

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

Asystent osobisty (conciierge)

(516902)



**Pracownicy usług osobistych gdzie indziej
niesklasyfikowani**

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

Asystent osobisty (concierge) (516902)

**Pracownicy usług osobistych gdzie indziej
niesklasyfikowani**

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

Asystent osobisty (concierge) (516902)

© 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 [517]

Publikacja bezpłatna

Zdjęcie na okładce (źródło): https://www.freepik.com/free-photo/friendly-young-woman-reception-desk-administrator_3716700.htm [dostęp: 31.03.2019].



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.....	8
2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, awansu i potwierdzania kompetencji	9
2.7. Zawody pokrewne	9
3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE	9
3.1. Zadania zawodowe	9
3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Ustalanie upodobań i preferencji klientów	10
3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Realizacja zleconych zadań.....	11
3.4. Kompetencje społeczne.....	12
3.5. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu.....	13
3.6. 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.....	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	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	19
7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze)	19
7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe)	21

1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU

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

Asystent osobisty (concierge) 516902

1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu

- Agent do zadań specjalnych.
- Wirtualny asystent.
- Zdalny asystent.

1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD

W Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie:

- 5169 Personal services workers not elsewhere classified.

Według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD 2007):

- Sekcja I – Działalność związana z zakwaterowaniem i usługami gastronomicznymi.

1.4. Notka metodologiczna, autorzy i eksperci opiniujący

Notka metodologiczna

Opis informacji o zawodzie opracowano na podstawie:

- analizy źródeł (akty prawne, klasyfikacje krajowe, międzynarodowe) oraz źródeł internetowych,
- analizy opisu zawodu zamieszczonego w wyszukiwarce opisów zawodów na Portalu Publicznych Służb Zatrudnienia,
- badań ankietowych prowadzonych w projekcie INFODORADCA+ w marcu 2019 r.,
- zebranych opinii od recenzentów, członków panelu ewaluacyjnego oraz zespołu ds. walidacji i jakości informacji o zawodach.

Autorzy i eksperci opiniujący

Zespół Ekspercki:

- Patrycja Myszką – Centralny Instytut Ochrony Pracy – PIB, Warszawa.
- Piotr Wolniewicz – Brella, Poznań.
- Anna Węgrzynowicz – Polska Organizacja Pracodawców Osób Niepełnosprawnych, Warszawa.

Zespół ds. walidacji i jakości informacji o zawodzie:

- Łukasz Baka – Centralny Instytut Ochrony Pracy – PIB, Warszawa.
- Maria Konarska – Centralny Instytut Ochrony Pracy – PIB, Warszawa.
- Tomasz Kupidura – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.
- Małgorzata Przybyszewska – Centralny Instytut Ochrony Pracy – PIB, Warszawa.
- Krzysztof Symela – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.
- Agnieszka Szczuchura – Centralny Instytut Ochrony Pracy – PIB, Warszawa.

Recenzenci:

- Narcyza Baczewska – Zespół Policealnych Szkół Medyczno-Społecznych, Bytom.
- Jolanta Maj – Dom Całoroczny nad Jeziorem na Mazurach. Agnieszka Gałązka, Szczytno.

Panel ewaluacyjny – przedstawiciele partnerów społecznych:

- Robert Fleischer – Terapia Szkolenia Doradztwo. RIF. Robert Fleischer, Olsztyn.
- Izabela Pyszkowska – Poradnia Doradztwa Zawodowego i Pomocy Psychologiczno-Pedagogicznej, Elbląg.

Data (rok) opracowania opisu informacji o zawodzie: 2019 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

Asystent osobisty (concierge¹) wykonuje samodzielnie lub przy pomocy zespołu asystentów zadania z zakresu obsługi gości powierzone przez zleceniodawcę (klienta lub pracodawcę). Jego obowiązkiem jest również pomoc w sytuacjach wyjątkowych, obarczonych krótkim czasem realizacji lub wymagających nietypowych umiejętności albo wiedzy.

