



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**MINISTERSTWO PRACY
I POLITYKI SPOŁECZNEJ**



**UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY**



**Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

KRAJOWY STANDARD KOMPETENCJI ZAWODOWYCH

**Kurier
(441202)**

Pracownicy biurowi

Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich

Publikacja opracowana w ramach projektu systemowego pn. „Rozwijanie zbioru krajowych standardów kompetencji zawodowych wymaganych przez pracodawców”. Priorytet I PO KL, Działanie 1.1

Krajowy standard kompetencji zawodowych Kurier (441202)

© Copyright by Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2013

Kopiowanie i rozpowszechnianie może być dokonane za podaniem źródła

ISBN 978-83-7951-000-9 (całość)

ISBN 978-83-7951-140-2 (140)

Nakład 1000 egz.

Publikacja bezpłatna



Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich

00-697 Warszawa, Aleje Jerozolimskie 65/79, tel. (22) 237-00-00, fax (22) 237-00-99

e-mail: sekretariat@crzl.gov.pl <http://www.crzl.gov.pl>



Wydawnictwo Naukowe Instytutu Technologii Eksploatacji – Państwowego Instytutu Badawczego

26-600 Radom, ul. K. Pułaskiego 6/10, tel. centr. (48) 364-42-41, fax (48) 364-47-65

e-mail: instytut@itee.radom.pl <http://www.itee.radom.pl>

Spis treści

| | |
|---|----|
| 1. Dane identyfikacyjne zawodu | 4 |
| 1.1. Kod, nazwa zawodu i usytuowanie zawodu w klasyfikacjach..... | 4 |
| 1.2. Notka metodologiczna i autorzy..... | 4 |
| 2. Opis zawodu | 6 |
| 2.1. Synteza zawodu | 6 |
| 2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania, obszary występowania zawodu | 6 |
| 2.3. Środowisko pracy (warunki pracy, maszyny i narzędzia pracy, zagrożenia, organizacja pracy) | 6 |
| 2.4. Wymagania psychofizyczne, zdrowotne, w tym przeciwwskazania do wykonywania zawodu | 7 |
| 2.5. Wykształcenie i uprawnienia niezbędne do podjęcia pracy w zawodzie..... | 7 |
| 2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, potwierdzania/walidacji kompetencji | 7 |
| 2.7. Zadania zawodowe | 8 |
| 2.8. Wykaz kompetencji zawodowych | 8 |
| 2.9. Relacje między kompetencjami zawodowymi a poziomem kwalifikacji w ERK/PRK | 9 |
| 3. Opis kompetencji zawodowych | 10 |
| 3.1. Prowadzenie dystrybucji przesyłek kurierskich zgodnie z procedurami Kz1 | 10 |
| 3.2. Prowadzenie dokumentacji finansowej i rozliczeń zgodnie z procedurami i regulaminami Kz2... .. | 11 |
| 3.3. Kompetencje społeczne KzS | 12 |
| 4. Profil kompetencji kluczowych | 13 |
| 5. Słownik | 14 |

1. Dane identyfikacyjne zawodu

1.1. Kod, nazwa zawodu i usytuowanie zawodu w klasyfikacjach

Według klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy (KZiS 2010):

441202 Kurier

Grupa wielka 4 – Pracownicy biurowi (w Międzynarodowej Klasyfikacji Standardów Edukacyjnych ISCED 2011 – poziom 4).

Grupa elementarna 4412 – Listonosze i pokrewni (w Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie 4412 Mail carriers and sorting clerks).

Według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD 2007):

Sekcja H. Transport i gospodarka magazynowa, Dział 53. Działalność pocztowa i kurierska, Grupa 53.2. Pozostała działalność pocztowa i kurierska.

1.2. Notka metodologiczna i autorzy

Opis standardu kompetencji zawodowych wykonano na podstawie: analizy źródeł (akty prawne, klasyfikacje krajowe, międzynarodowe) oraz głównie wyników badań analitycznych na 16 stanowiskach pracy w 7 przedsiębiorstwach (duże – 5, małe – 2, w tym usługowe – 7) przeprowadzonych w marcu 2013 r.

