



A.68 OBSŁUGA KLIENTA W JEDNOSTKACH ADMINISTRACJI

Karta Pracy nr KP/A.68



Zawsze ciągnęło mnie do pracy biurowej...
Lubię przewidywalność, ład i porządek. Jedni wolą być w ruchu, ja raczej preferuję typową pracę „za biurkiem”. Myślę, że zawód technika administracji będzie dobrym wyborem.

I. ĆWICZENIA NA ROZPOZNAWANIE SWOICH PREDYSPOZYCJI/PREKONAŃ DOT. DANEJ KWALIFIKACJI

1. Burza mózgów

Cel: Zapoznanie się z aktualnym stanem wiedzy uczniów na temat danej kwalifikacji.

Pomoce: tablica, kreda/marker, kartka, długopis

Czas: 15 minut

Instrukcja: Nauczyciel podaje i zapisuje na tablicy nazwę kwalifikacji. Wskazuje, aby uczniowie zanotowali jak najwięcej skojarzeń związanych z daną kwalifikacją. Następnie uczniowie zostają podzieleni na grupy 4-5 osobowe i mają za zadanie wspólnie wypisać skojarzenia – od tych, które pojawiły się najczęściej do tych, które pojawiły się najrzadziej. Nauczyciel losowo wybiera jedną grupę, której przedstawiciel wypisuje na tablicy skojarzenia. Pozostałe grupy uzupełniają spis o hasła, które nie zostały wcześniej wymienione. Nauczyciel wraz z uczniami łączy skojarzenia w grupy. W ostatnim etapie nauczyciel dokonuje zwięzłego podsumowania wskazując na zakres wiedzy uczniów w zakresie omawianej kwalifikacji.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



2. Sortowanie

Cel: Przypisanie przez ucznia wartości poszczególnym czynnikom istotnym w omawianej kwalifikacji.

Pomoce: kartka, długopis

Czas: 30-45 minut

Instrukcja: Nauczyciel rozdaje uczniom tabelę zawierającą listę stwierdzeń dotyczących danej kwalifikacji. Stwierdzenia obejmują cztery obszary: Cechy Charakteru, Zainteresowania, Warunki Pracy i Warunki Zdrowotne. Zadaniem ucznia jest wskazanie, na ile kolejne stwierdzenia są zgodne z rzeczywistością. Uczeń ma do dyspozycji zakres punktowy od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „nie zgadzam się”, a 5 – „zgadzam się”. Nauczyciel pozostawia uczniom czas na uzupełnienie tabeli (5 minut) oraz zsumowanie punktacji w poszczególnych obszarach ćwiczenia (CC, Z, WP, WZ oraz całkowita liczba punktów ze wszystkich obszarów). Istnieją dwie możliwości przeprowadzenia dalszego etapu:

➤ wybrane osoby zostają poproszone o przeanalizowanie uzyskanych wyników w kolejnych stwierdzeniach – np. cztery osoby na forum przedstawiają po pięć kolejnych stwierdzeń próbując wyjaśnić, dlaczego przyznały konkretną liczbę punktów. Nauczyciel wskazuje na konkretne zainteresowania, cechy charakteru, warunki pracy i warunki zdrowotne w przypadku omawianej kwalifikacji,

lub

➤ uczniowie wraz z nauczycielem analizują swoje wyniki na podstawie zbiorczej tabeli punktowej zamieszczonej w rozdziale „Wyniki i interpretacja”. Wybrane/chętne osoby wypowiadają się na forum klasy, czy zgadzają się z danym wynikiem i dlaczego tak/nie. Następnym krokiem jest wspólna analiza obszarów, które wymagałyby pracy, aby w przyszłości móc wykonywać daną kwalifikację.

Instrukcja dla ucznia: Przeczytaj kolejne stwierdzenia w tabeli i przypisz im konkretne wartości od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „Nie zgadzam się” a 5 – „Zgadzam się”. Nie sugeruj się tym, jak powinno być, tylko jak jest w Twoim przypadku. Wybraną liczbę punktów otocz kółkiem, a następnie zlicz wyniki w poszczególnych obszarach oraz całkowitą liczbę punktów.

