

Warszawa, dnia 17 lipca 2019 r.

Poz. 687

**OBWIESZCZENIE**  
**MINISTRA SPRAW WEWNĘTRZNYCH I ADMINISTRACJI<sup>1)</sup>**

z dnia 2 lipca 2019 r.

**w sprawie włączenia kwalifikacji rynkowej „Prowadzenie obsługi biura” do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji**

Na podstawie art. 25 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (Dz. U. z 2018 r. poz. 2153 i 2245 oraz z 2019 r. poz. 534 i 1287) ogłasza się w załączniku do niniejszego obwieszczenia informacje o włączeniu kwalifikacji rynkowej „Prowadzenie obsługi biura” do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.

Minister Spraw Wewnętrznych i Administracji: *wz. K. Kozłowski*

---

<sup>1)</sup> Minister Spraw Wewnętrznych i Administracji kieruje działem administracji rządowej – sprawy wewnętrzne, na podstawie § 1 ust. 2 pkt 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 6 czerwca 2019 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji (Dz. U. poz. 1058).

Załącznik do obwieszczenia Ministra Spraw Wewnętrznych  
i Administracji z dnia 2 lipca 2019 r. (poz. 687)

**INFORMACJE O WŁĄCZENIU KWALIFIKACJI RYNKOWEJ „PROWADZENIE OBSŁUGI BIURA”  
DO ZINTEGROWANEGO SYSTEMU KWALIFIKACJI**

**1. Nazwa kwalifikacji rynkowej**

Prowadzenie obsługi biura

**2. Nazwa dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji rynkowej**

Certyfikat

**3. Okres ważności dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji rynkowej**

Bezterminowy

**4. Poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji przypisany do kwalifikacji rynkowej**

3 poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji

**5. Efekty uczenia się wymagane dla kwalifikacji rynkowej**

Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się.

Osoba posiadająca kwalifikację „Prowadzenie obsługi biura” jest gotowa do planowania i realizowania prostych zadań administracyjnych i logistycznych związanych z funkcjonowaniem biura. Wypełnia zadania dotyczące obiegu dokumentów w ramach obowiązującego w przedsiębiorstwie otoczenia formalno-prawnego. Wysyła korespondencję, ewidencjonuje przesyłki wychodzące i przychodzące. Na podstawie wytycznych przygotowuje treść pism i materiałów niezbędnych w pracy biura oraz redaguje je w formie dostosowanej do odbiorców i celu. Osoba posiadająca kwalifikację jest przygotowana do obsługiwanie interesantów w ramach wyznaczonego przez pracodawcę zakresu obowiązków. Przeprowadza rozmowy twarzą w twarz oraz telefoniczne związane z funkcjonowaniem biura. W trakcie wykonywania zadań wykorzystuje zdolności interpersonalne, w tym stosuje techniki komunikacji werbalnej i niewerbalnej, jak również zasady savoir-vivre i oraz dress code'u. Wykorzystuje proste urządzenia i sprzęty biurowe oraz wykonuje podstawowe czynności związane z obsługą eksploatacyjną urządzeń (takie jak wymiana tuszy i tonerów, usuwanie prostych niesprawności urządzeń polegających m.in. na usunięciu zaciętego papieru, a następnie usunięciu wyświetlonych na panelu urządzenia komunikatów o wystąpieniu błędów). Użytkuje typowe aplikacje biurowe przeznaczone do edycji tekstu, wykonywania obliczeń oraz przeglądania stron www i obsługi poczty elektronicznej. Osoba posiadająca kwalifikację przyjmuje odpowiedzialność za wykonywane działania zawodowe.

