TECHNIK USŁUG POCZTOWYCH I FINANSOWYCH

PROGRAM PRAKTYK

NUMER ZAWODU W KLASYFIKACJI ZAWODÓW: 421108

Łódź 2019

WYMIAR PRAKTYK ZAWODOWYCH

Minimalny wymiar praktyk zawodowych	tyg.	godz.
sem I zgodnie z podstawą programową		
sem II zgodnie z podstawą programową	4	140
Razem	**4**	**140**

CELE OGÓLNE

✓ Rozwijanie w rzeczywistych warunkach pracy kompetencji nabytych w szkole.
✓ Doskonalenie umiejętności obsługi klienta w realizacji usług pocztowych i finansowych.
✓ Poznanie specyfiki pracy na rzeczywistych stanowiskach w służbie nadawczej i oddawczej w placówce pocztowej.

CELE OPERACYJNE

Uczeń potrafi:
– obsługiwać klientów placówki pocztowej w zakresie nadawania i doręczania przesyłek krajowych i zagranicznych,
– prowadzić obsługę klientów w zakresie usług finansowych i bakowych,
– realizować żądania klientów w zakresie zmiany umowy o świadczenie usługi pocztowej i finansowej,
– rozliczyć transakcje gotówkowe i bezgotówkowe,
– realizować zadania rozdzielczo-ekspedycyjne,
– rejestrować przeprowadzone operacje w systemie informatycznym,
– realizować obowiązki zawodowe z zachowaniem tajemnicy pocztowej i ochrony danych osobowych,
– sporządzić dokumentację finansową i bankową z zachowaniem zasad ochrony informacji,
– przyjąć reklamację i przeprowadzić postępowanie reklamacyjne na usługi świadczone przez operatora pocztowego,
– zabezpieczyć mienie placówki pocztowej,
– przestrzegać zasad kultury i etyki w procesie świadczenia usług,
– przestrzegać przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska oraz wymagań ergonomii w środowisku pracy

MATERIAŁ NAUCZANIA

MATERIAŁ NAUCZANIA PRZEDMIOTU PRAKTYKA ZAWODOWA		
Tematy jednostek metodycznych	**Wymagania programowe**	
	podstawowe	**ponadpodstawowe**
	Słuchacz potrafi:	Słuchacz potrafi:
Obsługa stanowisk operacyjnych	– przygotować stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska – wykorzystywać programy komputerowe stosowane w realizacji usług pocztowych, finansowych i bankowych – obsłużyć klienta zgodnie z przepisami prawa – sporządzić zapotrzebowanie na gotówkę w granicach ustalonego limitu – zaewidencjonować przeprowadzone operacje w systemie informatycznym – odprowadzić gotówkę do kasy głównej – zamówić znaczki i druki płatne – w granicach ustalonego limitu – prowadzić obsługę klientów z zachowaniem zasad ochrony danych osobowych w tym RODO, tajemnicy pocztowej i tajemnicy przedsiębiorstwa	– wyeksponować towary handlowe w sposób skutkujący wzrostem ich sprzedaży – wskazać przypadki naruszenia tajemnicy zawodowej – wyeksponować materiały informacyjne dotyczące realizowanych usług w szczególności wymaganych przepisami prawa – wyeksponować materiały promocyjne i reklamowe

