Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Rzeczpospolita Polska

INFOdoradca+

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny

Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Rozwijanie, uzupełnianie i aktualizacja informacji o zawodach oraz jej upowszechnianie za pomocą nowoczesnych narzędzi komunikacji – INFODORADCA+

INFORMACJA O ZAWODZIE

Pracownik kancelaryjny

(411003)

Pracownicy obsługi biurowej

Rozwijanie, uzupełnianie i aktualizacja informacji o zawodach oraz jej rozpowszechnianie za pomocą nowoczesnych narzędzi komunikacji – INFODORADCA+

Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

INFORMACJA O ZAWODZIE

Pracownik kancelaryjny

(411003)

Pracownicy obsługi biurowej

Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Departament Rynku Pracy

Publikacja opracowana w ramach projektu **Rozwijanie, uzupełnianie i aktualizacja informacji o zawodach oraz jej upowszechnianie za pomocą nowoczesnych narzędzi komunikacji – INFODORADCA+**

Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój, Oś priorytetowa II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.4 Modernizacja publicznych i niepublicznych służb zatrudnienia oraz lepsze dostosowanie ich do potrzeb rynku pracy

PROJEKT NR: POWR.02.04.00-00-0060/16-00

Partnerzy projektu INFODORADCA+:

- DORADCA Consultants Ltd Sp. z o.o., Gdynia
- Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy, Radom
- Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa
- Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy, Warszawa
- PBS Sp. z o.o., Sopot

INFORMACJA O ZAWODZIE

Pracownik kancelaryjny (411003)

© Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Departament Rynku Pracy, Warszawa 2018

Kopiowanie i rozpowszechnianie w całości lub w części dozwolone wyłącznie za podaniem źródła.

ISBN 978-83-7789-495-8 [427]

Publikacja bezpłatna

Zdjęcie na okładce (źródło): https://pixabay.com/en/woman-women-office-work-business-2773007 [dostęp: 31.10.2018].

SPIS TREŚCI

1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU ... 3
1.1. Nazwa i kod zawodu (wg Klasyfikacji zawodów i specjalności) ... 3
1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu ... 3
1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD ... 3
1.4. Notka metodologiczna, autorzy i eksperci opiniujący ... 3
2. OPIS ZAWODU ... 4
2.1. Synteza zawodu ... 4
2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania ... 4
2.3. Środowisko pracy (warunki pracy, maszyny i narzędzia pracy, zagrożenia, organizacja pracy) ... 5
2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne ... 6
2.5. Wykształcenie, tytuły zawodowe, kwalifikacje i uprawnienia niezbędne/preferowane do podjęcia pracy w zawodzie ... 7
2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, awansu i potwierdzania kompetencji ... 8
2.7. Zawody pokrewne ... 9
3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE ... 9
3.1. Zadania zawodowe ... 9
3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Wykonywanie i dokumentowanie czynności kancelaryjnych ... 9
3.3. Kompetencje społeczne ... 11
3.4. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu ... 11
3.5. Powiązanie kompetencji zawodowych z opisami poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji ... 12
4. ODNIESIENIE DO SYTUACJI ZAWODU NA RYNKU PRACY I MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA ZAWODOWEGO ... 12
4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie ... 12
4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu ... 13
4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów ... 14
4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie ... 14
5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW (ESCO) ... 15
6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE ... 15
7. SŁOWNIK POJĘĆ ... 17
7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze) ... 17
7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe) ... 19

1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU

1.1. Nazwa i kod zawodu (wg Klasyfikacji zawodów i specjalności)

Pracownik kancelaryjny 411003

1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu

- Pracownik administracji.
- Pracownik biurowy.
- Pracownik sekretariatu.
- Referent administracyjny.
- Referent.
- Specjalista ds. administracyjnych.
- Specjalista ds. korespondencji.
- Specjalista ds. obsługi biura.

1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD

W Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie:

- 4110 General office clerks.

Według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD 2007):

- Sekcja N – Działalność w zakresie usług administrowania i działalność wspierająca.

1.4. Notka metodologiczna, autorzy i eksperci opiniujący

Notka metodologiczna

Opis informacji o zawodzie opracowano na podstawie:

- analizy źródeł (akty prawne, klasyfikacje krajowe, międzynarodowe) oraz źródeł internetowych,
- wyników badań i analiz prowadzonych w projekcie PO KL (2011–2013) „Rozwijanie zbioru krajowych standardów kompetencji zawodowych wymaganych przez pracodawców”,
- analizy opisu zawodu zamieszczonego w wyszukiwarce opisów zawodów na Wortalu Publicznych Służb Zatrudnienia,
- zebranych opinii od recenzentów, członków panelu ewaluacyjnego oraz zespołu ds. spraw walidacji i jakości informacji o zawodach.

Autorzy i eksperci opiniujący

Zespół Ekspercki:

- Maria Góralczyk – Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego, Elbląg.
- Monika Jagiełło – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Agnieszka Skowrońska – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Anna Węgrzynowicz – Polska Organizacja Pracodawców Osób Niepełnosprawnych, Warszawa.

Zespół ds. walidacji i jakości informacji o zawodzie:

- Małgorzata Domańska-Plichta – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Magdalena Jackman – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Ryszard Pieńkowski – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Sebastian Stefański – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Krzysztof Symela – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.
- Daria Świsulska – PBS sp. z o.o., Sopot.

Recenzenci:

- Paula Przybylska – Central Paula Przybylska, Kielce.
- Dorota Wójcik – Komenda Wojewódzka Policji z siedzibą w Radomiu.

Panel ewaluacyjny – przedstawiciele partnerów społecznych:

- Ewa Kawczyńska-Kiełbasa – Zespół Szkół nr 1 im. Jakuba Stefana Cezaka, Zgierz.
- Sylwia Nowakowska – Zespół Szkół Ekonomicznych im. M. Kopernika, Polskie Towarzystwo Ekonomiczne, Olsztyn.

Data (rok) opracowania opisu informacji o zawodzie: 2018 r.

WAŻNE:
W tekście opisu informacji o zawodzie występują podkreślenia wybranych określeń wraz z indeksem górnym, który wskazuje numer definicji w słowniku branżowym w punkcie 7.2.

2. OPIS ZAWODU

2.1. Synteza zawodu

Pracownik kancelaryjny przyjmuje, rozdziela i wysyła korespondencję[5] oraz obsługuje interesantów biura.

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania

Opis pracy

Pracownik kancelaryjny jest zawodem o charakterze biurowym. Celem pracy pracownika kancelaryjnego jest:
- przyjmowanie i rozdzielanie korespondencji oraz przesyłek,
- prowadzenie rejestracji/ewidencji korespondencji wpływającej i wysyłanej,
- wysyłanie korespondencji oraz przesyłek,
- przyjmowanie i nadawanie faksów, obsługa poczty elektronicznej,
- udzielanie informacji klientom, a w razie potrzeby kierowanie ich do właściwych komórek organizacyjnych[4] lub stanowisk pracy.

Pracownik kancelaryjny przyjmuje i otwiera wszelką korespondencję wpływającą, przesyłki kurierskie z wyjątkiem:
- przesyłek o charakterze niejawnym[8] przekazywanych kierownictwu jednostki poprzez sekretariat,
- przesyłek pieniężnych lub przedmiotów wartościowych, które przyjmuje kasa jednostki organizacyjnej,
- przesyłek kierowanych imiennie na nazwiska pracowników jednostki organizacyjnej.