| <b>Zestaw 1. Realizacja zadań związanych z obiegiem dokumentów</b>   |   |
|--|---|
| <b>Poszczególne efekty uczenia się</b>   | <b>Kryteria weryfikacji osiągnięcia efektów uczenia się</b>   |
| Obsługuje korespondencję tradycyjną  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) charakteryzuje różne rodzaje korespondencji;</li> <li>2) omawia sposoby ewidencjonowania przesyłek przychodzących i wychodzących;</li> <li>3) stosuje zasady dystrybucji korespondencji wynikające z instrukcji kancelaryjnej obowiązującej w danej organizacji;</li> <li>4) przygotowuje przesyłki do nadania;</li> <li>5) wymienia informacje umożliwiające nadanie przesyłki, w tym dane adresowe, wagę oraz wartość przesyłki.</li> </ol>   |
| Redaguje tekst dostosowany do odbiorcy i celu  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) wymienia rodzaje wypowiedzi pisemnych wykorzystywanych w pracy biurowej;</li> <li>2) przygotowuje treść dokumentów biurowych na podstawie wytycznych;</li> <li>3) dostosowuje styl, układ i formę tekstu do odbiorców i celu.</li> </ol>  |
| Rozpoznaje otoczenie formalno-prawne organizacji   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) omawia pojęcia misji organizacji, struktury i kultury organizacyjnej;</li> <li>2) wskazuje głównych interesariuszy organizacji, w tym klientów wewnętrznych i zewnętrznych, kontrahentów, instytucje otoczenia biznesu, oraz omawia ich znaczenie dla organizacji;</li> <li>3) charakteryzuje formy prawne przedsiębiorstw i instytucji oraz ich główne organy;</li> <li>4) omawia zasady pozyskiwania informacji i dokumentów w instytucjach zewnętrznych, w tym dokumenty z Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, Krajowego Rejestru Sądowego, urzędu skarbowego;</li> <li>5) 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;</li> <li>6) posługuje się bazami danych instytucji publicznych, w tym Krajowego Rejestru Sądowego, Głównego Urzędu Statystycznego, Centralnej Ewidencji Informacji o Działalności Gospodarczej;</li> <li>7) omawia zasady ochrony danych osobowych w pracy biurowej, w szczególności ochronę 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.</li> </ol> |
| Charakteryzuje zasady obiegu dokumentów oraz wykonuje czynności związane z obsługiwaniem maszyn i sprzętów biurowych | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) wymienia rodzaje dokumentów występujących w organizacji, w tym korespondencję, dokumenty rejestracyjne, księgowe, przetargowe, marketingowe, oferty;</li> <li>2) omawia źródła zasad obiegu dokumentów;</li> <li>3) powiela (kopiuje) materiały, stosując podstawowe funkcje urządzeń, w tym m.in. powiększanie/zmniejszanie, przyciemnianie/rozjaśnianie, kolor/czarno-białe, kopiowanie dwustronne;</li> <li>4) skanuje dokumenty, w tym skanuje wiele stron, wykonuje dupleks, ustawia różną rozdzielczość;</li> <li>5) wysyła dokumenty faksem;</li> <li>6) wymienia materiały eksploatacyjne w urządzeniach biurowych, w tym papier, toner, tusz;</li> <li>7) używa sprzętów biurowych takich jak: bindownica, niszczarka, dziurkacz, laminarka, zszywacz, rozszywacz;</li> <li>8) usuwa błędy w urządzeniach biurowych możliwe do usunięcia z poziomu użytkownika, w tym zacięcie papieru w drukarce lub niszczarce.</li> </ol>   |

| <b>Zestaw 2. Obsługa interesantów</b>                               |   |
|---|---|
| <b>Poszczególne efekty uczenia się</b>                              | <b>Kryteria weryfikacji osiągnięcia efektów uczenia się</b>   |
| Charakteryzuje zasady doboru typu ubioru służbowego do okoliczności | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) rozpoznaje typy ubioru służbowego, w tym business formal, business casual, smart casual;</li> <li>2) omawia zasady dotyczące odpowiedniego dopasowania ubioru do okazji;</li> <li>3) dobiera typ ubioru stosownie do okoliczności.</li> </ol>   |
| Prowadzi rozmowę telefoniczną                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) używa oficjalnej formy powitania i pożegnania podczas rozmowy telefonicznej;</li> <li>2) stosuje techniki aktywnego słuchania podczas rozmowy telefonicznej;</li> <li>3) uzyskuje informacje o danych rozmówcy i celu rozmowy;</li> <li>4) udziela informacji zgodnie ze swoimi kompetencjami i zakresem obowiązków lub przekazuje rozmowę do odpowiednich osób/działów według ich kompetencji.</li> </ol>  |
| Prowadzi rozmowę bezpośrednią z interesantem                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) charakteryzuje rodzaje komunikacji (w tym formalna, nieformalna, werbalna, niewerbalna);</li> <li>2) omawia znaczenie komunikacji werbalnej i niewerbalnej;</li> <li>3) przedstawia zasady savoir-vivre'u, w tym zasady tytulatury, pierwszeństwa, stosowania zwrotów grzecznościowych;</li> <li>4) opisuje techniki aktywnego słuchania;</li> <li>5) przeprowadza rozmowę z interesantem, stosując zasady savoir-vivre'u, zgodnie z zasadami komunikacji.</li> </ol> |
| <b>Zestaw 3. Użytkowanie aplikacji biurowych</b>                    |   |
| <b>Poszczególne efekty uczenia się</b>                              | <b>Kryteria weryfikacji osiągnięcia efektów uczenia się</b>   |
| Korzysta z edytorów tekstu  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) wymienia programy do edycji tekstu;</li> <li>2) tworzy nowy dokument;</li> <li>3) wprowadza tekst;</li> <li>4) wstawia i formatuje obiekty (w tym tabela, wykres, obraz);</li> <li>5) formatuje dokument zgodnie z zasadami edycji tekstu;</li> <li>6) tworzy korespondencję seryjną;</li> <li>7) zapisuje dokument w różnych formatach;</li> <li>8) drukuje dokument.</li> </ol>   |
| Korzysta z arkusza kalkulacyjnego                                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) wymienia programy służące do projektowania i wykonywania obliczeń;</li> <li>2) tworzy nowy arkusz;</li> <li>3) wprowadza i formatuje dane liczbowe;</li> <li>4) wprowadza formuły (w tym suma, średnia, zliczanie);</li> <li>5) sortuje i filtruje dane;</li> </ol>   |