Obszar	Stwierdzenie	Punkty					Razem
		1	2	3	4	5	
CC	Łatwo nawiązuję kontakty z innymi ludźmi.	1	2	3	4	5	
	Należę do osób, które cenią precyzję i dokładność.	1	2	3	4	5	
	Posiadam podzielną uwagę – potrafię wykonywać kilka czynności w jednym czasie.	1	2	3	4	5	
	U siebie i innych cenię dobrą organizację pracy.	1	2	3	4	5	
	Dobra pamięć wzrokowa to moja mocna strona.	1	2	3	4	5	
	Należę do osób, dla których liczy się wysoki poziom kultury osobistej w kontaktach z innymi.	1	2	3	4	5	
WP	W przyszłości chcę wykonywać typową pracę biurową.	1	2	3	4	5	
	W pracy zawodowej chciałbym/chciałabym mieć kontakt z klientami.	1	2	3	4	5	
	Lubię pomagać innym ludziom i udzielać im niezbędnych wskazówek.	1	2	3	4	5	
	Staram się zachowywać porządek w swoim miejscu pracy/nauki.	1	2	3	4	5	
	Cenię nienaganny wygląd i sam/a staram się tak wyglądać.	1	2	3	4	5	



Z	Interesują mnie prawne aspekty różnych zagadnień.	1	2	3	4	5
	Lubię prace administracyjne.	1	2	3	4	5
	Korzystanie z komputera sprawia mi przyjemność.	1	2	3	4	5
	Nauka języków obcych przychodzi mi z łatwością.	1	2	3	4	5
	Czas spędzany z innymi ludźmi sprawia mi wiele satysfakcji.	1	2	3	4	5
	Lubię obsługiwać różne urządzenia biurowe (skaner, xero, fax).	1	2	3	4	5
WZ	Należę do osób sprawnych manualnie.	1	2	3	4	5
	Posiadam łatwość w komunikowaniu się z innymi ludźmi.	1	2	3	4	5
	Posiadam prawidłową koordynację wzrokowo-ruchową.	1	2	3	4	5
Razem						

II. ĆWICZENIA NA KSZTAŁTOWANIE UMIEJĘTNOŚCI WYSZUKIWANIA INFORMACJI W KATALOGU KWALIFIKACJI ZAWODOWYCH

1. Plus i minus

Cel: Wzrost wiedzy i refleksyjności uczniów na temat omawianej kwalifikacji.

Pomoce: kartka, długopis, karta z Katalogu Kwalifikacji Zawodowych

Czas: 30-40 minut

Instrukcja: Nauczyciel (Moderator) dokonuje podziału klasy na trzy grupy: Zwolenników (G1), Przeciwników (G2) i Publiczności (G3). Uczniowie z G1 i G2 otrzymują zwroty do dyskusji. G1 (*Zwolennicy*) – wspólnie ustalają i zapisują zalety wykonywania pracy w ramach danej kwalifikacji. G2 (*Przeciwnicy*) wskazują wady. Następnie przedstawiciele obydwu grup prezentują swoje stanowiska. Moderatorem dyskusji jest nauczyciel. W ostatnim etapie grupa Publiczności decyduje, które argumenty – za czy przeciw, były najbardziej przekonujące. Ten etap może się odbyć w formie głosowania.

Rola Moderatora: ustalenie reguł wspólnej pracy, motywowanie, zachęcanie do zadawania pytań, wyrażania opinii, kontrolowanie czasu dyskusji, zakończenie dyskusji podsumowaniem.

Zwroty do dyskusji		
Wyrażenie opinii	Kontrargumentacja	Podsumowanie
Sądzę, że...	Mój punkt widzenia różni się od...	Ogólnie mówiąc...
Uważam, że...	Nie zgadzam się z Tobą, bo...	Reasumując...
Moim zdaniem...	Różnimy się zdecydowanie, jeśli chodzi o...	Biorąc pod uwagę nasze dotychczasowe rozważania należy stwierdzić, że...
Jeśli chodzi o mnie...	Inaczej się na to zapatruję...	Podsumowując trzeba podkreślić...