Zespół Ekspercki:

- Daniel Ziółkowski – F.H.U. MAXI. Usługi kurierskie i transportowe w Łowiczu,
- Daniel Rzepka – Polska Korporacja Wydawców i Dystrybutorów w Warszawie,
- Rafał Starczewski – P.W. MARZENA Usługi kurierskie w Łodzi,
- Dorota Zielińska – Łódzkie Centrum Doskonalenia Nauczycieli i Kształcenia Praktycznego w Łodzi.

Ewaluatorzy:

- Dawid Pilc – Urząd Poczty w Łodzi,
- Ewa Wieczorek – Poczta Polska S.A. w Skierniewicach.

Recenzenci:

- Jacek Walencik – AM LOGISTIC w Warszawie,
- Dariusz Lewandowski – firma Transportowo-Logistyczna SOLIDAR w Gdańsku.

Komisja Branżowa (zatwierdzająca):

- Dominik Kłodawski (przewodniczący) – Łódzkie Stowarzyszenie Przewoźników Międzynarodowych i Spedytorów w Łodzi,
- Bartłomiej Ich – przedstawiciel pracodawców, SK Eurotrans w Łodzi,
- Stanisław Pietrzyk – Sekcja Krajowa OiW NSZZ „Solidarność” Ziemi Łódzkiej w Łodzi.

Data zatwierdzenia:

- 15.10.2013 r.

2. Opis zawodu

2.1. Synteza zawodu

Kurier świadczy usługi w zakresie doręczania i odbioru przesyłek w przydzielonym rejonie.

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania, obszary występowania zawodu

Kurier jest zawodem o charakterze usługowym. Celem pracy kuriera jest odbiór, przewóz i doręczanie przesyłek z punktu dystrybucji do punktu przeznaczenia na wyznaczonym obszarze doręczeń. Zlecone usługi realizuje zgodnie z obowiązującymi regulaminami, cennikami, procedurami oraz przepisami prawa (np. ustawą o ochronie danych osobowych). Odbiór przekazanych przesyłek kwituje w dokumentacji, doręcza w określonym rejonie, przestrzegając regulaminowych terminów. Kurier ponosi odpowiedzialność materialną za powierzone mienie, przestrzega standardów obsługi klienta, dba o dobry wizerunek reprezentowanej firmy. Zawód kuriera wykonywany jest na terenie całego kraju.

2.3. Środowisko pracy (warunki pracy, maszyny i narzędzia pracy, zagrożenia, organizacja pracy)

Kurier wykonuje powierzone zadania samodzielnie na określonym obszarze doręczeń, w zmiennych warunkach klimatycznych i środowiskowych. Praca przebiega w systemie jednozmianowym. Obszar doręczeń podzielony jest za pomocą kodów pocztowych, do których przypisane są przedziały czasowe oraz terminy kontrolne doręczeń i odbiorów. Ważne jest racjonalne rozmieszczanie przesyłek w części ładunkowej zgodnie z zasadami i przepisami BHP, ochrony ppoż. i ergonomii pracy. Konieczna jest umiejętność obsługi urządzeń elektronicznych telefonu, skanera, GPS, terminala, komputera. Kurier doręcza przesyłki odpowiednim środkiem transportu, w zależności od firmy kurierskiej (np. pieszo, samochodem, skuterem lub rowerem). Zobligowany jest do oflagowania pojazdu oraz odpowiedniego ubioru, zgodnie z wymogami pracodawcy. W pracy kurier może być narażony na napad, ograbienie czy pobicie. Innymi uciążliwościami i zagrożeniami mogą być trudne warunki atmosferyczne, drogowe oraz ataki ze strony zwierząt.

2.4. Wymagania psychofizyczne, zdrowotne, w tym przeciwwskazania do wykonywania zawodu

Wykonywanie zawodu kuriera wymaga analitycznego myślenia, podzielności uwagi, spostrzegawczości, umiejętności komunikowania się. W zawodzie kuriera wskazana jest dbałość o schludny wygląd i higienę osobistą, kultura osobista, dobra komunikatywność, właściwe odczytywanie potrzeb klienta. Rejony doręczeń z zabudową wielopiętrową wymagają dużej sprawności i kondycji fizycznej. W okresach zwiększonej intensywności usług kurierskich kurier powinien wykazywać się umiejętnością pracy w szybkim tempie i pod presją czasu. Do weryfikacji dokumentów oraz oryginalności znaków pieniężnych niezbędny jest dobry wzrok. Przeciwwskazaniem do wykonywania zawodu są schorzenia psychiczne, wady wzroku i słuchu nie podlegające korekcji, wady wymowy utrudniające komunikację z klientami, choroby układu krążenia i wieńcowe oraz dysfunkcje układu ruchu.

