **1. posługiwać się pojęciami z zakresu mikroekonomii i makroekonomii:** 1) określić obszar zainteresowań mikro- i makroekonomii; 2) rozróżnić kategorie mikro i makroekonomiczne; 3) scharakteryzować rynek, wskazać jego elementy i funkcje; 4) wymienić i scharakteryzować czynniki kształtujące popyt i podaż; 5) scharakteryzować czynniki wpływające na elastyczność popytu i podaży; 6) wskazać sposoby i metody	**PKZ(A.o.)** Słuchacz potrafi: **1. posługiwać się pojęciami z zakresu mikroekonomii i makroekonomii:** 1) ustalić koszt alternatywny; 2) wyznaczyć krzywą popytu i podaży; 3) wyjaśnić konieczność dokonywania wyborów ekonomicznych; **PDG** Słuchacz potrafi: **1. posługiwać się pojęciami z obszaru funkcjonowania gospodarki rynkowej;** 1) rozróżnić małe, średnie i duże

	mierzenia elastyczności popytu i podaży; 7) scharakteryzować efekt Veblena i Giffena; 8) określić rolę ceny w gospodarce rynkowej; 9) scharakteryzować krzywą obojętności; 10) rozróżnić dobra komplementarne i substytucyjne; 11) scharakteryzować stopę substytucji; 12) wyjaśnić pojęcia: produkt, inwestycje, oszczędności, inflacja, bezrobocie, równowaga zewnętrzna; 13) rozróżnić poszczególne fazy cyklu gospodarczego; 14) scharakteryzować efekty gospodarcze; 15) wyjaśnić konieczność dokonywania wyborów ekonomicznych; **PDG** <u>Słuchacz potrafi:</u> **3. stosować przepisy prawa dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej;** 1) zidentyfikować przepisy dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej; 2) przewidywać konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania przepisów z zakresu prowadzenia działalności gospodarczej; **4) rozróżniać przedsiębiorstwa i instytucje występujące w branży i powiązania między nimi:** 1) zidentyfikować przedsiębiorstwa działające na równych szczeblach działalności; 2) określać elementy bezpośredniego i pośredniego otoczenia przedsiębiorstwa; 3) wyjaśniać formy organizacyjne zrzeszania się przedsiębiorstw; **7. przygotować dokumentację niezbędną do uruchomienia i prowadzenia działalności**	przedsiębiorstwo; 2) określić formy własności organizacji: własność indywidualna, spółdzielcza, komunalna, państwowa, spółka prawa cywilnego, różnego rodzaju spółki występujące w kodeksie handlowym i kodeksie cywilnym; 3) wyjaśnić cele i funkcje przedsiębiorstwa: ekonomiczne, techniczne, społeczne; 4) określić znaczenie zasobów produkcyjnych, finansów przedsiębiorstwa, produkcji; 5) scharakteryzować problem samofinansowania i samodzielności przedsiębiorstwa; 6) rozróżnić rodzaje decyzji produkcyjnych przy zastosowaniu kryterium produkcyjnego; 7) wymienić czynniki wpływające na wybór rodzajów działalności; 8) wyjaśnić konieczność stosowania kryteriów klasyfikowania przedsiębiorstw tj.: wielkość przedsiębiorstwa, formę własności, rodzaj działalność wg PKD, formę prawną; 9) scharakteryzować pojęcie konkurencji i wyjaśnić jej znaczenie; 10) wskazać współzależności działających na rynku podmiotów gospodarczych; 11) określić czynniki zagrożeń i szans przedsiębiorstwa; **2. stosować przepisy prawa pracy, przepisy prawa dotyczące ochrony danych osobowych oraz przepisy prawa podatkowego i prawa autorskiego;** 1) zastosować przepisy prawa pracy, przepisy o ochronie danych osobowych i prawa autorskiego;

	gospodarczej: 1) wskazać funkcje biznes planu; 2) wskazać etapy tworzenia biznesplanu; 3) scharakteryzować elementy biznesplanu; **11. optymalizować koszty i przychody prowadzonej działalności gospodarczej;** 1) wyjaśnić pojęcie kosztu i przychodów w działalności gospodarczej; 2) rozróżnić rodzaje kosztów w działalności gospodarczej, 3) rozróżnić rodzaje przychodów w działalności gospodarczej. 4) określić procedurę ustalania wyniku finansowego przedsiębiorstw;	**3. stosować przepisy prawa dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej:** 1) zastosować przepisy ustawy prawo działalności gospodarczej; 2) zastosować przepisy kodeksu spółek handlowych; 3) dokonać analizy kredytów na działalność gospodarczą oferowanych przez różne banki**;** **5. analizować działania prowadzone przez przedsiębiorstwa funkcjonujące w branży;** 1) dokonać analizy działalności na rynku; 2) określić czynniki działalności firmy na rynku konkurencji doskonałej, monopolu, oligopolu, duopolu; 3) dokonać analizy kosztów produkcji firm działających w branży; **6. inicjować wspólne przedsięwzięcia z różnymi przedsiębiorstwami z branży;** **7. przygotować dokumentację niezbędną do uruchomienia i prowadzenia działalności gospodarczej:** 1) dokonać analizy otoczenia rynkowego; 2) sporządzić analizę SWOT, 3) dokonać wyborów ekonomicznych, 4) sporządzić biznesplan przedsięwzięcia (np. firmy, produktu); 5) sporządzić dokumenty związane z prowadzeniem działalności gospodarczej; 6) sporządzić dokumenty związane z prowadzeniem działalności gospodarczej; 7) dokonać oceny biznesplanu; **8. prowadzić korespondencję związaną z prowadzeniem działalności gospodarczej;** 1) przyjąć i wysłać

		korespondencję; 2) sporządzić pisma związane z prowadzoną działalnością gospodarczą **9. obsługiwać urządzenia biurowe oraz stosować programy komputerowe wspomagające prowadzenie działalności gospodarczej:** 1) skorzystać ze strony internetowej CEIDG Ministerstwa Rozwoju w celu sporządzenia wniosku w celu założenia działalności gospodarczej; **11.optymalizować koszty i przychody prowadzonej działalności gospodarczej:** 1. skalkulować koszt organizacji zebrania; 2. zoptymalizować koszt organizacji zebrania; 3. skalkulować koszt organizacji zebrania; 4. zoptymalizować koszt organizacji zebrania; 5. określić wpływ kosztów i przychodów na wynik finansowy; 6. obliczyć wynik na działalności gospodarczej przedsiębiorstwa; <u>KPS</u> <u>Słuchacz potrafi:</u> **1. planować pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań;** 1) zaplanować pracę zespołu; **2.dobierać osoby do wykonania przydzielonych zadań;** 1) rozdzielić zadania członkom zespołu według umiejętności i kompetencji; **3. kierować wykonaniem przydzielonych zadań;** 1) zmobilizować członków zespołu do terminowego wykonywania zadań; 2) wspomagać osoby realizujące poszczególne zadania; **4. oceniać jakość wykonania przydzielonych zadań;**

