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

Recepcjonista
(422602)

Recepcjoniści (z wyłączeniem hotelowych)

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

Recepcjonista

(422602)

Recepcjoniści (z wyłączeniem hotelowych)

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

Recepcjonista (422602)

© 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 [449]

Publikacja bezpłatna

Zdjęcie na okładce (źródło): https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Receptionists.jpg [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 ... 9
3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE ... 9
3.1. Zadania zawodowe ... 9
3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Zapewnianie obsługi recepcyjnej klientów / gości firmy lub instytucji ... 9
3.3. Kompetencje społeczne ... 11
3.4. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu ... 12
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 ... 13
4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie ... 13
4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu ... 14
4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów ... 15
4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie ... 15
5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW (ESCO) ... 16
6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE ... 16
7. SŁOWNIK POJĘĆ ... 17
7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze) ... 17
7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe) ... 20

1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU

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

Recepcjonista 422602

1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu

- Asystent/asystentka recepcji.
- Portier.

1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD

W Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie:

- 4226 Receptionists (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 upowszechnianie 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:

- Grzegorz Grabowski – Hotel Scandic, Gdańsk.
- Kinga Dyzio – Accenture Services sp. z o.o., Warszawa.
- Marcin Budzewski – Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa.

Zespół ds. walidacji i jakości informacji o zawodzie:

- Urszula Jeruszka – Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa.
- Barbara Sajkiewicz – Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa.
- Zdzisław Czajka – Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa.
- Maciej Gruza – Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa.

Recenzenci:

- Paweł Falkowski – Hotel Gdańsk, Gdańsk.
- Magdalena Ciecholewska – Centrum Medyczne PolMed, Gdańsk.

Panel ewaluacyjny – przedstawiciele partnerów społecznych:

- Małgorzata Sidor-Rządkowska – Politechnika Warszawska, Wydział Zarządzania, Warszawa.
- Przemysław Ilczuk – Politechnika Warszawska, Wydział Transportu, 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

Recepcjonista zajmuje się wstępną obsługą gości/klientów[1] firmy lub instytucji, w biurach i obiektach użyteczności publicznej oraz w firmach z branży usługowej, gdzie konieczna jest rejestracja lub wstępna obsługa klientów.

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania

Opis pracy

Recepcjonista odpowiada za obsługę klientów firmy lub instytucji w ramach tzw. pierwszego kontaktu. Osoba pracująca w tym zawodzie dba o dobry wizerunek firmy lub instytucji, jest odpowiedzialna za pierwsze wrażenie, kontakt z gośćmi/klientami, udzielanie im informacji oraz umawianie spotkań.

Do obowiązków pracownika w tym zawodzie należy też należy organizacja i zapewnienie prawidłowej pracy recepcji[3], zarządzanie korespondencją, kontakt z kurierami czy utrzymanie sprawnego i prawidłowego obiegu dokumentów[2].

Ponadto recepcjonista współpracuje z wewnętrznymi działami organizacji i stanowi dla nich wsparcie, najczęściej w zakresie obiegu korespondencji, rezerwacji sal konferencyjnych, wyjazdów służbowych pracowników, kontaktów z klientami itp.

Recepcjonista w administracji biurowej najczęściej odpowiada także za obsługę centrali telefonicznej, łączy przychodzące i wychodzące połączenia telefoniczne.

Recepcjonista może dodatkowo opracowywać dokumenty i zestawienia na potrzeby bieżącej administracji firmy lub instytucji, zarządzać salami konferencyjnymi, organizować podróże służbowe czy zamawiać artykuły biurowe. Szczegółowy zakres zadań uzależniony jest od miejsca wykonywania pracy, niemniej jednak część realizowanych zadań związanych z administracyjną rolą zawodu i standardem obsługi bezpośredniej klienta będzie występować we wszystkich miejscach pracy.

W celu właściwej realizacji zadań zawodowych recepcjonista korzysta z dostępnych w danej firmie lub organizacji systemów informatycznych wspierających proces obsługi klientów. W hierarchii organizacyjnej osoba pracująca w tym zawodzie może pełnić funkcję pracownika lub kierownika recepcji.