2.5. Wykształcenie i uprawnienia niezbędne do podjęcia pracy w zawodzie

Uprawnienia do wykonywania zawodu kuriera można uzyskać na drodze przyuczenia, po szkoleniu w firmie kurierskiej. Wskazane jest posiadanie wykształcenia średniego ogólnego lub zawodowego, uzupełnione dodatkowymi kursami z zakresu obsługi klienta oraz obsługi urządzeń elektronicznych. Obowiązkowe jest również szkolenie praktyczne na stanowisku pracy (przyuczanie do zawodu z doświadczonym kurierem), systematyczne pogłębianie wiedzy w zakresie przepisów określających zasady wykonywania usług. Wymagane są odpowiednie uprawnienia do prowadzenia pojazdów oraz aktualne zaświadczenie o niekaralności z Krajowego Rejestru Sądowego.

2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, potwierdzania/ walidacji kompetencji

Potwierdzenie kwalifikacji może odbyć się poprzez uzyskanie dyplomu 421108 Technika usług pocztowych i finansowych lub 333107 Technika logistyka – po ukończeniu szkoły i zdaniu egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie, bądź na drodze pozaformalnej, poprzez uczestnictwo w zawodowych kursach kwalifikacyjnych w zakresie kwalifikacji: A.66. Świadczenie usług pocztowych, finansowych i kurierskich oraz w zakresie obrotu towarowego i/lub w zakresie kwalifikacji A.67. Wykonywanie zadań rozdzielczo-ekspedycyjnych w usługach pocztowych i kurierskich, ujętych w podstawie programowej dla

pierwszego zawodu. Dodatkowe kwalifikacje można uzyskać dzięki ukończeniu kursów specjalistycznych lub studiów wyższych pierwszego lub drugiego stopnia na kierunkach związanych z logistyką lub transportem. Po ukończeniu szkoły wyższej można w firmie kurierskiej lub pokrewnej pracować na stanowisku np.: dyspozytora, kierownika pionu logistyki, kierownika sortowni. Inną formą rozwoju zawodowego może być założenie własnej działalności gospodarczej o charakterze kurierskim lub transportowym.

2.7. Zadania zawodowe

- Z1. Planowanie rozkładu dnia w zakresie kolejności doręczania przesyłek (niezbędne kompetencje: Kz1, KzS).
- Z2. Odbieranie przesyłek z punktów dystrybucji (niezbędne kompetencje: Kz1, KzS).
- Z3. Transportowanie przesyłek (niezbędne kompetencje: Kz1, KzS).
- Z4. Dostarczanie przesyłek do odbiorców na wyznaczonym terenie (niezbędne kompetencje: Kz1, KzS).
- Z5. Naliczanie opłat za usługi klientowi (niezbędne kompetencje: Kz2, KzS).
- Z6. Wystawianie dokumentów przewozowych (niezbędne kompetencje: Kz2, KzS).
- Z7. Pozyskiwanie informacji o harmonogramach podstawień pojazdów i godzinach pracy klientów (niezbędne kompetencje: Kz1, KzS).
- Z8. Wykorzystywanie map i urządzeń elektronicznych (skanery, komputer, GPS) (niezbędne kompetencje: Kz1, KzS).
- Z9. Określanie potrzeb klienta w zakresie usług kurierskich (niezbędne kompetencje: Kz1, KzS).
- Z10. Rozliczanie z przyjętych i wydanych przesyłek, dokumentów i należności (niezbędne kompetencje: Kz2, KzS).
- Z11. Organizowanie stanowiska pracy zgodnie z zasadami i przepisami BHP, ochrony ppoż., ergonomii i ochrony środowiska (niezbędne kompetencje: Kz1, Kz2, KzS).