		1) monitorować jakość wykonywanych zadań; 2) ocenić jakość wykonanych zadań według przyjętych kryteriów; **5. wprowadzać rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy;** 1) zaproponować zmiany w organizacji pracy mające na celu poprawę jakości pracy; 2) zaproponować rozwiązania techniczne mające na celu poprawę wydajności pracy; **6. komunikować się ze współpracownikami;** 1) zinterpretować komunikaty werbalne i niewerbalne; 2) wysłuchać argumentów i wyjaśnień współpracowników; 3) argumentować swoje decyzje w rozmowach ze współpracownikami; 4) kształtować prawidłowe relacje z pracownikami; kontrahentami i innymi osobami; **KPS** <u>Słuchacz potrafi:</u> **1. przestrzegać zasad kultury i etyki;** 1) zastosować normy i reguły obyczajowe w kontaktach międzyludzkich; 2) zastosować zasady etyki zawodowej; 3) dostosować wygląd zewnętrzny do sytuacji zawodowej; **2. być kreatywnym i konsekwentnym w realizacji zadań;** 1) dążyć wytrwale do celu; 2) przedstawić własne pomysły w realizacji do realizacji działań; **4. być otwartym na zmiany;** 1) wykazać się otwartością na zmiany w zakresie stosowanych metod i technik pracy **5. radzić sobie ze stresem;** 1) stosować sposoby radzenia

		sobie ze stresem; **6. aktualizować wiedzę i doskonalić umiejętności zawodowe;** 1) wykorzystać różne źródła informacji w celu doskonalenia umiejętności zawodowych; 2) przejawiać gotowość do ciągłego doskonalenia zawodowego; **7. przestrzegać tajemnicy zawodowej;** 1) respektować zasady przestrzegania tajemnicy służbowej; **8. ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania;** 1) ponosić odpowiedzialność za podjęte działania; 2) wyciągnąć wnioski z podjętych działań; **10. współpracować w zespole**. 1) doskonalić swoje umiejętności komunikacyjne; 2) uwzględnić pomysły i opinie innych członków zespołu; 3) zmodyfikować działania w oparciu o wspólnie wypracowane stanowisko; 4) rozwiązać konflikty powstałe w zespole.
Jednostka modułowa **M5.JM3. Stosowanie badań statystycznych.** Treści nauczania: Przedmiot i zadania statystyki. Podstawowe pojęcia przedmiotu badań statystyki. Rodzaje badań statystycznych.	**PKZ(A.o)** Słuchacz potrafi: **4. rozróżniać rodzaje badań statystycznych oraz określa ich przydatność:** 1. określić przedmiot i rolę statystyki 2. rozróżnić pojęcia dotyczące przedmiotu badania statystycznego: jednostka statystyczna, zbiorowość statystyczna; cecha statystyczna, badanie pełne, badanie częściowe, losowy dobór próby; 3. rozróżnić podstawowe miary statystyczne: wskaźniki struktury współczynniki natężenia, miary tendencji centralne(średnia arytmetyczna, dominanta, mediana);	**OMZ** Słuchacz potrafi: **1. planować pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań;** 2) zaplanować pracę zespołu; **2.dobierać osoby do wykonania przydzielonych zadań;** 2) rozdzielić zadania członkom zespołu według umiejętności i kompetencji; **3. kierować wykonaniem przydzielonych zadań;** 3) zmobilizować członków zespołu do terminowego wykonywania zadań; 4) wspomóc osoby realizujące poszczególne zadania; **4. oceniać jakość wykonania przydzielonych zadań;**

	4. zidentyfikować rodzaje badań statystycznych: pełne, częściowe, reprezentacyjne, szacunek statystyczny; 5. zinterpretować wyniki zaprezentowanego badania statystycznego przedstawionego w formie opisowej, tabelarycznej i graficznej; 6. określić przydatność przeprowadzonego badania statystycznego.	3) monitorować jakość wykonywanych zadań; 4) ocenić jakość wykonanych zadań według przyjętych kryteriów; **5. wprowadzać rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy;** 3) zaproponować zmiany w organizacji pracy mające na celu poprawę jakości pracy; 4) zaproponować rozwiązania techniczne mające na celu poprawę wydajności pracy; **6. komunikować się ze współpracownikami;** 5) zinterpretować komunikaty werbalne i niewerbalne; 6) wysłuchać argumentów i wyjaśnień współpracowników; 7) argumentować swoje decyzje w rozmowach ze współpracownikami; 8) kształtować prawidłowe relacje z pracownikami; kontrahentami i innymi osobami; **KPS** <u>Słuchacz potrafi:</u> **1. przestrzegać zasad kultury i etyki;** 4) stosować normy i reguły obyczajowe w kontaktach międzyludzkich; 5) stosować zasady etyki zawodowej; 6) dostosować wygląd zewnętrzny do sytuacji zawodowej; **2. być kreatywnym i konsekwentnym w realizacji zadań;** 3) dążyć wytrwale do celu; 4) przedstawić własne pomysły w realizacji do realizacji działań; **4. być otwartym na zmiany;** 2) wykazać się otwartością na zmiany w zakresie stosowanych metod i technik pracy **5. radzić sobie ze stresem;** 2) zastosować sposoby radzenia

		sobie ze stresem; **6. aktualizować wiedzę i doskonalić umiejętności zawodowe;** 3) wykorzystać różne źródła informacji w celu doskonalenia umiejętności zawodowych; 4) przejawiać gotowość do ciągłego doskonalenia zawodowego; **7. przestrzegać tajemnicy zawodowej;** 2) respektować zasady przestrzegania tajemnicy służbowej; **8. ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania;** 3) ponosić odpowiedzialność za podjęte działania; 4) wyciągnąć wnioski z podjętych działań; **9. negocjować warunki porozumień;** 1) zastosować techniki negocjacyjne; 2) zachować się asertywnie; 3) zaproponować alternatywne rozwiązania; **10. współpracować w zespole**. 5) doskonalić swoje umiejętności komunikacyjne; 6) uwzględnić pomysły i opinie innych członków zespołu; 7) zmodyfikować działania w oparciu o wspólnie wypracowane stanowisko; 8) rozwiązać konflikty powstałe w zespole**.**
Jednostka modułowa **M5.JM4. Organizowanie działań marketingowych.** <u>Treści nauczania:</u> Pojęcie i rola marketingu. Narzędzia marketingu mix. Badania marketingowe jako źródło wiedzy o rynku i nabywcach. Strategia marketingowa jednostki organizacyjnej.	**PKZ(A.o)** **2) określać znaczenie marketingu w działalności reklamowej oraz rozróżnia jego elementy;** 1) rozróżnić elementy marketingu MIX; 2) określić znaczenie marketingu w działalności reklamowej; **PDG** **10. planować i podejmować działania**	**PDG** **10. planować i podejmować działania marketingowe prowadzonej działalności gospodarczej:** 1) dobrać działania marketingowe do prowadzonej działalności 2) przeprowadzić pomiar badań marketingowych; 3) opracować kwestionariusz badania ankietowego