2. Wiem wszystko

Cel: Kształtowanie umiejętności wyszukiwania informacji w Katalogu Kwalifikacji Zawodowych.

Pomoce: kartka, długopis, karta z Katalogu Kwalifikacji Zawodowych

Czas: 15-20 minut

Instrukcja: Praca w grupach. Uczniowie zostają przydzieleni do czterech grup. Grupa pierwsza (G1) ma za zadanie wyszukać w KKZ informacje, jakie są możliwości zdobycia omawianej kwalifikacji, Grupa druga (G2) – wskazać szanse rozwoju, Grupa trzecia (G3) – omówić warunki pracy, Grupa czwarta (G4) – wymienić wymagane kompetencje społeczne. Następnie na forum prezentowane są wyniki pracy – mogą przybierać różnorodną formę: plakatu, wypowiedzi ustnej, notatki na tablicy.

III. ĆWICZENIA SYTUACYJNE

1. Ja jako ... technik administracji (wejście w rolę)

Cel: Zwiększenie refleksyjności na temat danej kwalifikacji i konfrontacja z własnymi przekonaniem na jej temat.

Pomoce: kartka, długopis, karta z Katalogu Kwalifikacji Zawodowych

Czas: 30 minut

Instrukcja: Uczniowie łączą się w pary. Jedna osoba z pary wciela się w postać dziennikarza przeprowadzającego wywiad z osobą wykonującą pracę w zakresie omawianej kwalifikacji. Od drugiej osoby z pary ma za zadanie uzyskać informacje dotyczące:

- miejsca pracy,
- dnia pracy,
- zalet i wad wykonywanej pracy,
- warunków pracy, zarobków.

Następnie wybrane osoby przedstawiają informacje, jakie uzyskali podczas wywiadu na forum grupy. Wspólnie z prowadzącym należy przeanalizować, które z pytań sprawiały trudność, a które były łatwe oraz jak wyglądają wyobrażenia uczniów na temat danej kwalifikacji.

2. Szanse/zagrożenia (SWOT)

Cel: Zwiększenie wiedzy uczniów na temat szans i zagrożeń związanych z wykonywaniem pracy w ramach omawianej kwalifikacji.

Pomoce: kartka, długopis

Czas: 20-30 minut

Instrukcja: Uczniowie zostają podzieleni na czteroosobowe grupy. Nauczyciel czyta krótką historię. Zadaniem uczniów jest przeanalizowanie i zanotowanie, jakie szanse, a jakie zagrożenia mogą spotkać osobę będącą bohaterem historii. Nauczyciel na tablicy sporządza tabelę. Wskazana przez nauczyciela grupa przedstawia na forum klasy wyniki swojej pracy, a poszczególne wypowiedzi są zapisywane na tablicy. Następnie kolejne grupy dodają swoje spostrzeżenia, które nie pojawiły się wcześniej. Efektem końcowym jest kompletna tabela wskazująca zarówno na szanse, jak i zagrożenia (zewnątrzne i wewnętrzne), które dotyczą omawianej historii. Nauczyciel ma za zadanie podsumować ćwiczenie wskazując, w jakich sytuacjach wskazane jest przeprowadzenie analizy SWOT (wybór ścieżki kształcenia, podjęcie pracy zawodowej).



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Przykład:

Marta mieszka w dużym mieście centralnej Polski. Jako dziecko miała wypadek samochodu, po którym nie mogła chodzić. Mimo intensywnej rehabilitacji, nie udało jej się odzyskać pełnej sprawności i musi poruszać się na wózku inwalidzkim. Marta skończyła liceum ogólnokształcące i zastanawia się nad dalszą edukacją. Obawia się, że przez swoją niepełnosprawność może mieć problem ze znalezieniem zatrudnienia. Rodzice Marty i znajomi ze szkoły wspierają ją jednak, bo wiedzą, że jest bardzo dobrze zorganizowaną, sumienną i odpowiedzialną osobą. Twierdzą, że w dzisiejszych czasach ceni się takich pracowników. Przyjaciółka Marty podpowiada jej, żeby wybrała szkołę policealną na kierunku technik administracji. Marta lubi pracę biurową i mogłaby znaleźć zatrudnienie na takim stanowisku, które nie wymaga dużej mobilności.