Sposoby wykonywania pracy

Pracownik kancelaryjny wykonuje pracę w relacjach człowiek – człowiek oraz człowiek – dane. Wykonując powierzone mu zadania, stosuje się do procedur określonych m.in. w:
- instrukcji kancelaryjnej[2],
- jednolitym rzeczowym wykazie akt[3] stosowanym w danej instytucji,
- regulaminie organizacyjnym,
- zadaniach poszczególnych komórek organizacyjnych.

Czynności kancelaryjne wykonywane są w systemie elektronicznym lub tradycyjnym. Praca pracownika kancelaryjnego polega m.in. na:
- sprawdzaniu przychodzącej korespondencji (np. z uwzględnieniem nadawcy, zawartości, ewentualnych uszkodzeń itp.),
- wykonywaniu wstępnej selekcji poczty elektronicznej, umieszczaniu przy niej identyfikatora oraz przekazywaniu do merytorycznych komórek organizacyjnych,
- przekazywaniu korespondencji wewnątrz instytucji zgodnie z dekretacją[1],
- kontrolowaniu kompletności korespondencji wysyłanej, sprawdzaniu np. czy pismo jest podpisane, zawiera konieczne załączniki, jest oznaczone znakiem i datą itp.

Pracownik kancelaryjny może wykorzystywać system teleinformatyczny (EZD)[9] do elektronicznego zarządzania dokumentacją, umożliwiający wykonywanie czynności kancelaryjnych, dokumentowanie przebiegu załatwiania spraw oraz gromadzenie i tworzenie dokumentów elektronicznych.

Praca pracownika kancelaryjnego jest realizowana z poszanowaniem zasad i przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ergonomii, a także przepisów o ochronie danych osobowych i tajemnicy służbowej.

Więcej szczegółowych informacji znajduje się w sekcjach: 3.1. Zadania zawodowe oraz 3.2. Kompetencje zawodowe.

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

Warunki pracy

Miejscem pracy **pracownika kancelaryjnego** są pomieszczenia biurowe, a organizacja przestrzenna stanowiska pracy ma charakter pomieszczeń indywidualnych lub wydzielonych.

Wykonanie powierzonych spraw urzędowych oraz związanych z wysłaniem poczty wymaga wyjścia poza teren biura, w tym przebywania na wolnym powietrzu.

Praca na ogół odbywa się w pozycji siedzącej, przed monitorem komputera, na stanowisku spełniającym wymogi ergonomii pracy z monitorami.

Więcej informacji znajduje się w sekcji: 4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie.

Wykorzystywane maszyny i narzędzia pracy

Pracownik kancelaryjny w swojej pracy zawodowej wykorzystuje m.in.:
- komputer z pakietem oprogramowania biurowego oraz do odbioru i wysyłki poczty (np. programy pocztowe, system teleinformatyczny EZD),
- drukarkę, skaner, faks,
- kserokopiarkę,
- niszczarkę dokumentów,
- przyrządy do otwierania kopert,
- prześwietlacz kopert pozwalających stwierdzić, czy cała zawartość koperty została wyjęta,

- urządzenie do kopertowania (do zaklejania kopert),
- datownik i pieczęć firmową (na której umieszczono m.in. nazwę firmy, symbol komórki organizacyjnej),
- maszynę do frankowania[6] (eliminuje przyklejanie znaczków pocztowych),
- bindownicę,
- laminator.

Organizacja pracy

Pracownik kancelaryjny pracuje w systemie jednozmianowym, na ogół przez 8 godzin. Swoją pracę wykonuje samodzielnie.

Wykonywane przez niego czynności są raczej stałe i powtarzające się.

Zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pracy człowieka

Zagrożenie dla zdrowia w zawodzie **pracownik kancelaryjny** stanowi m.in.:
- wielogodzinna praca w jednej pozycji, zazwyczaj siedzącej,
- nadmierne obciążenie narządu wzroku i kręgosłupa,
- hałas emitowany przez urządzenia biurowe,
- nieumiejętne obsługiwanie urządzeń biurowych.

Właściwa organizacja miejsca pracy zgodna z przepisami BHP, ochrony ppoż. i ochrony środowiska oraz zasadami ergonomii może zniwelować zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pracy w zawodzie pracownik kancelaryjny.

2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne

Wymagania psychofizyczne

Dla pracownika wykonującego zawód **pracownika kancelaryjnego** ważne są:

w kategorii wymagań fizycznych
- sprawność układu kostno-stawowego,
- sprawność narządu wzroku,
- sprawność narządu słuchu,
- ogólna wydolność fizyczna;

w kategorii sprawności sensomotorycznych
- ostrość słuchu,
- ostrość wzroku,
- rozróżnianie barw,
- koordynacja wzrokowo-ruchowa,
- zręczność rąk,
- zręczność palców,
- spostrzegawczość;

w kategorii sprawności i zdolności
- dobra pamięć,
- łatwość wypowiadania się w mowie i/lub w piśmie,
- łatwość przechodzenia z jednej czynności do drugiej,
- predyspozycje do postępowania z ludźmi,
- zdolność do przestrzegania reguł, przepisów i standardów,
- zdolność nawiązywania kontaktu z ludźmi,
- zdolność utrzymywania pozytywnych relacji ze współpracownikami,
- rozumowanie logiczne,

- zdolność koncentracji uwagi,
- radzenie sobie ze stresem,
- zdolność skutecznego negocjowania;

w kategorii cech osobowościowych
- asertywność,
- dbałość o jakość pracy,
- dokładność,
- odporność na działanie pod presją czasu,
- punktualność,
- gotowość do tworzenia i podtrzymywania sieci kontaktów z klientami,
- komunikatywność,
- kontrolowanie własnych emocji,
- operatywność i skuteczność,
- lojalność,
- dyskrecja,
- wysoka kultura osobista,
- zamiłowanie do ładu i porządku,
- tolerancyjność,
- odpowiedzialność za działania zawodowe,
- dążenie do osiągania celów.

Więcej informacji znajduje się w sekcjach: 3.4. Kompetencje społeczne; 3.5. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu.

Wymagania zdrowotne

Ze względu na wydatek energetyczny praca w zawodzie **pracownik kancelaryjny** zaliczana jest do prac lekkich. Występuje w niej również obciążenie umysłowe, związane np. z analizowaniem, rozwiązywaniem problemów i podejmowaniem decyzji.

Przeciwwskazaniem do wykonywania zawodu są wady wzroku i słuchu nie podlegające korekcji oraz wady wymowy w stopniu utrudniającym komunikowanie się. Znaczne upośledzenia narządów ruchu mogą utrudnić wykonywanie podstawowych czynności w zawodzie. Ze względu na pracę przy komputerze przeciwwskazaniem do wykonywania zawodu może być posiadanie przez potencjalnego pracownika schorzeń kręgosłupa.

WAŻNE:
O stanie zdrowia i ewentualnych przeciwwskazaniach do wykonywania zawodu orzeka lekarz medycyny pracy.

Więcej informacji znajduje się w sekcji: 4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie.

2.5. Wykształcenie, tytuły zawodowe, kwalifikacje i uprawnienia niezbędne/preferowane do podjęcia pracy w zawodzie

Wykształcenie niezbędne do podjęcia pracy w zawodzie

Obecnie (2018 r.) do podjęcia pracy w zawodzie **pracownik kancelaryjny** wymagane jest co najmniej wykształcenie średnie ogólnokształcące lub średnie zawodowe w zawodach z obszaru kształcenia administracyjno-usługowego.