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania

Opis pracy

Asystent osobisty (concierge) jest zawodem wykonywanym w biurze, w domu klienta, recepcji hotelowej lub recepcji innej nieruchomości np. budynku biurowego.

Czas pracy asystent osobisty (concierge) poświęca na realizację zadań powierzonych mu przez zleceniodawcę. Wówczas kontaktuje się z firmami lub innymi osobami, sam rzadko jest wykonawcą zlecenia, bowiem pełni rolę pośrednika. Do jego obowiązków należy zaplanowanie zadań w czasie, oszacowanie możliwości ich realizacji, kosztorysu oraz informowanie o przebiegu prac. W trakcie wykonywania obowiązków powinien być w stałym kontakcie ze zleceniodawcą, w formie ustalonej pomiędzy stronami (drogą elektroniczną – mailową, drogą telefoniczną lub osobiście).

Asystent osobisty (concierge) może także wykonywać pracę w charakterze:

- asystenta osobistego realizującego zadania dla osoby prywatnej,
- asystenta mobilnego realizującego zadania wymagające osobistego udziału w jego realizacji, np. odebranie koszuli z pralni, zwykle lokalnie, w miejscowości zleceniodawcy.

Sposoby wykonywania pracy

Asystent osobisty (concierge) wykonuje pracę polegającą m.in. na:

- planowaniu podróży, np. rezerwowaniu hoteli, organizowaniu przewodników za granicą i biletów do atrakcji turystycznych, pomaganiu w wynajmowaniu samochodów, organizowaniu przejazdów taksówkami czy limuzynami z kierowcą,
- organizowaniu wizyty u lekarza specjalisty, biletów do kin i teatrów, rezerwowaniu miejsc w restauracji, sal konferencyjnych, wizyt u fryzjera, kosmetyczki,
- wyszukiwaniu informacji, np. znalezieniu ofert nieruchomości, najlepszego mechanika, poczty kwiatowej, usług kurierskich, aktualnych wydarzeń kulturalnych i sportowych,
- zarządzaniu kalendarzem, np. przypomnieniu o ważnych datach lub cyklicznych wydatkach,
- administrowaniu, np. redagowaniu tekstów, prowadzeniu social media⁵ lub dokonywaniu prostych tłumaczeń,
- obsłudze systemów oraz narzędzi internetowych,

- wykonywaniu zadań związanych z rozwojem osobistym, np. przygotowaniu trendów modowych, prasówki związanej z hobby zleceniodawcy lub nadzorowaniu etapów osiągnięcia danego celu (np. udziału w maratonie),
- realizowaniu zadań domowych, np. zamówieniu zakupów spożywczych, przedstawieniu pomysłów na prezent, oddaniu ubrań do pralni, do krawca oraz wyszukaniu opiekunki do dzieci, sprzątaczkę czy kucharza,
- wykonywaniu zadań nietypowych, np. pomaganiu w zdobywaniu zaproszeń na wydarzenia specjalne, bale, premiery, pokazy itp.

Asystent osobisty (concierge) może wykonywać pracę w kilku najbardziej popularnych branżach:

- hotelowa – jako pracownik recepcji, osoba odpowiedzialna za realizację zleceń gości hotelowych,
- bankowa – jako doradca zamożnego klienta, zwykle dopełnienie usług z segmentu premium⁴,
- nieruchomości – jako osoba realizująca zadania dla lokatorów budynku, nieruchomości, osiedla mieszkalnego,
- motoryzacyjna – jako pomoc w podróży dla posiadaczy aut wyższej klasy,
- usługowa – jako jeden z członków zespołu asystentów obsługujących klientów w zakresie realizacji zadań służbowych i prywatnych.

Więcej szczegółowych informacji znajduje się w sekcjach: 3.1 Zadania zawodowe oraz 3.2 i 3.3. Kompetencje zawodowe.