Sposoby wykonywania pracy

Pracownik w zawodzie **recepcjonista** wykonuje pracę polegającą na:
- bieżącym obsługiwaniu recepcyjnym klientów oraz spotkań służbowych pracowników firmy lub instytucji,
- rejestrowaniu przybycia gości/klientów oraz celu ich wizyty w firmie lub instytucji,

- wydawaniu gościom/klientom firmy lub instytucji identyfikatorów lub przepustek,
- obsługiwaniu urządzeń telekomunikacyjnych zainstalowanych w recepcji: telefonów, faksów, poczty elektronicznej, komputera, drukarki itp.,
- udostępnianiu klientom prospektów informacyjnych i reklamowych, jakimi dysponuje firma lub instytucja,
- współpracowaniu z pocztą i formami kurierskimi, przyjmowaniu i wysyłaniu przesyłek pocztowych i kurierskich oraz dystrybucji korespondencji,
- obsługiwaniu spotkań organizowanych w firmie lub instytucji,
- koordynowaniu przepływu informacji oraz dokumentów służbowych,
- współpracowaniu z innymi działami firmy lub organizacji w zakresie niezbędnym do prawidłowego funkcjonowania recepcji,
- sporządzeniu raportów z działania recepcji,
- współpracowaniu z osobami odpowiedzialnymi za techniczne utrzymanie obiektu w przypadku usterek, napraw i serwisów bieżących,
- dbaniu o bezpieczeństwo gości lub klientów firmy lub instytucji, w przypadku zagrożenia (np. pożar, awaria instalacji, zagrożenie terrorystyczne itp.) informowaniu odpowiednich służb oraz koordynowaniu działań tych służb oraz pozostałych pracowników,
- dbaniu o porządek w recepcji.

WAŻNE:
Zakres obowiązków **recepcjonisty** bywa często zbieżny z zawodem sekretarki lub portiera.

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

Miejsce pracy **recepcjonisty** mieści się najczęściej w siedzibie danej firmy lub instytucji, w centralnym punkcie zlokalizowanym przy wejściu do obiektu. W dużych obiektach wiąże się to z pracą w ciągłym hałasie, jaki wywołują goście przechodzący przez hol.

Miejsce pracy wyposażone jest w typowy sprzęt biurowy – komputer, telefon, skaner, faks. Dodatkowo, w przypadku recepcji firm o profilu usługowym, w terminale płatności bezgotówkowej i kasy fiskalne.

Recepcjonista wykonuje swoją pracę najczęściej w godzinach pracy danej firmy lub instytucji, co często oznacza pracę w systemie zmianowym, również w godzinach nocnych oraz w dni świąteczne.

Recepcjonista wykonuje szereg typowych czynności biurowych, poza bezpośrednim kontaktem z gośćmi/klientami oraz pracownikami firmy lub instytucji komunikuje się także z nimi za pośrednictwem telefonu lub poczty e-mail.

Praca w zawodzie recepcjonisty ma charakter stacjonarny. Ze względu na wykonywane czynności, różnorodność kontaktów z gośćmi, klientami lub pracownikami firmy lub instytucji, pojawiającymi się wraz z tym nowymi sytuacjami i problemami do rozwiązania, praca ta nie jest monotonna.

WAŻNE:
Recepcjonista zatrudniony w hotelach, motelach, pensjonatach itp. wykonuje inny zawód: recepcjonista hotelowy. Z kolei recepcjonista pracujący w sektorze ochrony zdrowia wykonuje zawód rejestratorka medyczna.

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

Wykorzystywane maszyny i narzędzia pracy

Recepcjonista w procesie realizacji zadań zawodowych wykorzystuje następujące urządzenia i narzędzia pracy:
- komputer z typowym oprogramowaniem biurowym lub dedykowanym oprogramowaniem recepcyjnym umożliwiającym gromadzenie danych o gościach/klientach firmy lub instytucji,
- oprogramowanie do przeglądania zasobów internetu, wysyłania i odbierania poczty elektronicznej,
- drukarki, skanery, kserokopiarki, telefony itp. typowe urządzenia biurowe,
- piśmiennicze materiały biurowe, tj.: papier, długopisy, ołówki, zszywacze, dziurkacze, segregatory itp. typowe artykuły biurowe,
- terminale do płatności bezgotówkowych, kasy fiskalne – w przypadku miejsca pracy recepcjonisty w branży usługowej,
- centralę telefoniczną – głównie w dużych obiektach biurowych lub urzędach.

Organizacja pracy

Recepcjonista w zależności od miejsca pracy i potrzeb organizacyjnych może pracować w systemie jednozmianowym, w stałych godzinach pracy (dotyczy to zatrudnienia np. w biurze) oraz w systemie zmianowym, szczególnie w tych firmach lub instytucjach, gdzie konieczne jest ciągłe lub wydłużone działanie recepcji.

Godziny pracy są zgodne z ustalonym grafikiem obowiązującym w danym zakładzie. W zależności od miejsca pracy może być wymagana praca w niedziele, święta i dni wolne od pracy.

Zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pracy człowieka

Praca w zawodzie **recepcjonista** z reguły wykonywana jest w pozycji siedzącej (lub stojącej np. w przypadku witania gości czy odbierani i wydawania przepustek), z tego względu osoba wykonująca ten zawód jest narażona na schorzenia kręgosłupa.

Częsty bezpośredni kontakt z klientami lub gośćmi i związane z tym sytuacje konfliktowe mogą prowadzić do stresu i wypalenia zawodowego.

W przypadku niektórych obiektów użyteczności publicznej tworzone jest stanowisko recepcjonisty nocnego, który pracuje wyłącznie w godzinach nocnych, co może mieć negatywny wpływ na zdrowie w przypadku wieloletniej pracy w takim trybie.

2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne

Wymagania psychofizyczne

Dla pracownika wykonującego zawód **recepcjonista** ważna są:

<u>w kategorii wymagań fizycznych</u>
- sprawność układu kostno-stawowego,
- sprawność narządu wzroku,
- sprawność narządu słuchu;

<u>w kategorii sprawności sensomotorycznych</u>
- ostrość słuchu,
- ostrość wzroku,
- rozróżnianie baw,
- zręczność palców,
- spostrzegawczość;

w kategorii sprawności i zdolności
- predyspozycje do kontaktu z ludźmi,
- dobra pamięć,
- łatwość wypowiadania się w mowie i piśmie,
- podzielność uwagi,
- rozumowanie logiczne,
- zdolność podejmowania szybkich i trafnych decyzji,
- zdolność nawiązywania kontaktu z ludźmi,
- zdolność podporządkowania się,
- zdolność koncentracji uwagi;

w kategorii cech osobowościowych
- cierpliwość,
- dokładność,
- empatia,
- komunikatywność,
- łatwość przerzucania się z jednej czynności na drugą,
- odporność emocjonalna,
- samodzielność,
- samokontrola,
- gotowość do współdziałania.

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

Wymagania zdrowotne

Ważne jest, aby **recepcjonista** miał dobry słuch i mówił wyraźnie, a także miał dobrą prezencję i estetyczny wygląd.

W związku tym, że recepcjoniści mogą pracować również z godzinach nocnych, w przypadku recepcjonisty nocnego wskazana jest odporność na zmęczenie.

Przeciwwskazaniami do wykonywania zawodu mogą być zaburzenia w koordynacji wzrokowo-ruchowej dużego stopnia, wady postawy uniemożliwiające lub w znacznym stopniu utrudniające wykonywanie pracy w pozycji siedzącej i stojącej oraz wady wzroku i słuchu, których nie można skorygować szkłami optycznymi, soczewkami kontaktowymi lub aparatami słuchowymi oraz niepełnosprawność intelektualna, uniemożliwiające wykonywanie zadań zawodowych zgodnie z wymaganiami miejsca pracy.

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.) w Polsce nie prowadzi się formalnego kształcenia w zawodzie **recepcjonista**. Z reguły pracodawcy wymagają od kandydatów do pracy wykształcenia średniego. Osoby

zainteresowane pracą w zawodzie recepcjonista mogą ukończyć kształcenie w szkole policealnej w zawodach pokrewnych:
- technik prac biurowych (kwalifikacja AU.27 Wykonywanie prac biurowych),
- technik hotelarstwa (kwalifikacje: TG.12 Planowanie i realizacja usług w recepcji, TG.13 Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie).

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

Do wykonywania zawodu **recepcjonista** nie są wymagane tytuły zawodowe, kwalifikacje czy uprawnienia zawodowe.

Jednak pracodawcy najchętniej zatrudniają osoby legitymujące się dyplomami potwierdzającym kwalifikacje wyodrębnione w zawodach pokrewnych: technik prac biurowych oraz technik hotelarstwa, uzyskanymi po spełnieniu wymagań formalnych i zdaniu egzaminu organizowanego przez Okręgowe Komisje Egzaminacyjne.

Cenione jest również posiadanie:
- suplementu Europass (w języku polskim i angielskim), wydawanego na prośbę zainteresowanego przez Okręgowe Komisje Egzaminacyjne,
- udokumentowanego doświadczenia zawodowego w prowadzeniu recepcji, potwierdzającego umiejętności praktyczne wymagane w tym zawodzie,
- znajomość co najmniej jednego języka obcego w stopniu komunikatywnym (przeważnie angielskiego).