Pracodawcy preferują osoby z wykształceniem wyższym I i/lub II stopnia na kierunku np. administracja, zarządzanie, prawo.

Możliwe jest przyuczenie do zawodu w miejscu pracy oraz zdobywanie doświadczenia w trakcie pracy.

Tytuły zawodowe, kwalifikacje i uprawnienia niezbędne/preferowane do podjęcia pracy w zawodzie

Podjęcie pracy w zawodzie **pracownik kancelaryjny** ułatwia posiadanie:
- dyplomu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe w szkolnym zawodzie pokrewnym technik administracji,
- świadectwa potwierdzającego kwalifikację AU.68 Obsługa klienta w jednostkach administracji, w szkolnym zawodzie pokrewnym technik administracji,
- dyplomu ukończenia studiów I lub II stopnia, np. na kierunku: administracja, zarządzanie, prawo itp.

Dodatkowymi atutami przy zatrudnieniu pracownika kancelaryjnego są m.in.:
- suplementy Europass (w języku polskim i angielskim), wydawane na prośbę zainteresowanego przez Okręgowe Komisje Egzaminacyjne,
- suplement dla absolwentów szkół wyższych – Europass (w języku polskim i angielskim), wydawany na prośbę zainteresowanego przez szkoły wyższe razem z dyplomem ukończenia studiów,
- prawo jazdy kat B.

Więcej informacji znajduje się w sekcji: 4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu.

2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, awansu i potwierdzania kompetencji

Możliwości rozwoju zawodowego i awansu

Możliwości awansu w zawodzie **pracownik kancelaryjny** są zróżnicowane i zależą w głównej mierze od doświadczenia zawodowego, poziomu wykształcenia czy też wielkości firmy, w której jest zatrudniony.

Pracownik kancelaryjny może:
- rozpocząć pracę od stanowiska stażysty / praktykanta, a następnie wraz z nabyciem doświadczenia zawodowego awansować na samodzielne stanowisko, np. specjalisty ds. administracji, marketingu, kadr itp.,
- po nabyciu dalszego doświadczenia zawodowego, w dużej firmie może awansować na stanowisko nadzorującego pracę małego zespołu pracowników,
- posiadając wykształcenie wyższe I lub II stopnia, może awansować na stanowisko kierownicze (np. kierownika działu, kierownika kadr, dyrektora administracyjnego bądź inne stanowiska menedżerskie),
- rozszerzać swoje kompetencje zawodowe poprzez kształcenie/szkolenie w zawodach pokrewnych,
- doskonalić swoje umiejętności, uczestnicząc w branżowych szkoleniach.

Możliwości potwierdzania kompetencji

Obecnie (2018 r.) w zawodzie **pracownik kancelaryjny** nie ma możliwości potwierdzania kompetencji zawodowych w systemie edukacji formalnej i pozaformalnej.

Okręgowe Komisje Egzaminacyjne oferują możliwość potwierdzania kompetencji zawodowych przydatnych w zawodzie pracownik kancelaryjny, wchodzących w skład zawodu (pokrewnego) technik administracji w zakresie kwalifikacji AU.68 Obsługa klienta w jednostkach administracji.

Uczelnie wyższe poprzez wydanie dyplomu ukończenia studiów I lub II stopnia potwierdzają nabycie odpowiednio tytułu licencjata lub magistra na kierunku np.: administracja, zarządzanie, prawo itp.

Pracownik kancelaryjny potwierdza swoje kompetencje uczestnicząc w szkoleniach i kursach wewnętrznych oraz zewnętrznych, organizowanych przez instytucje szkoleniowe.

Więcej informacji można uzyskać w Rejestrze Usług Rozwojowych https://uslugirozwojowe.parp.gov.pl oraz Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacjihttps://rejestr.kwalifikacje.gov.pl

2.7. Zawody pokrewne

Osoba zatrudniona w zawodzie **pracownik kancelaryjny** może rozszerzać swoje kompetencje zawodowe w zawodach pokrewnych:

Nazwa zawodu pokrewnego zgodnie z Klasyfikacją zawodów i specjalności	Kod zawodu
Technik administracji[S]	334306
Sekretarka	412001
Maszynistka	413101
Operator wprowadzania danych	413201

3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE

3.1. Zadania zawodowe

Pracownik w zawodzie **pracownik kancelaryjny** wykonuje różnorodne zadania, do których należą w szczególności:

Z1 Przyjmowanie i ewidencjonowanie korespondencji oraz przesyłek wpływających.
Z2 Wysyłanie i ewidencjonowanie korespondencji oraz przesyłek.
Z3 Rozdzielanie i doręczanie korespondencji przychodzącej do właściwych osób.
Z4 Prowadzenie bazy elektronicznego systemu obiegu dokumentów[7].
Z5 Udzielanie informacji interesantom i kierowanie ich do właściwych komórek organizacyjnych.

3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Wykonywanie i dokumentowanie czynności kancelaryjnych

Kompetencja zawodowa Kz1:Wykonywanie i dokumentowanie czynności kancelaryjnych obejmuje zestaw zadań zawodowych Z1, Z2, Z3, Z4, Z5, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z1 Przyjmowanie i ewidencjonowanie korespondencji oraz przesyłek wpływających	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Instrukcję kancelaryjną w zakresie ogólnym; • Zasady klasyfikowania i oznaczania dokumentacji zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt; • Zasady ewidencjonowania korespondencji wchodzącej; • Zasady obsługi urządzeń do powielania dokumentów; • Zasady archiwizowania dokumentacji, korespondencji; • Procedury wstępnej selekcji przesyłek przekazanych pocztą elektroniczną.	• Stosować przepisy instrukcji kancelaryjnej w zakresie ogólnym; • Kwalifikować dokumenty zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt; • Oznaczać korespondencję wpływającą; • Ewidencjonować korespondencję wchodzącą; • Segregować korespondencję zgodnie z poziomem istotności oraz adresatów; • Powielać dokumentację; • Archiwizować korespondencję; • Wykonywać wstępną selekcję przesyłek przekazanych pocztą elektroniczną.

Z2 Wysyłanie i ewidencjonowanie korespondencji oraz przesyłek	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Klasyfikację dokumentacji zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt; • Instrukcję kancelaryjną w zakresie ogólnym; • Zasady ewidencjonowania korespondencji wychodzącej; • Procedurę wysyłki korespondencji oraz przesyłek za pośrednictwem urzędu pocztowego lub firmy kurierskiej; • Zasady obsługi programów użytkowych stosowanych w pracach kancelaryjnych.	• Przyjmować korespondencje oraz przesyłki do wysyłki i je wstępnie sprawdzić; • Przygotowywać korespondencję oraz przesyłkę do wysyłki; • Ewidencjonować korespondencję wychodzącą; • Nadać korespondencję oraz przesyłkę w urzędzie pocztowym lub przez firmę kurierską; • Obsługiwać programy użytkowe stosowane w pracach kancelaryjnych.