Realizacja usług pocztowych w fazie nadawczej	– przyjąć przesyłkę listową zwykłą i poleconą w obrocie krajowym i zagranicznym – ' przyjąć paczkę pocztową krajową i zagraniczną nadawaną w ramach usługi powszechnej – zrealizować zlecenie przyjęcia przesyłki listowej wartościowej – dobrać rodzaj usługi umownej do potrzeb klienta – przyjąć przesyłkę kurierską krajową Pocztex i zagraniczną EMS – ocenić spełnienie warunków nadania przesyłek w ramach usług umownych (np. masa, wymiary, zawartość, zabezpieczenie) – dobrać usługi dodatkowe do potrzeb klienta – obliczyć opłatę za zleconą usługę – obsłużyć urządzenia na stanowisku nadawania przesyłek (frankownica, stemplownica) – sporządzić dokumentację przy przyjmowaniu przesyłek – zarejestrować nadane przesyłki w stosownym systemie informatycznym operatora – zastosować właściwy tryb przyjęcia przesyłki w zależności od typu klienta: indywidualnego, umownego, masowego – sporządzić niezbędną dokumentację przy przyjmowaniu przesyłek umownych, w tym zarejestrować dane na karcie klienta umownego – przyjąć przesyłkę opłaconą eznaczkiem (neoznaczek) – przyjąć przesyłkę z wykorzystaniem systemu Elektroniczny Nadawca oraz przez platformę Envelo – promować i reklamować usługi pocztowe	– wskazać nieprawidłowości – w zabezpieczeniu przesyłek wartościowych – ocenić prawidłowość wypełnienia dokumentów celnych dla przesyłek zagranicznych – zastosować zasady postępowania z przesyłkami nieopłaconymi i z przesyłkami o niedostatecznej opłacie – przyjąć przesyłkę zwolnioną z opłaty pocztowej tj. przesyłkę dla ociemniałych i przesyłkę nadawaną w ramach obowiązkowych egzemplarzy bibliotecznych

Realizacja usług pocztowych w fazie oddawczej	– ustalić osobę uprawnioną do odbioru przesyłki w placówce pocztowej (w tym na podstawie pełnomocnictwa) – potwierdzić tożsamość odbiorcy na podstawie stosownego dokumentu – wydać przesyłkę za stosownym pokwitowaniem z uwzględnieniem rodzaju wydawanej przesyłki – wydać przesyłkę w zależności od typu klienta: indywidualnego, instytucjonalnego i masowego – korzystać z urządzenia Signature Pad przy wydawaniu przesyłek – przygotować powtórne zawiadomienie dla adresata – dokonać stosownych adnotacji związanych z przekazaniem adresatowi powtórnego zawiadomienia – wydać przesyłkę za pośrednictwem skrytki pocztowej – obsłużyć urządzenie do automatycznego wydawania przesyłek w strefie samoobsługowej – zdecydować o zwrocie przesyłki w uzasadnionych prawem przypadkach – ustalić termin odbioru awizowanej przesyłki – dokonać stosownych adnotacji bezpośrednio na zwracanej przesyłce oraz w stosownej dokumentacji placówki pocztowej – przyjąć zlecenie adresata na dosyłanie przesyłek pocztowych – przyjąć zlecenie adresata na przechowywanie przesyłek po terminie odbioru – przyjąć żądanie klienta dotyczące odstąpienia bądź zmiany umowy o świadczenie usługi pocztowej – zrealizować żądania klienta związane z dosyłaniem, przechowywaniem i zwrotem przesyłek	– wydać przesyłkę nadaną na zasadach specjalnych – przeprowadzić kontrolę prawidłowości opracowania przesyłki w placówce oddawczej przed dokonaniem jej zwrotu do nadawcy – dokonać zwrotu przesyłek nadawanych na zasadach specjalnych, w tym po upływie terminu odbioru – opracować przesyłkę niedoręczalną

	– przyjąć pełnomocnictwa pocztowe stałe i jednorazowe – przyjąć złożone przez adresata zastrzeżenie odbioru w zakresie zastępczego doręczania przesyłek – przyjąć zlecenie doręczania przesyłek poleconych bez konieczności kwotowania ich odbioru – przyjąć zlecenie na realizację usługi informacyjnej w fazie oddawczej, np. eawizo	

