

PROWADZENIE OBSŁUGI BIURA

ZESTAW I: REALIZACJA ZADAŃ ZWIĄZANYCH Z OBIEGIEM DOKUMENTÓW

1. Charakteryzuje zasady obiegu dokumentów oraz wykonuje czynności związane z obsługiwaniem maszyn i sprzętów biurowych:

- wymienia rodzaje dokumentów występujących w organizacji, w tym korespondencję, dokumenty rejestracyjne, księgowe, przetargowe, marketingowe, oferty;
- omawia źródła zasad obiegu dokumentów;
- powiela (kopiuje) materiały, stosując podstawowe funkcje urządzeń, w tym m. in. powiększanie/zmniejszanie, przyciemnianie/rozszywanie, kolor/czarno-białe, kopiowanie dwustronnie;
- skanuje dokumenty, w tym skanuje wiele stron, wykonuje dupleks, ustawia różną rozdzielczość;
- wysyła dokumenty faksem;
- wymienia materiały eksploatacyjne w urządzeniach biurowych, w tym papier, toner, tusz;
- używa sprzętów biurowych, takich jak bindownica, niszczarka, dziurkacz, laminarka, zszywacz, rozszywacz;
- usuwa błędy w urządzeniach biurowych możliwe do usunięcia z poziomu użytkownika, w tym zacięcie papieru w drukarce lub niszczarce.

2. Obsługuje korespondencję tradycyjną:

- charakteryzuje różne rodzaje korespondencji;
- omawia sposoby ewidencjonowania przesyłek przychodzących i wychodzących;
- stosuje zasady dystrybucji korespondencji wynikające z instrukcji kancelaryjnej obowiązującej w danej organizacji;
- przygotowuje przesyłki do nadania;
- wymienia informacje umożliwiające nadanie przesyłki, w tym dane adresowe, waga oraz wartość przesyłki.

3. Redaguje tekst dostosowany do odbiorcy i cel:

- wymienia rodzaje wypowiedzi pisemnych wykorzystywanych w pracy biurowej;
- przygotowuje treść dokumentów biurowych na podstawie wytycznych;
- dostosowuje styl, układ i formę tekstu do odbiorców i celu.

4. Rozpoznaje otoczenie formalno-prawne organizacji:

- omawia pojęcia misji organizacji, struktury i kultury organizacyjnej;
- wskazuje głównych interesariuszy organizacji, w tym klientów wewnętrznych i zewnętrznych, kontrahentów, instytucje otoczenia biznesu oraz omawia ich znaczenie dla organizacji;

- charakteryzuje formy prawne przedsiębiorstw i instytucji oraz ich główne organy;
- omawia zasady pozyskiwania informacji i dokumentów w instytucjach zewnętrznych, w tym dokumenty z Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, Krajowego Rejestru Sądowego, Urzędu Skarbowego;
- wypełnia druki wymagane przez instytucje publiczne do wydania zaświadczeń, w tym o niezaleganiu w opłatach skarbowych, niezaleganiu w składkach z tytułu ubezpieczeń społecznych i zdrowotnych, o niekaralności;
- posługuje się bazami danych instytucji publicznych, w tym Krajowego Rejestru Sądowego, Głównego Urzędu Statystycznego, Centralnej Ewidencji Informacji o Działalności Gospodarczej;
- omawia zasady ochrony danych osobowych w pracy biurowej, w szczególności ochrona dokumentów i plików zawierających dane osobowe, obowiązki informacyjne wynikające z rozporządzenia RODO, prawa osób wynikające z przepisów rozporządzenia RODO (np. prawo do bycia zapomnianym, prawo do przenoszenia danych) oraz rodzaje naruszeń bezpieczeństwa danych osobowych i sposoby postępowania w przypadku ich wystąpienia.

ZESTAW 2: OBSŁUGA INTERESANTÓW

1. Charakteryzuje zasady doboru typu ubioru służbowego do okoliczności:

- rozpoznaje typy ubioru służbowego, w tym business formal, business casual, smart casual;
- omawia zasady dotyczące odpowiedniego dopasowania ubioru do okazji;
- dobiera typ ubioru stosownie do okoliczności.