Przeanalizuj sytuację, w której znalazła się Marta.

SWOT	Pozytywne (pomocne w osiągnięciu celu)	Negatywne (szkodliwe w osiągnięciu celu)
Wewnętrzne (cechy jednostki)	Mocne strony	Słabe strony
Zewnętrzne (cechy otoczenia)	Szanse	Zagrożenia

IV. KRÓTKI TEST WIEDZY NA TEMAT DANEJ KWALIFIKACJI

1. Połącz zdania

Cel: Utrwalenie wiedzy na temat omawianej kwalifikacji.

Pomoce: kartka, długopis

Czas: 10 minut

Instrukcja: Uczniowie dobierają się w pary. Nauczyciel rozdaje lub zapisuje na tablicy fragmenty zdań. Uczniowie wspólnie starają się połączyć zdania tak, aby stanowiły sensowną całość. Następnie wyznaczeni uczniowie przedstawiają po jednym prawidłowo połączonym zdaniem.



1. Technik administracji to zawód	a. analizy i sprawozdania dotyczące finansów publicznych.
2. W pracy zawodowej technik administracji sporządza	b. m.in. w organach administracji rządowej.
3. Uzyskując kwalifikację A.68 można znaleźć zatrudnienie	c. przeciwwskazania do wykonywania zawodu technika administracji.
4. Wady wzroku niedające się skorygować szklami stanowią	d. naukę na studiach wyższych.
5. Technik administracji może kontynuować	e. , który można zdobyć w Szkole policealnej.

2. Czego się nauczyłem/łam?

Cel: Zwiększenie wiedzy na temat danej kwalifikacji.

Pomoce: kartka, długopis

Czas: 10 minut

Instrukcja: Nauczyciel zapisuje na tablicy pytania. Uczniowie mają kilka minut, aby się nad nimi zastanowić i zapisać krótką odpowiedź. Nauczyciel wskazuje uczniów, którzy mają przedstawić swoje stanowisko.

Uczniowie mają za zadanie sporządzić krótką notatkę będącą odpowiedzią na poniższe pytania:

1. Jaka informacja na temat danej kwalifikacji wydała Ci się najważniejsza?
2. Czy możesz sobie wyobrazić, że w przyszłości pracujesz w danym zawodzie?
3. Jakie informacje chciałabyś/byś jeszcze uzyskać?

3. Portfolio kwalifikacyjne

Cel: Konfrontacja uzyskanej przez ucznia wiedzy dotyczącej omawianej kwalifikacji z indywidualnymi predyspozycjami do jej wykonywania.

Pomoce: kartka, długopis

Czas: 5 minut

Instrukcja: Uczeń ma za zadanie zastanowić się i wypełnić tabelę „Portfolio kwalifikacyjne”, w której ocenia, na ile poszczególne aspekty wykonywania danej kwalifikacji są zgodne z jego indywidualnymi predyspozycjami i oczekiwaniami. W odpowiednim miejscu należy postawić x, aspekty oceniane są w skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza „całkowicie mi nie odpowiada”, „całkowicie mnie nie dotyczy”, a 5 – „całkowicie mi odpowiada”, „całkowicie mnie dotyczy”. Następnie uczniowie sumują punkty i wspólnie z nauczycielem analizują uzyskane wyniki (cz. V – Wyniki i interpretacja).

