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

Sekretarka

(412001)

Sekretarki (ogólne)

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

Sekretarka

(412001)

Sekretarki (ogólne)

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

Sekretarka (412001)

© 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 [428]

Publikacja bezpłatna

Zdjęcie na okładce (źródło): https://www.shutterstock.com [dostęp: 10.07.2018].

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 ... 8
3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE ... 9
3.1. Zadania zawodowe ... 9
3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Prowadzenie sekretariatu w firmie ... 9
3.3. Kompetencje społeczne ... 12
3.4. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu ... 13
3.5. Powiązanie kompetencji zawodowych z opisami poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji ... 13
4. ODNIESIENIE DO SYTUACJI ZAWODU NA RYNKU PRACY I MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA ZAWODOWEGO ... 14
4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie ... 14
4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu ... 14
4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów ... 16
4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie ... 16
5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW (ESCO) ... 17
6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE ... 17
7. SŁOWNIK POJĘĆ ... 18
7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze) ... 18
7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe) ... 20

1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU

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

Sekretarka 412001

1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu

- Asystentka.

1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD

W Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie:

- 4120 Secretaries (General).

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), źródeł internetowych oraz wyników badań i analiz prowadzonych w projekcie SPO RZL (2006–2007) „Opracowanie i upowszechnienie krajowych standardów kwalifikacji zawodowych”,
- analizy opisu zawodu zamieszczonego w wyszukiwarce opisów zawodów na Wortalu Publicznych Służb Zatrudnienia,
- badań ankietowych prowadzonych w projekcie INFODORADCA+ w maju 2018 r.,
- zebranych opinii od recenzentów, członków panelu ewaluacyjnego oraz zespołu ds. walidacji i jakości informacji o zawodach.

Autorzy i eksperci opiniujący

Zespół Ekspercki:

- Ewa Dybek – BGK Nieruchomości S.A., Warszawa.
- Halina Füchsel – TNOiK, Koło przy WSZ-SW, Warszawa.
- Katarzyna Hildt-Ciupińska – Centralny Instytut Ochrony Pracy – PIB, Warszawa.

Zespół ds. walidacji i jakości informacji o zawodzie:

- Maria Widerszal-Bazyl – Centralny Instytut Ochrony Pracy – PIB, Warszawa.
- Maria Konarska – Centralny Instytut Ochrony Pracy – PIB, Warszawa.

Recenzenci:

- Elżbieta Golińska – współpracownik miesięcznika „Sekretariat” (wyd. INFOR), Warszawa.
- Urszula Przystalska – Międzynarodowa Szkoła Wyższa Logistyki i Transportu we Wrocławiu, Wrocław.

Panel ewaluacyjny – przedstawiciele partnerów społecznych:

- Barbara Kulpińska – Stowarzyszenie na rzecz Dobrej Praktyki Administracji i Zarządzania ”Wawelska 56”, Warszawa.
- Jolanta Piska – Komisja Krajowa NSZZ Solidarność, Warszawa.

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

Sekretarka wykonuje wszystkie działania związane z przyjmowaniem informacji, jej przetwarzaniem, przygotowywaniem w określony sposób i przedstawianiem do decyzji zwierzchników, zgodnie z zasadami hierarchii służbowej oraz zasadami bezpieczeństwa informacji.

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania

Opis pracy

Zawód **sekretarka** jest zawodem praktycznym, a miejsce jej pracy, czyli sekretariat, jest centrum informacyjnym każdej organizacji.

Praca sekretarki różni się w zależności od wielkości firmy, specyfiki jej działania oraz rodzaju jednostki organizacyjnej:
- w dużych firmach lub korporacjach zwykle bywa zatrudniana na stanowisku asystentki,
- w małych firmach sekretarki zajmują się głównie przepływem i przetwarzaniem informacji oraz przyjmowaniem interesantów i gości, odpowiedzialne są m.in. za organizowanie i zaopatrywanie biura w materiały biurowe, organizację spotkań i konferencji (zamówienie sali, przygotowanie sali, zamówienie cateringu itp.), dbanie o bezpieczne przechowywanie dokumentów, wystawianie delegacji,
- w firmach zagranicznych do sekretarki należy komunikacja ustna i pisemna z klientami firmy w języku obcym (najczęściej angielskim) lub kilku językach obcych.

Sposoby wykonywania pracy

Sposób wykonywania pracy **sekretarki** jest określony w stosownych dokumentach określających: hierarchię stanowisk (schemat organizacyjny jednostki i regulamin organizacyjny), a także obowiązki, uprawnienia i zakres odpowiedzialności (regulamin stanowiska pracy).

Praca ta zależy od kilku czynników:
- wielkości firmy i jej wyposażenia w środki techniczne: w małej firmie łatwiej zwołać zebranie, w dużej – zorganizować telekonferencję,
- rodzaju działalności, czy jest to firma produkcyjna, czy usługowa (np. artystyczna),
- umiejętności sekretarki, np. umiejętności obsługi klawiatury komputera metodą mnemotechniczną[18],
- wieku i poziomu wykształcenia społeczności, do której skierowana jest działalność jednostki,
- obowiązujących w danym środowisku tradycji.