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

W zawodzie **recepcjonista** możliwość awansu i rozwoju kariery zawodowej uzależniona jest struktury organizacyjnej firmy lub instytucji, w której zatrudniony jest pracownik.

W dużych firmach lub instytucjach kolejne szczeble kariery to starszy recepcjonista, kierownik recepcji, kierownik administracyjny.

Recepcjonista może również rozszerzać swój kompetencje w ramach kształcenia/szkolenia w zawodach pokrewnych.

Recepcjonista po zdaniu egzaminu maturalnego może podjąć studia wyższe (I stopnia), a następnie studia podyplomowe, rozszerzające kompetencje zawodowe, np. na kierunku hotelarstwo.

Możliwości potwierdzania kompetencji

Obecnie (2018 r.) nie ma możliwości potwierdzania kompetencji w zawodzie **recepcjonista**.

Możliwe jednak jest uzyskanie certyfikatów potwierdzających ukończenie szkoleń organizowanych w zakładzie pracy lub przez zewnętrzne firmy szkoleniowe.

Możliwe jest również potwierdzanie kompetencji przydatnych do wykonywania zawodu recepcjonista przystępując do egzaminu (przed Okręgową Komisja Egzaminacyjną), potwierdzającego kwalifikację AU.27 Wykonywanie prac biurowych, właściwą dla zawodu technik prac biurowych oraz kwalifikację TG.12 Planowanie i realizacja usług w recepcji, właściwą dla zawodu technik hotelarstwa, także w trybie eksternistycznym.

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 **recepcjonista** może rozszerzać swoje kompetencje zawodowe w zawodach pokrewnych:

Nazwa zawodu pokrewnego zgodnie z Klasyfikacją zawodów i specjalności	Kod zawodu
Technik prac biurowych[S]	411004
Sekretarka	412001
Recepcjonista hotelowy	422401
Technik hotelarstwa[S]	422402
Pracownik biura przepustek	422601
Rejestratorka medyczna	422603
Portier	541306

3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE

3.1. Zadania zawodowe

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

Z1 Organizowanie i zapewnianie prawidłowej pracy recepcji.
Z2 Zapewnianie obsługi recepcyjnej klientów firmy lub instytucji w ramach pierwszego kontaktu.
Z3 Administrowanie korespondencją wewnętrzną i zewnętrzną, kontaktowanie się z kurierami oraz utrzymywanie sprawnego i prawidłowego obiegu dokumentów.
Z4 Udzielanie klientom informacji na temat firmy lub instytucji.
Z5 Zapewnianie wsparcia administracyjnego dla pracowników firmy lub instytucji (między innymi obsługiwanie centrali telefonicznej, organizowanie spotkań i podróży służbowych itp.).

3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Zapewnianie obsługi recepcyjnej klientów/gości firmy lub instytucji

Kompetencja zawodowa Kz1: Zapewnianie obsługi recepcyjnej klientów/gości firmy lub instytucji obejmuje zestaw zadań zawodowych Z1, Z2, Z3, Z4, Z5, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z1 Organizowanie i zapewnianie prawidłowej pracy recepcji	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Zasady i procedury pracy recepcji; • Standardy obsługi systemów komputerowych służących do zarządzania pracą recepcji/biura; • Zasady obsługi użytkowych programów komputerowych wykorzystywanych w recepcji; • Zasady zarządzania dokumentacją związaną z realizacją zadań recepcji; • Zasady wypełniania druków i formularzy; • Zasady przygotowywania i przedstawiania przełożonemu raportów z wykonanej pracy; • Wyposażenie recepcji w urządzenia i materiały biurowe; • Strukturę organizacyjną firmy/instytucji, w której pracuje;	• Przygotowywać plan pracy recepcji; • Obsługiwać systemy komputerowe służące do zarządzania pracą recepcji/biura; • Korzystać z komputerowych programów użytkowych; • Zarządzać dokumentacją związaną z realizacją zadań recepcji, w tym prowadzić rejestr w komputerowej bazie danych; • Wypełniać dokumenty i druki obowiązujące w firmie lub instytucji; • Przygotowywać raporty dotyczące realizacji zadań recepcji; • Przygotowywać zapotrzebowanie na urządzenia i materiały biurowe;

• Obieg dokumentów i zasady kontroli wewnętrznej w firmie lub instytucji; • Przepisy prawa w zakresie ochrony danych osobowych wynikające z ustawy o ochronie danych osobowych i zasady przechowywania danych osobowych; • Metody rozwiązywania problemów; • Przepisy wewnętrzne i procedury dotyczące prowadzenia dokumentacji; • Zasady i przepisy BHP, ergonomii, ochrony ppoż. i ochrony środowiska oraz instrukcje obsługi sprzętu ppoż. i systemów alarmowych.	• Współpracować z innymi działami firmy lub organizacji w zakresie niezbędnym do prawidłowego funkcjonowania recepcji; • Stosować przepisy prawa w zakresie ochrony danych osobowych; • Rozwiązywać problemy osób zgłaszających się do recepcji; • Prowadzić dokumentację związaną z prowadzeniem recepcji; • Stosować zasady i przepisy BHP, ergonomii, ochrony ppoż. i ochrony środowiska.