	marketingowe prowadzonej działalności gospodarczej: 1) określić techniki pozyskiwania informacji w jednostce organizacyjnej 2) rozróżnić typy i metody badań marketingowych; 3) scharakteryzować podstawowe narzędzia marketingu (produkt, cena, dystrybucja, promocja) 4) określić związek między narzędziami marketingu a prowadzoną działalnością; 5) wymienić źródła informacji wykorzystywanych w badaniach marketingowych;	dotyczącego potrzeb klientów; 4) zaprezentować wyniki badań marketingowych; 5) zastosować podstawowe techniki mierzenia efektywności działań marketingowych; 6) zanalizować potrzeby klientów na podstawie przeprowadzonych badań ankietowych; **OMZ** <u>Słuchacz potrafi:</u> **1. planować pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań;** 1. zaplanować pracę zespołu; **2.dobierać osoby do wykonania przydzielonych zadań;** 1. rozdzielić zadania członkom zespołu według umiejętności i kompetencji; **3. kierować wykonaniem przydzielonych zadań;** 1) zmobilizować członków zespołu do terminowego wykonywania zadań; 2) wspomóc osoby realizujące poszczególne zadania; **4. oceniać jakość wykonania przydzielonych zadań;** 1) monitorować jakość wykonywanych zadań; 2) ocenić jakość wykonanych zadań według przyjętych kryteriów; **5. wprowadzać rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy;** 1) zaproponować zmiany w organizacji pracy mające na celu poprawę jakości pracy; 2) zaproponować rozwiązania techniczne mające na celu poprawę wydajności pracy; **6. komunikować się ze współpracownikami;** 1) zinterpretować komunikaty werbalne i niewerbalne; 2) wysłuchać argumentów i wyjaśnień współpracowników;

		3) argumentować swoje decyzje w rozmowach ze współpracownikami; 4) kształtować prawidłowe relacje z pracownikami; kontrahentami i innymi osobami; **KPS** <u>Słuchacz potrafi:</u> **1. przestrzegać zasad kultury i etyki;** 1) stosować normy i reguły obyczajowe w kontaktach międzyludzkich; 2) stosować zasady etyki zawodowej; 3) dostosować wygląd zewnętrzny do sytuacji zawodowej; **2. być kreatywnym i konsekwentnym w realizacji zadań;** 1) dążyć wytrwale do celu; 2) przedstawić własne pomysły w realizacji do realizacji działań; **4. być otwartym na zmiany;** 1) wykazać się otwartością na zmiany w zakresie stosowanych metod i technik pracy **5. radzić sobie ze stresem;** 1) wykorzystać różne sposoby radzenia sobie ze stresem; **6. aktualizować wiedzę i doskonalić umiejętności zawodowe;** 1) wykorzystać różne źródła informacji w celu doskonalenia umiejętności zawodowych; 2) przejawiać gotowość do ciągłego doskonalenia zawodowego; **7. przestrzegać tajemnicy zawodowej;** 1) respektować zasady przestrzegania tajemnicy służbowej; **8. ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania;** 1) ponosić odpowiedzialność za podjęte działania; 2) wyciągnąć wnioski z podjętych działań;

		9. negocjować warunki porozumień; 1) zastosować różne techniki negocjacyjne; 2) zachować się asertywnie; 3) proponować alternatywne rozwiązania; **10. współpracować w zespole**. 1) doskonalić swoje umiejętności komunikacyjne; 2) uwzględnić pomysły i opinie innych członków zespołu; 3) zmodyfikować działania w oparciu o wspólnie wypracowane stanowisko; 4) rozwiązać konflikty powstałe w zespole**.**
Jednostka modułowa **M5.JM5. Stosowanie przepisów prawa pracy i ochrony danych.** Treści Przedmiot i źródła prawa pracy. Nawiązywanie i rozwiązywanie stosunku pracy. Obowiązki pracownika i pracodawcy. Czas pracy. Wynagrodzenie za pracę. Źródła prawa ochrony pracy. Przepisy dotyczące odszkodowań z tytuły wypadków przy pracy i choroby zawodowej. Prawo autorskie. Prawo o ochronie danych osobowych.	**PKZ(A.o) , PDG** Słuchacz potrafi: **PKZ(A.o)** **3. stosować przepisy prawa dotyczące tajemnicy służbowej oraz ochrony danych osobowych** **i** **PDG** **2. stosować przepisy prawa pracy, przepisy prawa dotyczące ochrony danych osobowych** oraz przepisy prawa podatkowego **i prawa autorskiego;** 1) scharakteryzować podstawowe zasady prawa pracy; 2) wyjaśnić odpowiedzialność porządkową i materialną pracowników; 3) określić konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania przepisów o ochronie danych osobowych; 4) określić konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania przepisów prawa pracy; 5) określić konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania przepisów prawa autorskiego; **6)** określić zakres ochrony praw autorskich;	**PKZ(A.o) , PDG** Słuchacz potrafi: **PKZ(A.o)** **3. stosować przepisy prawa dotyczące tajemnicy służbowej oraz ochrony danych osobowych;** **i** **PDG** **2. stosować przepisy prawa pracy, przepisy prawa dotyczące ochrony danych osobowych** oraz przepisy prawa podatkowego **i prawa autorskiego;** 1) zastosować przepisy prawa pracy, 2) zastosować przepisy o ochronie danych osobowych 2) zastosować przepisy prawa autorskiego;

Sposób i forma zaliczenia modułu

Moduł (kurs umiejętności zawodowych) **Podejmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej** kończy się zaliczeniem w formie ustalonej przez podmiot prowadzący kurs. Proponuje się jako warunek zaliczenia uzyskanie co najmniej 50 % punktów możliwych do uzyskania z testu sprawdzającego wiedzę teoretyczną i co najmniej 75 % punktów możliwych do uzyskania z testu sprawdzającego umiejętności praktyczne.

Osoba, która zaliczyła moduł/kurs otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kursu umiejętności zawodowych według wzoru określonego w załączniku nr 2 Rozporządzenia MEN z dnia 11 stycznia 2012 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych.

Wykaz literatury

1) Gorzelany Teresa, Aue Wiesława; Prowadzenie działalności gospodarczej. Wydawnictwo WSiP. Warszawa 2013
2) Maksimowicz-Ajchel Alicja: Zarys statystyki. Podręcznik do nauczania zawodu w branży ekonomicznej. Wydawnictwo WSiP. Warszawa 2016
3) Szulc Halina, Florek Magdalena, Janiszewska Karolina, Żyminkowski Tomasz ; Marketing w działalności gospodarczej. Wydawnictwo WSiP. Warszawa, 2015

Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

Zajęcia powinny odbywać się w pracownię techniki biurową wyposażonej w: stanowisko komputerowe dla nauczyciela z drukarką sieciową, drukującą w czarnodruku i w znakach pisma Braille'a, ze skanerem i z projektorem multimedialnym oraz stanowiska komputerowe dla uczniów (jeden komputer dla jednego ucznia), wszystkie komputery dostosowane do potrzeb osób niewidomych i słabowidzących, połączone w sieć z dostępem do Internetu i z podłączeniem do drukarki sieciowej, z zainstalowanym pakietem programów biurowych oraz programami specjalistycznymi do obsługi sekretariatu; urządzenia dla niewidomych i słabowidzących: monitory, linijki brajlowskie, powiększalniki, skanery, dyktafony, maszyny do pisania; programy dla niewidomych i słabowidzących: programy odczytujące ekran, syntezatory mowy, programy powiększające ekran, programy powiększająco-mówiące, programy rozpoznające tekst (OCR), programy rozpoznające czarnodruk i znaki pisma

Braille'a (OBR), programy do rysowania wypukłego; urządzenia techniki biurowej, w szczególności takie, jak: telefon z automatyczną sekretarką i faksem, skaner, kserokopiarka, niszczarka, bindownica, urządzenia techniki korespondencyjnej do otwierania kopert, składania pism, kopertowania, frankowania, instrukcje obsługi urządzeń, materiały biurowe; formularze dokumentów i dowodów księgowych oraz sprawozdań statystycznych w formie drukowanej w czarnodruku w odpowiednim powiększeniu, w grafice wypukłej lub dostępne w wersji elektronicznej; zestaw przepisów prawa dotyczących prowadzenia korespondencji, jednolity rzeczowy wykaz akt i instrukcje kancelaryjne w formie drukowanej w czarnodruku czcionką odpowiednio powiększoną, w znakach pisma Braille'a lub w wersji elektronicznej; podręczniki, słowniki i encyklopedie ekonomiczne, prawne oraz dotyczące rachunkowości; słowniki języka polskiego oraz języków obcych, których nauczanie jest prowadzone w szkole, w wersji elektronicznej oraz w formie drukowanej w czarnodruku czcionką odpowiednio powiększoną.