Sekretarka przyjmuje (a czasami pozyskuje) informacje istotne dla działalności organizacji, a następnie:
- segreguje informacje według ustalonych kryteriów,
- rejestruje informacje w przeznaczonych do tego dokumentach, np. dzienniku kancelaryjnym[7],
- postępuje według wskazanych w instrukcji kancelaryjnej[15] zasad (np. w odniesieniu do pism tajnych i poufnych),
- przetwarza i archiwizuje[4] informacje w odpowiedni sposób, ze szczególnym uwzględnieniem zasad przetwarzania informacji poufnych,

- przechowuje informacje w sposób i przez okres czasu wskazany w instrukcji archiwalnej[14],
- przygotowuje spotkania służbowe od strony organizacyjnej i sporządza stosowne dokumenty (lista obecności, projekty uchwał itp.),
- uczestniczy w niektórych gremiach sporządzając określone dokumenty (protokół[20], notatka z zebrania),
- sporządza sprawozdania[21] z udziału sekretariatu w akcjach społecznych, w jakich bierze udział organizacja,
- dba o organizację spotkań – przygotowanie sali i aprowizację na tych spotkaniach,
- organizuje podróż służbową wskazanych osób (zakup biletów, rezerwacja hotelu, itp.),
- dba o porządek zarówno w sekretariacie, jak i gabinetach przełożonych, dba również o gości podając kawę, herbatę, napoje, ciastka.

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

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

Warunki pracy

Podstawowym miejscem pracy **sekretarki** jest sekretariat. Zazwyczaj znajduje się w jasnym, funkcjonalnym pomieszczeniu umeblowanym w typowe dla biura meble: biurko, krzesło, stolik pod komputer, stolik pod telefon, regały na dokumenty. Jeśli wielkość pomieszczenia na to pozwala, w sekretariacie powinien znajdować się także stolik i krzesło dla osoby oczekującej na rozmowę z przedstawicielem firmy, którym często towarzyszą afisze i gadżety promujące działalność firmy.

Warunki pracy uzależnione są od standardów przyjętych w danej firmie.

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

Wykorzystywane maszyny i narzędzia pracy

Podstawowymi narzędziami pracy sekretarki są m.in.:
- komputer z dostępem do internetu oraz oprogramowaniem biurowym,
- drukarka (czarna lub kolorowa),
- telefon stacjonarny,
- telefon komórkowy (tam gdzie jest to uzasadnione ze względu na specyfikę działalności firmy),
- faks,
- kserokopiarka,
- skaner,
- niszczarka,
- laminator,
- gilotyna[10],
- artykuły biurowe.

Organizacja pracy

Z uwagi na wielkość firmy i specyfikę działalności praca **sekretarki** może być organizowana w dwojaki sposób:
- w małych jednostkach organizacyjnych obowiązuje ośmiogodzinny dzień pracy (zwyczajowo od 8.00–8.30 do 16.00–16.30),
- w dużych korporacjach lub firmach o ruchu ciągłym (np. firmy produkcyjne) sekretarka może pracować na dwie zmiany (np. od 8 do 16 oraz od 10 do 18), ewentualnie ustalane są tzw. dyżury

wykraczające poza ośmiogodzinny dzień pracy (z reguły związane z koniecznością wykonywania pracy sekretarki w sytuacjach np. długiej narady, przyjmowania delegacji lub organizacji spotkań poza siedzibą firmy).

Zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pracy człowieka

W związku z długotrwałą pracą przy komputerze może nastąpić zmęczenie i osłabienie wzroku oraz dolegliwości ze strony układu kostno-szkieletowego: bóle pleców, barków oraz dłoni (cieśń nadgarstka).

Zagrożenia związane ze środowiskiem pracy obejmują:
- nadmierny hałas emitowany przez sprzęt biurowy, rozmowy, telefon itp.,
- ostre przyrządy stosowane w biurze (nożyczki, zszywki, niszczarka, gilotyna) oraz krawędzie papieru,
- śliskie, polerowane podłogi, pozostawione otwarte szuflady, luźne przewody telefoniczne – możliwość urazów w wyniku poślizgnięcia, potknięcia i upadku,
- możliwość zatrucia ozonem, tlenkami azotu emitowanymi przez sprzęt biurowy, np. kopiarki, drukarki laserowe,
- stres psychiczny.

2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne

Wymagania psychofizyczne

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

<u>w kategorii wymagań fizycznych</u>
- ogólna dobra wydolność fizyczna,
- sprawność narządu wzroku,
- sprawność narządu wzroku i słuchu;

<u>w kategorii sprawności sensomotorycznych</u>
- rozróżnianie barw,
- ostrość słuchu,
- ostrość wzroku,
- koordynacja wzrokowo-ruchowa,
- zręczność rąk,
- zręczność palców;

<u>w kategorii sprawności i zdolności</u>
- uzdolnienia organizacyjne,
- zdolność do łatwego porozumiewania się z klientami wewnętrznymi i zewnętrznymi,
- dobra pamięć,
- wyobraźnia i myślenie twórcze,
- zdolność koncentracji uwagi,
- podzielność uwagi,
- spostrzegawczość,
- łatwość wypowiadania się w mowie i piśmie,
- rozumowanie logiczne;

<u>w kategorii cech osobowościowych</u>
- samodzielność,
- gotowość do pracy w szybkim tempie,
- łatwość przerzucania się z jednej czynności na drugą,
- odporność na stres,

- samokontrola,
- umiejętność nawiązywania kontaktu z ludźmi,
- empatia,
- dokładność,
- obowiązkowość,
- kultura osobista i miła aparycja.

Więcej informacji znajduje się w sekcjach: 3.3. Kompetencje społeczne; 3.4. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu.

Wymagania zdrowotne

Praca w zawodzie **sekretarka** zalicza się do prac lekkich, w związku z tym nie ma szczególnych wymagań zdrowotnych dla kandydatów do wykonywania tego zawodu.

Przeciwwskazania do pracy w zawodzie sekretarka to m.in.:
- wady wzroku niedające się skorygować szkłami optycznymi,
- brak widzenia obuocznego,
- choroby ograniczające sprawność ruchową,
- wady wymowy (np. jąkanie),
- przewlekłe schorzenia układu oddechowego,
- zaburzenia równowagi i świadomości.

