

Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej
Departament Rynku Pracy



Europejski Fundusz Społeczny
SPO ROZWÓJ ZASOBÓW LUDZKICH



KRAJOWY STANDARD
KWALIFIKACJI ZAWODOWYCH

Pracownik administracyjny
(zawód szkolny: Technik administracji)
(343101)

Technicy i inny średni personel



Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej

Sektorowy Program Operacyjny Rozwój Zasobów Ludzkich, projekt „Opracowanie i upowszechnienie krajowych standardów kwalifikacji zawodowych”.

KRAJOWY STANDARD KWALIFIKACJI ZAWODOWYCH

Pracownik administracyjny

(zawód szkolny: Technik administracji) (343101)

Autorzy

- **mgr Halina Zwolska**
Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy, Radom
- **lic. Łukasz Deja**
Zakład Mechaniki Precyzyjnej RADWAG, Radom

Konsultant ds. metodologii

- **mgr Marcin Matysiak**
Fabryka Broni „Łucznik” Sp. z o.o., Radom

Recenzenci

- **dr Halina Füchsel**
Państwowe Studium Stenotypii i Języków Obcych – ZSP, Warszawa
- **mgr inż. Beata Ostrowska**
BROst Centrum Edukacji i Technologii Komputerowej, Łódź
Academus Policealna Szkoła Grafiki i Zaawansowanych Technologii Informatycznych, Łódź

Ewaluatorzy zewnętrzni

- **lic. Danuta Staniewska**
Urząd Stanu Cywilnego, Skaryszew
- **Marianna Wólczyńska**
Urząd Miasta i Gminy, Skaryszew
- **mgr inż. Jolanta Mirola**
Urząd Miejski, Iłża

Komisja zatwierdzająca

- **mgr Bogdan Grzybowski** – przewodniczący
Ogólnopolskie Porozumienie Związków Zawodowych, Warszawa
- **mgr Antoni Rutka**
Związek Pracodawców Warszawy i Mazowsza, Warszawa
- **dr Wojciech Januszko**
Krajowa Izba Gospodarcza, Warszawa
- **mgr Dawid Galus**
Konfederacja Pracodawców Polskich, Warszawa
- **dr Michał Butkiewicz**
Centrum Badawczo-Rozwojowe „Edukacja i Praca”, Warszawa

© Copyright by Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, 2007

ISBN 978-83-7204-503-4 [128]



Wydawnictwo Instytutu Technologii Eksploatacji – PIB
26-600 Radom, ul. K. Pułaskiego 6/10, tel. (048) 364-42-41, fax (048) 364-47-65
e-mail: instytut@itee.radom.pl <http://www.itee.radom.pl>

SPIS TREŚCI

Wstęp	4
1. Podstawy prawne wykonywania zawodu	9
2. Syntetyczny opis zawodu	10
3. Stanowiska pracy	11
4. Zadania zawodowe	11
5. Składowe kwalifikacji zawodowych.....	11
6. Korelacja między zadaniami zawodowymi a składowymi kwalifikacji zawodowych.....	12
7. Kwalifikacje ponadzawodowe	12
8. Specyfikacja kwalifikacji ogólnozawodowych, podstawowych i specjalistycznych dla zawodu	13

Wstęp

Gospodarka oparta na wiedzy i współczesny rynek pracy potrzebują instrumentów wspierających rozwój zasobów ludzkich. W związku z tym duże nadzieje wiąże się z ustanowieniem norm kwalifikacyjnych, które pozwoliłyby z jednej strony zwiększyć przejrzystość kwalifikacji zawodowych potrzebnych gospodarce, a z drugiej strony mogłyby być wykorzystywane do poprawy jakości kształcenia i doskonalenia zawodowego w systemie szkolnym i pozaszkolnym.

Podstawę prawną tworzenia w Polsce systemu krajowych standardów kwalifikacji zawodowych stanowi Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2004 r. Nr 99, poz. 1001 z późn. zm.), w której określono m.in. (Art. 4), że:

„...Minister właściwy do spraw pracy realizuje zadania na rzecz rynku pracy przez dążenie do uzyskania wysokiego poziomu i rozwoju zasobów ludzkich, w szczególności przez:

- prowadzenie badań i analiz rynku pracy,*
- ustalanie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy,*
- koordynowanie opracowywania standardów kwalifikacji zawodowych dla zawodów występujących w klasyfikacji zawodów i specjalności oraz prowadzenie baz danych o standardach kwalifikacji...”.*

W Polsce nadzorem i koordynacją opracowywania standardów kwalifikacji zawodowych o randze krajowej zajmuje się Departament Rynku Pracy Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej. Będą one uaktualniane okresowo w miarę potrzeb i zmian w wykonywaniu zawodu.