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

Warunki pracy

Miejscem pracy **asystenta osobistego (concierge'a)** są przede wszystkim pomieszczenia biurowe oraz recepcje wyposażone w standardowe meble związane z pracą biurową (biurko, fotel, lampa biurowa). Z uwagi na możliwość długotrwałej pracy w jednej pozycji ważne jest przy organizacji stanowiska zachowanie zasad ergonomii oraz BHP. Praca odbywa się w pomieszczeniach zamkniętych, często klimatyzowanych, przy sztucznym oświetleniu.

Działalność może być realizowana we współpracy z innymi pracownikami firmy. W wyjątkowych sytuacjach asystent wykonuje pracę w terenie (w trakcie organizacji zadań mobilnych, takich jak np. odbiór koszuli z pralni).

Praca może być realizowana w pozycji stojącej, np. w recepcji hotelowej lub w budynku biurowym podczas przyjmowania zadania od zleceniodawcy, a także w pozycji siedzącej w typowym środowisku biurowym (otwarta przestrzeń biurowa lub mniejsze pomieszczenia biurowe).

W wyjątkowych sytuacjach narzędziem pracy concierge'a może być samochód (w przypadku osobistej realizacji zadania).

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

Wykorzystywane maszyny i narzędzia pracy

Asystent osobisty (concierge) w działalności zawodowej wykorzystuje m.in.:

- urządzenia biurowe (komputer z dostępem do internetu, słuchawki z wbudowanym mikrofonem, telefon, kserokopiarka itp.),
- oprogramowanie informatyczne do przetwarzania danych – systemy zarządzania zadaniami, pakiety biurowe umożliwiające przygotowanie i edycję typowych dokumentów biurowych,
- oprogramowanie pozwalające na przygotowanie ofert, prezentacji, raportów, materiałów niezbędnych przy wykonywaniu zadań oraz ułatwiające kontakt oraz planowanie i koordynację pracy.

Organizacja pracy

Praca **asystenta osobistego (concierge)**, w zależności od miejsca oraz warunków wykonywania zawodu, może być:

- indywidualna – realizowana na samodzielnym, pojedynczym stanowisku – concierge hotelowy, personalny asystent osobisty pracujący na zlecenie klienta, wirtualny asystent⁷,
- grupowa – w firmie posiadającej zespół asystentów lub w miejscu, które ze względu na swoją specyfikę (np. duży biurowiec lub nieruchomość zamieszkała przez wielu mieszkańców, przykładowo osiedle mieszkalne) wymaga większej liczby pracowników tego typu.

Praca asystenta, w zależności od ustaleń z klientem, zleceniodawcą lub przełożonym, może być jedno-, dwu- lub trzymianowa. Przy obsłudze klientów indywidualnych działalność ta zazwyczaj będzie miała charakter jednozmiarowy, określony kodeksem pracy. Do obsługi większej liczby klientów lub zgodnie z wymogami klienta (konieczność zapewnienia pomocy przez całą na dobę) trzymianowa (dotyczy to jednak pracy w firmach posiadających zespół asystentów i obsługujących duże grupy klientów, np. pracowników lub kontrahentów klienta).

Asystent osobisty (concierge) samodzielnie organizuje i nadzoruje swoją pracę. W jego gestii leży umiejętne zarządzanie obowiązkami oraz terminem ich wykonania. Efekty pracy poddawane są kontroli przez zleceniodawcę. W szczególnych przypadkach, np. dużych zespołach concierge'ów, praca może być nadzorowana przez opiekuna lub kierownika ekipy.

Concierge kontaktuje się w pierwszej kolejności ze zleceniodawcą w celu ustalenia szczegółów powierzanego mu zadania (telefonicznie, e-mailowo lub przy wykorzystaniu systemu do zarządzania zadaniami). W celu realizacji polecenia może porozumiewać się z osobami prywatnymi, a także firmami, które przyczynią się do wypełnienia zlecenia, np. pralnią, kasą biletową, hotelem, opiekunką do dziecka.