WAŻNE:
O stanie zdrowia i ewentualnych przeciwskazaniach 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

Do podjęcia pracy w zawodzie **sekretarka** wymagane jest minimum wykształcenie średnie. Preferowane jest ukończenie technikum, szkoły policealnej lub studiów I lub II stopnia na kierunku ekonomicznym bądź administracyjnym.

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

Atutami przy zatrudnieniu **sekretarki** są:
- świadectwa i dyplomy potwierdzające kwalifikacje w szkolnych zawodach pokrewnych (technik prac biurowych lub technik ekonomista lub technik administracji),
- ukończone kształcenie na kwalifikacyjnych kursach zawodowych w zawodach pokrewnych,
- posiadanie certyfikatów i świadectw potwierdzających udział w szkoleniach w zakresie organizacji i techniki biurowej,
- uzyskanie weryfikacji w bezwzrokowym pisaniu na komputerze,
- znajomość co najmniej jednego języka obcego (np. certyfikat B2),
- praktyczna znajomość pakietu Office,
- 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

Sekretarka może:

- pracować jako sekretarka jednego przełożonego z wąskim zakresem obowiązków obejmującym podstawowe czynności sekretarskie,
- pracować w sekretariacie jednego z działów firmy z poszerzonym zakresem obowiązków o np. raportowanie, organizację konferencji, podlegając kilku przełożonym,
- pracować w sekretariacie jednego z działów firmy w zespole kilkuosobowym i nadzorować pracę pozostałych pracowników sekretariatu,
- pracować w sekretariacie zarządu firmy samodzielnie bądź w zespole kilku sekretarek wykonując również czynności zarządcze,
- rozwijać kompetencje w zakresie kwalifikacji właściwych dla zawodów pokrewnych (szkolnych), a następnie uzyskać odpowiednio dyplom technika prac biurowych lub technika ekonomisty lub technika administracji, po uzyskaniu wykształcenia średniego,
- dalej kształcić się (posiadając świadectwo maturalne) na kierunkach studiów I i II stopnia związanych np. z administracją i zarządzaniem, ekonomią i podobnymi,
- doskonalić umiejętności, uczestnicząc w tematycznych szkoleniach w miejscu pracy lub w zewnętrznych instytucjach szkoleniowych,
- rozszerzać swoje kompetencje zawodowe poprzez kształcenie lub szkolenie w zawodach pokrewnych.

Możliwości potwierdzania kompetencji

Obecnie (2018 r.) w zawodzie **sekretarka** nie ma możliwości potwierdzania kompetencji zawodowych zarówno w edukacji formalnej, jak i nieformalnej.

Istnieje możliwość potwierdzenia kompetencji przydatnych do wykonywania zawodu sekretarki w zawodach pokrewnych (szkolnych): technik prac biurowych, w zakresie kwalifikacji AU.27 Wykonywanie prac biurowych lub technik ekonomista, w zakresie kwalifikacji AU.35 Planowanie i prowadzenie działalności w organizacji lub technik administracji, w zakresie kwalifikacji AU.68 Obsługa klienta w jednostkach administracji.

Często pracodawcy sami organizują szkolenia dla sekretarek lub też korzystają z usług zewnętrznych firm szkoleniowych.

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

2.7. Zawody pokrewne

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

Nazwa zawodu pokrewnego zgodnie z Klasyfikacją zawodów i specjalności	Kod zawodu
Sekretarka medyczna	334402
Technik ekonomista[S]	331403
Kierownik biura	334101
Asystent dyrektora	334302
Asystent zarządu	334304
Technik administracji[S]	334306
Pracownik kancelaryjny	411003
Technik prac biurowych[S]	411004

3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE

3.1. Zadania zawodowe

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

Z1 Organizowanie działalności sekretariatu.
Z2 Postępowanie z informacją.
Z3 Stosowanie przepisów obowiązujących w jednostce organizacyjnej.
Z4 Współtworzenie pozytywnego wizerunku firmy wśród pracowników i kontrahentów.
Z5 Wykorzystywanie technik i narzędzi efektywnego zarządzania czasem pracy w organizacji.
Z6 Wykorzystywanie urządzeń technicznych w procesie zbierania, przetwarzania i wysyłania informacji.
Z7 Rozpoznanie sytuacji konfliktowych i radzenie sobie z nimi.

3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Prowadzenie sekretariatu w firmie

Kompetencja zawodowa Kz1: Prowadzenie sekretariatu w firmie obejmuje zestaw zadań zawodowych Z1, Z2, Z3, Z4, Z5, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z1 Organizowanie działalności sekretariatu	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Podstawy ergonomii[8] umożliwiające efektywne wykorzystanie powierzchni biurowej; • Strukturę firmy i jej działanie; • Specyfikę działania sekretariatu związaną z wielkością firmy i rodzajem działalności.	• Urządzać sekretariat stosownie do możliwości firmy i sposobu jej działania; • Opisać organizację w formie statycznej (schemat organizacyjny struktury firmy); • Określać rodzaj struktury oraz zależności hierarchiczne i funkcjonalne; • Kierować informację do właściwych komórek usprawniając jej obieg; • Wskazywać interesantowi, do jakiej komórki należy skierować sprawę; • Wyjaśniać adnotację[1] na dokumencie; • Rozróżniać sprawy z uwagi na tryb ich załatwiania i stopień jawności; • Napisać aneks[2] do umowy po uzgodnieniu z prawnikiem; • Dokonywać zamówień i organizacji materiałów na potrzeby biura; • Zawierać umowy z dostawcami w/w materiałów za zgodą przełożonych.