Zbiór sukcesywnie opracowywanych krajowych standardów kwalifikacji zawodowych jest udostępniany w internetowej bazie danych, założonej na serwerze Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej <http://www.standardyiszkolenia.praca.gov.pl>.

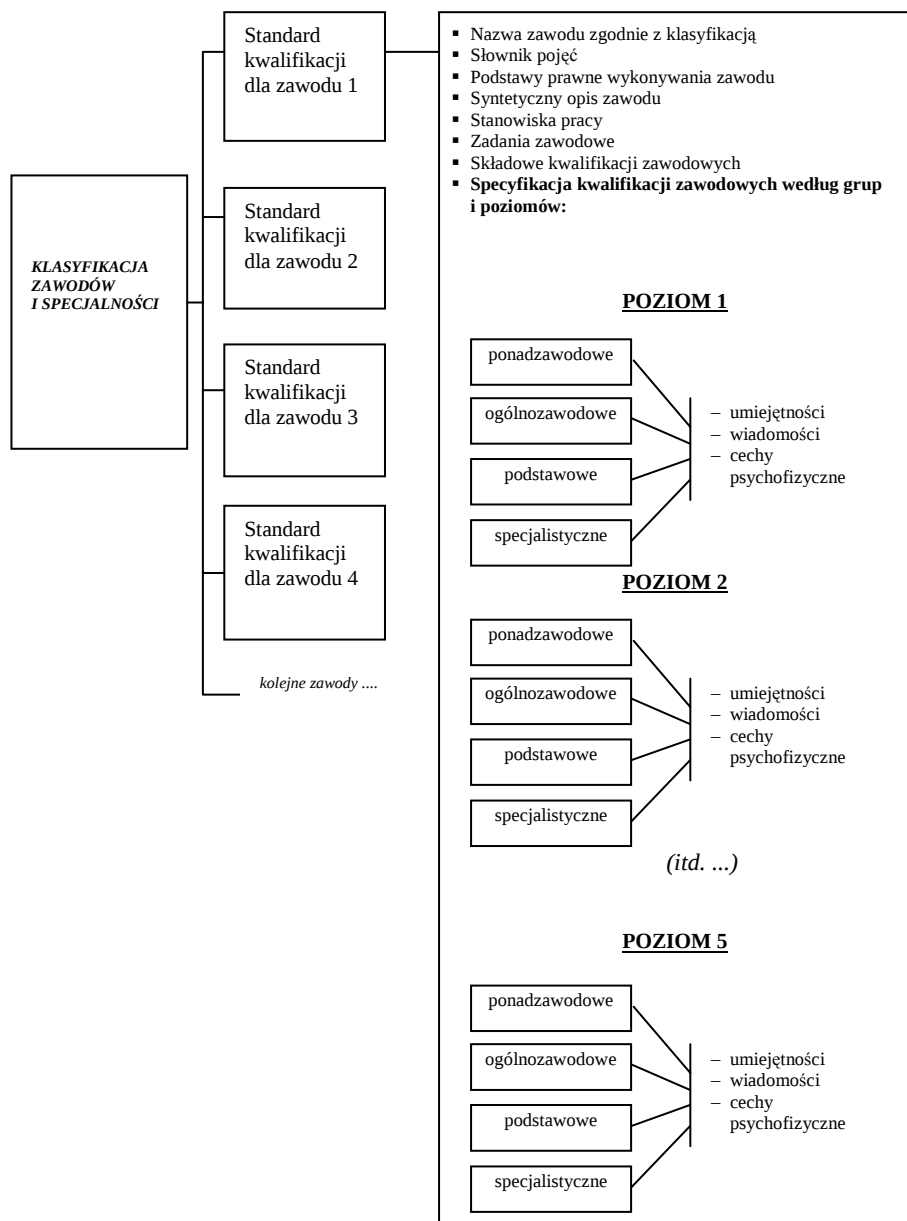
Opis standardu zawiera następujące elementy:

1. **Podstawy prawne** wykonywania zawodu (zawierają przepisy związane ściśle z wykonywaniem zawodu).
2. Syntetyczny **opis zawodu**.
3. Wykaz **stanowisk pracy** z przyporządkowaniem do pięciu poziomów kwalifikacji.
4. Wykaz **zadań zawodowych**.
5. Wykaz **składowych kwalifikacji zawodowych**.
6. Zbiory **umiejętności, wiadomości i cech psychofizycznych** pracownika przyporządkowane do:
 - pięciu **poziomów kwalifikacji zawodowych**,
 - grup kwalifikacji: **ponadzawodowych, ogólnozawodowych, podstawowych i specjalistycznych**.