W przypadku realizacji zadań mobilnych, takich jak np. odbiór koszuli z pralni, praca concierge'a może wymagać wyjazdu i osobistego zaangażowania.

Ze względu na różnorodną specyfikę miejsca wykonywania zawodu, praca może być prowadzona stacjonarnie (recepcja hotelu), zdalnie z domu lub biura, w którym zatrudniony jest asystent.

Zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pracy człowieka

Z wykonywaniem zawodu **asystent osobistego (concierge)** wiążą się typowe zagrożenia związane z pracą administracyjno-biurową. Obejmują:

- choroby kręgosłupa,
- choroby oczu,
- zaburzenia psychosomatyczne związane ze stresem i odpowiedzialnością.

2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne

Wymagania psychofizyczne

Dla pracownika wykonującego zawód **asystent osobisty (concierge)** ważne są:

w kategorii wymagań fizycznych

- ogólna wydolność fizyczna,
- sprawność układu krążenia,
- sprawność układu oddechowego,
- sprawność układu kostno-stawowego,
- sprawność narządu wzroku,
- sprawność narządów równowagi,
- sprawność narządu słuchu;

w kategorii sprawności sensomotorycznych

- koordynacja wzrokowo-ruchowa,
- spostrzegawczość,
- zmysł równowagi,
- ostrość słuchu,
- ostrość wzroku,
- rozróżnianie barw;

w kategorii sprawności i zdolności

- zdolność koncentracji uwagi,
- podzielność uwagi,
- dobra pamięć,
- uzdolnienia kierownicze i organizacyjne,
- rozumowanie logiczne,
- wyobraźnia i myślenie twórcze,
- łatwość wypowiadania się w mowie i/lub w piśmie,
- łatwość przechodzenia z jednej czynności do drugiej,
- zdolność podejmowania szybkich i trafnych decyzji,
- zdolność do wchodzenia w różnorodne role społeczne,
- współdziałanie i współpraca w zespole (grupie),
- zdolność skutecznego negocjowania,
- zdolność utrzymywania pozytywnych relacji ze współpracownikami,
- predyspozycje do postępowania z ludźmi;

w kategorii cech osobowościowych

- gotowość do pracy w szybkim tempie,
- gotowość do współdziałania,
- gotowość do pracy indywidualnej,
- gotowość podporządkowania się,
- gotowość do tworzenia i podtrzymywania sieci kontaktów z klientami,
- komunikatywność,
- asertywność,
- operatywność i skuteczność,
- odpowiedzialność za działania zawodowe,
- elastyczność i otwartość na zmiany,
- dyspozycyjność,
- odporność na działanie pod presją czasu,
- empatia,
- radzenie sobie ze stresem,
- dbałość o jakość pracy,
- wytrwałość i cierpliwość,
- wychodzenie z własną inicjatywą,
- wysoka kultura osobista,
- dążenie do osiągnięcia celów.

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

Wymagania zdrowotne

Do podjęcia pracy w zawodzie **asystent osobisty (concierge)** wymagany jest dobry stan zdrowia, sprawność fizyczna, dobra kondycja psychiczna umożliwiającej zdolność do działania pod presją

czasu, w systemie zmianowym i nienormowanym czasie pracy. Praca pod względem wydatku energetycznego należy do średnio ciężkich.

Do przeciwwskazań utrudniających pracę w zawodzie można zaliczyć:

- przewlekłe choroby układu nerwowego,
- wady serca,
- wady wzroku i słuchu niepoddające się korekcji,
- choroby ograniczające sprawność ruchową i manualną,
- choroby skóry,
- daltonizm.

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 (2019 r.) do podjęcia pracy w zawodzie **asystent osobisty (concierge)** wymagane jest co najmniej wykształcenie średnie ogólnokształcące lub średnie zawodowe w zawodach z obszaru kształcenia administracyjno-usługowego.

Pracodawcy preferują osoby z wykształceniem wyższym I i/lub II stopnia na kierunku np. turystyka i hotelarstwo lub zarządzanie.