2. Prowadzi rozmowę bezpośrednią z interesantem:

- charakteryzuje rodzaje komunikacji (w tym formalna, nieformalna, werbalna, niewerbalna);
- omawia znaczenie komunikacji werbalnej i niewerbalnej;
- przedstawia zasady savoir-vivre'u, w tym zasady tytulatury, pierwszeństwa, stosowania zwrotów grzecznościowych;
- opisuje techniki aktywnego słuchania;
- przeprowadza rozmowę z interesantem stosując zasady savoir-vivre'u, zgodnie z zasadami komunikacji.

3. Prowadzi rozmowę telefoniczną:

- używa oficjalnej formy powitania i pożegnania podczas rozmowy telefonicznej;
- stosuje techniki aktywnego słuchania podczas rozmowy telefonicznej;
- uzyskuje informacje o danych rozmówcy i celu rozmowy;
- udziela informacji zgodnie ze swoimi kompetencjami i zakresem obowiązków lub przekazuje rozmowę do odpowiednich osób/działów według ich kompetencji.

ZESTAW 3: UŻYTKOWANIE APLIKACJI BIUROWYCH

1. Korzysta z arkusza kalkulacyjnego:

- wymienia programy służące do projektowania i wykonywania obliczeń;
- tworzy nowy arkusz;
- wprowadza i formatuje dane liczbowe;
- wprowadza formuły (w tym suma, średnia, zliczanie);
- sortuje i filtruje dane;
- tworzy wykresy;
- zapisuje dokument w różnych formatach;
- drukuje dokument.

2. Korzysta z edytorów tekstu:

- wymienia programy do edycji tekstu;
- tworzy nowy dokument;
- wprowadza tekst;
- wstawia i formatuje obiekty (w tym tabela, wykres, obraz);
- formatuje dokument zgodnie z zasadami edycji tekstu;
- tworzy korespondencję seryjną;
- zapisuje dokument w różnych formatach;
- drukuje dokument.

3. Korzysta z programu poczty elektronicznej:

- wymienia programy służące do obsługi poczty elektronicznej;
- wymienia rodzaje adresatów korespondencji elektronicznej (w tym adresaci „do wiadomości” i „do ukrytej wiadomości”);
- tworzy nowy e-mail;
- wprowadza i formatuje tekst;
- dodaje załączniki;
- wskazuje odbiorców lub działy w organizacji, do których należy skierować określoną korespondencję elektroniczną (np. oferta handlowa, sprawozdanie finansowe);
- wysyła pocztę elektroniczną (w tym ustawia potwierdzenie odbioru, priorytet oraz kategorię wiadomości);
- przekazuje korespondencję elektroniczną do odpowiednich osób/działów według ich kompetencji;

- prowadzi kalendarz spotkań, w tym wysyła zaproszenia na spotkanie i odpowiada na zaproszenia.

4. Korzysta z przeglądarek i wyszukiwarek internetowych:

- wymienia przeglądarki służące do pozyskiwania informacji z Internetu;
- wykorzystuje funkcje przeglądarek internetowych (w tym zapamiętywanie ulubionych, wyszukiwanie witryn w historii przeglądarki);
- wyszukuje informacje, stosując metody wyszukiwania informacji w Internecie;
- tworzy bazę danych, pozyskując i selekcjonując informacje z Internetu;
- czyści historię wyszukiwania przeglądarki internetowej.

5. Wykonuje prezentacje multimedialne:

- wymienia programy służące do tworzenia prezentacji multimedialnych;
- tworzy nową prezentację według wytycznych;
- wprowadza i formatuje tekst;
- wstawia i formatuje obiekty (w tym obraz, tabela, wykres);
- dobiera szablony do celu prezentacji;
- zapisuje dokument w różnych formatach;
- drukuje prezentację.