Moduł 6: Wykonywanie zadań zawodowych u pracodawcy (praktyka zawodowa)

Praktyka zawodowa realizowana w podmiocie zapewniającym rzeczywiste warunki pracy właściwe dla nauczanej kwalifikacji u pracodawcy.

Treści nauczania i opis efektów kształcenia

Treści nauczania	**Opis efektów kształcenia dla kształcenie zawodowego teoretycznego i praktycznego.**
Szkolenia w dziedzinie bhp pracowników biurowych Instruktaż ogólny i stanowiskowy pracownika BHP. Ocena zagrożeń i ryzyka zawodowego pracownika zatrudnionego przy obsłudze komputera. Organizacja i wyposażenie stanowiska pracy biurowej w aspekcie ergonomii. Struktura organizacyjna jednostki. Obsługiwanie urządzeń techniki biurowej. Sporządzanie korespondencji biurowej. Segregowanie dokumentów. Procedury postępowania z dokumentami tajnymi i poufnymi. Prowadzenie sekretariatu. Obsługa sekretariatu. Przygotowanie i organizacja zebrań. Zasady savoir-vivre'u w środowisku pracy i w obsłudze klientów	Słuchacz potrafi: 1) zastosować przepisy BHP na stanowisku pracy; 2) określić strukturę pisma urzędowego; 3) zredagować protokoły, notatki , spotkania; 4) przeanalizować zarządzenia, regulaminy, ogólniki; 5) zeskanować dokumenty; 6) powielić dokumenty; 7) sklasyfikować pisma 8) zastosować styl urzędowy przy formułowaniu treści pisma; 9) sporządzić pisma dotyczące ubiegania się o pracę, 10) sporządzić pisma związane z korespondencją w sprawach administracyjnych 11) sporządzić pisma w sprawach handlowych; 12) przeanalizować schemat obiegu dokumentów; 13) rozpoznać system kancelaryjny; 14) posłużyć się instrukcją kancelaryjną 15) przeanalizować schemat organizacyjny jednostki; 16) sporządzić harmonogram spotkań; 17) skalkulować koszty organizacji zebrania; 18) opracować program zebrania; 19) zastosować zasady savoir- vivre'u w kontaktach między pracownikami; 20) ocenić jakość wykonania przydzielonych zadań; 21) wprowadzić rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy; 22) skomunikować się ze współpracownikami. 23) przestrzegać zasad kultury i etyki; 24) być kreatywnym i konsekwentnym w realizacji zadań; 25) radzić sobie ze stresem;

Sposób i forma zaliczenia wykonywania zadań zawodowych u pracodawcy (praktyki zawodowej)

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

Wykaz literatury

Wewnętrzne instrukcje i zarządzenia i regulaminy obowiązujące w jednostce, w której słuchacz wykonuje zadania zawodowe u pracodawcy (praktykę zawodową).

Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

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

7. Sposób i forma zaliczenia kwalifikacyjnego kursu zawodowego A.24 Wykonywanie prac biurowych

Słuchacz uzyska zaliczenie kwalifikacyjnego kursu zawodowego A.24 Wykonywanie prac biurowych w momencie zaliczenia wszystkich obowiązujących modułów i wykonania zadań zawodowych u pracodawcy (praktyki zawodowej).

Dyplom potwierdzający kwalifikacje zawodowe w zawodzie nauczanym na poziomie technika może uzyskać osoba, która posiada wykształcenie minimum średnie.

Dyplom potwierdzający kwalifikacje zawodowe wydaje się na wniosek osoby spełniającej wyżej opisane warunki złożony do dyrektora okręgowej komisji egzaminacyjnej, który wydał świadectwo potwierdzające ostatnią kwalifikację wyodrębnioną w danym zawodzie.

8. Załączniki

Załącznik nr 1. Przykładowa obudowa zajęć prowadzonych na odległość

Temat: **Komunikacja przez telefon.**

(realizowany w ramach jednostki modułowej: M3.JM2. Prowadzenie sekretariatu.)

1. Dobre maniery podczas przeprowadzania rozmowy telefonicznej
2. Sposób mówienia przez telefon
3. Bariery w rozmowie telefonicznej

Po zakończeniu zajęć uczestnik będzie potrafił:

1) wymienić kluczowe zasady savoir vivre"u w pracy z telefonem;
2) scharakteryzować elementy na które należy zwrócić szczególną uwagę podczas rozmowy telefonicznej;
3) wskazać główne bariery w rozmowie telefonicznej i jak ich unikać

Materiał nauczania w postaci pliku PDF

Temat zajęć: Komunikacja przez telefon

1. Dobre maniery podczas przeprowadzania rozmowy telefonicznej

2. Sposób mówienia przez telefon

3. Bariery w rozmowie telefonicznej

Po zakończeniu zajęć uczestnik będzie potrafił:

1) wymienić kluczowe zasady savoir vivre"u w pracy z telefonem;
2) scharakteryzować elementy na które należy zwrócić szczególną uwagę podczas rozmowy telefonicznej;
3) wskazać główne bariery w rozmowie telefonicznej i jak ich unikać

Każda osoba pracująca w sekretariacie na co dzień komunikuje się w pracy przez telefon, realizując w ten sposób swoje obowiązki służbowe. Telefonując i odbierając telefon, należy przestrzegać określonej etykiety telefonicznej. Ważne jest również nawiązywanie odpowiednich relacji dla potrzeb budowania profesjonalnego wizerunku firmy (bez możliwości kontaktu twarzą w twarz), co stanowi niemałe wyzwanie.

1. Dobre maniery w rozmowie telefonicznej

Do codziennych obowiązków osób pracujących w sekretariacie należy odbieranie telefonów i wykonywanie rozmów telefonicznych, co wymaga różnych umiejętności, przede wszystkim:

- swobodnego i zwięzłego formułowania myśli,
- kultury dialogu,
- umiejętnego słuchania,
- uprzejmości,
- taktu, wyczucia sytuacji,
- dyplomacji i
- dyskrecji.

Nigdy nie należy dać odczuć swojemu rozmówcy, że jest się zdenerwowanym lub zmęczonym. Będąc pośrednikiem między dwiema stronami, trzeba być miłym i umieć zachować spokój.

