NN 83/2017 (24.8.2017.), Odluka o donošenju standarda kvalifikacije za stjecanje kvalifikacije tehničar za poštanske i financijske usluge u obrazovnom sektoru promet i logistika

MINISTARSTVO ZNANOSTI I OBRAZOVANJA

2009

Na temelju članka 6. stavka 4. Zakona o strukovnom obrazovanju (»Narodne novine«, broj 30/2009, 24/2010 i 22/2013) ministrica znanosti i obrazovanja donosi

ODLUKU

O DONOŠENJU STANDARDA KVALIFIKACIJE ZA STJECANJE KVALIFIKACIJE TEHNIČAR ZA POŠTANSKE I FINANCIJSKE USLUGE U OBRAZOVNOM SEKTORU PROMET I LOGISTIKA

I.

Ovom odlukom donosi se standard kvalifikacije za stjecanje kvalifikacije TEHNIČAR ZA POŠTANSKE I FINANCIJSKE USLUGE u obrazovnom sektoru PROMET I LOGISTIKA.

II.

Standard kvalifikacije za stjecanje kvalifikacije TEHNIČAR ZA POŠTANSKE I FINANCIJSKE USLUGE u obrazovnom sektoru PROMET I LOGISTIKA sastavni je dio ove odluke.

III.

Ova odluka stupa na snagu osmoga dana od dana objave u »Narodnim novinama«, a primjenjivat će se na učenike koji će prvi razred srednje škole upisati u 2017./2018. školskoj godini.

Klasa: 602-03/17-05/00068
Urbroj: 533-25-17-0010
Zagreb, 28. lipnja 2017.

Ministrica
prof. dr. sc. Blaženka Divjak, v. r.

STANDARD KVALIFIKACIJE
TEHNIČAR ZA POŠTANSKE I FINANCIJSKE USLUGE

Popis kratica

ASOO – Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih

AZOO – Agencija za odgoj i obrazovanje

EU – Europska unija

FPZ – Fakultet prometnih znanosti

GSM – pokretni telefon

HP – Hrvatska pošta

HPB – Hrvatske poštanska banka

ISDN – Integrated Services Digital Network, digitalna mreža interferiranih usluga

ITS – inteligentni transportni sustavi

MUP – Ministarstvo unutarnjih poslova

MZO – Ministarstvo znanosti i obrazovanja

NCVVO – Nacionalni centar za vanjsko vrednovanje obrazovanja

NFC – New Feald Communication, nove generacije terenske komunikacije

NGN – Next Generation Network, mreže sljedeće generacije

NN – Narodne novine

PSTN – javna komutirana telefonska mreža

RFDI – Radio Frequency Identification, identifikacija radijskih frekvencija

RH – Republika Hrvatska

VAS – usluge s dodatnom vrijednošću

WU – Western Union

Napomena:
Riječi i pojmovni sklopovi koji imaju rodno značenje korišteni u ovom dokumentu odnose se jednako na oba roda (muški i ženski) i na oba broja (jedninu i množinu), bez obzira na to jesu li korišteni u muškom ili ženskom rodu, odnosno u jednini ili množini.

1. OSNOVNA SVOJSTVA KVALIFIKACIJE

1.1. Naziv kvalifikacije

Tehničar za poštanske i financijske usluge

1.2. Razina kvalifikacije

4.2

1.3. Minimalan obujam kvalifikacije

Ukupno: 240

1.4. Klasa kvalifikacije

Potpuna

2. ELEMENTI KVALIFIKACIJE

2.1. Kompetencije i ishodi učenja

Pojedinac će:

▪ istražiti, planirati, organizirati i realizirati poštanske, kurirske, financijske, telekomunikacijske usluge te usluge maloprodaje prema zahtjevima tržišta, u domaćem i međunarodnom prometu, a na zadovoljstvo korisnika

▪ istražiti, analizirati i planirati ponudu i potražnju za poštanskim, telekomunikacijskim i financijskim uslugama

▪ istražiti, analizirati i planirati ponudu i potražnju za robom i uslugama u maloprodaji

▪ prodavati usluge poštanskog prometa, financijske, kurirske i telekomunikacijske usluge te robu i usluge u maloprodaji

▪ izraditi izvješća i dopise povezane s poštanskim prometom, financijskim, kurirskim i telekomunikacijskim uslugama te robom i uslugama u maloprodaji

▪ pružati informacije korisnicima povezane s poštanskim prometom, financijskim, kurirskim i telekomunikacijskim uslugama te robom i uslugama u maloprodaji

▪ voditi korisničku dokumentaciju povezanu s poštanskim prometom, financijskim, kurirskim i telekomunikacijskim uslugama te robom i uslugama u maloprodaji