Z3 Rozdzielanie i doręczanie korespondencji przychodzącej do właściwych osób	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Klasyfikację dokumentacji zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt; • Zasady obiegu dokumentów; • Procedury i metody dekretacji dokumentów; • Zakres realizowanych zadań przez poszczególne komórki organizacyjne lub stanowiska pracy; • Zasady uzyskiwania potwierdzenia odbioru.	• Dokonywać dekretacji pism w systemie tradycyjnym; • Segregować korespondencję przychodzącą i przekazywać odpowiednim osobom w firmie; • Uzyskać od osoby odbierającej potwierdzanie odbioru korespondencji przychodzącej.

Z4 Prowadzenie bazy elektronicznego systemu obiegu dokumentów	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Instrukcję kancelaryjną w zakresie czynności kancelaryjnych w systemie EZD; • Klasyfikację dokumentacji zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt; • Zasady elektronicznego obiegu dokumentów.	• Stosować zasady elektronicznego obiegu dokumentów; • Wykonywać odwzorowania cyfrowe dokumentów wpływających w formie papierowej; • Wykonywać wstępną selekcję przesyłek przekazanych pocztą elektroniczną; • Dokonywać dekretacji w systemie elektronicznym; • Obsługiwać elektroniczny system obiegu dokumentów.

Z5 Udzielanie informacji interesantom i kierowanie ich do właściwych komórek organizacyjnych	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Procedury obsługi interesantów; • Metody identyfikacji potrzeb interesantów; • Zasady komunikowania się, kultury i etyki zawodowej; • Strategie obsługi interesantów; • Zakresy realizowanych zadań przez poszczególne komórki organizacyjne lub stanowiska pracy; • Procedury przyjmowania pism od interesantów;	• Obsługiwać interesantów zgodnie z procedurami przyjętymi w instytucji; • Przeprowadzać rozmowę bezpośrednią z interesantem w celu identyfikacji jego potrzeb; • Udzielać informacji o zakresie spraw realizowanych przez daną instytucję; • Wskazywać właściwą komórkę organizacyjną lub stanowisko pracy do załatwienia sprawy interesanta;

• Procedurę potwierdzenia otrzymania korespondencji.	• Przyjmować pisma od interesantów; • Wydawać interesantowi potwierdzenia otrzymania korespondencji.

3.3. Kompetencje społeczne

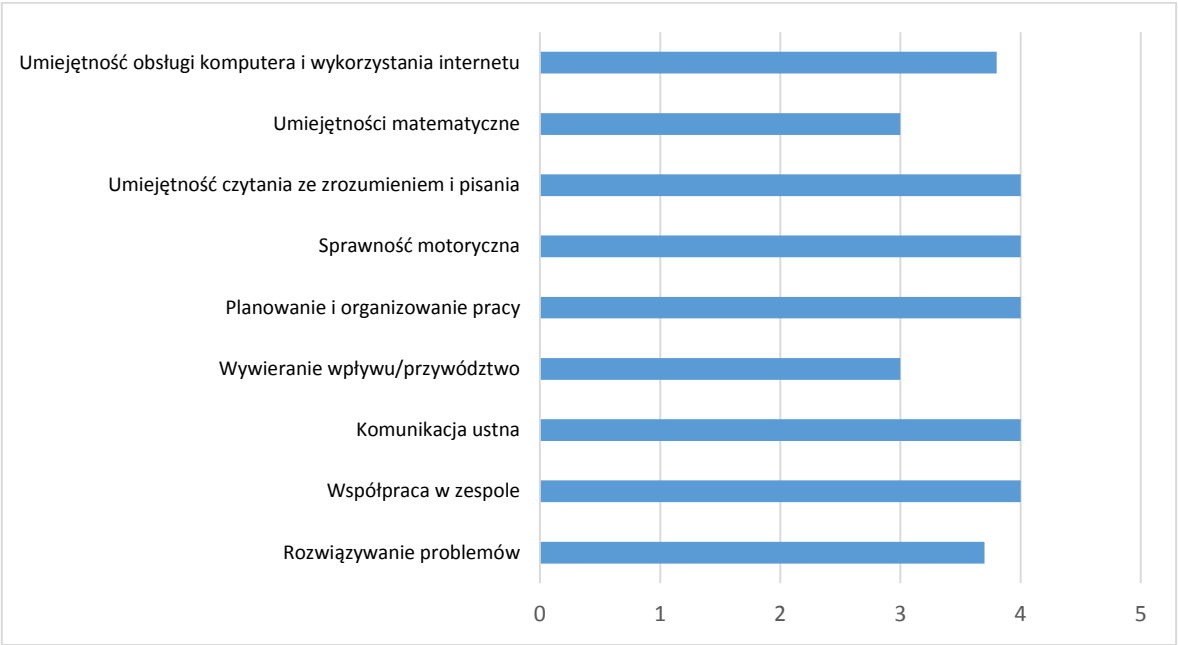
Pracownik w zawodzie **pracownik kancelaryjny** powinien posiadać kompetencje społeczne niezbędne do prawidłowego i skutecznego wykonywania zadań zawodowych.

W szczególności pracownik jest gotów do:

- Ponoszenia odpowiedzialności za realizację zadań w zakresie wykonywania i dokumentowania czynności kancelaryjnych i obsługiwania interesantów.
- Oceny swoich działań w zakresie prac kancelaryjnych.
- Dostosowania zachowań do zmiennych okoliczności pracy w kancelarii.
- Samodzielnej, rzetelnej i terminowej pracy na stanowisku.
- Współdziałania w zorganizowanych warunkach pracy w kancelarii.
- Komunikowania się z innymi poprzez skuteczne słuchanie, mówienie i pisanie (w tym drogą elektroniczną).
- Kierowania się etyką i odpowiedzialnością podczas realizacji zadań w zakresie wykonywania i dokumentowania czynności kancelaryjnych i obsługiwania interesantów.

3.4. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu

Pracownik powinien mieć zdolność właściwego wykonywania zadań zawodowych i predyspozycje do rozwoju zawodowego. Dlatego wymaga się od niego odpowiednich kompetencji kluczowych. Zostały one zilustrowane w formie profilu (rys. 1) ukazującego ważność kompetencji kluczowych dla zawodu **pracownik kancelaryjny.**



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu **pracownik kancelaryjny**

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

3.5. Powiązanie kompetencji zawodowych z opisami poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji

Kompetencje zawodowe pracownika w zawodzie **pracownik kancelaryjny** nawiązują do opisów poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji.
Opis zawodu, zadań zawodowych i wymagań kompetencyjnych może stanowić materiał informacyjny dla przygotowania (lub aktualizacji) opisu kwalifikacji wprowadzanych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (ZSK). Więcej informacji:

- Zintegrowany System Kwalifikacji: https://www.kwalifikacje.gov.pl
- Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji: https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl

4. ODNIESIENIE DO SYTUACJI ZAWODU NA RYNKU PRACY I MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA ZAWODOWEGO

4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie

Pracownik kancelaryjny może znaleźć pracę m.in. w:

- urzędach administracji państwowej (kancelarie oraz rozbudowane duże sekretariaty),
- firmach prywatnych,
- bankach,
- instytucjach państwowych.

Możliwości zatrudnienia w przypadku pracownika kancelaryjnego są stosunkowo duże, zwłaszcza w dużych miastach.

Ze względu na charakter pracy biurowej konkurencja na rynku jest bardzo duża. Powszechną praktyką (szczególnie w mniejszych firmach) jest powierzanie pracownikom kancelaryjnym innych zadań z zakresu np. marketingu czy kadr i płac.