|  |  |
|--|--|
|  | <ol style="list-style-type: none"> <li>6) tworzy wykresy;</li> <li>7) zapisuje dokument w różnych formatach;</li> <li>8) drukuje dokument.</li> </ol>  |
| <p>Korzysta z programu poczty elektronicznej</p>           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) wymienia programy służące do obsługi poczty elektronicznej;</li> <li>2) wymienia rodzaje adresatów korespondencji elektronicznej (w tym adresaci „do wiadomości” i „do ukrytej wiadomości”);</li> <li>3) tworzy nowy e-mail;</li> <li>4) wprowadza i formatuje tekst;</li> <li>5) dodaje załączniki;</li> <li>6) wskazuje odbiorców lub działy w organizacji, do których należy skierować określoną korespondencję elektroniczną (np. oferta handlowa, sprawa wozdanie finansowe);</li> <li>7) wysyła pocztę elektroniczną (w tym ustawia potwierdzenie odbioru, priorytet oraz kategorię wiadomości);</li> <li>8) przekazuje korespondencję elektroniczną do odpowiednich osób/działów według ich kompetencji;</li> <li>9) prowadzi kalendarz spotkań, w tym wysyła zaproszenia na spotkanie i odpowiada na zaproszenia.</li> </ol> |
| <p>Korzysta z przeglądark i wyszukiwarek internetowych</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) wymienia przeglądarki służące do pozyskiwania informacji z Internetu;</li> <li>2) wykorzystuje funkcje przeglądarek internetowych (w tym zapamiętywanie ulubionych, wyszukiwanie witryn w historii przeglądarki);</li> <li>3) wyszukuje informacje, stosując metody wyszukiwania informacji w Internecie;</li> <li>4) tworzy bazę danych, pozyskując i selekcionując informacje z Internetu;</li> <li>5) czyści historię wyszukiwania przeglądarki internetowej.</li> </ol>  |
| <p>Wykonuje prezentacje multimedialne</p>                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) wymienia programy służące do tworzenia prezentacji multimedialnych;</li> <li>2) tworzy nową prezentację według wytycznych;</li> <li>3) wprowadza i formatuje tekst;</li> <li>4) wstawia i formatuje obiekty (w tym obraz, tabela, wykres);</li> <li>5) dobiera szablon do celu prezentacji;</li> <li>6) zapisuje dokument w różnych formatach;</li> <li>7) drukuje prezentację.</li> </ol>   |

**6. Wymagania dotyczące walidacji i podmiotów przeprowadzających walidację**

**Metody stosowane w walidacji**

Weryfikacja składa się z dwóch etapów: egzaminu teoretycznego (testu wiedzy) i egzaminu praktycznego.

Test wiedzy przeprowadzany jest w elektronicznym systemie w ośrodku egzaminacyjnym. Osobie egzaminowanej podczas rozwiązywania testu nie wolno korzystać z innych aplikacji (w tym otwierać stron internetowych) niż system do przeprowadzania egzaminu.

W części praktycznej dopuszcza się zastosowanie następujących metod weryfikacji – symulacja lub rozmowa z komisją. Umiejętność „Użytkuje urządzenia biurowe” oraz wszystkie umiejętności z Zestawu 3 muszą być weryfikowane symulacją.