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

Podjęcie pracy w zawodzie **asystent osobisty (concierge)** ułatwia posiadanie:

- dyplomu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe w zawodzie szkolnym technik hotelarstwa,
- świadectwa potwierdzającego kwalifikację TG.13 Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie w zawodzie szkolnym technik hotelarstwa,
- dyplomu ukończenia studiów I lub II stopnia na kierunku np.: turystyka lub zarządzanie.

Dodatkowymi atutami przy zatrudnieniu asystent osobisty (concierge) są m.in.:

- suplement Europass do dyplomu (w języku polskim i angielskim), wydawane na prośbę zainteresowanego przez Okręgowe Komisje Egzaminacyjne,
- suplement do dyplomu dla absolwentów szkół wyższych – Europass (w języku polskim i angielskim), wydawany na prośbę zainteresowanego przez szkoły wyższe razem z dyplomem ukończenia studiów,
- ukończone studia podyplomowe menedżer turystyki i hotelarstwa,
- certyfikat potwierdzający znajomość języka angielskiego w stopniu średnio zaawansowanym (minimum poziom B2, tj. udokumentowanie posiadania umiejętności swobodnego komunikowania się z rodzimymi użytkownikami danego języka obcego),
- posiadanie certyfikatów i świadectw potwierdzających udział w szkoleniach branżowych organizowanych przez stowarzyszenia zawodowe i organizacje branżowe,
- 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

W zawodzie **asystent osobisty (concierge)** nie ma sprecyzowanej ścieżki awansu. W przypadku pracy w firmie zrzeszającej zespół asystentów, osoba posiadająca doświadczenie oraz wysokie kwalifikacje może awansować na stanowisko kierownicze. Ścieżka awansu uzależniona jest od miejsca pracy, wielkości pracodawcy i skali jego działalności.

Rozwój zawodowy opiera się w głównej mierze na zdobywaniu doświadczenia zawodowego oraz rozwijaniu umiejętności specjalistycznych, np. znajomości w stopniu komunikatywnym drugiego języka obcego, obsługi narzędzi internetowych niezbędnych do wykonywania zadań (systemy zarządzania zadaniami, systemy obsługi klienta), zarządzania czasem oraz projektami.

Możliwości potwierdzania kompetencji

Obecnie (2019) w zawodzie **asystent osobisty (concierge)** nie ma możliwości potwierdzania kompetencji zawodowych w systemie edukacji formalnej i pozaformalnej.

Okręgowe Komisje Egzaminacyjne oferują możliwość potwierdzania kompetencji zawodowych przydatnych w zawodzie asystent osobisty (concierge), wchodzących w skład zawodu technik hotelarstwa w zakresie kwalifikacji TG.13 Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.

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

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 **asystent osobisty (concierge)** może rozszerzać swoje kompetencje zawodowe w zawodach pokrewnych:

Nazwa zawodu pokrewnego zgodnie z Klasyfikacją zawodów i specjalności	Kod zawodu
Technik hotelarstwa ⁵	422402
Hostessa	516903
Osobisty doradca do spraw zakupów (personal shopper)	516904

3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE

3.1. Zadania zawodowe

Pracownik w zawodzie **asystent osobisty (concierge)** wykonuje różnorodne zadania, do których należą w szczególności:

- Z1 Określanie potrzeb klienta poprzez analizę jego oczekiwań i preferencji.
- Z2 Ustalanie szczegółów dotyczących zlecenia.
- Z3 Przygotowywanie zlecenia do realizacji.
- Z4 Realizowanie zlecenia zgodnie z przyjętym planem.
- Z5 Realizowanie usług pakietowych⁶ i niestandardowych zleceń indywidualnych.

