

## Zmiany w informatorze technik usług pocztowych i finansowych 421[02]

Strona 17 punkt 1.3. otrzymuje brzmienie:

### **1.3. stosować akty prawne oraz inne przepisy podczas świadczenia usług pocztowych i finansowych,**

czyli:

- *stosować regulacje prawne związane z funkcjonowaniem pocztowego operatora publicznego np.: ustawa Prawo pocztowe, ustawa o ppup Poczta Polska,*
- *stosować przepisy dotyczące działalności usługowej przedsiębiorcy, np.: Kodeks pracy, Ustawa o rachunkowości, prawa konsumenta,*
- *stosować regulaminy wewnętrzne oraz instrukcje technologiczne, np. instrukcja technologiczna dla służby doręczeń II P17 ppup Poczta Polska.*

### **Przykładowe zadanie 3.**

Zasady spedycji przesyłek rejestrowanych w obrocie międzynarodowym zostały określone

- A. w ustawie „Prawo pocztowe”.
- B. w rozporządzeniu Ministra Spraw Zagranicznych.
- C. w instrukcji technologicznej operatora pocztowego.
- D. w zaleceniach Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Strona 24 punkt 3. otrzymuje brzmienie:

### **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,**

czyli:

- *stosować przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy na stanowisku pracy, np.: przy obsłudze komputera, faksu, niszcarki dokumentów, maszyny fakturującej,*
- *stosować przepisy ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska w pracy biurowej, np.: zgłaszać zauważone usterki urządzeń biurowych, rozróżniać typy i rodzaje gaśnic, znać zasady kierowania ewakuacją w razie wystąpienia pożaru.*

### **Przykładowe zadanie 15.**

Pracownik, który uległ wypadkowi przy pracy, jeżeli stan jego zdrowia na to pozwala, powinien

- A. udać się do domu.
- B. niezwłocznie udać się do lekarza.
- C. poinformować najbliższego kolegę.
- D. niezwłocznie poinformować o wypadku przełożonego.

**3.2. stosować przepisy dotyczące ochrony informacji niejawnych stanowiących tajemnicę państwową, służbową oraz pocztową,**

czyli:

- *stosować zasady ochrony informacji niejawnej, stanowiącej tajemnicę państwową i służbową, np. tajemnicę strategii marketingowej przedsiębiorstwa telekomunikacyjnego lub pocztowego,*
- *stosować odpowiednie klauzule rozróżniające informację poufną oraz tajną, np.: tajne, ściśle tajne, poufne, zastrzeżone,*
- *przestrzegać zasad postępowania z informacjami niejawnymi, stanowiącymi tajemnicę państwową i służbową, np.: rejestrować, przechowywać i wydawać uprawnionym osobom dokumenty zawierające informacje niejawne.*

**Przykładowe zadanie 16.**

Jaką klauzulą opatruje się informacje niejawne stanowiące tajemnicę służbową, ujawnienie których mogłoby spowodować szkodę dla prawnie chronionych interesów obywateli albo jednostek administracyjnych?

- A. Tajne.
- B. Poufne.
- C. Ściśle tajne.
- D. Zastrzeżone.

**3.3. stosować zasady bezpieczeństwa obrotu pocztowego i finansowego,**

czyli:

- *stosować zasady bezpieczeństwa obrotu pocztowego, np.: zasady konwojowania wartości pieniężnych, zapewnienie szczególnej ochrony zawartości przesyłek z zadeklarowaną wartością podczas przewozu i doręczenia,*
- *stosować wskaźniki ujemnych przejawów w badaniach nad bezpieczeństwem obrotu pocztowego.*

**Przykładowe zadanie 17.**

W badaniach nad bezpieczeństwem krajowego obrotu pocztowego stosuje się wskaźniki

- A. ujemnych przejawów.
- B. dostępności czasowej.
- C. dostępności usług pocztowych.
- D. badania terminowości przebiegu przesyłek.