WAŻNE:
Zachęcamy do sprawdzenia dostępnych ofert pracy w **Centralnej Bazie Ofert Pracy:**
http://oferty.praca.gov.pl

Natomiast aktualizacje informacji o możliwościach zatrudnienia w zawodzie, przyszłe zapotrzebowanie na dany zawód na rynku pracy oraz dodatkowe informacje można uzyskać, korzystając z **polecanych źródeł danych**.

Polecane źródła danych [dostęp: 31.10.2018]:
Ranking (monitoring) zawodów deficytowych i nadwyżkowych:
http://mz.praca.gov.pl
https://www.gov.pl/web/rodzina/zawody-deficytowe-zrownowazone-i-nadwyzkowe

Barometr zawodów: https://barometrzawodow.pl

Wojewódzkie obserwatoria rynku pracy:
Mazowieckie – http://obserwatorium.mazowsze.pl
Małopolskie – https://www.obserwatorium.malopolska.pl
Lubelskie – http://lorp.wup.lublin.pl
Regionalne Obserwatorium Rynku Pracy w Łodzi – http://obserwatorium.wup.lodz.pl
Pomorskie – http://www.porp.pl
Opolskie – http://www.obserwatorium.opole.pl
Wielkopolskie – http://www.obserwatorium.wup.poznan.pl
Zachodniopomorskie – https://www.wup.pl/pl/dla-instytucji/zachodniopomorskie-obserwatorium-rynku-pracya
Podlaskie – http://www.obserwatorium.up.podlasie.pl

Zielona Linia. Centrum Informacyjne Służb Zatrudnienia:
http://zielonalinia.gov.pl

Portal Prognozowanie Zatrudnienia:
www.prognozowaniezatrudnienia.pl

Portal EU Skills Panorama:
http://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en

Europejski portal mobilności zawodowej EURES:
https://eures.praca.gov.pl
https://ec.europa.eu/eures/public/pl/homepage

4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu

Kształcenie

Obecnie (2018 r.) w ramach systemu kształcenia zawodowego w Polsce nie przygotowuje się kandydatów do pracy w zawodzie **pracownik kancelaryjny**.

Kompetencje przydatne do wykonywania zawodu pracownik kancelaryjny można uzyskać, podejmując:
- kształcenie w dwuletniej szkole policealnej w pokrewnym zawodzie technik administracji,
- szkolenie w ramach kwalifikacyjnego kursu zawodowego, w zakresie kwalifikacji AU.68 Obsługa klienta w jednostce administracji,
- studia I i/lub II stopnia na uczelni wyższej np. na kierunku: administracja, zarządzanie, prawo itp.

Kształcenie w zakresie kwalifikacyjnego kursu zawodowego (dla dorosłych) mogą prowadzić:
- publiczne szkoły prowadzące kształcenie zawodowe,
- niepubliczne szkoły posiadające uprawnienia szkół publicznych, prowadzące kształcenie zawodowe,
- publiczne i niepubliczne placówki kształcenia ustawicznego, placówki kształcenia praktycznego, ośrodki dokształcania i doskonalenia zawodowego,
- instytucje rynku pracy prowadzące działalność edukacyjno-szkoleniową,
- podmioty prowadzące działalność oświatową na podstawie ustawy Prawo przedsiębiorców.

Kwalifikację wyodrębnioną w zawodzie pokrewnym technik administracji potwierdzają (również w trybie eksternistycznym) Okręgowe Komisje Egzaminacyjne.

Szkolenie

Zazwyczaj pracodawcy we własnym zakresie prowadzą szkolenia pracowników w zawodzie **pracownik kancelaryjny** w celu wyposażenia ich w kompetencje wymagane na stanowisku pracy.

Liczne komercyjne firmy oferują szkolenia, których celem jest rozwój kompetencji organizacyjnych i komunikacyjnych w zawodzie pracownik kancelaryjny.

Przykładowa tematyka szkoleń może dotyczyć:
- obsługi programów z pakietu biurowego,
- obsługi nowoczesnych narzędzi i aplikacji,
- zarządzania czasem,
- komunikacji w języku obcym,
- radzenia sobie ze stresem i presją otoczenia.

Z reguły organizatorzy tych szkoleń poświadczają uzyskane przez uczestników kompetencje stosownymi certyfikatami/zaświadczeniami.

WAŻNE:
Więcej informacji o instytucjach oferujących kształcenie, szkolenie i/lub walidację kompetencji w ramach zawodu można uzyskać, korzystając z **polecanych źródeł danych**.

Polecane źródła danych [dostęp: 31.10.2018]:

Szkolnictwo wyższe:
www.wybierzstudia.nauka.gov.pl

Szkolnictwo zawodowe:
https://www.ore.edu.pl/category/ksztalcenie-zawodowe-i-ustawiczne
http://doradztwo.ore.edu.pl/wybieram-zawod
http://www.zrp.pl

Szkolenia zawodowe:
Rejestr Instytucji Szkoleniowych – http://www.stor.praca.gov.pl/portal/#/ris
Baza Usług Rozwojowych – https://uslugirozwojowe.parp.gov.pl

Inne źródła danych:
Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji – https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl
Bilans Kapitału Ludzkiego – https://bkl.parp.gov.pl
Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji – http://www.frse.org.pl, http://europass.org.pl
Learning Opportunities and Qualifications in Europe – https://ec.europa.eu/ploteus

4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów

Obecnie (2018 r.) wynagrodzenie osób pracujących w zawodzie **pracownik kancelaryjny** jest zróżnicowane i najczęściej wynosi od 2100 zł do 3210 zł brutto miesięczne w przeliczeniu na jeden etat.

Na poziom wynagrodzenia w zawodzie pracownik kancelaryjny ma wpływ m.in.:
- wielkość firmy,
- kapitał firmy,
- poziom wykształcenia i doświadczenie zawodowe,
- staż pracy,
- region zatrudnienia.

WAŻNE:
Zarobki osób wykonujących dany zawód/grupę zawodów są orientacyjne i mogą szybko stracić aktualność. Dlatego na bieżąco należy sprawdzać, jakie zarobki oferuje rynek pracy, korzystając z **polecanych źródeł danych.**

Polecane źródła danych [dostęp: 31.10.2018]:
Wynagrodzenie w Polsce według danych GUS:
http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/rynek-pracy/pracujacy-zatrudnieni-wynagrodzenia-koszty-pracy

Przykładowe portale informujące o zarobkach:
https://wynagrodzenia.pl/gus
https://wynagrodzenia.pl/kategoria/zarobki-na-stanowiskach-i-szczeblach
https://sedlak.pl/raporty-placowe
https://zarobki.pracuj.pl
https://www.forbes.pl/ogolnopolskie-badanie-wynagrodzen
https://www.kariera.pl/wynagrodzenia

4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie

W zawodzie **pracownika kancelaryjnego** możliwe jest zatrudnienie osób z niepełnosprawnością.

