

Policealne Studium Academica
ul. Ogrodowa 5, 66-300 Międzyrzecz

Praktyki zawodowe na kierunku

TECHNIK ADMINISTRACJI

EKA.01 Obsługa klienta w jednostkach administracji

ROK SZKOLNY 2023/2024

WYMIAR PRAKTYK: 4 tygodnie – 140 godzin (semestr III)

Miejsce realizacji praktyk zawodowych: urzędy administracji publicznej rządowej i samorządowej oraz inne podmioty stanowiące potencjalne miejsce zatrudnienia absolwentów szkół prowadzących kształcenie w zawodzie.

Propozycje metod nauczania: metoda przypadków, ćwiczenia.

Cele ogólne:

1. Doskonalenie nabytych w szkole umiejętności i postaw w rzeczywistych warunkach pracy.

Uczeń po zrealizowaniu praktyki potrafi:

1. Doskonalić umiejętność samodzielnego rozwiązywania problemów, organizowania pracy własnej, przewidywania skutków podjętych działań.
2. Doskonalić postawę zaangażowania, sumienności, uczciwości podczas wykonywania pracy zawodowej.
3. Doskonalić dokładność i rzetelność w wykonywaniu pracy.
4. Doskonalić samodzielność w wykonywaniu pracy.
5. Obsługiwać urządzenia biurowe.
6. Posługiwać się językiem obcym w stopniu komunikatywnym.
7. Zidentyfikować się ze środowiskiem zawodowym.
8. Ponieść odpowiedzialność za pracę.
9. Współpracować w zespole.
10. Wykazywać szacunek w stosunku do przełożonych, współpracowników i klientów.
11. Zachować tajemnicę zawodową.

MATERIAŁ NAUCZANIA: PRAKTYKA ZAWODOWA – SEMESTR III

I. BHP w administracji

Uczeń potrafi:

- omówić zasady higieny osobistej,
- wymienić pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy,
- opisać znaki zakazu, nakazu, ewakuacyjne, ochrony przeciwpożarowej, sygnały alarmowe,
- scharakteryzować przepisy dotyczące przepisów higieny pracy,
- rozróżniać dokumenty dotyczące przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska,
- udzielić pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia,
- ocenić stan pomieszczeń pracy i urządzeń higieniczno-sanitarnych,
- omówić sposoby postępowania w czasie pożaru.

II. Podstawy prawa cywilnego

1. Wiadomości wstępne

Uczeń potrafi:

- rozróżniać podstawowe pojęcia prawa cywilnego,
- wymienić źródła prawa cywilnego.

2. Stosunek cywilnoprawny

Uczeń potrafi:

- scharakteryzować stosunek cywilnoprawny,
- wymienić elementy stosunku cywilnoprawnego,
- wymienić strony stosunku cywilnoprawnego.

3. Podmioty prawa cywilnego

Uczeń potrafi:

- scharakteryzować zdolność prawną i zdolność do czynności prawnych osoby fizycznej,
- zdefiniować osobę prawną,
- scharakteryzować osobowość prawną oraz zdolność do czynności prawnych osób prawnych,
- rozróżnia cechy osoby fizycznej i osoby prawnej,
- ocenić skutki oświadczeń woli składanych przez osoby fizyczne o ograniczonej zdolności do czynności prawnych,
- ocenić skutki oświadczeń woli składanych przez osoby fizyczne nieposiadające zdolności do czynności prawnych,
- określić miejsce zamieszkania osoby fizycznej,
- określić miejsce zamieszkania dziecka,
- scharakteryzować instytucję domniemania śmierci,
- opisać procedurę prawną uznania za zmarłego.

4. Pełnomocnictwo

Uczeń potrafi:

- scharakteryzować pojęcie zastępstwa w dokonywaniu czynności prawnych,
- określić przesłanki przedstawicielstwa ustawowego,
- określić przesłanki dopuszczalności ustanowienia pełnomocnictwa,
- określić przesłanki dopuszczalności ustanowienia prokury.

5. Prawo rzeczowe

Uczeń potrafi:

- określić formę korzystania z rzeczy,
- klasyfikować rzeczy stanowiące przedmiot stosunków cywilnoprawnych,
- opisać terminy przedawnienia,
- wymienić terminy przedawnienia.