Z2 Postępowanie z informacją	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Rolę informacji w działalności firmy; • Rodzaje informacji ze względu na sposób jej pozyskiwania; • Postępowanie z informacją zgodnie z wytycznymi zawartymi w instrukcji kancelaryjnej;	• Rozróżniać rodzaje informacji i stosować odpowiednie zasady w zakresie jej przetwarzania, przechowywania i wysyłania; • Klasyfikować rodzaje informacji wg różnych kryteriów; • Używać właściwego nośnika i sposobu jej

• Sposoby zabezpieczenia informacji; • Zasady tworzenia zbiorów informacji użytecznych dla firmy; • Sposoby akceptacji[3] treści pisma przez przełożonych; • Specyfikę działania sekretariatu związaną z wielkością i rodzajem działalności firmy; • Język obcy (co najmniej jeden, najczęściej angielski).	przechowywania uwzględniając bezpieczeństwo informacji; • Nadawać informacji oznaczenie uwzględniające niektóre priorytety; • Tworzyć w różnych formach katalogi informacji, niezbędnych dla działalności firmy; • Uzyskiwać informację telefoniczną zgodnie z obowiązującymi zasadami dotyczącymi rodzaju, miejsca rozmowy oraz rozmówcy; • Udzielać informacji szefom, współpracownikom, interesantom, klientom, gościom firmy – na temat firmy, obowiązujących procedur, obligatoryjnych terminów itp.; • Udzielać pomocy interesantom z dysfunkcją wzroku, słuchu, mowy i osobom starszym – bez okazywania wyższości i zniecierpliwienia; • Przeprowadzać rozmowę w języku obcym z klientem, interesantem na bieżące tematy służbowe oraz inne (np. kultury, sztuki, wydarzeń); • Dokonywać streszczenia długich pism.

Z3 Stosowanie przepisów obowiązujących w jednostce organizacyjnej	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Określenia norma prawna[19] i akt prawny; • Pojęcia określające rodzaje aktów normatywnych wewnętrznych; • Użyte w tych aktach określenia (wydział, dział, akta sprawy); • Sformułowania regulaminu organizacyjnego (forma opisowa hierarchii i kompetencji stanowisk pracy); • Zagadnienia określone przez regulamin pracy oraz regulamin stanowiska pracy, który określa obowiązki, uprawnienia i odpowiedzialność osoby wykonującej pracę; • Zagadnienia związane z obiegiem korespondencji oraz Interpretację oznaczeń cyfrowych komórek organizacyjnych i haseł[11] ujętych w Jednolitym Rzeczowym Wykazie Akt[16]; • Rodzaje czynności kancelaryjnych, miejsce i procedury dotyczące ich wykonywania; • Zasady obowiązujące w firmie zasady korespondencji i blankiety korespondencyjne[5] oraz rodzaje pism (wykazane w instrukcji kancelaryjnej); • Zasady przechowywania (archiwizowania) dokumentów określone przez instrukcję archiwalną.	• Skierować interesanta do właściwego stanowiska pracy; • Wyjaśniać wątpliwości co do stosowania danych aktów regulacyjnych; • Rejestrować pismo w księdze kancelaryjnej i śledzić tok załatwiania sprawy; • Określać tok postępowania w załatwianiu spraw; • Ustalać, jakie pisma nie podlegają rejestracji; • Sprawdzać, które komórki opóźniają proces obiegu pisma (niekiedy także określić jego powód); • Rozróżniać rodzaje pieczęci stosowane w danym rodzaju spraw; • Określać, jaki system rejestracji obowiązuje w danej jednostce organizacyjnej, czyli jakie narzędzia są do tego procesu stosowane – dziennik kancelaryjny (księga kancelaryjna); • Ustalać, które pisma należy przekazywać przełożonym; • Ustalać priorytety w określaniu spraw; • Określać, kto podpisuje pismo, czyja kontrasygnata[17] jest niezbędna; • Stosować wszystkie elementy, które usprawniają pracę w sekretariacie: czynności, organizację pracy, organizację stanowiska pracy, techniki przepływu informacji; • Dokonywać inwentaryzacji[13] dokumentów i środków w sekretariacie.

Z4 Współtworzenie pozytywnego wizerunku firmy wśród pracowników i kontrahentów	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Znaczenie więzi firmy z otoczeniem; • Kształtowanie pozytywnych relacji z otoczeniem: organami administracji, klientami, interesantami, konkurentami, dziennikarzami, innymi osobami; • Wpływ działania sekretariatu i wyglądu sekretarki na opinię o całej firmie; • Czynniki pozytywne i negatywne powodujące zmianę wizerunku firmy; • Rolę czynników formalnych i nieformalnych w działaniu firmy; • Obowiązki sekretarki wobec przełożonych i ich gości.	• Nawiązywać kontakty z otoczeniem; • Dostosowywać tzw, dress code (ubiór) do wyglądu sekretariatu jako tzw. wizytówki firmy; • Opracowywać ankietę na temat działania firmy; • Ankietować ustnie gości, klientów, interesantów, pracowników firmy; • Dbać o porządek w dokumentacji; • Unikać zadrażnień w rozmowach; • Odpowiadać na wszystkie pisma w terminie; • Rozpoznawać czynniki kształtujące kulturę organizacyjną; • Dbać o składanie życzeń z okazji świąt, rocznic, wydarzeń itp.; • Tworzyć klimat rozmowy: miły głos, głośność i tempo mówienia dostosowane do potrzeb odbiorcy; • Dopasować się do kultury organizacyjnej firmy; • Dostrzegać i odpowiednio kształtować więzi komunikacyjne; • Niwelować lub likwidować bariery w procesie pracy; • Dbać o interesariuszy firmy podając kawę, herbatę, napoje, ewentualnie organizując catering; • Prowadzić rozmowy telefoniczne zgodnie z przyjętymi zasadami; • Napisać pismo zgodnie z przyjętymi zasadami (np. pismo przewodnie do załączonej dokumentacji); • Dbać o estetykę biura/sekretariatu, jak również pism wychodzących.