Warunkiem niezbędnym do zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie jest identyfikacja indywidualnych barier i dostosowanie technicznych i organizacyjnych warunków środowiska oraz stanowiska pracy do potrzeb zatrudnienia osób:
- z wadami i dysfunkcją wzroku (04-O), w przypadku możliwości skorygowania ich szkłami optycznymi lub soczewkami kontaktowymi,
- z dysfunkcją narządu słuchu (03-L), pod warunkiem, że niepełnosprawność ta jest możliwa do skorygowania za pomocą aparatów słuchowych,

- z niewielką dysfunkcją kończyn górnych (05-R), która nie wyklucza pracy przy komputerze, wymagane jest wówczas dostosowanie sprzętu komputerowego,
- z niewielką dysfunkcją kończyn dolnych (05-R), wymagane jest wówczas wyposażenie stanowiska w uchwyty, poręcze, regulowaną wysokość krzesła, podnóżka i inne udogodnienia,
- poruszających się na wózkach inwalidzkich (05-R), wymagany jest wówczas odpowiedni dobór stanowiska bądź ograniczenie lub zmodyfikowanie zakresu pracy w celu umożliwienia wykonywania zadań w pozycji siedzącej,
- innymi rodzajami niepełnosprawności wynikającymi z chorób układu krążenia, oddechowego, pokarmowego, moczowo-płciowego i in., pod warunkiem, że praca nie wymaga znacznego wysiłku fizycznego oraz/lub jest zorganizowana w taki sposób, aby pracownik miał możliwość regularnego przyjmowania leków i dokonywania niezbędnych zabiegów pielęgnacyjno--medycznych (np. zastrzyków insulinowych),
- z dysfunkcją sfery psychicznej (02-P), pod warunkiem, że praca, poza wyjątkowymi sytuacjami (wyjazdy, sytuacje kryzysowe w firmie), nie zaburza rytmu dnia i nocy pracownika i zachowana jest zasada równego traktowania pracowników,
- z dysfunkcją sfery intelektualnej (01-U), pod warunkiem, że zadania i czynności robocze nie przekraczają możliwości intelektualnych pracownika, co zwykle oznacza, że są proste i powtarzalne.

WAŻNE:
Decyzja o zatrudnieniu osoby z jakimkolwiek rodzajem niepełnosprawności może być podjęta wyłącznie po indywidualnej konsultacji z lekarzem medycyny pracy.

5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW (ESCO)

Europejska klasyfikacja umiejętności/kompetencji, kwalifikacji i zawodów (European Skills/Competences, Qualifications and Occupations – ESCO) jest narzędziem łączącym rynek edukacji z rynkiem pracy. ESCO jest częścią strategii „Europa 2020”. W klasyfikacji określono i uszeregowano umiejętności, kompetencje, kwalifikacje i zawody istotne dla unijnego rynku pracy oraz kształcenia i szkolenia. Tworzenie europejskiego rynku pracy, a w przyszłości wspólnego obszaru kształcenia ustawicznego wymaga, aby zdobywane przez jednostki umiejętności oraz kwalifikacje były zrozumiałe oraz łatwo porównywalne między krajami, a także – by promowały mobilność wśród pracowników.

Obecnie (2018 r.) klasyfikacja ESCO jest dostępna w 27 językach (w 24 językach UE, islandzkim, norweskim i arabskim) za pośrednictwem platformy ESCO: https://ec.europa.eu/esco/portal/home

Klasyfikacja ESCO została oparta na trzech filarach i pokazuje w sposób systematyczny relacje między nimi:

- **Zawody:** https://ec.europa.eu/esco/portal/occupation
- **Umiejętności/Kompetencje:** https://ec.europa.eu/esco/portal/skill
- **Kwalifikacje:** https://ec.europa.eu/esco/portal/qualification

6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE

Podstawowe regulacje prawne:

Stan prawny na dzień: 31.10.2018 r.

- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. U. UE L 119 z 4.05.2016, s. 1).

- Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. poz. 1000, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 14 grudnia 2016 r. – Prawo oświatowe (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 996, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 2153, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 412, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1265, z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 18 sierpnia 2017 r. w sprawie szczegółowych warunków i sposobu przeprowadzania egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie (Dz. U. poz. 1663).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 31 marca 2017 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach (Dz. U. poz. 860, z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 13 marca 2017 r. w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego (Dz. U. poz. 622, z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 13 kwietnia 2016 r. w sprawie charakterystyk drugiego stopnia Polskiej Ramy Kwalifikacji typowych dla kwalifikacji o charakterze zawodowym – poziomy 1–8 (Dz. U. poz. 537).
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 7 sierpnia 2014 r. w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy oraz zakresu jej stosowania (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 227).
- Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14, poz. 67, z późn. zm.).

Literatura branżowa:

- Kral P.: Nowa instrukcja kancelaryjna z komentarzem i instruktażem sporządzania. ODDK, Gdańsk 2011.
- Latka U.: Organizacja i technika pracy biurowej. WSiP, Warszawa 2013.
- Mitura E. (red.): Organizacja pracy biurowej. Difin, Warszawa 2013.
- Schmidt K., Madejczyk M., Chromicka D., Pękalski B., Perłakowska E., Descours D., Szpor G., Kaucz A.: Dokumentacja elektroniczna w podmiotach publicznych. Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2013.
- Wieczorek Z.: Pracownik administracyjno-biurowy – organizacja pracy, zagrożenia i szkolenia BHP. Wiedza i Praktyka, Warszawa 2016.

Zasoby internetowe [dostęp: 31.10.2018]**:**

- Baza danych standardów kwalifikacji/kompetencji zawodowych i modułowych programów szkoleń: ftp://kwalifikacje.praca.gov.pl
- Elektroniczne Zarządzanie Dokumentacją: https://ezd.gov.pl/www/index
- Informator o egzaminie potwierdzającym kwalifikacje w zawodzie (kształcenie według podstawy programowej z 2017 r.) Technik administracji 334306: https://cke.gov.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/334306.pdf
- Naczelna Dyrekcja Archiwów Państwowych, Instrukcje i wykazy akt: https://www.archiwa.gov.pl/pl/zarzadzanie-dokumentacja/zarządzanie-dokumentacją/instrukcje-i-wykazy-akt/przykładowe-instrukcje-kancelaryjne-i-archiwalne
- Porady dotyczące pracy biurowej: https://porady.pracuj.pl/7-umiejetnosci-niezbednych-w-pracy-biurowej
- Portal Asystent BHP: https://asystentbhp.pl
- Profesjonalny serwis dla kadrowych: http://kadry.infor.pl

- Standardy orzecznictwa lekarskiego ZUS: http://www.zus.pl/lekarze/publikacje/standardy-orzecznictwa-lekarskiego-zus
- Wyszukiwarka opisów zawodów: http://psz.praca.gov.pl/rynek-pracy/bazy-danych/klasyfikacja-zawodow-i-specjalnosci/wyszukiwarka-opisow-zawodow
- Zadania i obowiązki pracownika biurowego: www.edulider.pl/edukacja/zadania-i-obowiazki-pracownika-biurowego

7. SŁOWNIK POJĘĆ

7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze)