6. Umowy

Uczeń potrafi:

- scharakteryzować umowę sprzedaży,
- opisać umowę zamiany i darowizny,
- omówić umowę kontraktacji,
- omówić umowę najmu, w tym najmu lokali,
- scharakteryzować użyczenie,
- opisać leasing,
- opisać umowę zlecenia,
- omówić umowę o dzieło,
- omówić umowę przechowania,
- opisać umowę darowizny,
- opisać umowę pożyczki,
- omówić umowę kredytu,
- opisać umowę rachunku bankowego,
- opisać umowę ubezpieczenia ,
- opisać umowę dożywocia,
- opisać umowę spółki w prawie cywilnym,
- wymienić rodzaje spółek cywilnoprawnych,
- scharakteryzować przyrzeczenie publiczne,
- scharakteryzować umowę sprzedaży,
- opisać umowę zamiany i darowizny,
- omówić umowę kontraktacji,
- omówić umowę najmu, w tym najmu lokali,
- opisać umowę dzierżawy,
- scharakteryzować użyczenie,
- opisać leasing,
- opisać umowę zlecenia,
- omówić umowę o dzieło,
- omówić umowę przechowania,
- opisać umowę darowizny,
- opisać umowę pożyczki,

- omówić umowę kredytu,
- opisać umowę rachunku bankowego,
- opisać umowę ubezpieczenia,
- opisać umowę dożywocia,
- opisać umowę spółki w prawie cywilnym,
- wymienić rodzaje spółek cywilnoprawnych,
- scharakteryzować przyrzeczenie publiczne.

III. Prawo pracy

1. Dokumentacja w prawie pracy

Uczeń potrafi:

- sporządzić projekty dokumentów wynikających ze stosunku pracy,
- obliczyć terminy wypowiedzenia umów o pracę,
- zweryfikować kompletność i poprawność dokumentów wynikających ze stosunku pracy,
- scharakteryzować zakaz dyskryminacji w zatrudnieniu,
- scharakteryzować przesłanki odpowiedzialności porządkowej pracowników,
- wymienia kary pracownicze,
- obliczyć wysokość kary pieniężnej.

IV. Obsługa komputera

1. Obsługa komputera i programów użytkowych

Uczeń potrafi:

- skorzystać z komputerowych programów użytkowych,
- posłużyć się programami komputerowymi,
- obsłużyć urządzenia techniki biurowej,
- wypełnić elektronicznie formularze,
- obsłużyć sprzęt biurowy,
- skorzystać z Internetu i poczty elektronicznej,
- prezentować dane i wyniki analiz,
- dobrać programy użytkowe do wykonania zadania.

2. Redagowanie pism

Uczeń potrafi:

- skorzystać z edytora tekstu,
- zredagować teksty zgodnie z zasadami,
- zredagować pisma urzędowe charakterystyczne dla miejsca odbywania praktyki,
- sporządzić dokumenty biurowe, charakterystyczne dla miejsca odbywania praktyki,
- pisać pisma w układzie blokowym i „a linea”.

V. Praca biurowa

1. Organizacja pracy w administracji

Uczeń potrafi:

- skorzystać ze statutów i regulaminów jednostki organizacyjnej,
- sporządzić zakres czynności na stanowisku pracy,
- zidentyfikować zadania na podstawie „karty usług” w administracji.

2. Organizacja obiegu pism

Uczeń potrafi:

- zaplanować działania związane z obiegiem dokumentacji,
- zastosować procedury ustalone w instrukcji kancelaryjnej.

3. Ewidencja skarg i wniosków

Uczeń potrafi:

- współpracować w zespole,
- prowadzić ewidencję skarg i wniosków,
- zanalizować rodzaj i ilość skarg,
- przygotować dokumenty do kontroli zewnętrznej.

4. Przyjmowanie i obsługa interesantów

Uczeń potrafi:

- skierować interesanta do właściwej komórki organizacyjnej,
- przeprowadzić bezpośrednią rozmowę z interesantem,
- przeprowadzić rozmowę telefoniczną z interesantem.

5. Organizacja spotkań służbowych

- określić rodzaj, cel i tematykę spotkania służbowego,
- sporządzić listę uczestników spotkania służbowego,
- ustalić porządek spotkania służbowego,
- przygotować salę i materiały informacyjne na spotkanie służbowe.

VI. Sporządzanie dokumentów

1. Sporządzanie umów cywilno-prawnych

Uczeń potrafi:

- skorzystać z wewnętrznych aktów prawnych i regulaminów wewnętrznych podczas wykonywania pracy,
- sporządzić projekt umowy kupna-sprzedaży,
- sporządzić projekt najmu lokalu,
- sporządzić projekt umowy zlecenia i umowy o dzieło.

2. Sporządzanie dokumentów wynikających ze stosunku pracy

Uczeń potrafi:

- sporządzać umowy o pracę,
- zastosować przepisy prawa dotyczące zatrudnienia cudzoziemców,
- opracować plan urlopów w jednostce organizacyjnej,
- opracować harmonogram czasu pracy,
- sporządzić świadectwo pracy.

3. Ochrona danych osobowych

Uczeń potrafi:

- określić źródła zasad etycznych i prawnych związane z ochroną własności intelektualnej i ochroną danych osobowych.

VII. Planowanie pracy

1. Kierowanie zmianą

Uczeń potrafi:

- ocenić różne możliwości reakcji w zmiennych warunkach pracy technika administracji,
- podjąć inicjatywę w nietypowej sytuacji.