W obecnym stanie prawnym standardy kwalifikacji zawodowych nie są obligatoryjnym dokumentem. Aktualnie opracowane standardy funkcjonują na zasadzie dokumentu rekomendowanego przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej i mogą być wykorzystywane przez zainteresowane osoby i instytucje do różnych celów, np. poradnictwa zawodowego, dostosowania ofert pracy do kwalifikacji

osób poszukujących pracy, oceny „luki kwalifikacyjnej” osób bezrobotnych i poszukujących pracy, opracowania programów staży i praktyk zawodowych w ramach przygotowania zawodowego, przygotowania podstaw programowych kształcenia w zawodzie, programów kształcenia i doskonalenia zawodowego.

Model krajowych standardów kwalifikacji zawodowych przedstawia rys. 1.

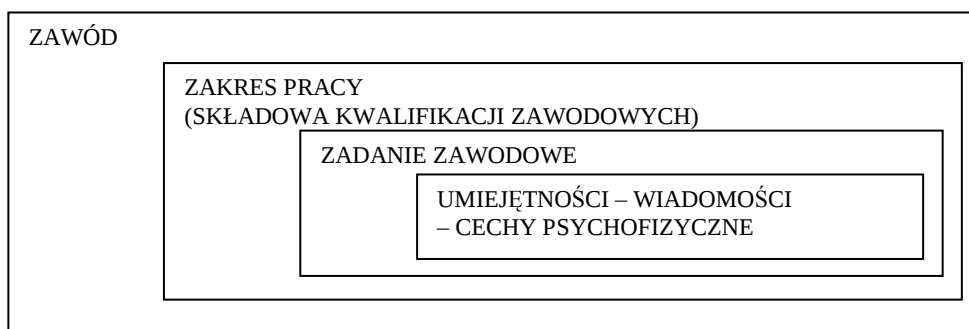


Rys. 1. Model krajowych standardów kwalifikacji zawodowych

Krajowy standard kwalifikacji zawodowych powstaje w oparciu o analizę zawodu, która polega na wyodrębnieniu **zakresów pracy** w zawodzie oraz typowych **zadań zawodowych Z-n** ($n = 1, 2, 3, \dots$). Przyjęto, że zakres pracy ma odpowiadać potrzebom rynku pracy, tzn. powinna istnieć możliwość zatrudnienia pracownika w danym zakresie pracy, na jednym lub kilku stanowiskach. Zakresom prac przyporządkowano tzw. **składowe kwalifikacji zawodowych K-i** ($i = 1, 2, 3, \dots$). Każdej składowej kwalifikacji zawodowych przyporządkowano co najmniej jedno (najczęściej kilka) zadań zawodowych. Korelację między zadaniami zawodowymi a składowymi kwalifikacji zawodowych przedstawia tabela 2 opisu standardu.

W kolejnym kroku analizy każde zadanie zawodowe rozpisane zostało na zbiory: umiejętności, wiadomości i cech psychofizycznych. W grupie kwalifikacji podstawowych dla zawodu i specjalistycznych poszczególnym umiejętnościom, wiadomościom i cechom psychofizycznym przyporządkowano oznaczenia tych składowych kwalifikacji zawodowych K-i, w których dana umiejętność, wiadomość i cecha jest wykorzystywana. W grupie kwalifikacji ogólnozawodowych i ponadzawodowych nie indeksuje się umiejętności, wiadomości i cech psychofizycznych symbolami K-i, gdyż z definicji są one przypisane do wszystkich składowych kwalifikacji zawodowych K-i.

Rysunek 2 przedstawia etapy analizy zawodu.



