

Zawód: **technik usług pocztowych i telekomunikacyjnych**
symbol cyfrowy: **421[01]**

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. rozróżniać zakres świadczonych usług przez operatora pocztowego i przedsiębiorcę telekomunikacyjnego;
 - 1.2. stosować akty prawne i przepisy wewnętrzne dotyczące działalności operatora pocztowego i przedsiębiorcy telekomunikacyjnego;
 - 1.3. określać zasady świadczenia usług operatora pocztowego i przedsiębiorcy telekomunikacyjnego w zależności od rodzaju usługi;
 - 1.4. rozpoznawać fazy procesu świadczenia usług pocztowych i telekomunikacyjnych;
 - 1.5. określać korzyści płynące ze świadczenia danej usługi przez operatora pocztowego i przedsiębiorcę telekomunikacyjnego;
 - 1.6. rozpoznawać fałszywe dokumenty i znaki opłat pocztowych;
 - 1.7. rozróżniać formy i rodzaje środków promocji usług świadczonych przez operatora pocztowego i przedsiębiorcę telekomunikacyjnego.
- 2. Przetwarzać dane liczbowe i operacyjne, a w szczególności:**
 - 2.1. dobierać rodzaj usługi w zależności od indywidualnych potrzeb klienta;
 - 2.2. analizować sporządzone dokumenty związane z zawieraniem umów na usługi świadczone przez operatora pocztowego i telekomunikacyjnego oraz ich realizacją;
 - 2.3. przeprowadzać obliczenia związane z realizacją usługi przez operatora pocztowego i telekomunikacyjnego;
 - 2.4. rozliczać wyniki inwentaryzacji;
 - 2.5. obliczać należności związane ze świadczeniem usług pocztowych i telekomunikacyjnych;
 - 2.6. identyfikować przygotowaną i otrzymaną korespondencję, określone dane liczbowe (wskaźniki, analizy) oraz szczególnie ważne w pracy publikacje, artykuły i akty prawne.
- 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 telekomunikacyjnych;
 - 3.2. stosować zasady ochrony informacji niejawnych stanowiących tajemnicę państwową i służbową;
 - 3.3. stosować zasady bezpieczeństwa obrotu pocztowego;
 - 3.4. stosować zasady bezpieczeństwa w elektronicznym przekazie informacji;
 - 3.5. przewidywać zagrożenia występujące podczas świadczenia usług pocztowych i telekomunikacyjnych;
 - 3.6. organizować stanowiska pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii;
 - 3.7. dobierać środki ochrony indywidualnej podczas świadczenia usług pocztowych i telekomunikacyjnych;
 - 3.8. stosować zasady udzielania pierwszej pomocy poszkodowanym podczas usług pocztowych i telekomunikacyjnych.

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 telekomunikacyjnych na podstawie dokumentacji.

Absolwent powinien umieć:

1. Analizować dokumentację usług pocztowych i telekomunikacyjnych.
2. Dobierać metody i techniki świadczenia usług pocztowych i telekomunikacyjnych w obrocie krajowym i zagranicznym z uwzględnieniem ich właściwości.
3. Dobierać maszyny i urządzenia w odniesieniu do określonych metod i technik świadczenia usług pocztowych i telekomunikacyjnych w obrocie krajowym i zagranicznym na podstawie dokumentacji.
4. Dobierać metody i techniki do kontroli wielkości przesyłanych przedmiotów i informacji w obrocie krajowym i zagranicznym na podstawie dokumentacji regulującej działalność usługową poczty i telekomunikacji.
5. Określać warunki ekspedycji i przewozu poczty.
6. Opracowywać projekt przebiegu realizacji świadczenia określonych usług pocztowych i telekomunikacyjnych zgodnie z obowiązującymi przepisami.
7. Opracowywać harmonogram prac realizowanych w procesie świadczenia usług pocztowych i telekomunikacyjnych.

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 usług pocztowych. Zestaw druków i formularzy wykorzystywanych przy zawieraniu umów na świadczenie usług telekomunikacyjnych. Zestaw druków i formularzy pocztowych. Mapy połączeń pocztowych. Regulaminy i instrukcje służbowe. Cenniki opłat pocztowych i telekomunikacyjnych dla ruchu krajowego i zagranicznego. Spis numerów kodowych. Spis placówek pocztowych. Plan numeracji krajowej sieci telefonicznej użytku publicznego. Przepisy dotyczące świadczenia usług pocztowych i telekomunikacyjnych. Apteczka.