Nazwa pojęcia	Definicja pojęcia
Awans zawodowy	Wyróżnia się dwa podstawowe rodzaje awansu – pionowy oraz poziomy. Awans pionowy oznacza zmianę stanowiska na wyższe w hierarchii przedsiębiorstwa/organizacji oraz przyznanie wyższego wynagrodzenia i poszerzenie uprawnień, np. awans polegający na osiągnięciu wyższego stopnia wymagań formalnych w policji, w wojsku, mianowanie na wyższy stopień – awans nauczycielski. Awans poziomy oznacza zmianę stanowiska niepociągającą za sobą zmiany pozycji pracownika w hierarchii firmy, np. objęcie dodatkowego stanowiska przez pracownika, powierzenie nowych zadań, rozszerzenie uprawnień i zakresu podejmowanych decyzji.
Czynności zawodowe	Są to działania podejmowane w ramach zadania zawodowego i dające efekt w postaci realizacji celu przewidzianego w zadaniu zawodowym.
Edukacja formalna	Kształcenie realizowane przez publiczne i niepubliczne szkoły oraz inne podmioty systemu oświaty, uczelnie oraz inne podmioty systemu szkolnictwa wyższego w ramach programów, które prowadzą do uzyskania kwalifikacji pełnych oraz kwalifikacji nadawanych po ukończeniu studiów podyplomowych (zgodnie z ustawą Prawo o szkolnictwie wyższym) albo kwalifikacje w zawodzie (zgodnie z przepisami oświatowymi).
Edukacja pozaformalna	Kształcenie i szkolenie realizowane w ramach programów, które nie prowadzą do uzyskania kwalifikacji pełnych lub kwalifikacji właściwych dla edukacji formalnej.
Efekty uczenia się	Wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne nabyte w procesie uczenia się (w ramach edukacji formalnej, edukacji pozaformalnej lub poprzez uczenie się nieformalne).
Europejskie Ramy Kwalifikacji (ERK)	Przyjęta w Unii Europejskiej struktura i opis poziomów kwalifikacji umożliwiająca porównanie kwalifikacji uzyskiwanych w różnych państwach. W ERK wyróżniono 8 poziomów kwalifikacji opisywanych za pomocą efektów uczenia się (wiedza, umiejętności i kompetencje). ERK stanowi układ odniesienia do krajowych ram kwalifikacji, w tym do PRK.
Kody niepełnosprawności	Są symbolami rodzaju schorzenia, które ma decydujący wpływ na to, do jakich prac osoba niepełnosprawna może być kierowana, a do jakich nie powinna ze względu na jej zdrowie i skuteczność pracy na danym stanowisku. Podstawowe kody niepełnosprawności: 01-U upośledzenie umysłowe, 02-P choroby psychiczne, 03-L zaburzenia głosu, mowy i choroby słuchu, 04-O choroby narządu wzroku, 05-R upośledzenie narządu ruchu, 06-E epilepsja, 07-S choroby układu oddechowego i krążenia, 08-T choroby układu pokarmowego, 09-M choroby układu moczowo-płciowego, 10-N choroby neurologiczne, 11-I inne, w tym schorzenia: endokrynologiczne, metaboliczne, zaburzenia enzymatyczne, choroby zakaźne i odzwierzęce, zeszpecenia, choroby układu krwiotwórczego, 12-C całościowe zaburzenia rozwojowe.
Kompetencje społeczne	Jest to rozwinięta w toku uczenia się zdolność kształtowania własnego rozwoju oraz autonomicznego i odpowiedzialnego uczestniczenia w życiu zawodowym i społecznym, z uwzględnieniem etycznego kontekstu własnego postępowania.

Kompetencje kluczowe	Są to kompetencje (połączenie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych) integracji społecznej i zatrudnienia potrzebne w życiu zawodowym i pozazawodowym oraz do bycia aktywnym obywatelem. Na potrzeby opracowania informacji o zawodach wyróżniono 9 kompetencji, które zostały wybrane i pogrupowane ze zbioru 15 kompetencji kluczowych wyodrębnionych w Międzynarodowym Badaniu Kompetencji Osób Dorosłych – Projekt PIAAC prowadzonym cyklicznie przez OECD.
Kompetencja zawodowa	Jest to układ wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych niezbędnych do wykonywania, w ramach wydzielonego zakresu pracy w zawodzie zestawu zadań zawodowych. Posiadanie jednej lub kilku kompetencji zawodowych powinno umożliwić zatrudnienie na co najmniej jednym stanowisku pracy w zawodzie.
Kwalifikacja	Oznacza zestaw efektów uczenia się w zakresie wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych nabytych w edukacji formalnej, edukacji pozaformalnej lub poprzez uczenie się nieformalne, zgodnych z ustalonymi dla danej kwalifikacji wymaganiami, których osiągnięcie zostało sprawdzone w procesie walidacji oraz formalnie potwierdzone przez uprawniony podmiot certyfikujący. W Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji wyodrębniono 4 rodzaje kwalifikacji: pełne, cząstkowe, rynkowe i uregulowane.
Polska Rama Kwalifikacji (PRK)	Opis ośmiu wyodrębnionych w Polsce poziomów kwalifikacji odpowiadających odpowiednim poziomom Europejskich Ram Kwalifikacji sformułowany za pomocą ogólnych charakterystyk efektów uczenia się dla kwalifikacji na poszczególnych poziomach ujętych w kategoriach wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych.
Potwierdzanie kompetencji	Jest to proces polegający na sprawdzeniu, czy kompetencje wymagane dla danej kwalifikacji zostały osiągnięte. Terminy o podobnym znaczeniu: „walidacja", „egzaminowanie". Proces ten prowadzi do certyfikacji – wydania przez upoważnioną instytucję „dyplomu", „świadectwa", „certyfikatu".
Sektorowa Rama Kwalifikacji (SRK)	Opis poziomów kwalifikacji funkcjonujących w danym sektorze lub branży; poziomy Sektorowych Ram Kwalifikacji odpowiadają odpowiednim poziomom Polskiej Ramy Kwalifikacji.
Sprawności sensomotoryczne	Są to sprawności związane z funkcjonowaniem narządów zmysłów (wzroku, słuchu, smaku, powonienia, dotyku) oraz narządu ruchu (sprawność rąk, precyzja ruchów rąk, sprawność nóg, koordynacja wzrokowo-ruchowa itp.).
Stanowisko pracy	Jest to miejsce pracy w strukturze organizacyjnej, np. przedsiębiorstwa, instytucji, organizacji, w ramach którego pracownik wykonuje zadania zawodowe stale lub okresowo. Do prawidłowego wykonywania zadań na danym stanowisku pracy konieczne jest posiadanie wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych właściwych dla kompetencji zawodowych wyodrębnionych w zawodzie.
Tytuł zawodowy	Jest przyznawany osobie, która udowodniła, że posiada określony zasób wiedzy i umiejętności potrzebny do wykonywania danego zawodu. W niektórych grupach zawodowych (technicy, lekarze, rzemieślnicy) istnieją ustawowo zadekretowane nazwy i hierarchie tych tytułów, podczas gdy w innych nie ma takich systemów. Przykładowo tytuły zawodowe uzyskiwane w szkołach i placówkach oświaty to: robotnik wykwalifikowany i technik, w rzemiośle: uczeń, czeladnik, mistrz, w kulturze fizycznej: trener, instruktor, menedżer sportu.
Umiejętności	Jest to przyswojona w procesie uczenia się zdolność do wykonywania zadań i rozwiązywania problemów właściwych dla dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.
Uprawnienia zawodowe	Oznaczają posiadanie prawa do wykonywania czynności zawodowych (zawodu), do których dostęp jest ograniczony poprzez przepisy prawne przewidujące konieczność posiadania odpowiedniego wykształcenia, spełnienia wymagań kwalifikacyjnych lub innych dodatkowych wymagań.
Uczenie się nieformalne	Uzyskiwanie efektów uczenia się poprzez różnego rodzaju aktywność poza edukacją formalną i edukacją pozaformalną, w tym poprzez samouczenie się i doświadczenie uzyskane w pracy.
Walidacja	Oznacza sprawdzenie, czy osoba ubiegająca się o nadanie określonej kwalifikacji, niezależnie od sposobu uczenia się (edukacja formalna, pozaformalna i uczenie się nieformalne) tej osoby, osiągnęła wyodrębnioną część lub całość efektów uczenia się wymaganych dla tej kwalifikacji.
Wiedza	Jest to zbiór opisów obiektów i faktów, zasad, teorii oraz praktyk przyswojonych w procesie uczenia się, odnoszących się do dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.