### Zasoby kadrowe – wymagania kompetencyjne w stosunku do osób przeprowadzających walidację

W procesie weryfikacji podczas egzaminu teoretycznego biorą udział:

- operator systemu egzaminacyjnego, który organizuje zaplecze techniczne do przeprowadzenia weryfikacji i nadzoruje przebieg testu;
- komisja walidacyjna, składająca się z 2 egzaminatorów, która przeprowadza część praktyczną egzaminu; osoba będąca egzaminatorem może być jednocześnie operatorem systemu egzaminacyjnego.

Operator systemu egzaminacyjnego musi posiadać:

- wykształcenie minimum średnie;
- znajomość obsługi komputera w zakresie uruchamiania oraz podstawowej obsługi systemu i zainstalowanych aplikacji;
- umiejętność rozwiązywania problemów w sytuacji trudności z nawiązaniem lub obsługą przeglądarki w zakresie kompatybilności z platformą egzaminacyjną.

Weryfikację efektów uczenia się w części praktycznej prowadzi komisja walidacyjna, składająca się z minimum 2 osób.

Jeden z członków komisji walidacyjnej musi posiadać:

- wykształcenie wyższe;
- minimum pięcioletnie udokumentowane doświadczenie zawodowe bezpośrednio związane z wykonywaniem zadań określonych dla kwalifikacji.

Drugi z członków komisji walidacyjnej musi posiadać:

- wykształcenie wyższe;
- minimum pięcioletnie udokumentowane doświadczenie w przygotowaniu osób uczących się do wykonywania zadań bezpośrednio związanych z kwalifikacją.

Obaj członkowie komisji walidacyjnej:

- stosują kryteria weryfikacji przypisane do efektów uczenia się dla opisywanej kwalifikacji oraz kryteria oceny formalnej i merytorycznej dowodów na posiadanie efektów uczenia się właściwych dla opisywanej kwalifikacji;
- stosują zasady prowadzenia weryfikacji, a także różne metody weryfikacji efektów uczenia się, zgodnie z celami walidacji i zasadami Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.

### Sposób prowadzenia walidacji oraz warunki organizacyjne i materialne niezbędne do prawidłowego prowadzenia walidacji

Instytucja walidująca musi stosować rozwiązania zapewniające rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji. W szczególności istotne jest zapewnienie bezstronności osób przeprowadzających walidację, m.in. przez rozdział osobowy mający na celu zapobieganie konfliktowi interesów osób przeprowadzających walidację. Osoby te nie mogą weryfikować efektów uczenia się osób, które były przez nie przygotowywane do uzyskania kwalifikacji.

Instytucja prowadząca walidację musi zapewnić bezstronną i niezależną procedurę odwoławczą, w ramach której osoby uczestniczące w procesie walidacji i certyfikacji mają możliwość odwołania się od decyzji dotyczących spełnienia wymogów formalnych, samych egzaminów, a także decyzji kończącej walidację. W przypadku negatywnego wyniku walidacji instytucja prowadząca walidację jest zobowiązana przedstawić uzasadnienie decyzji.

Instytucja prowadząca walidację musi zapewnić:

- stanowisko komputerowe dla kandydata ubiegającego się o nadanie kwalifikacji (jedno stanowisko dla jednego kandydata), wyposażone w pakiet programów biurowych (w szczególności edytor tekstu, arkusz kalkulacyjny, program do tworzenia prezentacji multimedialnych, program pocztowy, przeglądarkę internetową z dostępem do Internetu);
- sprzęt biurowy wraz z instrukcją obsługi, kopiarkę, drukarkę, skaner, faks (lub urządzenie wielofunkcyjne), niszczarkę, laminarkę, bindownicę, laminarz, zszywacz, zszywacz, rozszywacz oraz materiały eksploatacyjne do tych urządzeń;
- inne materiały konieczne do wykonywania zadań, np. formularze wniosków o wydanie zaświadczeń.

Etapy identyfikowania i dokumentowania

Nie określa się wymagań.

**7. Warunki, jakie musi spełniać osoba przystępująca do walidacji**

Osoba przystępująca do walidacji musi posiadać kwalifikację pełną na poziomie 3 Polskiej Ramy Kwalifikacji.

**8. Termin dokonywania przeglądu kwalifikacji**

Nie rzadziej niż raz na 10 lat.