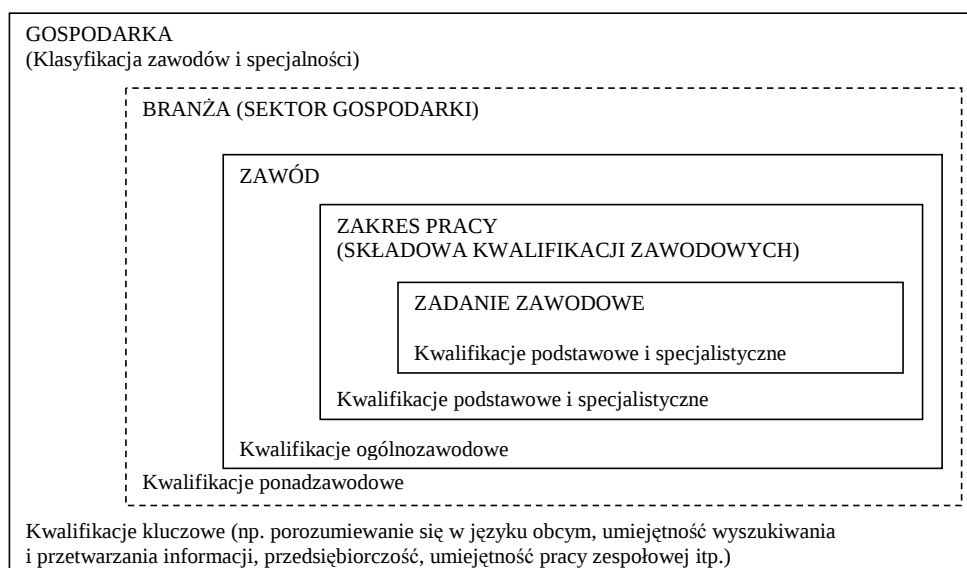
Rys. 2. Etapy analizy zawodu

Zbiory umiejętności, wiadomości i cech psychofizycznych przypisane zostały do czterech grup kwalifikacji: ponadzawodowych, ogólnozawodowych, podstawowych dla zawodu i specjalistycznych, które różnią się zasięgiem i stopniem ogólności.

Kwalifikacje ponadzawodowe opisane są zbiorami umiejętności, wiadomości i cech psychofizycznych wspólnych dla branży lub sektora gospodarki, w której zawód funkcjonuje (np. branża budowlana, informatyczna). Kwalifikacje ponadzawodowe obejmują także kwalifikacje kluczowe, które definiuje się jako wspólne dla wszystkich zawodów. **Kwalifikacje ogólnozawodowe** są wspólne dla wszystkich zakresów pracy w zawodzie, czyli dla tzw. składowych kwalifikacji

zawodowych K-i. **Kwalifikacje podstawowe** dla zawodu są charakterystyczne dla jednej lub kilku (ale nie wszystkich) składowych kwalifikacji zawodowych. **Kwalifikacje specjalistyczne** także są charakterystyczne dla jednej lub kilku (ale nie wszystkich) składowych kwalifikacji zawodowych, ale ponadto są to umiejętności, wiadomości i cechy psychofizyczne rzadziej występujące w zawodzie, które wykonuje stosunkowo mała grupa pracowników wyspecjalizowanych w dość wąskiej działalności w ramach zawodu. Rysunek 3 przedstawia zasięg poszczególnych rodzajów kwalifikacji zawodowych.

W Krajowym Standardzie Kwalifikacji Zawodowych zdefiniowano **pięć poziomów kwalifikacji**. Uporządkowanie kwalifikacji zawodowych według poziomów ma na celu ukazanie złożoności pracy, stopnia trudności i ponoszonej odpowiedzialności. Zasadą było niemieszanie ze sobą dwóch kwestii: wykształcenia towarzyszącego zdobywaniu kwalifikacji zawodowych oraz umiejętności wymaganych do wykonywania pracy na typowych stanowiskach pracy w zakładach pracy. Przyjęto nadrzędność wymagań stawianych pracownikom na stanowiskach pracy nad wymaganiami określonymi w podstawach programowych kształcenia w zawodzie i wynikającymi z nich wymaganiami programów nauczania oraz wymaganiami zewnętrznych egzaminów potwierdzających kwalifikacje zawodowe.



Rys. 3. Zasięg rodzajów kwalifikacji zawodowych

Na **poziomie pierwszym** umieszcza się umiejętności towarzyszące pracom prostym, rutynowym, wykonywanym pod kierunkiem i pod kontrolą przełożonego. Najczęściej jest to praca wykonywana indywidualnie. Do wykonywania pracy na poziomie pierwszym wystarcza przyuczenie. Osoba wykonująca pracę ponosi za nią indywidualną odpowiedzialność za działania zawinione.

Poziom drugi wymaga samodzielności i samokontroli przy wykonywaniu typowych zadań zawodowych. Pracownik potrafi pracować w zespole pod nadzorem kierownika zespołu. Ponosi indywidualną odpowiedzialność za działania zawinione.

Na poziomie trzecim kwalifikacji zawodowych pracuje pracownik, który wykonuje złożone zadania zawodowe. Złożoność zadań generuje konieczność posiadania umiejętności rozwiązywania nietypowych problemów towarzyszących pracy. Pracownik potrafi kierować małym, kilku- lub kilkunastoosobowym zespołem pracowników. Ponosi odpowiedzialność zarówno za skutki własnych działań, jak i za działania kierowanego przez siebie zespołu.

Poziom czwarty wymaga od pracownika umiejętności wykonywania wielu różnorodnych, często skomplikowanych i problemowych zadań zawodowych. Zadania te mają charakter techniczny, organizacyjny i specjalistyczny oraz wymagają samodzielności powiązanej z poczuciem ponoszenia wysokiej osobistej odpowiedzialności. Pracownik musi potrafić kierować zespołami średniej i dużej liczebności, od kilkunastu do kilkudziesięciu osób, podzielonymi na podzespoły.