Z2 Zapewnianie obsługi recepcyjnej klientów firmy lub instytucji w ramach pierwszego kontaktu	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Zasady i procedury bieżącej obsługi recepcyjnej klientów; • Zasady savoir vivre'u; • Procedury obsługi gości/klientów firmy lub instytucji; • Zasady rejestrowania przybycia gości/klientów oraz celu ich wizyty w firmie lub instytucji; • Zasady i procedury wydawania gościom/klientom firmy lub instytucji identyfikatorów lub przepustek; • Język obcy (preferowany język angielski) w zakresie słownictwa zawodowego; • Zasady prowadzenia rozmowy bezpośredniej i telefonicznej; • Techniki komunikowania się; • Zasady ochrony danych osobowych klientów firmy lub instytucji; • Procedury bezpieczeństwa gości/klientów firmy lub instytucji w przypadku wystąpienia zagrożenia.	• Zapewniać bieżącą obsługę recepcyjną klientów; • Reprezentować firmę lub organizację podczas pierwszego kontaktu z klientem lub gościem firmy lub instytucji; • Stosować zasady obsługi klientów zgodnie z obowiązującymi standardami i wymogami firmy lub instytucji; • Rejestrować przybycia gości/klientów oraz cel ich wizyty w firmie lub instytucji; • Wydawać gościom/klientom firmy lub instytucji identyfikatory lub przepustki; • Porozumiewać się w przynajmniej jednym języku obcym (preferowany język angielski) w zakresie słownictwa zawodowego; • Prowadzić rozmowy osobiste i telefoniczne z klientami/gośćmi firmy lub instytucji; • Przestrzegać zasad ochrony danych osobowych klientów firmy lub instytucji; • Stosować procedury bezpieczeństwa gości/klientów firmy lub instytucji w przypadku wystąpienia zagrożenia.

Z3 Administrowanie korespondencją wewnętrzną i zewnętrzną, kontaktowanie się z kurierami oraz utrzymywanie sprawnego i prawidłowego obiegu dokumentów	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Dokumenty i druki obowiązujące w firmie lub instytucji; • Zasady obiegu korespondencji wewnętrznej; • Obieg dokumentów i zasady kontroli wewnętrznej w firmie lub instytucji; • Sposoby formułowania pism oraz adresowania korespondencji; • Przepisy prawa w zakresie ochrony danych osobowych wynikające z ustawy o ochronie danych osobowych i zasady przechowywania danych osobowych.	• Wypełniać dokumenty i druki obowiązujące w firmie lub instytucji; • Prowadzić korespondencję i korzystać z komputerowych programów użytkowych; • Stosować w praktyce procedury dotyczące obiegu informacji wewnętrznej; • Formułować pisma oraz adresować korespondencję; • Stosować przepisy prawa w zakresie ochrony danych osobowych

Z4 Udzielanie klientom informacji na temat firmy lub instytucji	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Informacje na temat oferty firmy lub usług świadczonych przez firmę lub instytucję; • Procedury wewnętrzne obsługi gości/klientów firmy lub instytucji; • Podstawowe metody rozpoznawania potrzeb gości/klientów firmy lub instytucji; • Zasady prowadzenia rozmowy bezpośredniej i telefonicznej; • Zasady funkcjonowania firmy lub instytucji; • Podstawy psychologii i marketingu; • Przepisy prawa w zakresie ochrony danych osobowych wynikające z ustawy o ochronie danych osobowych i zasady przechowywania danych osobowych.	• Udzielać klientom/gościom informacji na temat firmy lub instytucji; • Stosować procedury wewnętrzne obsługi gości/klientów firmy lub instytucji; • Rozpoznawać potrzeby gości/klientów firmy lub instytucji; • Stosować zasady rozmowy bezpośredniej i telefonicznej; • Udzielać klientom/gościom informacji na temat firmy lub instytucji, w której pracuje; • Podstawowe metody i instrumenty marketingu w kontaktach z klientami; • Przestrzegać zasad ochrony danych osobowych klientów firmy lub instytucji.