Realizacja usług finansowych	– dobrać właściwy rodzaj usług do potrzeb klienta – przyjąć wpłatę w formie gotówkowej – przyjąć należność w formie bezgotówkowej z wykorzystaniem terminala płatniczego – obliczyć opłatę za przyjęcie wpłaty na rachunek bankowy z wykorzystaniem cennika operatora – zaewidencjonować w systemie informatycznym wypłatę przekazu krajowego i zagranicznego – zaewidencjonować w systemie informatycznym wpłatę na rachunek bankowy – dobrać odpowiedni dokument do rozliczeń pieniężnych – stosować urządzenia do rozliczeń pieniężnych, w tym terminal płatniczy – przyjąć przekaz pocztowy w obrocie krajowym i zagranicznym – obliczyć opłatę za przyjęcie przekazu krajowego i zagranicznego z wykorzystaniem cennika operatora – posługiwać się terminologią z zakresu usług finansowych – zaewidencjonować w systemie informatycznym przyjęcie przekazu krajowego i zagranicznego – wypłacić kwotę przekazu krajowego i zagranicznego w formie gotówkowej – promować i reklamować usługi finansowe	– przyjąć reklamację na wpłatę na rachunek bankowy – przyjąć reklamację na przekaz krajowy i zagraniczny – posługiwać się przepisami prawa dotyczącymi warunków korzystania z usług finansowych – przyjąć reklamację na zawarcie umowy o produkt depozytowy – i produkt kredytowy – przyjąć reklamację na dokonanie wypłaty i przyjęcie spłaty udzielonego przez bank kredytu i pożyczki – przyjąć wniosek o zmianę umowy kredytowej i depozytowej – posługiwać się przepisami prawa dotyczącymi warunków korzystania z usług bankowych

Realizacja usług bankowych	– dobrać właściwy rodzaj usług do potrzeb klienta – otworzyć w systemie rachunek bankowy – obliczyć oprocentowanie środków finansowych na rachunkach bankowych na podstawie taryfy opłat i prowizji, założyć w systemie informatycznym lokatę bankową, – przyjąć wpłatę i dokonać wypłaty z rachunku bankowego – sporządzić dokumentację bankową do produktów depozytowych, – sporządzić dowód wpłaty i wypłaty w obrocie gotówkowym – przyjąć w systemie informatycznym wniosek o kredyt bankowy i pożyczkę gotówkową – przyjąć w systemie informatycznym wniosek o kartę kredytową – sporządzić dokumentację bankową do produktów kredytowych – wypłacić kwotę kredytu bankowego w formie gotówkowej – zaewidencjonować w systemie informatycznym wypłatę kredytu bankowego – promować i reklamować usługi bankowe	

Obsługa kasowa placówki pocztowej	– przygotować stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska – przygotować i wydać zaliczki dla kas operacyjnych i służby doręczeń – przyjąć gotówkę z kasy operacyjnej – rozliczyć z gotówki służbę doręczeń – wydać i uzupełniać zapasy znaczków i druków płatnych pracownikom kas operacyjnych i służbie doręczeń – przyjąć i przekazać do Kasy Zbiorczo-Zasilającej pakietów gotówkowych	– zaewidencjonować przeprowadzone operacje w systemie informatycznym – wykorzystywać programy komputerowe stosowane w rozliczeniach kas głównych
Obsługa obrotu gotówkowego	– sporządzić nadmiar kasowy – rozebrać zasiłek kasowy – prowadzić rejestr nadmiarów i zasiłków – rozliczyć kasę główną na zakończenie dnia pracy – przechować zgodnie z wymogami bezpieczeństwa przyjęte wartości pieniężne i przydzielone rekwizyty imienne	sporządzić do Kasy Zbiorczo-Zasilającej zapotrzebowanie na gotówkę według określonych potrzeb w granicach ustalonego limitu zamówić w Magazynie Znaczków znaczki i druki płatne według określonych potrzeb w granicach ustalonego limitu
Przygotowanie przesyłek do doręczenia	– przygotować przesyłki do doręczenia w zależności od rodzaju usługi – dobrać sposób doręczania przesyłek do typu odbiorcy: indywidualnego, instytucjonalnego i masowego – przygotować przesyłki do wydania w zewnętrznych punktach odbioru (punktach partnerskich)	– ustalić przesyłki do wydania w placówce pocztowej (z pominięciem doręczania bezpośrednio adresatom)