3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Ustalanie upodobań i preferencji klientów

Kompetencja zawodowa Kz1: Ustalanie upodobań i preferencji klientów obejmuje zestaw zadań zawodowych Z1, Z2, Z3, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z1 Określanie potrzeb klienta poprzez analizę jego oczekiwań i preferencji	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Zasady i techniki komunikacji interpersonalnej; • Oczekiwania oraz preferencje klientów; • Zasady i formy pozyskiwania klientów; • Zasady planowania i realizacji zleceń; • Metody badania potrzeb klienta; • Zasady określania budżetu zlecenia; • Oferty na rynku, np. branży hotelarskiej, gastronomicznej, rekreacyjno-sportowej, turystycznej, medycznej itd.; • Zasady odmawiania wykonywania zleceń nielegalnych i nieetycznych; • Procedury ochrony danych osobowych; • Zasady zarządzania danymi wrażliwymi².	• Komunikować się z klientami; • Definiować potrzeby i oczekiwania klienta; • Pozyskiwać klientów; • Przygotowywać oferty dla klientów; • Wyceniać usługi pakietowe i zlecenia indywidualne; • Określać rodzaj i wielkość zadania; • Określać budżet zlecenia; • Odmawiać wykonania zlecenia, gdy realizacja prośby jest nieetyczna lub nielegalna; • Dobierać środki do realizacji oczekiwań, preferencji klienta; • Dobierać podwykonawców do realizacji zleceń; • Planować działania oraz poszukiwać innowacyjnych rozwiązań; • Wykazywać się kreatywnością; • Stosować procedury ochrony danych osobowych; • Zarządzać danymi wrażliwymi.

Z2 Ustalanie szczegółów dotyczących zlecenia	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Poufność przyjmowanych dyspozycji; • Zasady proaktywnego podejścia do zadań; • Formy dopasowania się do oczekiwań klienta; • Zasady budowania koncepcji odpowiadającej określonym zaleceniom; • Źródła pozyskiwania informacji o usługodawcach; • Zasady zapewniania komfortu i bezpieczeństwa klientowi; • Metody przygotowywania spersonalizowanych propozycji dla klienta; • Zasady budżetowania i kosztorysowania zleceń; • Zasady dyspozycyjności wobec klientów; • Zasady obsługi klienta.	• Zachowywać poufność zleceń; • Słuchać klienta, aby zrozumieć jego potrzeby oraz sprostować oczekiwaniom; • Dopasowywać się do oczekiwań zleceniodawcy; • Pozyskiwać podwykonawców; • Kontaktować się z klientem, zapewniając mu komfort i bezpieczeństwo; • Przygotowywać spersonalizowane propozycje dla klientów, znając ich oczekiwania; • Przygotowywać budżet zlecenia; • Przewidywać ważne dla klienta wydarzenia; • Radzić sobie z wyzwaniami stawianymi przez klienta; • Ustalać szczegóły zlecenia i plan realizacji.

Z3 Przygotowywanie zlecenia do realizacji	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Systemy zarządzania danymi (np. bazami klientów, kontaktów, zleceń zgodnie z regulacjami RODO); • Metody realizacji zleceń;	• Organizować i zarządzać zadaniami; • Realizować zlecenia klientów; • Ustalać priorytety zadań i możliwości ich wykonania;

• Zasady indywidualnego podejścia do zadań; • Potrzebę prowadzenia rozbudowanej sieci kontaktów, w tym zagranicznych, celem realizacji zadań; • Zasady wyboru podwykonawców; • Zasady <u>savoir-vivre</u>³; • Techniki negocjacyjne; • Zasady zarządzania czasem; • Zasady działania pakietu Office i elektronicznych systemów rezerwacji oraz metody wyszukiwania potrzebnych informacji w internecie.	• Kontaktować się z osobami prywatnymi, firmami, które przyczynią się do realizacji zlecenia; • Sprawdzać i selekcjonować firmy do realizacji zadań; • Negocjować warunki umów, zleceń, zamówień z podwykonawcami; • Działać zgodnie z zasadami savoir-vivre; • Obsługiwać sprawnie komputer oraz internet; • Wyszukiwać i porządkować potrzebne informacje w internecie (na dowolny temat); • Korzystać z elektronicznych systemów rezerwacji biletów; • Pozyskiwać informacje oraz być dociekliwym w realizacji zadań; • Nawiązywać i utrzymywać liczne kontakty w wielu branżach; • Organizować pomoc specjalisty z każdej dziedziny dla klienta; • Prowadzić bazy usługodawców.
--	---