Z5 Wykorzystanie technik i narzędzi efektywnego zarządzania czasem pracy w organizacji	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Techniki i narzędzia efektywnego zarządzania czasem pracy; • Tworzenie codziennego planu pracy; • Tworzenie planu tygodniowego pracy i spotkań przełożonych; • Priorytety załatwianych spraw.	• Wykorzystywać dostępne techniki i narzędzia zarządzania czasem pracy przy ustalaniu krótkoterminowych i długoterminowych planów pracy; • Przewidywać czas, który zwierzchnik może poświęcić na rozmowę w danej sprawie; • „Dyscyplinować” klientów w kulturalny sposób; • Określać (wg wskazówek przełożonych) termin załatwienia sprawy; • Prowadzić terminarz spraw, zadań, spotkań i wydarzeń oraz monitorować jego realizację, sprawnie ustalać priorytety załatwianych spraw; • Zwoływać zebranie, przygotować je organizacyjnie; • Zorganizować wydarzenie w firmie, np. spotkanie rocznicowe;

	• Sporządzać dokumentację zebrania; • Zaaranżować podróż służbową osób wskazanych.

Z6 Wykorzystanie urządzeń technicznych w procesie zbierania, przetwarzania i wysyłania informacji	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Działanie urządzeń biurowych ułatwiających pracę w sekretariacie; • Znaczenie digitalizacji[6] dokumentów, czyli przetwarzania ich na formę cyfrową; • Stosowanie technologii informacyjnych i komunikacyjnych ICT[12] we wszystkich fazach postępowania z dokumentami.	• Wykorzystywać odpowiednie funkcje komputera i innych urządzeń biurowych do usprawnienia pracy biurowej, np. korespondencję seryjną przy adresowaniu wiadomości, wykonywać blankiety korespondencyjne różnych rozmiarów i w różnym formacie[9]; • Tworzyć bazy danych firm współpracujących, konkurentów, klientów, interesantów wg różnych kryteriów: czasowego, alfabetycznego, rodzaju działalności, itp. • Korzystać z dostępnych aplikacji komputerowych do przedstawienia różnych zagadnień dot. działalności organizacji; • Szyfrować wiadomości o charakterze poufnym; • Przekazać za pośrednictwem dostępnych technologii materiały dla uczestników spotkania; • Wykorzystywać środki porozumiewania się na odległość w celu organizacji i przeprowadzenia spotkania.

Z7 Rozpoznanie sytuacji konfliktowych i radzenie sobie z nimi	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Cechy charakteru; • Style kierowania; • Zasady współdziałania w zależności od wieku współpracownika/szefa/klienta; • Sposób wydawania poleceń; • Rodzaje konfliktów; • Sposoby rozwiązywania konfliktów.	• Oceniać ogólnie typ człowieka (interesanta, klienta), który wchodzi w konflikt, dążyć do rozwiązania konfliktu; • Reagować w odpowiedni sposób na zachowanie współpracownika/szefa/klienta, niezależnie od jego wieku czy np. stosowanego przez niego stylu kierowania; • Rozpoznawać rodzaj konfliktu (np. konflikt wartości, konflikt kulturowy, konflikt osobisty) i właściwie zareagować w zależności od jego rodzaju; • Wybierać i stosować właściwe rozwiązanie konfliktu.

3.3. Kompetencje społeczne

Pracownik w zawodzie **sekretarka** powinien mieć kompetencje społeczne niezbędne do prawidłowego i skutecznego wykonywania zadań zawodowych.

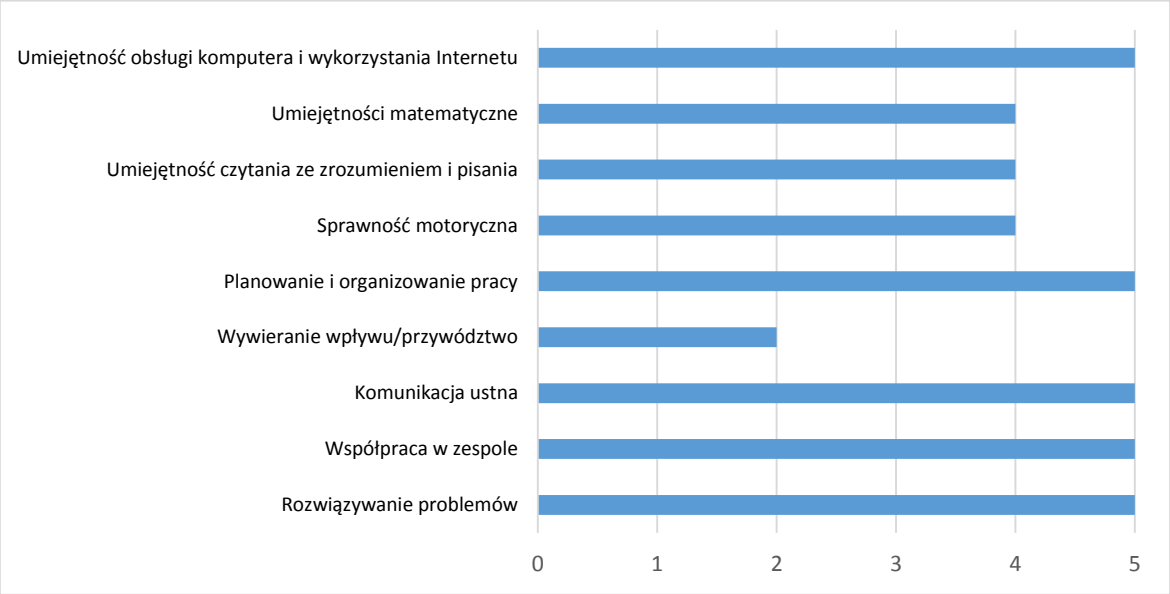
W szczególności pracownik jest gotów do:

- Ponoszenia odpowiedzialności za własne działanie na rzecz organizacji.