Poziom piąty reprezentują pracownicy, którzy kierują organizacjami i podejmują decyzje o znaczeniu strategicznym. Potrafią diagnozować, analizować i prognozować złożoną sytuację gospodarczą i ekonomiczną oraz wdrażać swoje pomysły do praktyki organizacyjnej i gospodarczej. Są w pełni samodzielni, działający w sytuacjach przeważnie problemowych, ponoszący odpowiedzialność i ryzyko wynikające z podejmowanych decyzji i działań. Pracownicy ci ponoszą także odpowiedzialność za bezpieczeństwo i rozwój zawodowy podległych im osób i całej organizacji.

1. Podstawy prawne wykonywania zawodu¹

- Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego. (Dz. U. z 2000 r., Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 16 listopada 2006 r. o opłacie skarbowej (t.j. Dz. U. Nr 225, poz. 1635).
- Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. Nr 133, poz. 883 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 22 stycznia 1999 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz. U. Nr 11, poz. 95 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 12 stycznia 1991 r. o podatkach i opłatach lokalnych (t.j. Dz. U. z 2006 r., Nr 121, poz. 844).
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 1 grudnia 1998 r. w sprawie bezpieczeństwa i higieny pracy na stanowiskach wyposażonych w monitory ekranowe (Dz. U. Nr 148, poz. 973).
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 28.05.1996 r. w sprawie zakresu prowadzenia dokumentacji związanej ze stosunkiem pracy oraz sposobu prowadzenia akt osobowych pracownika (Dz. U. Nr 62, poz. 286 z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 2 grudnia 2005 r. w sprawie postępowania z dokumentami związanymi z dokonywaniem niektórych czynności regulowanych ustawą o obrocie instrumentami finansowymi (Dz. U. Nr 242, poz. 2041).
- Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 22 sierpnia 2005 r. w sprawie naliczania odsetek za zwłokę oraz opłaty prolongacyjnej, a także zakresu informacji, które muszą być zawarte w rachunkach (Dz. U. Nr 165, poz. 1373).
- Rozporządzenie Ministra Kultury z dnia 10 lutego 2005 r. w sprawie określenia maksymalnej wysokości opłat za sporządzenie odpisu lub kopii dokumentacji o czasowym okresie przechowywania (Dz. U. Nr 28, poz. 240).
- Rozporządzenie Ministra Kultury z dnia 16 września 2002 r. w sprawie postępowania z dokumentacją, zasad jej klasyfikowania i kwalifikowania oraz zasad i trybu przekazywania materiałów archiwalnych do archiwów państwowych (Dz. U. Nr 167, poz. 1375).
- Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 20 czerwca 2002 r. w sprawie zasad techniki prawodawczej (Dz. U. Nr 100, poz. 908).
- Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 10 marca 2003 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych (Dz. U. Nr 69, poz. 636).

¹ Stan prawny na dzień 31 marca 2007 r.

2. Syntetyczny opis zawodu

Pracownik administracyjny organizuje i gromadzi informacje, dokumentację oraz prowadzi wewnętrzną koordynację działalności jednostek organizacyjnych. Organizuje przepływ informacji pomiędzy różnymi działami instytucji w celu udzielania pomocy kierownikom i innemu personelowi. Sporządza protokoły i sprawozdania z posiedzeń i zebrań, kontroluje i porządkuje akta prawne oraz dokumenty. Sporządza i posługuje się podstawową dokumentacją finansowo-księgową.

Uczestniczy w przygotowywaniu projektów umów cywilnoprawnych, aktów normatywnych i administracyjnych właściwych dla urzędu oraz przechowuje dokumenty zgodnie z obowiązującymi przepisami. Wskazuje zasady postępowania, które kończą się wydaniem decyzji administracyjnej. Rozpoznaje problemy interesantów oraz rozwiązuje je zgodnie z właściwymi przepisami prawnymi. Stosuje zasady obiegu informacji w przedsiębiorstwach i urzędach administracji publicznej oraz przyjmuje, segreguje i klasyfikuje dokumenty.

Pracownik administracyjny prowadzi korespondencję, redaguje pisma urzędowe, sporządza sprawozdania dotyczące spraw administracyjnych oraz organizacyjnych przedsiębiorstwa i instytucji. Przygotowuje narady, zebrania, konferencje, sesje. Wykorzystuje nowoczesne urządzenia biurowe (faks, komputer, Internet).

Praca pracownika administracyjnego odbywa się w pomieszczeniach biurowych administracji rządowej, jednostkach samorządu terytorialnego, przedsiębiorstwach, organizacjach społecznych oraz zakładach usługowych.

Pracownik administracyjny pracuje w pozycji siedzącej. Wyposażenie stanowiska pracy powinno zapewniać mu bezpieczne i higieniczne warunki pracy. Powinno posiadać właściwe wyposażenie w meble – zwłaszcza ergonomiczne siedziska, ważne dla pracy siedzącej. Miejsce pracy oświetlane jest światłem dziennym i uzupełniającymi źródłami sztucznymi, spełniającymi wymagania określone w polskich normach.