Z5 Zapewnianie wsparcia administracyjnego dla pracowników firmy lub instytucji (między innymi obsługiwanie centrali telefonicznej, organizowanie spotkań i podróży służbowych itp.)	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Standardy obsługi systemów komputerowych służących do zarządzania pracą recepcji/biura; • Zasady obsługi użytkowych programów komputerowych wykorzystywanych w recepcji; • Zasady wypełniania druków i formularzy; • Zasady funkcjonowania firmy lub instytucji; • Metody wyszukiwania informacji na temat połączeń lotniczych, kolejowych i autobusowych oraz na temat dostępnej oferty noclegowej; • Zasady korzystania z portali rezerwacyjnych; • Zasady organizacji spotkań i wyjazdów służbowych; • Procedury rozliczania wyjazdów służbowych; • Zasady prowadzenia korespondencji biurowej; • Zasady obsługi centrali telefonicznej; • Przepisy wewnętrzne i procedury dotyczące prowadzenia dokumentacji; • Zasady przygotowywania zestawień i raportów; • Zasady współpracy z osobami odpowiedzialnymi za techniczne utrzymanie obiektu.	• Obsługiwać systemy komputerowe służące do zarządzania pracą recepcji/biura; • Obsługiwać użytkowe programy komputerowe wykorzystywane w recepcji; • Wypełniać dokumenty i druki obowiązujące w firmie lub instytucji; • Wyszukiwać informację na temat połączeń lotniczych, kolejowych i autobusowych oraz na temat dostępnej oferty noclegowej; • Organizować spotkania i wyjazdy służbowe pracowników firmy lub instytucji; • Rozliczać wyjazdy służbowe zgodnie z wewnętrznymi procedurami; • Prowadzić korespondencję; • Obsługiwać centralę telefoniczną; • Oceniać prawidłowość wypełnienia dokumentów; • Przygotowywać zestawienia i raporty dla przełożonych oraz innych pracowników firmy lub instytucji; • Współpracować z osobami odpowiedzialnymi za techniczne utrzymanie obiektu w przypadku usterek, napraw i serwisów bieżących.

3.3. Kompetencje społeczne

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

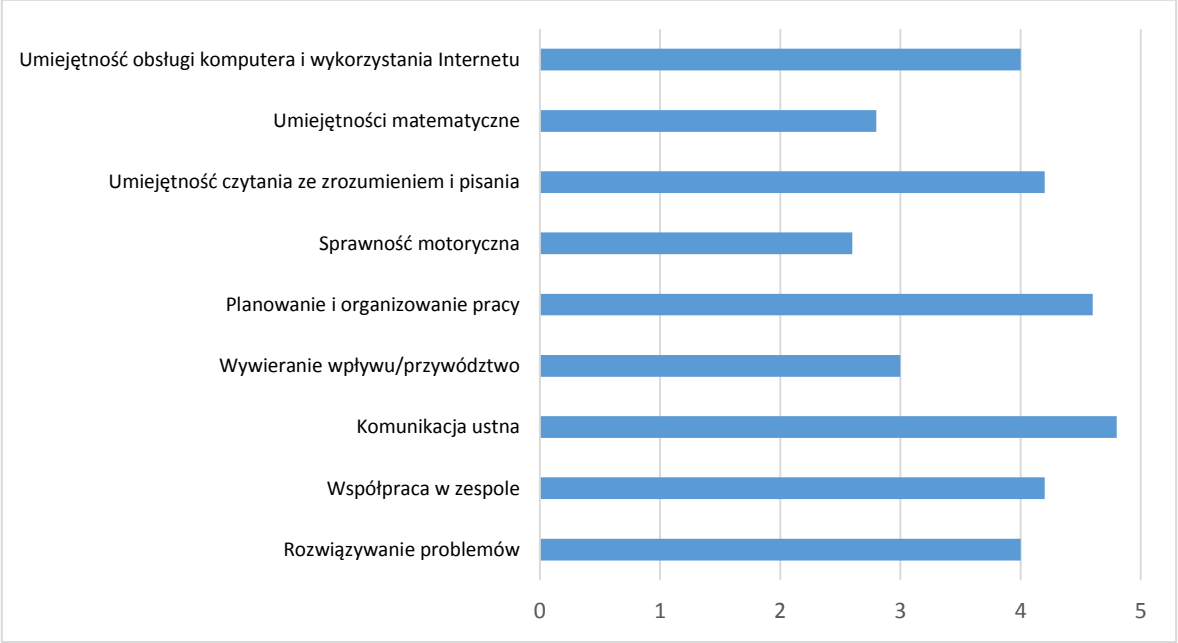
W szczególności pracownik jest gotów do:

- Ponoszenia odpowiedzialności za wykonywane zadania zawodowe w zakresie usług świadczonych w recepcji.