- Dbania o estetyczny wygląd sekretariatu.
- Promowania firmy poprzez zdjęcia, afisze, gadżety dotyczące jej działalności.
- Komunikowania się z otoczeniem wewnętrznym i zewnętrznym organizacji: urzędy, klienci, interesanci, przedstawiciele mediów.
- Rozwiązywania problemów i dylematów wynikających ze specyfiki zawodu.
- Podnoszenia własnych kompetencji zawodowych w zakresie obsługi sekretariatu.
- Podejmowania współpracy oraz utrzymywania dobrych relacji z pracownikami na wszystkich szczeblach.

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 **sekretarka**.



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu **sekretarki**

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 **sekretarka** nawiązują do opisów poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji.

Opis zawodu, zadań zawodowych i wymagań kompetencyjnych może stanowić materiał informacyjny dla przygotowania (lub aktualizacji) opisów 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

Możliwości podjęcia pracy w zawodzie **sekretarka** są szerokie. Może być zatrudniona w biurach:

- organów administracji rządowej i samorządowej każdego szczebla,
- organizacji społecznych (stowarzyszeniach i fundacjach),
- placówek edukacyjnych (każdego stopnia),
- dużych i małych, niezależnie od formy własności, firm handlowych, produkcyjnych, usługowych,
- firm internetowych (także osoby niepełnosprawne fizycznie),
- w placówkach leczniczych na stanowisku sekretarka medyczna.

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: 10.07.2018]:
Ranking (monitoring) zawodów deficytowych i nadwyżkowych:
http://mz.praca.gov.pl
https://www.mpips.gov.pl/analizy-i-raporty/raporty-sprawozdania/rynek-pracy/zawody-deficytowe-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 **sekretarka**.

Kompetencje przydatne do wykonywania zawodu sekretarka można uzyskać w zawodach pokrewnych (szkolnych):
- technik prac biurowych, w zakresie kwalifikacji AU.27 Wykonywanie prac biurowych (wyłącznie dla osób niewidomych i słabowidzących) lub
- technik administracji, w zakresie kwalifikacji AU.68 Obsługa klienta w jednostkach administracji lub
- technik ekonomista, w zakresie kwalifikacji AU.35 Planowanie i prowadzenie działalności w organizacji.

Kwalifikacyjne kursy zawodowe dla ww. kwalifikacji mogą oferować:
- 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.

Kwalifikacje właściwe dla ww. zawodów potwierdzają Okręgowe Komisje Egzaminacyjne.

Ponadto sekretarka ma możliwość podejmowania studiów I i II stopnia poszerzających jej kompetencje zawodowe. Może skorzystać z oferowanych przez uczelnie ekonomiczne, techniczne, uniwersytety, a także niepubliczne szkoły wyższe studiów np. na kierunkach:
- zarządzanie,
- organizacja i zarządzanie w biznesie,
- administracja i zarządzanie.

Szkolenie

Na rynku istnieje wiele instytucji i firm prywatnych zajmujących się szkoleniami dla **sekretarek**. Oferują one podniesienie poziomu kwalifikacji w określonym wycinku pracy sekretariatu, takim jak np.: księgowość, obsługa klienta, tworzenie wizerunku firmy itp. Szkolenie może być oferowane na wolnym rynku usług szkoleniowych. Przykładowa tematyka:
- kursy bezwzrokowego pisania,
- kursy komputerowe,
- profesjonalna obsługa klienta,
- tworzenie wizerunku firmy,
- podstawy marketingu,
- tworzenie dokumentacji zebrania,
- zasady dress code i savoir vivre w biurze,
- organizacja i technika pracy biurowej.

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: 10.07.2018]:

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

Szkolnictwo zawodowe:
https://www.gov.pl/web/edukacja/ksztalcenie-zawodowe
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

Zarobki **sekretarki** są zróżnicowane w zależności od kwalifikacji, doświadczenia osoby zatrudnionej, ale także wielkości firmy, miejsca i rodzaju jej działalności.

Według danych z 2018 r. (próba ponad 2100 osób) wynagrodzenia miesięczne w zawodzie sekretarka kształtują się następująco:

- średnie wynagrodzenie wynosi 2650 zł brutto (mediana),
- 50% osób zatrudnionych w tym zawodzie otrzymuje wynagrodzenia w granicach od 2200 zł do 3300 zł brutto,
- 25% sekretarek zarabia mniej niż 2200 zł brutto,
- 25% osób zatrudnionych w tym zawodzie może liczyć na wynagrodzenia ponad 3300 zł brutto.

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: 10.07.2018]:
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 **sekretarka** istnieje możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych.

Warunkiem jest identyfikacja indywidualnych barier i dostosowanie technicznych i organizacyjnych warunków środowiska i stanowiska pracy dla potrzeb osób:

- z niewielką dysfunkcją narządów słuchu (03-R), o ile wada skorygowana jest aparatem słuchowym lub implantem;
- z niewielką dysfunkcją narządu wzroku (04-R), o ile wada skorygowana jest szkłami optycznymi lub soczewkami;
- z niewielką dysfunkcją narządów ruchu (05-R), która nie wyklucza stania, chodzenia oraz pracy przy komputerze.

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 30.06.2018 r.

- Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. poz. 1000).
- Ustawa z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 986, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1260).
- Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1265 i 1149).
- Ustawa z 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1257, z późn. zm.).
- 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 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.).
- Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 2011 r. w sprawie sposobu oznaczania materiałów i umieszczania na nich klauzul tajności (Dz. U. z 2011 r. Nr 288, poz. 1692).

- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z 1 grudnia 1998 r. w sprawie bezpieczeństwa i higieny pracy na stanowiskach wyposażonych w monitory ekranowe (Dz. U. Nr 148, poz. 973).

Literatura branżowa:

- Füchsel H.: Asystentka na europejskim rynku pracy. Poltext, Warszawa 2010.
- Füchsel H.: Korespondencja w firmie. Poltext, Warszawa 2009.
- Füchsel H.: Poradnik asystentki, czyli efektywne zarządzanie biurem. Poltext, Warszawa 2011.
- Füchsel H.: Sekretariat, czyli centrum informacyjne firmy. Poltext, Warszawa 2007.
- Gabryel M.: Sprawna obsługa klienta w urzędzie. Presscom, Wrocław 2012.

Zasoby internetowe [dostęp: 10.07.2018]**:**

- Baza danych standardów kwalifikacji/kompetencji zawodowych i modułowych programów szkoleń: ftp://kwalifikacje.praca.gov.pl
- Biuletyn Informacji Publicznej: http://bip.wrota.lubuskie.pl/pzstizswiebodzin/system/obj/27_instrukcja_kancelaryjna.pdf
- Blog sprawy24: https://sprawy24.pl/blog/rola-sekretariatu-w-kancelarii
- Infor.pl: http://mojafirma.infor.pl/sekretariat/organizacja-pracy/223300,Profesjonalny-sekretariat.html
- Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy Radom 2005 „Organizacja pracy biurowej – poradnik dla ucznia”: www.wikom.pl/zsp5lodz/pictures/technik.ekonomista_341[02]_z1.02_u.pdf
- Portal Encyklopedia Zarządzania: https://mfiles.pl/pl/index.php/Struktura_organizacyjna
- Informacja na temat styli kierowania: www.studium.agrobiznesu.up.lublin.pl/images/materialy/4_oiz_kierowanie.pdf
- Portal Encyklopedia Zarządzania: https://mfiles.pl/pl/index.php/Konflikt
- Portal Encyklopedia Zarządzania: https://mfiles.pl/pl/index.php/Zarządzanie
- Portal Asystent BHP: https://asystentbhp.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 zawodów i specjalności –wyszukiwarka-opisow-zawodow

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	**Adnotacja**	Krótkie wyjaśnienie charakteryzujące dokument lub określenie, komu może być udostępniony.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki
2	**Aneks**	Dodatkowy dokument zawierający rozszerzenie informacji dotyczącej dokumentu macierzystego.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki

3	**Akceptacja**	Wyrażona na piśmie odręcznie lub w postaci pieczęci, daty i podpisu zgoda na załatwienie sprawy.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki
4	**Archiwizacja**	Proces oznaczania i przechowywania dokumentów w sposób i przez czas określony zgodnie z podziałem na kategorie archiwalne akt, zawarte w instrukcji kancelaryjnej.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki
5	**Blankiet korespondencyjny**	Arkusz papieru z zaznaczonymi polami: nadawcy, odbiorcy, znaków pisma, określeniem spraw i miejsca na treść pisma. Zwykle blankiety występują w dwóch wielkościach – A4 i A5 w poziomym lub pionowym układzie. Dzięki temu pracownik może wykorzystać blankiety zgodnie z rangą pisma i wielkością treści.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki
6	**Digitalizacja**	Proces polegający na przekształceniu formy drukowanej dokumentów na formę cyfrową (zwykle za pomocą skanowania), dzięki czemu można je zabezpieczyć w formie cyfrowej, a następnie udostępniać w sieci.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: http://www.wbcpoznan.pl/Content/266/daniel.html [dostęp: 10.07.2018]
7	**Dziennik kancelaryjny (księga kancelaryjna, dziennik korespondencyjny)**	Księga, w której zapisuje się dane dotyczące wpływów pism (data otrzymania korespondencji, data otrzymanej korespondencji, do kogo, treść, znak referenta (po lewej stronie dziennika) oraz wysłania odpowiedzi na pismo: (data, do kogo, treść, nr aktu i uwagi) po prawej stronie dziennika. Dzięki zapisom łatwo ustalić, czy na pismo udzielono odpowiedzi.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki
8	**Ergonomia**	Nauka stosowana, zmierzająca do optymalnego dostosowania narzędzi, maszyn, urządzeń, technologii, organizacji i materialnego środowiska pracy oraz przedmiotów powszechnego użytku do wymagań i potrzeb fizjologicznych, psychicznych i społecznych człowieka. Ma na celu taką organizację układu: człowiek - maszyna - warunki otoczenia, aby wykonywana ona była przy możliwie niskim koszcie biologicznym i najbardziej efektywnie.	Centralny Instytut Ochrony Pracy http://nop.ciop.pl/m1-1/m1-1_3.htm [dostęp: 10.07.2018]
9	**Format**	Wielkość blankietu korespondencyjnego i sposób rozmieszczania na nim treści pisma, który jest stosowany w korespondencji. Najczęściej stosowane formaty to A4 dla pism o dłuższej treści i A5 dla krótkich pism, np. zawiadomienia.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki
10	**Gilotyna**	Urządzenie biurowe służące do zmiany wielkości papieru stosownie do przesyłanej treści (z formatu A4 można zrobić 2 blankiety A5).	Definicja opracowana przez zespół ekspercki
11	**Hasło**	Używany w firmie kod określający rodzaje spraw, którymi zajmują się określone piony (a w ich obrębie komórki), np. zarządzanie – kod 0, sprawy kadrowe – 1. Np. wg Jednolitego Rzeczowego Wykazu Akt dla organów powiatu symbolem kwalifikacyjnym I rzędu w odniesieniu do spraw osobowych będzie 1, natomiast symbolami II rzędu mogą być hasła 11 – zatrudnienie oraz 12 – szkolenie. Hasła wg wprowadzonego kodu stanowią część znaku pisma kierowanego do danej komórki organizacyjnej i ułatwiają bezkolizyjny obieg pisma oraz szybsze załatwienie sprawy.	www.dziennikustaw.gov.pl/D1999102118702(3).pdf Załącznik do rozporządzenia Prezesa Rady. Ministrów z dnia 7 grudnia 1999 r. (poz. 1187). Załącznik nr 9 [dostęp: 10.07.2018]