3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Realizowanie zleconych zadań

Kompetencja zawodowa Kz2: Realizowanie zleconych zadań obejmuje zestaw zadań zawodowych Z4, Z5, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z4 Realizowanie zlecenia zgodnie z przyjętym planem	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Zasady postępowania w sytuacjach trudnych, w tym radzenie sobie ze stresem; • Zasady komunikacji i przekazywania informacji; • Metody współpracy z podwykonawcami; • Metody zarządzania ryzykiem; • Metody realizacji oczekiwań klientów; • Metody rozwiązywania problemów i podejmowania decyzji; • Formy kontroli prawidłowego przebiegu zadań; • Formy samodzielnego realizowania zadań.	• Pracować pod presją czasu; • Komunikować się i przekazywać informacje; • Udzielać informacji i być w stałym kontakcie z klientem; • Kontrolować prace podwykonawców podczas realizacji zadań; • Egzekwować realizację zadań z podwykonawcami; • Kontrolować prawidłowy przebieg realizacji zadań; • Współpracować z podwykonawcami zaangażowanymi w realizację zadań; • Podejmować decyzje w zmieniających się warunkach, prowadzące do realizacji zadań; • Rozwiązywać problemy utrudniające realizację zadań; • Realizować zadania wymagające osobistego udziału w ich wykonaniu; • Przewidywać i realizować oczekiwania klientów.

Z5 Realizowanie usług pakietowych i niestandardowych zleceń indywidualnych	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Zasady organizowania transportu (np. zamawianie biletów lotniczych);	• Dokonywać rezerwacji hoteli, biletów do kin i teatrów, miejsc w restauracji, sal

• Zasady organizowania rezerwacji (np. w restauracjach); • Zasady organizowania usług informacyjno-monitorujących np. przypominanie klientowi o ważnych datach (zbliżające się urodziny, rocznica), a także umówionych spotkaniach czy wizytach; • Sposoby robienia zakupów; • Metody dostarczania i zwrotu zakupionych towarów; • Metody organizacji eventów, imprez i wydarzeń; • Metody organizowania pomocy w nietypowych sytuacjach życiowych; • Metody organizowania wolnego czasu (np. wypoczynku w kraju i za granicą); • Formy zapewnienia opieki i towarzystwa osobom starszym, chorym itp.; • Zasady ustalania zestawów usług w pakietach; • Zasady ustalania cen pakietów.	konferencyjnych, wizyt u fryzjera, kosmetyczki; • Organizować transport poprzez pomaganie w rezerwacji biletów lotniczych i kolejowych, zamawianie taksówki, organizowanie wynajęcia oraz podstawienia samochodu, wypożyczenia limuzyny wraz z kierowcą; • Organizować usługi kurierskie, takie jak: oddawanie ubrań do pralni, zamawianie i dostarczanie kwiatów; • Udzielać pomocy w zakupach poprzez prezentację pomysłów na prezenty, wyszukiwanie sklepów i kupowanie prezentów, w razie potrzeby dokonywać zwrotów; • Dostarczać pod wskazany adres kwiaty, bilety na imprezy kulturalne itp.; • Organizować pomoc w domu (opieka nad dziećmi, usługi pomocy domowej, opieka nad zwierzętami); • Organizować remont mieszkania; • Organizować kameralne imprezy rodzinne (np. święta); • Umawiać wizyty lekarskie, realizować recepty; • Zapewniać towarzystwo i opiekę nad osobami starszymi i chorymi (pomagać w zajęciach codziennych); • Udzielać informacji o imprezach kulturalnych, sportowych oraz o podróżach i turystyce (np. o szczepieniach koniecznych w danym kraju); • Realizować inne życzenia specjalne; • Ustalać i definiować usługi w pakietach; • Wyceniać pakiety usługowe.
---	--