Pracownik administracyjny powinien mieć uzdolnienia organizatorskie, skrupulatnie prowadzić notatki, utrzymywać ład i porządek w korespondencji i w dokumentach. Konieczna jest łatwość nawiązywania kontaktu z ludźmi, stanowczość połączona z uprzejmością dla innych, łatwość wysławiania się w mowie i w piśmie. Równoległe dopilnowanie kilku spraw wymaga podzielności uwagi. Miłe usposobienie, kultura osobista, poczucie taktu ułatwią pracownikowi administracyjnemu współpracę z ludźmi, a dokładność i odpowiedzialność ułatwią mu wywiązywanie się z obowiązków biurowych.

3. Stanowiska pracy

Tabela 1. Przyporządkowanie stanowisk pracy do poziomów kwalifikacji zawodowych

Poziom kwalifikacji zawodowych	Typowe stanowiska pracy	UWAGI
1	*)	
2	*)	
3	– Referent w administracji rządowej, samorządowej. – Referent administracyjny w zakładzie pracy. – Referent w zakładzie działalności gospodarczej. – Kancelista. – Inspektor ds. administracji.	
4	*)	
5	*)	

*) Nie zidentyfikowano w badaniach.

4. Zadania zawodowe

- Z-1. Organizowanie pracy i zarządzanie w jednostce organizacyjnej.
- Z-2. Organizowanie pracy własnej na stanowisku technika administracji, usprawnianie pracy oraz doskonalenie osobistych kompetencji.
- Z-3. Organizowanie spotkań służbowych.
- Z-4. Obsługiwanie interesantów.
- Z-5. Wykonywanie prac administracyjnych związanych z ogólną działalnością jednostki organizacyjnej.
- Z-6. Sporządzanie dokumentacji prawnej oraz dokumentacji spraw pracowniczych związanej z działalnością jednostki organizacyjnej.
- Z-7. Przygotowywanie i udostępnianie dokumentacji do kontroli.
- Z-8. Gromadzenie i wykorzystywanie informacji ekonomicznych i statystycznych w pracy pracownika administracyjnego.
- Z-9. Stosowanie przepisów prawa w pracy zawodowej.
- Z-10. Wykonywanie prac biurowych.
- Z-11. Współpraca z innymi komórkami organizacyjnymi jednostki.
- Z-12. Współpraca z otoczeniem zewnętrznym jednostki organizacyjnej.
- Z-13. Ocenianie jakości i efektywności własnych działań zawodowych.

5. Składowe kwalifikacji zawodowych

- K-1. Organizowanie obsługi interesantów w jednostce administracyjnej.
- K-2. Sporządzanie dokumentacji kancelaryjno-biurowej w zakresie spraw administracyjnych.
- K-3. Sporządzanie dokumentacji finansowej w jednostce administracyjnej.
- K-4. Sporządzanie dokumentacji prawnej i spraw pracowniczych w jednostce administracyjnej.

6. Korelacja między zadaniami zawodowymi a składowymi kwalifikacji zawodowych

Tabela 2. Korelacja między zadaniami zawodowymi a składowymi kwalifikacji zawodowych

Zadania zawodowe	Składowe kwalifikacji zawodowych			
	K-1	K-2	K-3	K-4
Z-1	X	X	X	X
Z-2	X	X	X	X
Z-3	X	X		
Z-4	X			
Z-5	X	X	X	X
Z-6		X		X
Z-7		X	X	X
Z-8			X	
Z-9				X
Z-10		X	X	X
Z-11	X	X	X	X
Z-12	X	X		
Z-13	X	X	X	X

7. Kwalifikacje ponadzawodowe

UWAGA: Kwalifikacje na poziomie wyższym zawierają kwalifikacje z poziomów niższych

Tabela 3. Przyporządkowanie kwalifikacji ponadzawodowych do poziomów kwalifikacji

Poziom kwalifikacji zawodowych	Kwalifikacje ponadzawodowe
	UMIEJĘTNOŚCI
1	*)
2	*)
3	– Obsługuje komputer i urządzenia peryferyjne. – Obsługuje podstawowy sprzęt biurowy. – Stosuje zasady, przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska na swoim stanowisku pracy. – Komunikuje się ze współpracownikami i kontrahentami bezpośrednio lub z wykorzystaniem środków technicznych (Internet, poczta elektroniczna itp.). – Kształtuje poprawne stosunki międzyludzkie w zespole. – Posługuje się językiem obcym, szczególnie angielskim, w stopniu wystarczającym do realizacji zadań zawodowych. – Kształtuje estetykę własnego miejsca pracy. – Posługuje się podstawowymi pojęciami i kategoriami ekonomicznymi. – Przestrzega zasad etyki zawodowej.
4	*)
5	*)