**3.4. stosować zasady bezpieczeństwa w elektronicznym przekazie informacji i ochrony baz danych,**

czyli:

- *stosować podstawowe pojęcia informatyczne związane z zabezpieczaniem danych, np.:*

*podpis cyfrowy, dystrybucja kluczy szyfrujących, algorytm szyfrujący,*

- *rozróżniać fizyczne sposoby ochrony informacji elektronicznej, np.: szyfrowanie, użycie hasła dostępu,*
- *stosować zasady bezpieczeństwa w postępowaniu z informacją elektroniczną, np.: zabezpieczać dane stosując informatyczne sposoby zabezpieczeń informacji elektronicznej.*

### **Przykładowe zadanie 18.**

Najlepszym sposobem zabezpieczenia informacji elektronicznej przed nieuprawnionym dostępem do niej jest

- A. modulacja.
- B. kodowanie.
- C. szyfrowanie.
- D. formatowanie.

### **3.5. przewidywać zagrożenia występujące podczas świadczenia usług pocztowych i finansowych,**

czyli:

- *przewidywać zagrożenia występujące w kontakcie z klientem,*
- *przewidywać zagrożenia przy eksploatacji urządzeń elektrycznych,*
- *przewidywać zagrożenia występujące podczas pracy z komputerem.*

### **Przykładowe zadanie 19.**

Podczas pracy z komputerem czynnikiem uciążliwym jest

- A. prąd elektryczny.
- B. drganie mechaniczne.
- C. wymuszona pozycja ciała.
- D. promieniowanie jonizujące.

### **3.6. organizować stanowiska pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii,**

czyli:

- *organizować stanowiska pracy z uwzględnieniem podstawowych zasad ergonomii.*

### **Przykładowe zadanie 20.**

Ergonomia w biurze to warunek efektywnej pracy. Monitor komputera powinien znajdować się na wprost pracownika a jego górna krawędź powinna być wyżej niż oczy. Odległość monitora od oczu powinna wynosić.

- 2. 15÷30 cm
- 3. 31÷39 cm
- 4. 40÷75 cm
- 5. 76÷90 cm

**3.7. stosować zasady udzielania pierwszej pomocy poszkodowanym podczas świadczenia usług pocztowych i finansowych,**

czyli:

- *stosować podstawowe zasady udzielania pierwszej pomocy w przypadku np. złamania, skaleczenia, poparzenia,*
- *stosować różne sposoby udzielania poszkodowanym pierwszej pomocy.*

**Przykładowe zadanie 21.**

W przypadku podejrzenia u poszkodowanego uszkodzenia kręgosłupa, należy wezwać pogotowie oraz

- A. ułożyć poszkodowanego w pozycji półsiedzącej z podparciem.
- B. pozostawić poszkodowanego w pozycji przyjętej po urazie.
- C. położyć poszkodowanego z lekko uniesionymi nogami.
- D. ułożyć poszkodowanego w pozycji bezpiecznej.

**2.4. Odpowiedzi do przykładowych zadań**

**Część pierwsza**

Zadanie 1	<b>C</b>	Zadanie 6	<b>C</b>	Zadanie 11	<b>D</b>	Zadanie 16	<b>A</b>
Zadanie 2	<b>D</b>	Zadanie 7	<b>C</b>	Zadanie 12	<b>C</b>	Zadanie 17	<b>A</b>
Zadanie 3	<b>C</b>	Zadanie 8	<b>C</b>	Zadanie 13	<b>B</b>	Zadanie 18	<b>C</b>
Zadanie 4	<b>B</b>	Zadanie 9	<b>D</b>	Zadanie 14	<b>A</b>	Zadanie 19	<b>C</b>
Zadanie 5	<b>D</b>	Zadanie 10	<b>A</b>	Zadanie 15	<b>D</b>	Zadanie 20	<b>C</b>
						Zadanie 21	<b>D</b>

Strona 42 punkt 1.1. „Standard wymagań egzaminacyjnych dla zawodu” otrzymuje brzmienie:

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 wspomagania 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 pozwalającą na realizację usług pocztowych i finansowych. Apteczka.