2.8. Wykaz kompetencji zawodowych

- Kz1 – Prowadzenie dystrybucji przesyłek kurierskich zgodnie z procedurami (potrzebne do wykonywania zadań: Z1, Z2, Z3, Z4, Z7, Z8, Z9, Z11).
- Kz2 – Prowadzenie dokumentacji finansowej i rozliczeń zgodnie z procedurami i regulaminami (potrzebne do wykonywania zadań: Z5, Z6, Z10, Z11).
- KzS – Kompetencje społeczne (potrzebne do wykonywania zadań: Z1÷Z11).

2.9. Relacje między kompetencjami zawodowymi a poziomem kwalifikacji w ERK/PRK

Kompetencje zawodowe potrzebne do wykonywania zadań w zawodzie sugeruje się wykorzystać do opisu kwalifikacji na **poziomie 4** właściwym dla wykształcenia średniego w Europejskiej i Polskiej Ramie Kwalifikacji. Poziom ten jest uzasadniony miejscem usytuowania zawodu w Klasyfikacji zawodów i specjalności (grupa wielka 4 i jej odpowiednik w ISCED 2011).

Osoba wykonująca zawód kuriera:

- 1) w zakresie wiedzy: zna fakty, regulaminy, przepisy, dokumenty, procesy i pojęcia wykorzystywane w zawodzie kuriera; zna i rozumie poszerzony zbiór faktów, materiałów, umiarkowanie złożonych pojęć i teorii w zawodzie; zna zależności między wybranymi zjawiskami społecznymi i ich konsekwencje oraz w szerszym zakresie elementarne uwarunkowania prowadzonej działalności w branży usługowej i kurierskiej;
- 2) w zakresie umiejętności: posiada umiejętności niezbędne do wykonania samodzielnie powierzonych zadań i rozwiązywania problemów poprzez zastosowanie odpowiednich metod, środków transportu, urządzeń elektronicznych, informacji i dokumentów w zawodzie kuriera; potrafi wykonywać niezbyt złożone zadania w części bez instrukcji, często w zmiennych warunkach; potrafi uczyć się samodzielnie w zorganizowanej grupie, odbierać złożone wypowiedzi i formułować niezbyt złożone wypowiedzi, także formułować i odbierać proste wypowiedzi w języku obcym.

3. Opis kompetencji zawodowych

Opis kompetencji dotyczy tylko kompetencji zawodowych zdefiniowanych w badaniach na stanowiskach pracy.

Wykonanie zadań zawodowych Z1, Z2, Z3, Z4, Z7, Z8, Z9, Z11 wymaga posiadania kompetencji zawodowej Kz1.

3.1. Prowadzenie dystrybucji przesyłek kurierskich zgodnie z procedurami Kz1

Wiedza – zna i rozumie poszerzony zbiór faktów, umiarkowanie złożonych pojęć, teorii i zależności związanych z prowadzeniem dystrybucji przesyłek kurierskich zgodnie z procedurami, w szczególności zna:

- zasady i przepisy BHP, ochrony ppoż., ergonomii i ochrony środowiska w zakresie dystrybucji przesyłek;
- źródła informacji o topografii, planach terenu, trasach przejazdu (np. plan danego miasta, regionu itp.);
- źródła informacji o harmonogramach, miejscach podstawień pojazdów, godzinach pracy klientów;
- zasady planowania i organizacji pracy;
- zasady korzystania ze środków transportu;
- przepisy ruchu drogowego;
- kryteria wyboru i zasady działania urządzeń elektronicznych niezbędnych w pracy kurierskiej;
- procedury przewozu i dystrybucji przesyłek kurierskich.

Umiejętności – wykonuje niezbyt złożone zadania związane z prowadzeniem dystrybucji przesyłek kurierskich zgodnie z procedurami, w części bez instrukcji, często w zmiennych warunkach, w szczególności potrafi:

- stosować zasady i przepisy BHP, ochrony ppoż., ergonomii i ochrony środowiska w zakresie dystrybucji przesyłek;
- korzystać z dostępnych pomocy, narzędzi niezbędnych w planowaniu trasy, dystrybucji przesyłek;
- planować optymalną trasę dystrybucji;
- korzystać bezpiecznie, ekonomicznie, umiejętnie ze środków transportu;
- stosować zasady ruchu drogowego;
- dobierać i obsługiwać urządzenia elektroniczne niezbędne na stanowisku pracy kuriera;
- stosować procedury przewozu i dystrybucji przesyłek kurierskich.