Lp.	Portfolio kwalifikacyjne	Zakres punktów					
		1	2	3	4	5	
1.	Zakres obowiązków						Suma
2.	Możliwe ścieżki zdobycia kwalifikacji						
3.	Możliwe ścieżki rozwoju kariery						
4.	Miejsca pracy						
5.	Cechy dobrego pracownika						
6.	Wymagania i przeciwwskazania zdrowotne						
7.	Dodatkowe przydatne umiejętności						
Razem							



V. WYNIKI I INTERPRETACJA

Wyniki i interpretacja		
Nr i nazwa kwalifikacji	A.68 OBSŁUGA KLIENTA W JEDNOSTKACH ADMINISTRACJI	
I. Ćwiczenia na rozpoznawanie swoich predyspozycji/przekonań dotyczących danej kwalifikacji		
1. Burza mózgów		
Instrukcja	Uczniowie mają za zadanie wymienić jak najwięcej skojarzeń związanych z daną kwalifikacją. Należy powstrzymać się od krytyki i oceniania. Każdy ma prawo mieć inne skojarzenia. Uczniów należy inspirować do tego, by chcieli się otworzyć i jak najszerzej spojrzeć na daną kwalifikację.	
Przykładowe skojarzenia	Urząd, biuro, sekretariat, sekretarka asystentka, komputer, xero, decyzja, pismo, korespondencja	
2. Sortowanie		
Instrukcja	Należy zliczyć punkty, jakie uczeń przypisał każdemu stwierdzeniu w skali od 1 do 5. Pierwszy uzyskany wynik to wynik globalny. Istnieje też możliwość przeanalizowania uzyskanych wyników w poszczególnych obszarach (wyniki cząstkowe).	
Wynik	Zakres punktów	Interpretacja
Wynik globalny	≤39 pkt	wynik niski Uzyskany przez ucznia wynik może sugerować, iż dana kwalifikacja nie jest zgodna z jego predyspozycjami i przekonaniami. Należy zastanowić się jeszcze raz nad tym wyborem lub znaleźć kwalifikację/zawód bardziej zbliżony do cech i zainteresowań ucznia. Powinien on zbierać informacje o różnych zawodach, zapoznać się dokładnie z Katalogiem Kwalifikacji Zawodowych i Multimedialnym Katalogiem Zawodów. Może również poprosić o konsultację szkolnego doradcę zawodowego.
	40-59 pkt	wynik przeciętny Uzyskany przez ucznia wynik może wskazywać, że dana kwalifikacja po części jest zgodna z jego osobistymi przekonaniem i predyspozycjami. Należy dokładnie przeanalizować wyniki cząstkowe i określić obszar wymagający większego zaangażowania ucznia, aby w przyszłości mógł wykonywać pracę w ramach danej kwalifikacji.
	60-100 pkt	wynik wysoki Uzyskany przez ucznia wynik może stanowić przesłankę do stwierdzenia, że jego predyspozycje i przekonania w dużym stopniu odpowiadają wymaganiom stawianym osobom wykonującym pracę w ramach danej kwalifikacji.
Wyniki cząstkowe		
Cechy charakteru (CC)	≤11 pkt	wynik niski Uzyskany przez ucznia wynik może stanowić przesłankę do stwierdzenia, że wskazany przez niego poziom natężenia cech niezbędnych w danej kwalifikacji jest niewystarczający.
	12-18 pkt	wynik przeciętny Cechy charakteru ucznia po części odpowiadają profilowi osoby pracującej w ramach danej kwalifikacji. Należałoby popracować nad niektórymi z nich, aby wzmocnić zasoby osobiste ucznia, jeśli chciałby w przyszłości wykonywać zadania zawodowe w ramach danej kwalifikacji.
	19-30 pkt	wynik wysoki Uzyskany przez ucznia wynik może stanowić przesłankę do stwierdzenia, iż jego cechy charakteru w dużym stopniu odpowiadają wymaganiom stawianym osobom wykonującym pracę w ramach danej kwalifikacji.
Zainteresowania (Z)	≤11 pkt	wynik niski Uzyskany przez ucznia wynik może sugerować, iż dana kwalifikacja nie jest zgodna z jego zainteresowaniami.
	12-18 pkt	wynik przeciętny Zainteresowania ucznia po części są zgodne z zainteresowaniami, jakie prezentować powinna osoba wiążąca swoją przyszłość z daną kwalifikacją.
	19-30 pkt	wynik wysoki Uzyskany przez ucznia wynik może stanowić przesłankę do stwierdzenia, iż jego zainteresowania w dużym stopniu odpowiadają zainteresowaniom, jakie powinna prezentować osoba wiążąca swoją przyszłość z daną kwalifikacją.
Warunki Pracy (WP)	≤10 pkt	wynik niski Wynik uzyskany przez ucznia może sugerować, że jego przekonania na temat danej kwalifikacji nie są zgodne z zakresem obowiązków, które wykonuje się w jej ramach.
	11-15 pkt	wynik przeciętny Prezentowane przez ucznia przekonania na temat danej kwalifikacji w pewnym stopniu są zgodne z warunkami pracy w jej zakresie. Niezbędne jest uzupełnienie wiedzy na jej temat. Można w tym celu skorzystać z Katalogu Kwalifikacji Zawodowych, Multimedialnego Katalogu Zawodów i/lub skonsultować się ze szkolnym doradcą zawodowym.
	16-25 pkt	wynik wysoki Uzyskany przez ucznia wynik daje podstawę do stwierdzenia, że jego przekonania na temat danej kwalifikacji są zgodne z warunkami pracy w jej zakresie. Aby poszerzyć swoją wiedzę na temat danej kwalifikacji można w tym celu skorzystać z Katalogu Kwalifikacji Zawodowych, Multimedialnego Katalogu Zawodów i/lub skonsultować się ze szkolnym doradcą zawodowym.