▪ rješavati prigovore ili žalbe korisnika i rješavati neispravnosti povezane s poštanskim prometom, financijskim, kurirskim i telekomunikacijskim uslugama te robom i uslugama u maloprodaji

▪ voditi dokumentaciju o pritužbama i neispravnostima te dokumentaciju o kontroli i kvaliteti povezanu s poštanskim prometom, financijskim, kurirskim i telekomunikacijskim uslugama te robom i uslugama u maloprodaji

▪ kontrolirati kvalitetu usluge pružene korisnicima poštanskog prometa, financijskih, kurirskih i telekomunikacijskih usluga

▪ provoditi kontrolu i samokontrolu povezanu s poštanskim prometom, financijskim, kurirskim i telekomunikacijskim uslugama te robom i uslugama u maloprodaji

▪ komunicirati s nadređenima, pružateljima usluga te nadležnim službama i institucijama

▪ provoditi i nadzirati provođenje propisa o zaštiti okoliša, zaštiti na radu, mjera sigurnosti te zaštite ljudi i infrastrukture

▪ primjenjivati zakonsku regulativu povezanu s poštanskim prometom, financijskim, kurirskim i telekomunikacijskim uslugama te robom i uslugama u maloprodaji

▪ provoditi i nadzirati provođenje tehnoloških propisa i procesa povezanih s poštanskim prometom, financijskim, kurirskim i telekomunikacijskim uslugama te robom i uslugama u maloprodaji

▪ organizirati rad na šalteru i ostalim radnim mjestima povezanim s prodajom poštanskih, financijskih, kurirskih i telekomunikacijskih usluga

▪ koristiti sredstva uredske mehanizacije i elektroničkih komunikacija

▪ organizirati i provoditi poslove na prodajnom mjestu davatelja usluga elektroničkih komunikacija

▪ organizirati i provoditi poslove u pozivnim (call) centrima davatelja usluga elektroničkih komunikacija i drugih tvrtki

▪ voditi agencijsko-operativne poslove u kurirskim i logističkim firmama

▪ koristi internetske i intranetske usluge povezane s poštanskim prometom, financijskim, kurirskim i telekomunikacijskim uslugama

▪ primijeniti pravila rada na mrežama za elektroničke komunikacije

▪ pripremiti i provesti prezentaciju novih tehnologija, proizvoda i usluga u poštanskom prometu, elektroničkim komunikacijama i maloprodaji.

2.2. Skupovi ishoda učenja

2.2.1. Obvezni općeobrazovni skupovi ishoda učenja

Kôd	Naziv	Razina	Obujam
I. Jezično-komunikacijsko područje:			
Hrvatski jezik			
	Slušanje i govorenje		2
	Struktura hrvatskog jezika		6
	Pisanje		6
	Analiza književnih tekstova		6
	Analiza neknjiževnih tekstova		4
Strani jezik			
	Jezični sustav i sadržaji stranog jezika (A2, A2+, B1)		4
	Čitanje (A2+, B1)		4
	Slušanje (A2+, B1)		4
	Pisanje (A2+, B1)		4
	Govor (A2+, B1)		4
	Međukulturno djelovanje (interkulturna kompetencija) (A2, A2+, B1)		4
Strani jezik			
	Jezični sustav i sadržaji stranog jezika II (A1, A1+, A2)		1
	Čitanje (A1, A1+, A2)		2
	Slušanje (A1, A1+, A2)		2
	Pisanje (A1, A1+, A2)		1
	Govor (A1, A1+, A2)		1
	Međukulturno djelovanje (interkulturna kompetencija) (A1, A1+, A2)		1
II. Matematičko područje:			
Matematika			
	Brojevi		4
	Algebra i funkcije		3
	Oblik i prostor		4
	Mjerenje		4
	Podatci		4
	Infinitezimalni račun		3
III. Prirodoslovno područje:			
Geografija			
	Geografski pristup		1
	Zemlja u Sunčevu sustavu i svemiru		1
	Orijentacija i geografske karte		1,5