- Budowania pozytywnego wizerunku firmy lub instytucji.
- Motywowania siebie i innych pracowników recepcji do efektywnej i bezpiecznej pracy.
- Nawiązywania bezpośrednich kontaktów z ludźmi.
- Nawiązywania otwartych i pozytywnych relacji z klientami i gośćmi firmy lub instytucji.
- Pozostawania w dyspozycyjności.
- Okazywania szacunku innym ludziom.
- Uzupełniania wiedzy i umiejętności w zakresie realizowanych zadań zawodowych.
- Kierowania się zasadami zgodnymi z etyką zawodową i obowiązującymi przepisami.
- Przestrzegania zasad i przepisów w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, przeciwpożarowych, ergonomii i ochrony środowiska.

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 **recepcjonista**.



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

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 **recepcjonista** 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

Recepcjonista może być zatrudniony w obiektach biurowych, centrach handlowych i innych firmach (z reguły w siedzibach firm), instytucjach (urzędach, muzeach itp.) oraz w obiektach użyteczności publicznej (dworce, biura obsługi klienta, obiekty sportowe itp.).

Miejscem pracy recepcjonisty mogą być też firmy posiadające punkty rejestracyjne, jak np. salony kosmetyczne czy firmy z branży telekomunikacyjnej.

W związku z rozwojem branży biurowej na rynku pracy istnieje stałe zapotrzebowanie na osoby, które podejmą pracę w zawodzie recepcjonisty. Pracę w tym zawodzie oferuje wiele firm, w których z uwagi na ich wielkość lub sposób funkcjonowania konieczne jest posiadanie recepcjonisty.

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 (w 2018 roku) w ramach systemu kształcenia zawodowego w Polsce nie przygotowuje się kandydatów do pracy w zawodzie **recepcjonista**, ale osoba zainteresowana podjęciem pracy w tym zawodzie może:

- ukończyć szkołę policealną w zawodach pokrewnych technik prac biurowych lub technik hotelarstwa,
- ukończyć kwalifikacyjny kurs zawodowy w zakresie kwalifikacji AU.27 Wykonywanie prac biurowych, właściwej dla zawodu szkolnego technik prac biurowych oraz w zakresie kwalifikacji TG.12 Planowanie i realizacja usług w recepcji, właściwej dla zawodu szkolnego technik hotelarstwa.

Kwalifikacyjne kursy zawodowe 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.

Kwalifikacje wyodrębnione w zawodach szkolnictwa zawodowego potwierdzają Okręgowe Komisje Egzaminacyjne.

Szkolenie

Na rynku usług szkoleniowych dostępna jest bardzo rozbudowana oferta kursów zawodowych z zakresu obsługi recepcji. Są one przeznaczone zarówno dla osób początkujących, jak i dla osób już pracujących w zawodzie **recepcjonista**. Obejmują zagadnienia związane z pracą recepcjonisty – jego zadaniami, wymaganiami, etyką zawodu, podstawami przedsiębiorczości, ekonomiką itp.

Dodatkowo pracodawcy cenią szkolenia związane z umiejętnościami miękkimi, tj.: profesjonalną obsługą klienta, prowadzeniem rozmów telefonicznych, skuteczną komunikacją itp.

Mogą to być również szkolenia specjalistyczne, np. z obsługi programów komputerowych służących do zarządzania pracą recepcji/biura itp.

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: 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

Obecnie (2018 r.) miesięczne wynagrodzenie w zawodzie **recepcjonista** wynosi średnio 2600 zł brutto. Na zarobki powyżej 3100 zł brutto może liczyć grupa 25% najlepiej opłacanych recepcjonistów. Na poziom wynagrodzeń osób wykonujących zawód recepcjonisty wpływ ma także:

- staż pracy,
- wielkość firmy lub instytucji,
- lokalizacja firmy lub instytucji,
- znajomość języków obcych.