Warunki Zdrowotne (WZ)	≤6 pkt	wynik niski	Uzyskany przez ucznia wynik może wskazywać, iż wymogi zdrowotne w danej kwalifikacji nie pokrywają się z jego warunkami zdrowotnymi.
	7-9 pkt	wynik przeciętny	Uzyskana liczba punktów może świadczyć, że niektóre z warunków zdrowotnych ucznia nie są wystarczające podczas wykonywania zadań zawodowych w ramach danej kwalifikacji.
	10-15 pkt	wynik wysoki	Uzyskany wynik sugeruje, że uczeń nie ma większych przeszkód zdrowotnych do wykonywania zadań zawodowych w ramach danej kwalifikacji.
II. Ćwiczenia na kształtowanie umiejętności wyszukiwania informacji w Katalogu Kwalifikacji Zawodowych			
1. Plus i minus			
Plusy	- praca przewidywalna, zazwyczaj w stałych godzinach - dobry zawód dla osób, które lubią pracę biurową - duże możliwości zatrudnienia – instytucje państwowe, firmy prywatne, różnego rodzaju urzędy		
Minusy	- praca statyczna, nie dla osób, które lubią być w ciągłym ruchu		
2. Wiem wszystko			
Jak uzyskać daną kwalifikację?	Gimnazjum – Liceum Ogólnokształcące (3 lata)/Technikum (4 lata) – Szkoła Policealna (2 lata, egzamin potwierdzający kwalifikację A.68) – technik administracji. Kwalifikację A.68 można zdobyć na Kwalifikacyjnym Kursie Zawodowym (910 h).		
Jakie są szanse rozwoju w danej kwalifikacji/danym zawodzie?	Technik administracji może podnosić swoje kwalifikacje na różnorodnych szkoleniach i kursach, np. obsługa klienta trudnego, profesjonalna obsługa specjalistycznych programów komputerowych, radzenie sobie ze stresem. Po zdaniu egzaminu maturalnego istnieje możliwość kontynuowania nauki na studiach wyższych. Przykładowe kierunki: gospodarka i administracja publiczna, administracja, administracja i polityka publiczna, administrowanie ochroną zdrowia, prawo.		
Jakie są warunki pracy podczas wykonywania danej kwalifikacji/zawodu?	Pracuje najczęściej w pomieszczeniach zamkniętych – biurach, sekretariatach, salach konferencyjnych. Technik administracji ma stały kontakt z innymi ludźmi – klientami, pracownikami firmy, zwierzchnikami. Jest to głównie praca umysłowa.		
Jakimi cechami powinna odznaczać się osoba wykonująca daną kwalifikację/zawód?	Rzetelność, samodzielność, odpowiedzialność, dobra pamięć wzrokowa, uprzejmość, zamiłowanie do ładu i porządku na stanowisku pracy, komunikatywność, wysoki poziom kultury osobistej, nienaganna prezencja.		
III. Ćwiczenia sytuacyjne			
1. Ja jako...			
Instrukcja	Ćwiczenie ma na celu skonfrontowanie wyobrażeń uczniów na temat danej kwalifikacji z informacjami, które zdobyli podczas pracy z Katalogiem Kwalifikacji Zawodowych.		
2. Analiza SWOT			
Instrukcja	Na podstawie krótkiej historii uczeń ma za zadanie dokonać analizy SWOT.		
SWOT	Pozytywne (pomocne w osiągnięciu celu)		Negatywne (szkodliwe w osiągnięciu celu)