Wykonanie zadań zawodowych Z5, Z6, Z10, Z11 wymaga posiadania kompetencji zawodowej Kz2.

3.2. Prowadzenie dokumentacji finansowej i rozliczeń zgodnie z procedurami i regulaminami Kz2

Wiedza – zna i rozumie poszerzony zbiór faktów, umiarkowanie złożonych pojęć, teorii i zależności związanych z prowadzeniem dokumentacji finansowej i rozliczeń zgodnie z procedurami i regulaminami, w szczególności zna:

- zasady i przepisy BHP, ochrony ppoż., ergonomii i ochrony środowiska w zakresie prowadzenia dokumentacji finansowej i rozliczeń w pracy kuriera;
- zasady prowadzenia dokumentacji służbowej;
- procedury świadczenia usług pocztowych, kurierskich;
- ustawę o ochronie danych osobowych, tajemnicy służbowej oraz tajemnicy korespondencji;
- wybrane dokumenty celne dotyczące przesyłek;
- zasady odpowiedzialności za powierzone paczki/przesyłki, dokumenty i pobrane środki pieniężne;
- cennik za usługi pocztowe i kurierskie;
- proste operacje arytmetyczne;
- rodzaje zabezpieczeń znaków pieniężnych;
- procedury postępowania w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości ze znakami pieniężnymi lub dokumentami;

Umiejętności – wykonuje niezbyt złożone zadania związane z prowadzeniem dokumentacji finansowej i rozliczeń zgodnie z procedurami i regulaminami, w części bez instrukcji, często w zmiennych warunkach, w szczególności potrafi:

- stosować zasady i przepisy BHP, ochrony ppoż., ergonomii i ochrony środowiska w zakresie prowadzenia dokumentacji finansowej i rozliczeń w pracy kuriera;
- wypełniać dokumenty: adresowe, odbiorcze, nadawcze, zdawcze, rozliczeń dziennych;
- rozróżniać produkty firmy np. paczki ekspresowe, ekonomiczne, pocztex, krajowe, zagraniczne;
- stosować dokumentację odpowiednią do produktu: delivery, adresy pomocnicze, w-z.;
- zabezpieczać dokumentację w sposób uniemożliwiający wgląd osób postronnych,
- stosować ustawę o ochronie danych osobowych oraz przestrzegać tajemnicy służbowej i tajemnicy korespondencji;
- naliczać należności za usługi zgodnie z obowiązującym cennikiem;
- rozpoznawać fałszywe znaki pieniężne;

- zasady oznakowania przesyłek, dokumentów;
- rodzaje zabezpieczeń towarów przed dostępem osób postronnych.
- przestrzegać procedur postępowania w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości ze znakami pieniężnymi lub dokumentami;
- stosować dostępne środki służące do zabezpieczenia powierzonego mienia przed kradzieżą;
- przestrzegać procedur postępowania z przesyłkami (np. „ostrożnie”, ADR-niebezpieczne).

Wykonanie wszystkich zidentyfikowanych w standardzie zadań zawodowych wymaga posiadania kompetencji społecznych KzS.

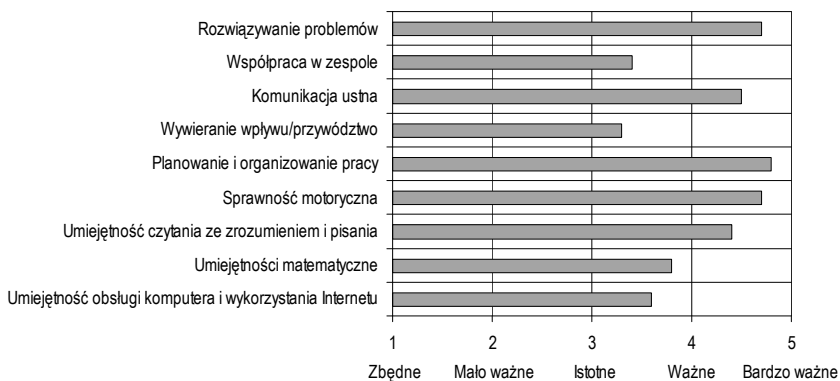
3.3. Kompetencje społeczne KzS:

- ponosi odpowiedzialność za prowadzenie dystrybucji przesyłek kurierskich oraz prowadzenie dokumentacji finansowej i rozliczeń zgodnie z procedurami i regulaminami,
- potrafi oceniać swoje działania jako kuriera oraz przyjmuje odpowiedzialność za ich skutki,
- potrafi działać autonomicznie i współdziałać w częściowo zorganizowanych warunkach w obszarze doręczeń,
- dostosowuje zachowanie do zmian w środowisku pracy punktu dystrybucji i obszaru doręczeń przesyłek kurierskich.