Wykształcenie	Oznacza rezultat procesu kształcenia w zakresie ogólnym i specjalistycznym charakteryzowany na podstawie: – poziomu wykształcenia odpowiadającego poziomowi ukończonej szkoły (np. wykształcenie: podstawowe, gimnazjalne, ponadpodstawowe, ponadgimnazjalne, czeladnicze, policealne, wyższe (pierwszy, drugi i trzeci stopień), – profilu wykształcenia (ukończonej szkoły) lub dziedziny wykształcenia (kierunek lub kierunek i specjalność ukończonej szkoły wyższej lub wyższej szkoły zawodowej).
Zadanie zawodowe	Jest to logiczny wycinek lub etap pracy w ramach zawodu o wyraźnie określonym początku i końcu wykonywany na stanowisku pracy. Na zadanie zawodowe składa się układ czynności zawodowych powiązanych jednym celem, kończący się określonym wytworem, usługą lub istotną decyzją. W wyniku podziału pracy każdy zawód różni się wykonywanymi zadaniami, na które składają się czynności zawodowe.
Zawód	Jest to zbiór zadań zawodowych wyodrębnionych w wyniku społecznego podziału pracy, wykonywanych przez poszczególne osoby i wymagających odpowiednich kwalifikacji i kompetencji (wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych), zdobytych w wyniku kształcenia lub praktyki. Wykonywanie zawodu stanowi źródło utrzymania.
Zintegrowany System Kwalifikacji (ZSK)	Wyodrębniona część Krajowego Systemu Kwalifikacji, w której obowiązują określone w ustawie standardy opisywania kwalifikacji oraz przypisywania poziomu Polskiej Ramy Kwalifikacji do kwalifikacji, zasady włączania kwalifikacji do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji i ich ewidencjonowania w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji (ZRK), a także zasady i standardy certyfikowania kwalifikacji oraz zapewniania jakości nadawania kwalifikacji. Informacje o ZSK są dostępne pod adresem: https://www.kwalifikacje.gov.pl
Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji (ZRK)	Rejestr publiczny prowadzony w systemie teleinformatycznym ewidencjonujący kwalifikacje włączone do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji. Informacje o ZRK są dostępne pod adresem: https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl

7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe)

Lp.	Nazwa pojęcia	Definicja	Źródło
1	**Dekretacja**	Odręczna adnotacja na korespondencji wpływającej do jednostki, dokonywana zwykle przez kierownika komórki organizacyjnej lub dyrektora, wskazująca komórkę organizacyjną lub osobę odpowiedzialną za załatwienie sprawy. Dekretacja określa sposób i termin załatwienia sprawy.	Łatka U.: Organizacja i technika pracy biurowej. WSiP, Warszawa 2013
2	**Instrukcja kancelaryjna**	Określa szczegółowe zasady i tryb wykonywania czynności kancelaryjnych w podmiocie oraz reguluje postępowanie w tym zakresie z wszelką dokumentacją.	http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20110140067/O/D20110067.pdf [dostęp: 31.10.2018]
3	**Jednolity rzeczowy wykaz akt**	Wykaz klas dokumentacji oznaczonych symbolami klasyfikacyjnymi, hasłami klasyfikacyjnymi i kwalifikacją archiwalną, służący do oznaczania dokumentacji wytwarzanej i gromadzonej w danej jednostce.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: http://www.archiwistyka.pl/artykuly/uslugi_archiwistyczne/rzeczowy_wykaz_akt_RWA [dostęp: 31.10.2018]
4	**Komórka organizacyjna**	Zespół stanowisk pracy wyposażonych w odpowiednie środki, wykonujący określone działania pod kierownictwem jednego zwierzchnika.	Łatka U.: Organizacja i technika pracy biurowej. WSiP, Warszawa 2013
5	**Korespondencja**	Utrzymywanie kontaktu z kimś poprzez wymianę informacji za pośrednictwem listów, sms, e-mali.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://sjp.pwn.pl/slowniki/korespondencja.html [dostęp: 31.10.2018]

6	**Maszyny do frankowania**	Urządzenia do masowej wysyłki korespondencji automatycznie nanoszące na kopertę odcisk datownika, wartość opłaty pocztowej, nazwę i adres firmy (nadawcy).	Łatka U.: Organizacja i technika pracy biurowej. WSiP, Warszawa 2013
7	**Obieg dokumentów**	Droga jaką dokumenty przebywają od momentu wpływu do jednostki organizacyjnej do momentu załatwienia sprawy i wysłania odpowiedzi.	Łatka U.: Organizacja i technika pracy biurowej. WSiP, Warszawa 2013
8	**Przesyłka o charakterze niejawnym**	Ustawa o ochronie informacji niejawnych definiuje przesyłkę o charakterze niejawnym jako informację wymagającą ochrony przed nieuprawnionym ujawnieniem, które spowodowałoby lub mogłoby spowodować szkody dla Rzeczpospolitej Polskiej (niezależnie od formy i sposobu jej wyrażania, także w trakcie jej opracowania). Informacjom niejawnym nadaje się klauzulę tajności adekwatną do szkody jaką może przynieść ich nieuprawnione ujawnienie. Wyróżnia się 4 klauzule: ściśle tajne, tajne, poufne, zastrzeżone.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20190000742/O/D20190742.pdf [dostęp: 31.10.2019]
9	**System teleinformatyczny EZD**	Elektroniczne zarządzanie dokumentacją i wykonywanie czynności kancelaryjnych, dokumentowanie przebiegu załatwiania spraw oraz gromadzenie i tworzenie dokumentów elektronicznych.	Łatka U.: Organizacja i technika pracy biurowej. WSiP, Warszawa 2013

www.psz.praca.gov.pl

ZASTOSOWANIE INFORMACJI O ZAWODACH

Wsparcie dla pracowników i klientów instytucji rynku pracy w zakresie:

- skutecznego podejmowania decyzji dotyczących wyboru zawodu, pracy/zatrudnienia,
- nabywania nowych lub rozszerzania już posiadanych kompetencji zawodowych,
- zmiany kwalifikacji zawodowych zgodnie z potrzebami rynku pracy,
- dopasowywania treści szkoleń kontraktowanych przez urzędy pracy do potrzeb rynku pracy.

Wsparcie dla różnych grup interesariuszy w zakresie:

- poradnictwa i doradztwa zawodowego,
- tworzenia i aktualizacji ofert szkoleniowych dla rynku pracy,
- dostosowania oferty kształcenia zawodowego do wymagań rynku pracy,
- tworzenia i aktualizacji opisów stanowisk pracy,
- przygotowania lub aktualizacji opisu kwalifikacji rynkowych wprowadzanych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.

ISBN 978-83-7789-495-8 [427]