12	**Information and communication technologies (ICT)**	Technologie informacyjne i komunikacyjne obejmujące intranet - sieć wewnętrzną, łączącą np. komputery w jednym przedsiębiorstwie i jego oddziałach oraz extranet - podłączenie do wewnętrznego intranetu firmy, który pozwala użytkownikowi zewnętrznemu na korzystanie z części zasobów wewnętrznych sieci.	Portal Logistyka.net.pl https://www.logistyka.net.pl/slownik-logistyczny/szczegoly/371,ict [dostęp: 10.07.2018]
13	**Inwentaryzacja**	Zespół czynności, które zmierzają do ustalenia realnego stanu środków trwałych i obrotowych przedsiębiorstwa, a także zobowiązań na dany moment. W świetle ustawy o rachunkowości inwentaryzacja stanowi obowiązkowy element rachunkowości poprzedzający etap sporządzania sprawozdania finansowego oraz rocznego. Inwentaryzacja polega na ustaleniu za pomocą spisu faktycznego stanu wszystkich rzeczowych i pieniężnych składników majątkowych.	Encyklopedia Zarządzania https://mfiles.pl/index.php/Inwentaryzacja [dostęp: 10.07.2018]
14	**Instrukcja archiwalna**	Akt normatywny, określający organizację, zadania i zakres działania archiwum zakładowego, a także szczegółowe zasady i tryb postępowania z dokumentacją tam przechowywaną tj. wszelkie dokumenty spraw zakończonych, niezależnie od techniki ich wytworzenia, postaci fizycznej oraz innych elementów.	https://www.warszawa.ap.gov.pl/p,120,instrukcje-postepowania-z-dokumentacja [dostęp: 10.07.2018]
15	**Instrukcja kancelaryjna**	Określenie systemu kancelaryjnego oraz zdefiniowanie jednolitego rzeczowego wykazu akt; Ustalenie podziału czynności kancelaryjnych i obiegu dokumentacji; Zasady przyjmowania, otwierania i sprawdzania przesyłek; Obowiązki w zakresie przeglądania i przydzielania przesyłek; Zasady rejestrowania spraw i sposoby ich załatwiania, a także zasady przechowywania dokumentów tych spraw.	https://www.warszawa.ap.gov.pl/p,120,instrukcje-postepowania-z-dokumentacja [dostęp: 10.07.2018]
16	**Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt**	System, który obowiązuje w danej jednostce organizacyjnej i określa sposób postępowania z dokumentami zawarty w instrukcji kancelaryjnej. Podstawę systemu stanowi wspomniany wyżej system haseł I, II i dalszego rzędu.	https://www.warszawa.ap.gov.pl/p,120,instrukcje-postepowania-z-dokumentacja [dostęp: 10.07.2018]
17	**Kontrasygnata**	Złożenie podpisu na akcie prawnym podpisanym już przez kogoś, wymagane do uzyskania przez ten akt prawomocności. Przykładem może być kontrasygnata skarbnika niezbędna na wszelkich pismach jednostek samorządu terytorialnego w sprawach finansowych.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki, na podstawie: https://sjp.pwn.pl/slowniki/kontrasygnata.html [dostęp: 10.07.2018]
18	**Mnemotechniczne pisanie**	Bezwzrokowe, czyli nawykowe uderzanie w klawisze. Polega na wykształceniu w pamięci „matrycy" klawiatury podzielonej na pola przyporządkowane określonym palcom. Dzięki temu osoba pisząca może przepisywać tekst nie przenosząc wzroku z tego tekstu na klawiaturę komputera. W rezultacie szybkość przepisywania może wzrosnąć nawet 4- lub 5-krotnie, w zależności od stopnia opanowania nawyku.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki
19	**Norma prawna**	Norma prawna to najmniejszy element prawa, który stanowi sensowną całość. Reguła postępowania zewnętrznego, wskazująca w jaki sposób i na jakiej podstawie należy postąpić w określonej sytuacji, ogłoszona i chroniona przez państwo aparatem przymusu. Normy prawne są ujęte w przepisy prawne, zamieszczone w aktach prawnych (np. w ustawach, rozporządzeniach).	Encyklopedia Gazety Prawnej http://www.gazetaprawna.pl/encyklopedia/prawo [dostęp: 10.07.2018]

20	**Protokół**	Dokument szczegółowo opisujący przebieg formalnej czynności od momentu jej rozpoczęcia do zakończenia, np. protokół z posiedzenia, protokół przekazania, protokół odbioru towaru lub usługi, itp.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki
21	**Sprawozdanie**	Dokument opisujący zaistniałe wydarzenia, ich daty, osoby w nich uczestniczące oraz inne wielkości w zależności od charakteru sprawozdania w określonym przedziale czasu, np. sprawozdanie z działalności zarządu w okresie jego kadencji, sprawozdanie finansowe za dany rok obrotowy.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki

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 [428]