Należy pamiętać o tym, że za każdym razem, kiedy podejmujesz rozmowę, osoba po drugiej stronie tworzy sobie obraz tego, z kim rozmawia, a poprzez ten wizerunek - wyobrażenie o firmie, którą dana osoba reprezentuje. Aby stworzyć pozytywny obraz siebie i firmy, warto w trakcie rozmowy telefonicznej kierować się zasadami dobrego wychowania. Poniżej przedstawiono kluczowe zasady savoir vivre'u podczaswykonywania pracy z telefonem.

Podczas kontaktów telefonicznych szczególną uwagę zwracaj na:

- pory rozmów,
- odbieranie telefonów,
- przedstawianie się
- oddzwanianie,
- przekazywanie informacji,
- przerwanie połączenia,
- kończenie rozmowy.

Pory rozmów

Pierwszą i nadrzędną zasadą jest obowiązek przestrzegania pory dnia. Dobrym zwyczajem jest przeprowadzanie rozmów służbowych w godzinach pracy rozmówców – szczególnie dotyczy to dzwonienia na numer komórkowy. Telefonowanie po godzinach pracy jest dużym nietaktem. Jeśli dzwonisz w bardzo pilnej sprawie, poinformuj o tym rozmówcę na początku rozmowy i przeproś. W sprawach służbowych możesz dzwonić na telefon prywatny tylko wtedy, gdy zostałeś do tego upoważniony

Odbieranie telefonów

Telefon firmowy nie powinien być stale zajęty, ani też nie może się zdarzyć, że przez większość dnia nikt go nie odbiera, Firmy, które nie dbają o ten aspekt, pokazują, że nie szanują swoich klientów i interesantów. Odbieraj telefon w ciągu trzech pierwszych dzwonków – najlepiej między drugim a trzecim. Odebranie w trakcie pierwszego sygnału, może dać odczuć, że czekasz na telefon. Natomiast odebranie po trzecim sygnale wywołuje zniecierpliwienia i poczucie lekceważenia.

Przedstawianie się

Rozmowę rozpocznij od przywitania się i przedstawienia. Poinformuj rozmówcę, gdzie się dodzwonił, podając w odpowiedniej kolejności nazwę firmy, dział oraz swoje imię i nazwisko. Nie stawiaj rozmówcy w niekomfortowej sytuacji, w której nie wie, gdzie, ani do kogo się dodzwonił. Podobna zasada dotyczy rozmów wychodzących – najpierw przedstaw firmę,, swoje stanowisko, a dopiero potem siebie. Taka kolejność informacji ułatwia drugiej osobie ich odebranie i zapamiętanie.

Oddzwanianie

Jeśli zdarzy się sytuacja, że odbierzesz telefon w chwili, gdy tak naprawdę nie możesz rozmawiać, poinformuj o tym rozmówcę i przekaż, że oddzwonisz. Takie rozwiązanie jest wygodne dla obu stron. Zgodnie z regułą dobrego wychowania nie proś, by dana osoba dzwoniła jeszcze raz. Nigdy nie wychodź z założenia, że „jeśli komuś zależy na kontakcie, to zadzwoni ponownie". To bardzo nieuprzejme podejście.

Przekazywanie informacji

O profesjonalizmie asystentki/asystenta świadczy także fakt, jak szybko jest w stanie udzielić rzeczowej odpowiedzi na pytanie dzwoniącego interesanta. Szybka i skuteczna reakcja możliwa jest dzięki wcześniejszemu przygotowaniu. Jeśli jednak czyjś telefon Cię zaskoczy, grzecznie przeproś, poinformuj, że nie posiadasz w tej chwili potrzebnych informacji i zapytaj, czy możesz oddzwonić.

Zapisz dane interesanta i koniecznie oddzwoń. Pamiętaj, że przez telefon nie należy podawać poufnych informacji.

Przerwanie połączenia,

Może także zdarzyć się, że w trakcie rozmowy połączenie zostanie przerwane. W takiej sytuacji ponowne połączenia powinna nawiązać osoba, która była inicjatorem rozmowy, czyli dzwoniący. Zasada ta pozwala uniknąć trudności z połączeniem, kiedy to dwie strony dzwonią jednocześnie.

Kończenie rozmowy

Zazwyczaj rozmowę powinna kończyć osoba, która zainicjowała kontakt (dzwoniąca). Wyjątkiem jest sytuacja, gdy asystentka/asystent dzwoni na telefon prywatny przełożonego, aby przekazać mu pilną wiadomość. Wtedy, biorąc pod uwagę względy prestiżowe, rozmowę powinien zakończyć przełożony.

2. Sposób mówienia przez telefon

W procesie komunikowania się na poziomie werbalnym istotne znaczenie ma pięć elementów:

- to, co masz na myśli,
- to, co rzeczywiście mówisz,
- to, jak mówisz,
- to, co inna osoba słyszy,
- to, co inna osoba myśli, że słyszy i ile rozumie z tego, co usłyszała.

Elementy istotne w procesie komunikowania

Te elementy są kluczowe szczególnie wtedy, gdy z procesu komunikacji wyłączony zostanie język ciała. W kontakcie twarzą w twarz możesz korzystać z niewerbalnych form komunikacji , dzięki którym wzmacniasz lub osłabiasz wypowiedziane komunikaty. Obserwując drugiego człowieka podczas rozmowy, masz okazję zdobyć wiele cennych informacji, np. o uczuciach i nastawieniu rozmówcy. Rozmowa telefoniczna takich informacji nie dostarcza.

Posługując się telefonem, możesz używać jedynie języka mowy, co pozbawia Cię pewnej części możliwości oddziaływania na rozmówcę. Odbierasz jedynie te informacje, które druga osoba wyartykułuje. Dlatego tak ważne jest, jak mówisz i co słyszysz.

Pamiętaj!

Osoba pracująca w sekretariacie i posługująca się telefonem powinna pamiętać, że jej głos jest podstawowym narzędziem pracy.

Brzmienie głosu – większość ludzi nie zastanawia się w ogóle, jak brzmi ich głos dla innych, szczególnie jak brzmi on przez telefon. Zastanów się i sprawdź, czy Twój głos nie jest za bardzo monotonny lub nadmiernie pobudzony.

Ton głosu – sposób mówienia przekazuje rozmówcy wiele informacji – może budzić zaufanie lub zniechęcać. Dlatego uśmiechaj się podczas rozmowy, ponieważ uśmiech słyszalny jest w tonie głosu i mówi o Twoim nastroju. Pamiętaj, że Twoje nastawienie jest niezwykle ważne błyskawicznie udziela się osobie z którą rozmawiasz. Zatem, gdy Twój nastrój może mieć negatywny wpływ na sposób mówienia, lepiej odłóż rozmowę na później. Kluczowe znaczenie ma przybranie troskliwego tonu. Pomaga zaangażować się w rozmowę i tworzyć dobrą atmosferę.

Głośność – głośność i natężenie także ma duży wpływ na przebieg rozmowy. Nie popadaj w skrajności i unikaj mówienia zbyt cichego, które powoduje, że rozmówca, nie słysząc wszystkiego

może zgubić część wypowiedzi, oraz głośnego, które wywołuje nieprzyjemne wrażenie i rozdrażnienie u rozmówcy. W obydwu przypadkach rozmówca skupia swoją uwagę na tym „JAK" i „CO" słyszy. W przypadku złej jakości połączenia, nie krzycz, lecz przerwij połączenie i zadzwoń jeszcze raz.