Wewnętrzne (cechy jednostki)	- Marta jest osobą dobrze zorganizowaną i odpowiedzialną - potrafi pokonywać przeciwności losu - jest zdeterminowana, aby się rozwijać		-ma duże obawy związane z niepełnosprawnością, a co za tym idzie – jej możliwościami na rynku pracy
Zewnętrzne (cechy otoczenia)	- Marta ma wsparcie ze strony rodziców i przyjaciół		
IV. Krótki test wiedzy na temat danej kwalifikacji			
1. Połącz zdania			
Instrukcja	Uczeń ma za zadanie połączyć zdania tak, aby stanowiły sensowną całość.		
1. Technik administracji to zawód, który można zdobyć w Szkole policealnej.			
2. W pracy zawodowej technik administracji sporządza analizy i sprawozdania dotyczące finansów publicznych.			
3. Uzyskując kwalifikację A.68 można znaleźć zatrudnienie m.in. w organach administracji rządowej.			
4. Wady wzroku niedające się skorygować szklami stanowią przeciwwskazania do wykonywania zawodu technika administracji.			
5. Technik administracji może kontynuować naukę na studiach wyższych.			
2. Czego się nauczyłem/łam?			
Instrukcja	Uczeń ma za zadanie wypełnić tabelkę krótkimi, konkretnymi odpowiedziami. Następnie uzyskane odpowiedzi należy wspólnie przeanalizować na forum grupy/klasy.		
3. Portfolio kwalifikacyjne			
Instrukcja	Uczeń ma za zadanie ocenić w skali od 1 do 5, na ile poszczególne aspekty danej kwalifikacji są zgodne z jego oczekiwaniami wobec przyszłości zawodowej.		
Wynik	Zakres punktów	Interpretacja	
Niski	≤14 pkt	Odpowiedzi ucznia mogą wskazywać, że poszczególne aspekty wykonywania danej kwalifikacji nie są zgodne z wyobrażeniem ucznia. Należy zastanowić się jeszcze raz nad tym wyborem lub znaleźć zawód bardziej zbliżony do cech i zainteresowań ucznia. Powinien on zbierać informacje o różnych zawodach, zapoznać się dokładnie z Katalogiem Kwalifikacji Zawodowych i Multimedialnym Katalogiem Zawodów. Może również poprosić o konsultację szkolnego doradcy zawodowego.	



Przeciętny	15-21 pkt	Wynik, który uzyskał uczeń może sugerować, że zawód ten jest po części zgodny z jego predyspozycjami osobowościowymi. Należy jednak przeanalizować, czy inne zawody nie będą w większym stopniu dopasowane do cech i zainteresowań ucznia. Pomocny w tym będzie Katalog Kwalifikacji Zawodowych i Multimedialny Katalog Zawodów oraz konsultacja ze szkolnym doradcą zawodowym.
Wysoki	22-35 pkt	Uzyskane przez ucznia punkty stanowią przesłankę do stwierdzenia, że ten zawód może brać pod uwagę w swoich wyborach edukacyjnych. Wynik wskazuje, iż większość odpowiedzi ucznia pokrywa się z wymaganiami stawianymi w danej kwalifikacji/danym zawodzie. Uczeń powinien poszerzyć swoją wiedzę na jego temat korzystając z Katalogu Kwalifikacji Zawodowych i Multimedialnego Katalogu Zawodów. Może także skonsultować się ze szkolnym doradcą zawodowym.