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

Osoby niepełnosprawne rzadko podejmują pracę w zawodzie **recepcjonista**, jednak w tym zawodzie możliwe jest zatrudnienie osób niepełnosprawnych. Warunkiem niezbędnym jest identyfikacja indywidualnych barier i dostosowanie pod względem technicznym i organizacyjnym warunków środowiska oraz stanowiska pracy do potrzeb zatrudnienia osób:

- z dysfunkcją kończyn górnych i dolnych (05-R), która nie wyklucza samodzielnego przemieszczania się po obiekcie biurowym,
- z dysfunkcją narządu wzroku (04-O), jeśli posiadana wada jest skorygowana odpowiednimi szkłami optycznymi lub soczewkami kontaktowymi, które zapewnią ostrość widzenia,
- słabosłyszących (03-L), jeśli posiadana wada jest skorygowana aparatem słuchowym, który zapewnia możliwość swobodnego kontaktu werbalnego z klientami/gośćmi formy lub instytucji.

Zawód ten może być wykonywany przez osoby z niepełnosprawnością, która umożliwia skuteczny kontakt z klientami i komunikację zdalną. Ponadto recepcjoniści muszą mieć niezakłócone funkcje poznawcze.

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: 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 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1265 i 1149).
- 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).

Literatura branżowa:

- Adamczak J.: Niemiecki kurs branżowy dla recepcjonistów (Słownictwo branżowe na CD MP3). CMT, 2010.

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

- Baza danych standardów kwalifikacji/kompetencji zawodowych i modułowych programów szkoleń: ftp://kwalifikacje.praca.gov.pl

- Informator dotyczący egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie technik prac biurowych: https://www.cke.edu.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/411004.pdf
- Informator dotyczący egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie technik hotelarstwa: https://www.cke.edu.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/422402.pdf
- Ogłoszenie o pracy dla zawodu recepcjonista https://www.infopraca.pl/praca/recepcjonista-recepcjonistka/warszawa/14309785
- Opis zadań zawodowych w zawodzie recepcjonista http://www.kluczdokariery.pl/katalogzawodow/zawod,96,19,recepcjonistka.html
- Opis zadań zawodowych w zawodzie recepcjonista: http://psz.praca.gov.pl/rynek-pracy/bazy-danych/klasyfikacja-zawodow-i-specjalnosci/wyszukiwarka-opisow-zawodow//-/klasyfikacja_zawodow/zawod/422602?_jobclassificationportlet_WAR_nnkportlet_backUrl=http%3A%2F%2Fpsz.praca.gov.pl%2Frynek-pracy%2Fbazy-danych%2Fklasyfikacja-zawodow-i-specjalnosci%2Fwyszukiwarka-opisow-zawodow%2F%2F-%2Fklasyfikacja_zawodow%2Flitera%2FR
- Opis zadań zawodowych w zawodzie recepcjonista: http://studiowac.pl/5587/zawod-recepcjonista
- Opis zadań zawodowych w zawodzie recepcjonista: http://www.praca.egospodarka.pl/121702,Recepcjonista-recepcjonistka,1,114,1.html
- Opis zadań zawodowych w zawodzie recepcjonista: https://mfiles.pl/pl/index.php/Recepcjonista.
- Opis zadań zawodowych w zawodzie recepcjonista: http://www.praca.fm/zakres-obowiazkow-recepcjonisty
- Portal Asystent BHP: https://asystentbhp.pl
- Standardy orzecznictwa lekarskiego ZUS: http://www.zus.pl/lekarze/publikacje/standardy-orzecznictwa-lekarskiego-zus
- Wynagrodzenia dla zwodu recepcjonista: https://wynagrodzenia.pl/moja-placa/ile-zarabia-recepcjonista
- Wyszukiwarka opisów zawodów: http://psz.praca.gov.pl/rynek-pracy/bazy-danych/klasyfikacja-zawodow-i-specjalnosci/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	**Klient**	Osoba, która zamierza nabyć produkty lub skorzystać z usług oferowanych przez daną firmę lub instytucję.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://mfiles.pl/pl/index.php/Klient [dostęp 10.07.2018]
2	**Obieg dokumentów**	Opisany dla danej organizacji schemat wewnętrznego przepływu korespondencji, dokumentów finansowych itp. Od momentu wejścia ich do organizacji do momentu dotarcia do finalnego odbiorcy. Zawiera często zasady dekretacji, kolejność weryfikacji itp.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://mfiles.pl/pl/index.php/Klient [dostęp 10.07.2018]
3	**Recepcja**	Miejsce w biurowcu, siedzibie firmy lub obiekcie użyteczności publicznej itp. przeznaczone do przyjmowania klientów lub gości, udzielania im podstawowych informacji i załatwiania formalności związanych z celem ich przybycia.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://mfiles.pl/pl/index.php/Klient [dostęp 10.07.2018]

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 [449]