

Zawód: **technik usług pocztowych i finansowych**  
symbol cyfrowy: **421[02]**

Etap pisemny egzaminu obejmuje:

**Część I - zakres wiadomości i umiejętności właściwych dla kwalifikacji w zawodzie**

**Absolwent powinien umieć:**

- 1. Czytać ze zrozumieniem informacje przedstawione w formie opisów, instrukcji, rysunków, szkiców, wykresów, dokumentacji technicznych i technologicznych, a w szczególności:**
  - 1.1. stosować pojęcia, określenia i nazwy z zakresu usług pocztowych i finansowych;
  - 1.2. rozróżniać zakres usług pocztowych i finansowych świadczonych przez operatorów pocztowych;
  - 1.3. stosować akty prawne oraz inne przepisy podczas świadczenia usług pocztowych i finansowych;
  - 1.4. stosować procedury przyjmowania i załatwiania skarg oraz reklamacji na niewykonaną lub nienależycie wykonaną usługę pocztową lub finansową;
  - 1.5. określać korzyści wynikające ze świadczenia danej usługi pocztowej i finansowej;
  - 1.6. określać zasady świadczenia usług pocztowych i finansowych;
  - 1.7. rozróżniać formy i rodzaje promocji sprzedaży usług pocztowych i finansowych;
  - 1.8. rozpoznawać fałszywe środki płatnicze, znaki opłat i inne dokumenty oraz stosować obowiązujące procedury postępowania;
  - 1.9. rozpoznawać fazy procesu świadczenia usług pocztowych i finansowych.
- 2. Przetwarzać dane liczbowe i operacyjne, a w szczególności:**
  - 2.1. dobierać rodzaj usług pocztowych i finansowych stosownie do indywidualnych wymagań klienta;
  - 2.2. przeprowadzać obliczenia związane z określeniem należności za świadczone usługi pocztowe i finansowe;
  - 2.3. analizować dokumenty związane z zawieraniem umów na usługi oferowane przez przedsiębiorców sektora pocztowego i finansowego;
  - 2.4. identyfikować korespondencję w obrocie krajowym i zagranicznym;
  - 2.5. identyfikować wskaźniki określające jakość świadczonych usług pocztowych i finansowych.
- 3. Bezpiecznie wykonywać zadania zawodowe zgodnie z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska, a w szczególności:**
  - 3.1. stosować przepisy i zasady bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisy ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska podczas świadczenia usług pocztowych i finansowych;
  - 3.2. stosować przepisy dotyczące ochrony informacji niejawnych stanowiących tajemnicę państwową, służbową oraz pocztową;
  - 3.3. stosować zasady bezpieczeństwa obrotu pocztowego i finansowego;
  - 3.4. stosować zasady bezpieczeństwa w elektronicznym przekazie informacji i ochrony baz danych;
  - 3.5. przewidywać zagrożenia występujące podczas świadczenia usług pocztowych i finansowych;
  - 3.6. organizować stanowiska pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii;
  - 3.7. stosować zasady udzielania pierwszej pomocy poszkodowanym podczas świadczenia usług pocztowych i finansowych.

## **Część II - zakres wiadomości i umiejętności związanych z zatrudnieniem i działalnością gospodarczą**

### **Absolwent powinien umieć:**

- 1. Czytać ze zrozumieniem informacje przedstawione w formie opisów, instrukcji, tabel, wykresów, a w szczególności:**
  - 1.1. rozróżniać podstawowe pojęcia i terminy z zakresu funkcjonowania gospodarki oraz prawa pracy, prawa podatkowego i przepisów regulujących podejmowanie i wykonywanie działalności gospodarczej;
  - 1.2. rozróżniać dokumenty związane z zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej;
  - 1.3. identyfikować i analizować informacje dotyczące wymagań i uprawnień pracownika, pracodawcy, bezrobotnego i klienta.
- 2. Przetwarzać dane liczbowe i operacyjne, a w szczególności:**
  - 2.1. analizować informacje związane z podnoszeniem kwalifikacji, poszukiwaniem pracy i zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej;
  - 2.2. sporządzać dokumenty związane z poszukiwaniem pracy i zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej;
  - 2.3. rozróżniać skutki wynikające z nawiązania i rozwiązania stosunku pracy.

Etap praktyczny egzaminu obejmuje wykonanie określonego zadania egzaminacyjnego wynikającego z zadania o treści ogólnej - opracowanie projektu realizacji określonych prac z zakresu świadczenia usług pocztowych i finansowych na podstawie dokumentacji.

### **Absolwent powinien umieć:**

1. Analizować dokumentację usług pocztowych i finansowych.
2. Sporządzać oferty, umowy i inne dokumenty związane z realizacją usług pocztowo-finansowych zgodnie z obowiązującymi przepisami.
3. Dobierać rodzaj świadczonej usługi pocztowej lub finansowej spełniającej kryteria klienta.
4. Opracowywać harmonogram prac realizowanych w procesie świadczenia usług pocztowych i finansowych.
5. Dobierać metody i techniki świadczenia usług pocztowych i finansowych w obrocie krajowym i zagranicznym z uwzględnieniem ich właściwości.
6. Dobierać narzędzia i urządzenia potrzebne do realizacji usług pocztowych i finansowych w obrocie krajowym i zagranicznym na podstawie instrukcji technologicznych i innych dokumentów.
7. Określać warunki ekspedycji i przewozu poczty.
8. Opracowywać projekt przebiegu realizacji świadczenia określonych usług pocztowych i finansowych.

### **Niezbędne wyposażenie stanowiska do wykonania zadania egzaminacyjnego:**

Stanowisko komputerowe: komputer podłączony do sieci lokalnej, drukarka sieciowa. Oprogramowanie: pakiet biurowy (edytor tekstu, arkusz kalkulacyjny, program do prezentacji), pakiet do wspomaganie realizacji usług pocztowych. Zestaw druków i formularzy wykorzystywanych przy zawieraniu umów na świadczenie usług pocztowych i finansowych. Książki kodowe. Spis placówek pocztowych. Regulaminy i instrukcje technologiczne. Cenniki opłat pocztowych i finansowych w obrocie krajowym i zagranicznym. Katalog banknotów krajowych i zagranicznych. Narzędzia i urządzenia techniczne wraz z dokumentacją pozwalające na realizację usług pocztowych i finansowych. Apteczka.