	Prirodno-geografski procesi i organizacija prostora		1
	Društveno-geografski procesi i organizacija prostora		1
Fizika			
	Gibanja		2
	Sile i polja		2
	Rad i energija		1
	Termodinamika		1
	Elektrodinamika		2
	Titranje, valovi, zvuk		1
	Elektromagnetski valovi i svjetlost		2
	Atomi i atomske jezgre		1
IV. Tehničko i informatičko područje:			
Računalstvo			
	Poznavanje i korištenje informacijskih i komunikacijskih tehnologija		0,5
	Računalne mreže i internet		1
	Obrada i prikaz podataka		2
	Rješavanje problema pomoću računala		0,5
V. Društveno-humanističko područje:			
Povijest			
	Od lovca i sakupljača do stanovnika grada		0,5
	Uspon i pad staroga svijeta		1
	Srednjovjekovne civilizacije		0,5
	Temelji modernog svijeta		1
	Doba građanskih revolucija		0,5
	Dvadeseto stoljeće		1
Katolički vjeronauk			
	Religioznost i put religija		1,5
	Kršćanska objava i vjera		1,5
	Crkva u sadašnjosti i prošlosti		2
	Kršćanska antropologija		1,5
	Kršćansko razumijevanje morala		2
	Kršćanska vjera u suvremenom svijetu		1,55
Etika			
	Moralno iskustvo – predrefleksivna svijest		1,5
	Etika socijalnog života		2
	Primijenjena etika		2
	Etika kao filozofija morala		2
	Etička argumentacija i etičke teorije		2,5
Politika i gospodarstvo			
	Politika		2
	Gospodarstvo		2
VI. Umjetničko područje:			
/			
VII. Tjelesno i zdravstveno područje:			
Tjelesna i zdravstvena kultura			
	Kineziološka teorijska znanja		1
	Kineziološke aktivnosti		3
	Transformacija kinantropoloških obilježja		2
	Kineziološki postupci unaprjeđenja zdravlja		2
UKUPNO			**126**

2.2.2. Obvezni strukovni skupovi ishoda učenja (85% od ukupnog udjela strukovnih skupova ishoda učenja)

Kôd	Naziv	Razina	Obujam
J-1106-4/O-12/01	Tehnologija poštanskog prometa		11,5

J-1106-4/O-12/02	Poštanske usluge		7
J-1106-4/O-12/03	Logistika i kurirske usluge		7,5
J-1106-4/O-12/04	Kontrola i samokontrola u poštanskom prometu		4
J-1106-4/O-12/05	Prigovori i žalbe korisnika usluga		3
J-1106-4/O-12/06	Telekomunikacijska tehnologija u poštanskom prometu		5
J-1106-4/O-12/07	Telekomunikacijske usluge u poštanskom prometu		5
J-1106-4/O-12/08	Komunikacijske mreže u telekomunikacijskom prometu		5
J-1106-4/O-12/09	Informiranje korisnika poštanskih usluga		3,5
J-1106-4/O-12/10	Maloprodaja robe i usluga u poštanskim uredima i izvan njih		4
J-1106-4/O-12/11	Pružanje financijskih usluga u poštanskom poslovanju		4
J-1106-4/O-12/12	Izradba obračuna i financijskih izvješća povezanih s poštanskim, telekomunikacijskim i financijskim uslugama		4
J-1106-4/O-12/13	Ponuda i potražnja za poštanskim, telekomunikacijskim i financijskim uslugama		4
J-1106-4/O-12/14	Pružanje bankarskih usluga i usluga osiguranja u poštanskom uredu i izvan njega		5
J-1106-4/O-12/15	Primjena informacijske tehnologije i sredstava rada		3
J-1106-4/O-12/16	Pisana komunikacija		3
J-1106-4/O-12/17	Prodajna prezentacija		2
J-1106-4/O-12/18	Korištenje informacijskih aplikacija u poštanskom prometu		3,5
J-1106-3/O-12/01	Kompjuterska daktilografija		4
J-1106-3/O-12/02	Organizacija rada u poštanskom uredu		3,5
J-1106-4/O-12/19	Zaštita na radu, zaštita od požara i ekologija		4
J-1106-3/O-12/03	Dokumentiranje povezano s obavljanjem poštanskog prometa, telekomunikacijskih i financijskih usluga		3
UKUPNO			**98,5**

2.2.3. Izborni skupovi ishoda učenja (15% od ukupnog udjela strukovnih skupova ishoda učenja)

Kôd	Naziv	Razina	Obujam
J-1106-4/I-12/01	Poštanski i komunikacijski sustavi		3
J-1106-4/I-12/02	Promet i ekologija		3
J-1106-4/I-12/03	Osnove komunikologije		3
J-1106-4/I-12/04	Uvod u marketing		3
J-1106-4/I-12/05	Logistika		3
J-1106-4/I-12/06	Telematika		3
J-1106-4/I-12/07	Filatelija		3
J-1106-4/I-12/08	Inteligentni transportni sustavi		3
UKUPNO			**12**

2.2.4. Završni rad

Naziv	Razina	Obujam
Završni rad		**3,5**

2.3. Razrada skupova ishoda učenja

2.3.1. Obvezni općeobrazovni skupovi ishoda učenja

Kôd	
Naziv	**Slušanje i govorenje**
Razina	
Obujam	2