Poziom kwalifikacji zawodowych	Kwalifikacje ponadzawodowe
WIADOMOŚCI	
1	*)
2	*)
3	– Typowy sprzęt wyposażenia stanowiska pracy. – Programy komputerowe, bazy danych, arkusze kalkulacyjne, edytory tekstu, Internet i urządzenia peryferyjne. – Przepisy, zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska naturalnego na zajmowanym stanowisku. – Techniki komunikowania się. – Język obcy – terminologia fachowa (szczególnie język angielski). – Podstawowe zagadnienia z zakresu humanizacji pracy. – Zasady organizacji pracy biurowej. – Ogólna wiedza ekonomiczna – zasady gospodarki rynkowej. – Zasady etyki zawodowej.
4	*)
5	*)
CECHY PSYCHOFIZYCZNE	
1	*)
2	*)
3	– Ostrość wzroku. – Dobra pamięć. – Uzdolnienia organizacyjne. – Zdolność nawiązywania kontaktów. – Odpowiedzialność. – Samodzielność. – Samokontrola. – Kultura osobista.
4	*)
5	*)

*) Nie zidentyfikowano w badaniach.

8. Specyfikacja kwalifikacji ogólnozawodowych, podstawowych i specjalistycznych dla zawodu

UWAGA: Kwalifikacje na poziomie wyższym zawierają kwalifikacje z poziomów niższych

POZIOM 1

– Nie zidentyfikowano.

POZIOM 2

– Nie zidentyfikowano.

Kwalifikacje ogólnozawodowe

Umiejętności

- Wykorzystuje nowoczesne metody i techniki zarządzania na stanowisku pracownika administracji.
- Opracowuje system kontroli efektów współpracy, przepływu informacji i dokumentów wewnątrz jednostki administracyjnej.
- Prowadzi rejestr dokumentów przychodzących i wychodzących z administracji.
- Sporządza korespondencję z zastosowaniem technologii informacyjnych.
- Planuje wyposażenie stanowiska pracy.
- Sporządza zakres czynności i regulamin stanowiska pracy dla pracownika administracji.
- Wykorzystuje znajomość struktury i zadań jednostek organizacyjnych urzędu w pracy na stanowisku pracownika administracji.
- Stosuje zasady obiegu informacji w urzędach administracji publicznej i przedsiębiorstwach.
- Załatwia indywidualne sprawy administracyjne.
- Przyjmuje, segreguje i klasyfikuje dokumenty w jednostce administracyjnej.
- Załatwia wnioski kierowane przez instytucje i osoby fizyczne do jednostek administracji.
- Stosuje zasady obiegu dokumentacji zgodnie z obowiązującą instrukcją kancelaryjną.
- Współpracuje z działem kadr w zakresie prowadzenia spraw osobowych pracowników w jednostce administracyjnej.
- Współpracuje z komórkami zaopatrzenia i zbytu w zakresie zakupu materiałów biurowych i wyposażenia biurowego w administracji.
- Współpracuje z działem finansowym w zakresie przepływu wewnętrznej informacji ekonomicznej.

Wiadomości

- Nowoczesne metody i techniki planowania i zarządzania.
- Zakres i przedmiot działania jednostki administracyjnej.
- Struktura organizacyjna jednostki.
- Statut jednostki organizacyjnej.
- Systemy kontroli jakości pracy.
- Zasady racjonalnej organizacji pracy.
- Zasady prowadzenia dokumentacji i jej archiwizacji.
- Zasady organizowania obiegu dokumentacji.
- Procedury obiegu dokumentacji w urzędach administracji publicznej i przedsiębiorstwach.

- Dokumentacja i ewidencja akt osobowych pracownika.
- Zasady korespondencji biurowej.

Cechy psychofizyczne

- Spostrzegawczość.
- Koncentracja uwagi.
- Rozumowanie logiczne.
- Łatwość wypowiadania się w mowie i piśmie.