Dykcja –podobnie jak ton głosu, również podpowiada rozmówcy, z jakim człowiekiem ma do czynienia, Staranna może sugerować o poziomie wykształcenia oraz kompetencji pracownika. Natomiast niestaranna jest odznaką niedbałości i lenistwa. Dykcja może też ułatwiać lub utrudniać zrozumienie przekazu. Do najczęstszych błędów należy połykanie końcówek, skracanie słów, brak przerw między słowami lub zdaniami oraz niestaranność w wypowiadaniu głosek B, D, G, K, P, T.

Tempo mówienia – przede wszystkim mów powoli. Jeśli będziesz mówić zbyt szybko, druga osoba może mieć trudność ze zrozumieniem. Warto starać się dostosować do sposobu prowadzenia rozmowy i tempa rozmówcy. Większość ludzi nie odczuwa dyskomfortu, gdy słucha innych osób którzy wypowiadają około 110-130 słów na minutę. Tempo mówienia jest szczególnie ważne w sytuacji, gdy zostawiasz wiadomość, podajesz imię i nazwisko, adres albo numer telefonu.

Parajęzyk – w wypowiedziach często stosuje się różnego rodzaju "śmieci językowe" , tzw. wtręty, które z jednej strony ożywiają rozmowę, nadają jej mniej oficjalny wyraz, z drugiej jednak, jeśli są nadużywane, zakłócają odbiór komunikatu. Warto więc dbać o kulturę wypowiedzi i zwracać uwagę na wtrącenia typu „eee", 'yyy", „aha", „prawda", "poniekąd", itp.

Trzymanie słuchawki - należy niepotrzebnie nie tłumić głosu, staraj się nie trzymać dolnej części słuchawki pod brodą, tylko około 1 cm od ust. Staraj się też nie przysłaniać niczym ust.

3. Bariery w rozmowie telefonicznej

Rozmowa telefoniczna znacznie różni się od komunikacji bezpośredniej "twarzą w twarz", wymaga większego zaangażowania i wysiłku. Wiedza na temat przeszkód, z jakimi możesz mieć do czynienia w kontakcie telefonicznym, ułatwi Ci poradzenie sobie z nimi. Do najbardziej typowych barier w rozmowie telefonicznej należą:

- Bariery technicznie (co słychać, a czego nie słychać przez telefon).
- Przekształcanie informacji podawanych i odbieranych przez telefon (brak umiejętności słuchania, pytania, zapamiętywania, notowania).
- Lęk przed dzwonieniem.
- Ograniczony czas rozmowy telefonicznej.

Bariery techniczne

Pierwszą, podstawową wadą rozmowy telefonicznej jest brak bezpośredniego kontaktu z rozmówcą. Jeżeli nie widzisz rozmówcy, to również nie możesz mu pokazać tego, o czym mówisz. Nie możesz też w pełni wykorzystać mowy ciała. W rozmowach telefonicznych jedynym dostępnym narzędziem jest dźwięk, czyli głos, ton głosu, ale także odgłosy, hałas, szum, trzaski itd. To właśnie za pomocą dźwięków budowany jest cały przekaz w trakcie kontaktu przez telefon. Ponadto fakt, że rozmówcy się nie widzą, zwiększa poczucie anonimowości i bezpieczeństwa, dlatego dużo łatwiej jest wyrażać niektóre odczucia, np. złość.

Przekształcanie informacji podawanych i odbieranych przez telefon

Praca w sekretariacie wiąże się z wieloma różnorodnymi obowiązkami, które wymagają sprawnej organizacji. I choć odbieranie i wykonywanie telefonów to jeden z głównych obowiązków pracownika sekretariatu, trudno jest nim "zarządzać". Często bowiem nie można przewidzieć, kiedy zadzwoni interesant, czego będzie oczekiwał i jak długo potrwa rozmowa. O ile do rozmowy wychodzącej można się przygotować, o tyle z rozmowami przychodzącymi jest trudniej. Często bywa tak, że ze względu na inne obowiązki trudno jest się skupić na rozmowie i przekazywanej treści

Kolejnym poważnym utrudnieniem jest **nieumiejętność zapamiętywania**, np. imion i nazwisk. Zapamiętanie nazwiska jest sposobem na okazanie wyróżnienia, szacunku i uwagi, jaką poświęcasz danej osobie

Zapamiętując imiona i nazwiska

- mniej pewność, że słyszysz dokładnie imię i nazwisko swojego rozmówcy,
- nie krępuj się poprosić rozmówcę o powtórzenie jego godności,
- przy nazwiskach obcobrzmiących poproś o wyjaśnienie, przeliterowanie pisowni nazwiska,
- ćwicz swoją pamięć, powtarzając nazwiska osób z którymi rozmawiałeś.

Dobrze jest podczas rozmowy robić notatki szczególnie wówczas, gdy obawiasz się, że możesz nie zapamiętać ważnej kwestii. Jeśli nie jest to możliwe w trakcie rozmowy, zrób notatki zaraz po odłożeniu słuchawki. Pamiętaj, że to co dla Ciebie może wydawać się mało istotne, dla innych może być ważne. Notatki bywają też źródłem odniesienia w sytuacjach spornych i niedomówień.

Notuj:

- datę i godzinę rozmowy,
- imię i nazwisko i dane rozmówcy,
- powód rozmowy,
- uzgodnione kwestie,
- sposób ponownego kontaktu.

<u>Lęk przed dzwonieniem</u>

Lęk przed rozmową telefoniczną występuje bardzo często i doświadczają go zarówno osoby z krótkim stażem zawodowym, jak i te pracujące dłużej. Osoby, które w swojej pracy często wykorzystują do komunikacji z innymi telefon, narażone są na przeżywanie lęku, którego powody wiążą się z takimi czynnikami jak:·

obawa związana z własną osobą, tj. niepewność własnych umiejętności i wiedzy,

obawa przed reakcją rozmówcy,

obawa związana z czynnikami zewnętrznymi.

Osoby odczuwające lęk przed dzwonieniem często wykonanie telefonu odkładają na później, wyszukując i angażując się w możliwie inne zajęcia. Warto więc wzmacniać wiarę w siebie, uczyć się rozmawiać w sposób przekonujący oraz trenować bycie asertywnym.

Aby pokonać lęk przed dzwonieniem, pamiętaj, że:

- po drugiej stronie słuchawki także jest osoba, która być może doświadcza podobnych do Ciebie odczuć,
- rozmowy telefoniczne oraz wynikające z nich pomyłki są naturalnymi elementami pracy z telefonem,
- z każdej sytuacji można się czegoś nauczyć, a zrozumienie powodów, dla których rozmowa przebiegała nie po twojej myśli, pomoże Ci lepiej przygotować się do kolejnej rozmowy.

Ograniczony czas rozmowy telefonicznej

Rozmowa telefoniczna trwa zwykle kilka minut, dlatego w tego typu rozmowach czas jest elementem kluczowym. Nierzadko należy się wykazać znakomitym refleksem. Z jednej strony rozmowy telefoniczne pozwalają w stosunkowo krótkim czasie przekazać drugiej osobie istotne informacje, a z drugiej trwają na tyle krótko, że powinny być dobrze przygotowane i zaplanowane.