Sortowanie przesyłek	– opracować przesyłki listowe w systemie automatycznym i ręcznym na kierunki zgodnie z planem kierowania przesyłek według PNA – grupować przesyłki listowe ze względu na pierwszeństwo opracowania i ich rodzaj – opracować prasę celem dalszego wyekspediowania – opracować przesyłki z grupy KEP oraz przesyłki kurierskie w systemie automatycznym i ręcznym – grupować przesyłki KEP i przesyłki kurierskie ze względu na pierwszeństwo opracowania – dokonać rozdziału przesyłek z grupy KEP na kierunki zgodnie z planem kierowania przesyłek wg PNA – przestrzegać wewnętrznych terminów kontrolnych przy opracowywaniu przesyłek – dobrać opakowania zbiorcze dla przesyłek – zabezpieczyć opakowania zbiorcze dla przesyłek – sporządzić karty odsyłkowe, karty specjalne i wykazy ładunku, w tym z wykorzystaniem systemów informatycznych – kartować imiennie przesyłki w dokumentach zdawczych – zaewidencjonować przesyłki uszkodzone – sporządzić sumariusz na stanowisku opracowania przesyłek – zarejestrować przesyłki w systemach informatycznych	– dokonać podziału przesyłek listowych na standardowe, typu flat i niestandardowe – opracować plan kierowania przesyłek – opracować przesyłki paletowe

Ekspedycja i przewóz ładunków pocztowych	– przygotować przesyłki do odprawy zgodnie z planem wymiany poczty – zastosować odpowiednie rodzaje odsyłek w zależności od przesyłek przeznaczonych do wyekspediowania – zastosować odpowiednie opakowania zbiorcze w zależności od ekspediowanych przesyłek (np. kontenery przejezdne, skrzyniopalety, wózki do przewozu kaset) – oznaczyć opakowania zbiorcze zgodnie z przyjętymi zasadami poprzez sporządzenie chorągiewek adresowych czy etykiet adresowych – stosować odpowiednie rodzaje ładunków pocztowych w zależności od ekspediowanych przesyłek – zweryfikować uprawnienie do przeprowadzenia wymiany ładunku pocztowego – ustalić miejsce dokonania wymiany ładunku pocztowego (przed placówką pocztową bądź w oddaleniu od placówki) – przekazać ładunek pocztowy podczas wymiany zgodnie z przyjętymi zasadami – dokonać weryfikacji otrzymanego ładunku pocztowego z otrzymaną zapowiedzią w formie elektronicznej – przekazać przesyłki do dalszego opracowania w placówce pocztowej – sporządzić sumariusz na stanowisku ekspedycyjnym	– sporządzić plan wymiany poczty dla placówki pocztowej – zaraportować nieprawidłowość w otrzymanym ładunku pocztowym – sporządzić tabelkę kursową – gospodarować opakowaniami zbiorczymi dla przesyłek zgodnie z przyjętymi zasadami – zabezpieczyć ładunek przy przewozie kursami pocztowymi zamkniętymi – zweryfikować prawidłowość sporządzenia dokumentu uprawniającego do wymiany ładunku pocztowego – zaewidencjonować brak lub nadwyżkę stwierdzoną w otrzymanym ładunku pocztowym