Kwalifikacje podstawowe dla zawodu

Umiejętności

- Organizuje proces załatwiania spraw administracyjnych, przestrzegając odpowiednich terminów (K-1).
- Określa rodzaj, cel, tematykę spotkania oraz sporządza listę uczestników i termin (zebrania, konferencji) (K-1, K-2).
- Przygotowuje salę konferencyjną na zebrania (K-1, K-2).
- Sporządza dokumentację ze spotkania (notatka, sprawozdanie, protokół) (K-1, K-2).
- Przyjmuje interesanta zgodnie z zasadami kultury i etyki zawodowej (K-1).
- Kieruje interesanta do właściwej komórki organizacyjnej (K-1).
- Stosuje procedury ustalone w instrukcji kancelaryjnej (K-1).
- Przeprowadza rozmowę telefoniczną z interesantem (K-1).
- Kreuje pozytywny wizerunek pracownika administracji (K-1).
- Rozróżnia podstawowe rodzaje prawa stosowane w administracji (K-2, K-4).
- Przygotowuje projekty umów cywilnoprawnych, aktów normatywnych i administracyjnych właściwych dla urzędu, w szczególności decyzji i porozumień administracyjnych (K-2, K-4).
- Sporządza i posługuje się podstawową dokumentacją finansowo-księgową (K-3).
- Przygotowuje szablony pism urzędowych stosowane w administracji (K-2, K-4).
- Opracowuje materiały informacyjne o jednostce administracyjnej (K-1, K-2).
- Stosuje zasady komunikacji interpersonalnej w kontaktach z otoczeniem zewnętrznym (K-1, K-2).
- Prowadzi ewidencję informacji o osobach i instytucjach współpracujących z jednostką administracyjną (K-1, K-2).
- Wykorzystuje programy informatyczne do prowadzenia dokumentacji (K-1, K-2).
- Stosuje procedury administracyjno-prawne (K-2, K-4).
- Stosuje w praktyce przepisy prawa pracy i ubezpieczeń społecznych, prawa administracyjnego i materialnego (K-2, K-4).
- Stosuje przepisy prawa pracy podczas wykonywania czynności technika administracji (K-4).

- Sporządza pisma nawiązujące i rozwiązujące stosunek pracy (K-4).
- Opracowuje rozkład czasu pracy pracownika administracji zgodnie z jego wymiarem (K-4).
- Gromadzi i przechowuje dokumenty administracyjne, osobowe, prawne i finansowe (K-2, K-3, K-4).
- Przygotowuje dokumenty do kontroli zewnętrznej (K-2, K-3, K-4).
- Udostępnia dokumentację jednostkom kontrolującym (K-2, K-3, K-4).
- Udostępnia środki łączności i inne środki techniczne w zakresie niezbędnym do wykonywania czynności kontrolnych (K-2, K-3, K-4).
- Udziela wyjaśnień osobom dokonującym kontroli (K-2, K-3, K-4).

Wiadomości

- Zasady organizacji spotkań (K-1, K-2).
- Wyposażenie sali konferencyjnej (K-1, K-2).
- Zasady formalne zwoływania i przeprowadzania spotkań (K-1, K-2).
- Dokumentacja zebrań (K-1, K-2).
- Strategie obsługi interesantów (K-1).
- Instrukcja kancelaryjna (K-1).
- Sposoby komunikacji w pracy biurowej (K-1).
- Zasady przeprowadzania rozmów telefonicznych (K-1).
- Procedury zachowań pracownika administracji (K-1).
- Struktura i formy działania administracji rządowej i samorządowej (K-2, K-4).
- Zasady sporządzania umów cywilno-prawnych, handlowych, o pracę (K-2, K-4).
- Cechy aktu normatywnego i administracyjnego (K-2, K-4).
- Zasady, strony i fazy postępowania administracyjnego (K-2, K-4).
- Dokumentacja finansowo-księgowa (K-3).
- Zasady redagowania i formatowania pism (K-2, K-3, K-4).
- Klasyfikacja pism urzędowych (K-2, K-3, K-4).
- Zasady przygotowania komputerowych baz danych (K-2, K-3, K-4).
- Podstawy z zakresu savoir-vivre'u (K-1, K-2).
- Zasady public relations (K-1, K-2).
- Zasady redagowania materiałów informacyjnych o jednostce organizacyjnej (K-1, K-2).
- Elementy komunikacji interpersonalnej (K-1, K-2).
- Standardowe oprogramowanie do edycji tekstu, tworzenia baz danych i prezentacji (K-1, K-2).
- Kultura i etyka w biznesie (K-1, K-2).
- Pojęcie, przedmiot i systematyka prawa pracy administracyjnego (K-4).
- Odpowiedzialność prawna w stosunkach pracy (K-4).
- Zbiorowe prawo pracy (K-4).
- Zasady kontroli dokumentacji osobowej, prawnej, finansowej (K-2, K-3, K-4).
- System kontroli wewnętrznej (K-2, K-3, K-4).
- Dokumentacja pokontrolna (K-2, K-3, K-4).

Cechy psychofizyczne

- Podzielność uwagi (K-1, K-2).
- Zdolność podejmowania szybkich i trafnych decyzji (K-2, K-3, K-4).

Kwalifikacje specjalistyczne dla zawodu

- *Nie zidentyfikowano.*

POZIOM 4

- *Nie zidentyfikowano.*

POZIOM 5

- *Nie zidentyfikowano.*