Literatura

Akademia PARP – Szkolenia biznesowe. Profesjonalny sekretariat
https://www.akademiaparp.gov.pl
Książkiewicz Katarzyna : Efektywna komunikacja z klientem przez telefon- 2016
http://katarzynaksiazkiewicz.pl/efektywna-komunikacja-z-klientem-przez-telefon-2/

Samoewaluacja

Zaznacz prawidłową odpowiedź

1. Zaznacz przykład, w którym asystentka poprawnie się przedstawiła

A. Dzień dobry, firma Metrako, przy telefonie asystentka prezesa , Anna Kowalska.
B. Dzień dobry, firma Metrako.
C. Dzień dobry, przy telefonie Anna Kowalska
D. Dzień dobry, firma Metrako, przy telefonie Anna Kowalska.

2. Do obowiązków służbowych Joanny należy m.in. wykonywanie rozmów telefonicznych oraz odbieranie telefonów. Ostatnio zauważyła, że rozmówcy często odbierają treść jej przekazu w nieprawidłowy sposób. Obawia się, że przyczyną może być monotonia jej głosu, bez odpowiedniej intonacji oraz akcentów. Który z elementów procesu komunikacji przez telefon powoduje niewłaściwy odbiór przekazów Joanny?

A. Brzmienie głosu.
B. Ton głosu.
C. Głośność.
D. Dykcja tempo mówienia.
E. Parajęzyk .
F. Trzymanie słuchawki.

3. Arek, asystent prezesa w firmie transportowej otrzymał od przełożonego polecenie zorganizowania spotkania z Panem Mateuszem, jednym z głównych kontrahentów. Po nawiązaniu połączenia telefonicznego stwierdził, że jakość połączenia nie jest najwyższa. W związku z tym, zaczął mówić głośniej, aby być lepiej słyszalnym dla rozmówcy. Którego z elementów procesu komunikacji przez telefon Arek nie zastosował prawidłowo?

A. Brzmienia głosu.
B. Tonu głosu.
C. Głośności.
D. Dykcji.
E. Tempa mówienia.
F. Parajęzyka.
G. Trzymania słuchawki.

Test sprawdzający

Zaznacz prawidłowe odpowiedź

1. Do sekretariatu firmy zadzwonił kontrahent. W trakcie rozmowy połącznie zostało zerwane. Kto powinien spróbować nawiązać ponowne połącznie?

A. Kontrahent.
B. Pracownik sekretariatu.
C. Nie ma zasady.

2. Czy podczas rozmowy telefonicznej wskazane jest głośne mówienie do słuchawki?

A. Tak, ponieważ dzięki temu rozmówca dobrze słyszy całą wypowiedź.
B. Nie, ponieważ może to wywołać w rozmówcy nieprzyjemne wrażenie.

3. Szef Joli zadzwonił do niej rano z informacją, że ma wizytę u lekarza, w związku z czym spóźni się do pracy – będzie dopiero około 11 O godzinie 9 zadzwonił klient i poprosił o rozmowę z szefem. Jak w tej sytuacji powinna zachować się Jola?

A. Powinna poinformować klienta, że szefa nie ma w biurze i przekazać mu numer telefonu komórkowego szefa.
B. Powinna poinformować klienta, że szef ma wizytę u lekarza i poprosić o telefon po godzinie 11.
C. Powinna poinformować klienta, że szef się spóźni i zaproponować połączenie z inną osobą.
D. Powinna poinformować klienta, że szef załatwia ważną sprawę poza biurem, sporządzić notatkę o telefonie i przekazać informację o rozmowie szefowi zaraz po jego przyjściu.

4. Dorota jest asystentką prezesa. Jej przełożony następnego dnia po południu leci w sprawach służbowych do Wiednia. O godzinie 19 Dorota otrzymała informację, że jutrzejszy lot został odwołany. Czy powinna z tą informacją od razu zadzwonić do prezesa, mimo że już zakończył on swój dzień pracy?

A. Tak, ponieważ to ważna sprawa.
B. Nie, telefony służbowe należy wykonywać wyłącznie w godzinach pracy, nmiezależnie od istoty sprawy.

5. Czy podczas rozmowy telefonicznej asystentce wypada prosić o przeliterowanie nazwiska rozmócy?

- Tak, ponieważ najważniejsze jest uzyskanie prawidłowych informacji.
- Nie, ponieważ to odznaka braku kompetencji.

6. Jak należy trzymać słuchawkę telfonu , aby nie tłumić głosu?

- Dolną część słuchawki należy trzymaćpod brogą.
- Dolną część słuchawki należy trzymać około 1 cm od brody.
- Dolną część słuchawki należy trzymać około 1 cm od ust.

Załącznik nr 2. Podstawa programowa kwalifikacyjnego kursu zawodowego A.24. Wykonywanie prac biurowych 411004

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

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

W procesie kształcenia zawodowego ważne jest integrowanie i korelowanie kształcenia ogólnego i zawodowego, w tym doskonalenie kompetencji kluczowych nabytych w procesie kształcenia ogólnego, z uwzględnieniem niższych etapów edukacyjnych. Odpowiedni poziom wiedzy ogólnej powiązanej z wiedzą zawodową przyczyni się do podniesienia poziomu Kształcenie zawodowe praktyczne zawodowych absolwentów szkół kształcących w zawodach, a tym samym zapewni im możliwość sprostania wyzwaniom zmieniającego się rynku pracy.

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

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

1. CELE KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE

Absolwent szkoły kształcącej w zawodzie technik prac biurowych powinien być przygotowany do wykonywania następujących zadań zawodowych:

1) organizowania biura oraz wykonywania prac biurowo-administracyjnych;

2) przygotowywania narad, zebrań, konferencji oraz spotkań służbowych;

3) gromadzenia, rejestrowania oraz przetwarzania informacji;

4) sporządzania, przechowywania i archiwizowania dokumentów związanych z funkcjonowaniem jednostki organizacyjnej;

5) obsługiwania sprzętu biurowego.

2. EFEKTY KSZTAŁCENIA

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

1) efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów;

(BHP). Bezpieczeństwo i higiena pracy

Uczeń:

1) rozróżnia pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią;

2) rozróżnia zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska w Polsce;

3) określa prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy;

4) przewiduje zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych;

5) określa zagrożenia związane z występowaniem szkodliwych czynników w środowisku pracy;

6) określa skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka;

7) organizuje stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;

8) stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych;

9) przestrzega zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;

10) udziela pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia.

(PDG). Podejmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej

Uczeń:

1) stosuje pojęcia z obszaru funkcjonowania gospodarki rynkowej;

2) stosuje przepisy prawa pracy, przepisy prawa dotyczące ochrony danych osobowych oraz przepisy prawa podatkowego i prawa autorskiego;

3) stosuje przepisy prawa dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej;

4) rozróżnia przedsiębiorstwa i instytucje występujące w branży i powiązania między nimi;

5) analizuje działania prowadzone przez przedsiębiorstwa funkcjonujące w branży;

6) inicjuje wspólne przedsięwzięcia z różnymi przedsiębiorstwami z branży;

7) przygotowuje dokumentację niezbędną do uruchomienia i prowadzenia działalności gospodarczej;

8) prowadzi korespondencję związaną z prowadzeniem działalności gospodarczej;

9) obsługuje urządzenia biurowe oraz stosuje programy komputerowe wspomagające prowadzenie działalności gospodarczej;

10) planuje i podejmuje działania marketingowe prowadzonej działalności gospodarczej;

11) optymalizuje koszty i przychody prowadzonej działalności gospodarczej.