4. Profil kompetencji kluczowych

Ocenę ważności kompetencji kluczowych dla zawodu kuriera przedstawia rys. 1.

Wykaz kompetencji kluczowych opracowano na podstawie wykazu stosowanego w Międzynarodowym Badaniu Kompetencji Osób Dorosłych – projekt PIAAC (OECD).



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu 441202 Kurier

5. Słownik

| | |
|--|---|
| Zawód | – zbiór zadań (zespół czynności) wyodrębnionych w wyniku społecznego podziału pracy, wykonywanych stale lub z niewielkimi zmianami przez poszczególne osoby i wymagających odpowiednich kwalifikacji i kompetencji (wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych) zdobytych w wyniku kształcenia lub praktyki. Wykonywanie zawodu stanowi źródło dochodów. |
| Specjalność | – jest wynikiem podziału pracy w ramach zawodu, zawiera część czynności o podobnym charakterze (związanych z wykonywaną funkcją lub przedmiotem pracy) wymagających pogłębionej lub dodatkowej wiedzy i umiejętności zdobytych w wyniku dodatkowego szkolenia lub praktyki. |
| Zadanie zawodowe | – logiczny wycinek lub etap pracy w ramach zawodu o wyraźnie określonym początku i końcu, wyodrębniony ze względu na rodzaj lub sposób wykonywania czynności zawodowych powiązanych jednym celem, kończący się produktem, usługą lub decyzją. |
| Kompetencje zawodowe | – wszystko to, co pracownik wie, rozumie i potrafi wykonać, odpowiednio do sytuacji w miejscu pracy. Opisywane są trzema zbiorami: wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych. |
| Wiedza | – zbiór opisów faktów, zasad, teorii i praktyk przyswojonych w procesie uczenia się, odnoszących się do dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej. |
| Umiejętności | – zdolność wykonywania zadań i rozwiązywania problemów właściwych dla dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej. |
| Kompetencje społeczne | – zdolność autonomicznego i odpowiedzialnego uczestniczenia w życiu zawodowym i społecznym oraz kształtowania własnego rozwoju, z uwzględnieniem kontekstu etycznego. |
| Kompetencje kluczowe | – wiedza, umiejętności i postawy odpowiednie do sytuacji, niezbędne do samorealizacji i rozwoju osobistego, bycia aktywnym obywatelem, integracji społecznej i zatrudnienia. |
| Standard kompetencji zawodowych | – norma opisująca kompetencje zawodowe konieczne do wykonywania zadań zawodowych wchodzących w skład zawodu, akceptowana przez przedstawicieli organizacji zawodowych i branżowych, pracodawców, pracobiorców i innych kluczowych partnerów społecznych. |
| Kwalifikacja | – zestaw efektów uczenia się (zasób wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych), których osiągnięcie zostało formalnie potwierdzone przez uprawnioną instytucję. |
| Europejska Rama Kwalifikacji | – przyjęta w Unii Europejskiej struktura i opis poziomów kwalifikacji, umożliwiające porównywanie kwalifikacji uzyskiwanych w różnych krajach. W Europejskiej Ramie Kwalifikacji wyróżniono 8 poziomów kwalifikacji opisywanych za pomocą efektów uczenia się; stanowią one układ odniesienia krajowych ram kwalifikacji. |
| Polska Rama Kwalifikacji | – opis hierarchii poziomów kwalifikacji wpisywanych do zintegrowanego rejestru kwalifikacji w Polsce. |
| Krajowy System Kwalifikacji | – ogół rozwiązań służących ustanawianiu i nadawaniu kwalifikacji (potwierdzaniu efektów uczenia się) oraz zapewnianiu ich jakości. |