Doręczanie przesyłek w rejonach doręczeń bezpośrednio adresatom	– ustalić osobę uprawnioną do odbioru przesyłki (w tym na podstawie pełnomocnictwa) – potwierdzić tożsamość odbiorcy na podstawie dokumentu dopuszczonego przepisami prawa – doręczyć przesyłkę w zależności – od typu klienta: indywidualnego, instytucjonalnego i masowego – zrealizować w fazie oddawczej zlecone przy nadaniu usługi dodatkowe, np. potwierdzenie odbioru, sprawdzenie zawartości, zainkasowanie kwoty pobrania – doręczyć przesyłkę za stosownym pokwitowaniem w formie tradycyjnej (papierowej) – doręczyć przesyłkę z wykorzystaniem urządzenia mobilnego – sporządzić zawiadomienie dla adresata w przypadku braku możliwości doręczenia przesyłki – promować i reklamować usługi pocztowe, finansowe i bankowe	– doręczyć przesyłkę nadaną na zasadach specjalnych – prowadzić obsługę osób niepełnosprawnych w zakresie doręczania przesyłek pocztowych – doręczyć przesyłkę uszkodzoną w oparciu o obowiązujące przepisy
Czynności zamawiania, przyjmowania, przechowywania, wydawania i ekspozycji towarów	– zamówić towar zgodnie z przyjętym kanałem w placówce pocztowej, w której odbywa praktykę zawodową – wykonać czynności związane – z odbiorem ilościowym i jakościowym w trakcie dostawy towarów do placówki, w której odbywa praktykę zawodową – ułożyć towary w magazynie z zachowaniem ich właściwości fizykochemicznych – sporządzić dokumentację wydania towarów z magazynu – wykonać czynności wydania towarów z magazynu – ułożyć towar w sali sprzedażowej zgodnie z zasadami	– skontrolować jakość partii towarów metodami stosowanymi w przedsiębiorstwie pocztowo-finansowym, w którym odbywa praktykę zawodową – zaproponować formy promocji wybranych towarów

Obsługa bezpośrednia klienta	– przeprowadzić rozmowę sprzedażową zgodnie z typem obsługiwanego klienta w jednostce, w której odbywa praktykę zawodową – udzielić informacji o prezentowanym towarze, w trakcie prowadzonej rozmowy – obliczyć należność za sprzedany towar – zainkasować należność w różnych formach płatności – prowadzić postępowanie reklamacji towarów	– rozpoznać potrzeby klienta na podstawie prowadzonej rozmowy sprzedażowej – dobrać rodzaj towaru, który zaspokoi oczekiwania klienta
Dokumentacja służby nadawczej	– zbadać prawidłowość sporządzenia dokumentów wytworzonych – na wszystkich stanowiskach pracy – w placówce pocztowej – zbadać prawidłowość przyjętych przez stanowiska nadawcze przesyłek – ustalić wysokość zapasu głównego znaczków i druków płatnych dla placówki pocztowej – ustalić wysokość pozostałości gotówkowej dla placówki pocztowej	– dokonać analizy osiągniętych wyników sprzedaży – przeanalizować poziom realizacji planu sprzedaży
Dokumentacja służby oddawczej	– zbadać prawidłowość wydania bądź zwrotu przesyłek przez stanowiska oddawcze	– przeprowadzić kontrolę prawidłowości doręczania przesyłek
Dokumentacja służby rozdzielczoekspedycyjnej	– przeprowadzić badanie dokumentów związanych z ekspediowaniem przesyłek i ładunków pocztowych – dokonać kontroli prawidłowości kierowania przesyłek – przeprowadzić kontrolę terminowości przebiegu przesyłek – obliczyć wskaźnik bezpieczeństwa obrotu pocztowego – obliczyć wskaźniki terminowości przebiegu przesyłek w zależności od rodzaju przesyłek i kategorii – sporządzić raport na nieterminowy przebieg przesyłek	– zorganizować badania terminowości przebiegu przesyłek w placówce pocztowej – wprowadzić działania usprawniające proces opracowania przesyłek skutkujące poprawą wskaźników przebiegu przesyłek – podjąć działania zmierzające do podniesienia poziomu bezpieczeństwa pocztowego