2. Planowanie pracy własnej

Uczeń potrafi:

- oszacować czas i budżet wykonania zadania,
- zaplanować działania zgodnie z możliwościami realizacji,
- zanalizować i ocenić podejmowane działania.

3. Zadania i odpowiedzialność w administracji

Uczeń potrafi:

- zanalizować zasady i procedury wykonania zadania
- ocenić przypadki naruszenia norm i procedur postępowania w pracy technika administracji
- wskazać obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania na stanowisku technika administracji

4. Organizacja pracy zespołu

Uczeń potrafi:

- ustalić warunki wykonania zadań na stanowisku technika administracji
- uwzględnić opinie innych osób
- zanalizować przydzielone zadania
- zaplanować pracę zespołu jednostki organizacyjnej
- rozpoznać umiejętności i kompetencje pracujących w zespole
- rozdzielić zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu

5. Motywowanie

Uczeń potrafi:

- opisać techniki motywacyjne w pracy technika administracji,
- omówić sposoby motywowania pracowników w jednostce organizacyjnej,
- zastosować zasady delegowania uprawnień,
- skontrolować jakość wykonanych zadań według przyjętych kryteriów.

VIII. Kompetencje społeczne

1. Stres w życiu człowieka

Uczeń potrafi:

- wskazać najczęstsze przyczyny sytuacji stresowych w pracy technika administracji,
- określić skutki stresu.

2. Rozwijanie kompetencji

Uczeń potrafi:

- wyznaczyć cele rozwojowe, sposoby i terminy ich realizacji,
- skorzystać z różnych źródeł informacji w celu doskonalenia umiejętności na stanowisku technika administracji.

3. Zasady etyki zawodowej

Uczeń potrafi:

- przyjąć odpowiedzialność za powierzone informacje zawodowe na stanowisku technika administracji,
- respektować zasady dotyczące przestrzegania tajemnicy zawodowej w pracy technika administracji.

4. Komunikacja interpersonalna

Uczeń potrafi:

- opisać znaczenie mowy ciała w komunikacji interpersonalnej.

5. Negocjacje w pracy administracyjnej

Uczeń potrafi:

- ocenić ryzyko podejmowanych działań w pracy technika administracji,
- wskazać skutki podejmowanych działań.

IX. Funkcjonowanie biura

1. Organizacja obiegu dokumentów

Uczeń potrafi:

- zidentyfikować rodzaje pism ze względu na treść, obieg, formę i jawność informacji,
- sklasyfikować dokumenty zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt,
- dokonać segregacji dokumentów do archiwizacji,
- sklasyfikować informacje niejawne.

2. Obsługa interesanta

Uczeń potrafi:

- rozróżnić typy interesantów,
- określić metody komunikowania się pisemnego i ustnego z interesantem,
- zastosować procedury obsługi interesanta,
- zidentyfikować strategie obsługi interesantów,
- zidentyfikować techniki aktywnego słuchania.

3. Organizacja spotkań służbowych

Uczeń potrafi:

- scharakteryzować typy spotkań służbowych,
- określić etapy planowania spotkań,
- ustalić warunki organizacyjne spotkań służbowych w zależności od typu spotkania,
- scharakteryzować sposoby dokumentowania spotkań służbowych.

4. Normy i procedury pracy biurowej

Uczeń potrafi:

- rozróżnić oznaczenia normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej.

X. Wizerunek przedsiębiorstwa

1. Etyka zawodowa

Uczeń potrafi:

- użyć form grzecznościowych w komunikacji pisemnej i ustnej,
- określić reguły i procedury obowiązujące w środowisku pracy.

XI. Prawo i postępowanie administracyjne

1. Etapy postępowania administracyjnego

Uczeń potrafi:

- rozpoznać pracownika lub organ podlegający wyłączeniu,
- wyjaśnić przyczynę umorzenia/zawieszenia postępowania administracyjnego,
- informować o prawach i obowiązkach strony postępowania administracyjnego,
- wskazać przyczynę stwierdzenia nieważności decyzji,
- udziela informacji na każdym etapie postępowania.

2. Struktura organów administracji publicznej w Polsce

Uczeń potrafi:

- opisać strukturę organów administracji publicznej.

3. Dokumenty w postępowaniu administracyjnym

Uczeń potrafi:

- sporządzić zawiadomienie o wszczęciu postępowania administracyjnego,
- sporządzić wezwanie do udziału w czynnościach procesowych i złożenia wyjaśnień,
- sporządzić protokoły i adnotacje czynności administracyjnych,
- wymienić elementy decyzji administracyjnej,
- określić elementy konieczne decyzji administracyjnej.

4. Skargi i wnioski

Uczeń potrafi:

- ustalić sposób rozpatrzenia skargi lub wniosku.