(JOZ). Język obcy ukierunkowany zawodowo

Uczeń:

1) posługuje się zasobem środków językowych (leksykalnych, gramatycznych, ortograficznych oraz fonetycznych), umożliwiających realizację zadań zawodowych;

2) interpretuje wypowiedzi dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych artykułowane powoli i wyraźnie, w standardowej odmianie języka;

3) analizuje i interpretuje krótkie teksty pisemne dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych;

4) formułuje krótkie i zrozumiałe wypowiedzi oraz teksty pisemne umożliwiające komunikowanie się w środowisku pracy;

5) korzysta z obcojęzycznych źródeł informacji.

(KPS). Kompetencje personalne i społeczne

Uczeń:

1) przestrzega zasad kultury i etyki;

2) jest kreatywny i konsekwentny w realizacji zadań;

3) przewiduje skutki podejmowanych działań;

4) jest otwarty na zmiany;

5) potrafi radzić sobie ze stresem;

6) aktualizuje wiedzę i doskonali Kształcenie zawodowe praktyczne zawodowe;

7) przestrzega tajemnicy zawodowej;

8) potrafi ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania;

9) potrafi negocjować warunki porozumień;

10) współpracuje w zespole.

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

Uczeń:

1) planuje pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań;

2) dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań;

3) kieruje wykonaniem przydzielonych zadań;

4) ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań;

5) wprowadza rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy;

6) komunikuje się ze współpracownikami.

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

PKZ(A.o) Kształcenie zawodowe praktyczne stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie technik prac biurowych

Uczeń:

1) posługuje się pojęciami z zakresu mikroekonomii i makroekonomii;

2) określa znaczenie marketingu w działalności reklamowej oraz rozróżnia jego elementy;

3) stosuje przepisy prawa dotyczące tajemnicy służbowej oraz ochrony danych osobowych;

4) rozróżnia rodzaje badań statystycznych oraz określa ich przydatność;

5) stosuje programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań;

3) efekty kształcenia właściwe dla kwalifikacji wyodrębnionej w zawodzie technik prac biurowych opisane w części II:

A.24. Wykonywanie prac biurowych

1. Sporządzanie oraz prowadzenie korespondencji biurowej

Uczeń:

1) sporządza różnego rodzaju pisma urzędowe z zastosowaniem techniki komputerowej;

2) obsługuje oprogramowanie do edycji tekstu, wykonywania obliczeń oraz tworzenia baz danych;

3) obsługuje programy oraz urządzenia dla niewidomych i słabowidzących;

4) przestrzega zasad przygotowania dokumentów brajlowskich;

5) stosuje programy do przetwarzania plików tekstowych na pliki dźwiękowe;

6) przestrzega zasad sporządzania korespondencji oraz redagowania pism;

7) sporządza pisma urzędowe dotyczące funkcjonowania jednostki organizacyjnej;

8) posługuje się alfabetem brajla;

9) obsługuje graficzne i tekstowe drukarki brajlowskie.

2. Obsługiwanie biura

Uczeń:

1) opracowuje instrukcję kancelaryjną;

2) sporządza rzeczowy wykaz akt;

3) organizuje pracę biura lub sekretariatu;

4) kompletuje materiały i akty prawne niezbędne do pracy;

5) kreuje wizerunek jednostki organizacyjnej;

6) rozpoznaje strukturę organizacyjną jednostki;

7) wykonuje czynności kancelaryjne;

8) przygotowuje korespondencję do wysłania pocztą tradycyjną i pocztą elektroniczną;

9) obsługuje sprzęt i urządzenia techniki biurowej;

10) przygotowuje zebrania, narady i konferencje.

3. WARUNKI REALIZACJI KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE

Szkoła podejmująca kształcenie w zawodzie technik prac biurowych powinna posiadać warunki do kształtowania u uczniów niewidomych i słabowidzących Kształcenie zawodowe praktyczne pisania tekstów metodą mnemotechniczną oraz Kształcenie zawodowe praktyczne w zakresie wykonywania prac biurowych, pracownię techniki biurową wyposażoną w: stanowisko komputerowe dla nauczyciela z drukarką sieciową, drukującą w czarnodruku i w znakach pisma Braille'a, ze skanerem i z projektorem multimedialnym oraz stanowiska komputerowe dla uczniów (jeden komputer dla jednego ucznia), wszystkie komputery dostosowane do potrzeb osób niewidomych i słabowidzących, połączone w sieć z dostępem do Internetu i z podłączeniem do drukarki sieciowej, z zainstalowanym pakietem programów biurowych oraz programami specjalistycznymi do obsługi sekretariatu; urządzenia dla niewidomych i słabowidzących: monitory, linijki brajlowskie, powiększalniki, skanery, dyktafony, maszyny do pisania; programy dla niewidomych i słabowidzących: programy odczytujące ekran, syntezatory mowy, programy powiększające ekran, programy powiększająco-mówiące, programy rozpoznające teskt (OCR), programy rozpoznające czarnodruk i znaki pisma Braille'a (OBR), programy do rysowania wypukłego; urządzenia techniki biurowej, w szczególności takie, jak: telefon z automatyczną sekretarką i faksem, skaner, kserokopiarka, niszczarka, bindownica, urządzenia techniki korespondencyjnej do otwierania kopert, składania pism, kopertowania, frankowania, instrukcje obsługi urządzeń, materiały biurowe; formularze dokumentów i dowodów księgowych oraz sprawozdań statystycznych w formie drukowanej w czarnodruku w odpowiednim powiększeniu, w grafice wypukłej lub dostępne w wersji elektronicznej; zestaw przepisów prawa dotyczących prowadzenia korespondencji, jednolity rzeczowy wykaz akt i instrukcje kancelaryjne w formie drukowanej w czarnodruku czcionką odpowiednio powiększoną, w znakach pisma Braille'a lub w wersji elektronicznej; podręczniki, słowniki i encyklopedie ekonomiczne, prawne oraz dotyczące rachunkowości; słowniki języka polskiego oraz języków obcych, których nauczanie jest prowadzone

w szkole, w wersji elektronicznej oraz w formie drukowanej w czarnodruku czcionką odpowiednio powiększoną.

Kształcenie praktyczne może odbywać się w: pracowniach szkolnych, placówkach kształcenia praktycznego, przedsiębiorstwach, urzędach administracji publicznej i jednostek samorządu terytorialnego oraz organizacjach społecznych.

Szkoła organizuje praktyki zawodowe w podmiocie zapewniającym rzeczywiste warunki pracy właściwe dla nauczanego zawodu w wymiarze 8 tygodni (320 godzin).

4. Minimalna liczba godzin kształcenia zawodowego[1)]

Efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów oraz efekty kształcenia wspólne dla zawodów w ramach obszaru administracyjno-usługowego stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów	330 godz.
A.24. Wykonywanie prac biurowych	860 godz.

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