Rozliczenie placówki pocztowej	– stosować przepisy prawa dotyczące gromadzenia, przetwarzania, zabezpieczania i przechowywania danych i dokumentów – przechowywać dokumentację zgodnie z obowiązującymi przepisami – oznaczać dokumentację zgodnie z obowiązującymi przepisami – katalogować dokumenty w formie papierowej i elektronicznej zgodnie z przyjętym systemem i zasadami – obliczyć średnią arytmetyczną, medianę, dominantę, wskaźniki natężenia zjawisk, wskaźniki struktury zjawisk, wskaźniki dynamiki zjawisk, miary rozproszenia w ramach prowadzonych badań statystycznych	– przestrzegać zasad bezpieczeństwa w przetwarzaniu i przesyłaniu danych – przygotować niezbędną sprawozdawczość z działalności placówki pocztowej
Postępowanie reklamacyjne i skargowe	– przyjąć reklamację na niewykonanie bądź nieprawidłowe wykonanie usług pocztowych w obrocie krajowym i zagranicznym – przeprowadzić badanie dokumentów w związku ze złożoną reklamacją bądź skargą – przyjąć skargę na niewłaściwą realizację usługi pocztowej bądź sposobu obsługi w placówce pocztowej	– dokonać badania prawidłowości sporządzenia dokumentów związanych z reklamowaną przesyłką – przeprowadzić poszukiwania przesyłki w związku ze złożoną reklamacja bądź skargą – ustalić zakres odpowiedzialności operatora związanej z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi pocztowej

OSIĄGANIE CELÓW KSZTAŁCENIA

W czasie praktyki zawodowej słuchacz powinien mieć możliwość skonfrontowania umiejętności nabytych w szkole z praktycznymi rozwiązaniami stosowanymi w przedsiębiorstwach pocztowo-finansowych. Praktyka powinna też kształtować kompetencje personalne i społeczne, uczyć pracy w zespole, rozwijać komunikację interpersonalną.

Wymiar praktyk: 4 tygodnie (140 godzin), na II semestrze

Propozycje metod i form nauczania

Zalecaną metodą jest *case study* (analizowanie rozwiązań praktycznych z obserwacji, wywiadu, dokumentacji i porównywanie ich z umiejętnościami nabytymi w szkole) oraz ćwiczenia praktyczne.

Zajęcia przebiegają w formie pozaszkolnej. Uczeń powinien pracować indywidualnie i w zespole z pracownikami jednostki organizacyjnej, w której odbywa praktyki zawodowe.

Metody i formy pracy należy dobierać tak, by wspierać każdego słuchacza. Przygotowując zestawy zadań praktycznych, ćwiczeń i innych materiałów, należy zadbać o dostosowanie ich do potrzeb i możliwości indywidualnych praktykanta.

Zalecane środki i materiały dydaktyczne:

obowiązujące w jednostce organizacyjnej: schemat i opis struktury organizacyjnej, instrukcje, regulaminy, zarządzenia,

- ustawy i rozporządzenia z zakresu tematyki praktyki zawodowej,
- zestawy dokumentów stosowanych w przedsiębiorstwie,
- formularze pocztowe, finansowe, bankowe i sprawozdawcze,
- komputer z oprogramowaniem stosowanym w przedsiębiorstwie,
- kalkulator.

PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA/SŁUCHACZA

Oceny efektów kształcenia dokonuje zakładowy opiekun praktyki zawodowej w miejscu jej odbywania. Kryteria oceny powinny uwzględniać:

- zaangażowanie słuchacz w wykonywanie zadań zawodowych,
- sumienność w wykonywaniu zadań,
- punktualność,
- etykę zawodową,
- kulturę osobistą.

Osiągnięcia słuchaczy można oceniać, stosując następujące metody: sprawdziany ustne, sprawdziany praktyczne, obserwację indywidualnej pracy praktykanta. Ponadto powinno się włączyć do oceny umiejętność nawiązywania kontaktów zgodnych z zasadami komunikacji interpersonalnej.

SPOSOBY EWALUACJI PRZEDMIOTU

Przeprowadzone badanie i monitorowanie procesu praktyki zawodowej powinno umożliwić ocenę stopnia osiągnięcia założonych celów kształcenia, głównie w zakresie podwyższenia kompetencji zawodowych słuchaczy, ich motywacji do dalszej nauki w wybranym zawodzie, zmiany w zachowaniu i zaangażowaniu w wykonywaniu zajęć zawodowych w wyniku odbytych praktyk a także samych warunków i organizacji praktyki oraz poziomu współpracy szkoły z pracodawcami w zakresie podwyższania jakości praktyki zawodowej.