3.4. Kompetencje społeczne

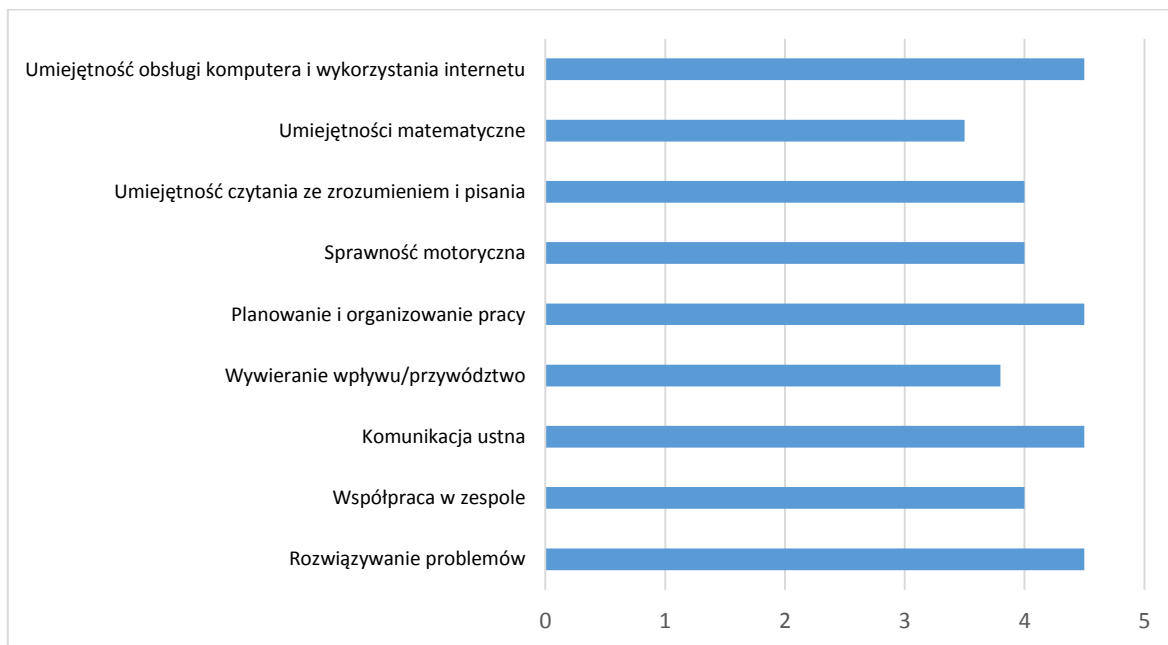
Pracownik w zawodzie **asystent osobisty (concierge)** powinien posiadać kompetencje społeczne niezbędne do prawidłowego i skutecznego wykonywania zadań zawodowych.

W szczególności pracownik jest gotów do:

- Ponoszenia odpowiedzialności za skutki podejmowanych działań (bezpieczeństwo i zdrowie ludzi), realizację zadań w zakresie zleconym przez klientów.
- Podejmowania działania i współdziałania podczas realizacji zadań zawodowych.
- Weryfikacji i samooceny działania własnego oraz oceny osób, którymi kieruje w zakresie realizacji zadań zawodowych.
- Podejmowania działania i współdziałania z osobami zaangażowanymi w realizację zlecenia.
- Podejmowania decyzji w ważnych kwestiach na rzecz usprawniania organizacji zadań zawodowych.
- Kontrolowania jakości własnej pracy podczas wykonywania zadań zawodowych.
- Kierowania się zasadami zgodnymi z etyką zawodową i obowiązującymi przepisami.
- Podnoszenia kompetencji zawodowych w kontekście nowych rozwiązań technologiczno-organizacyjnych.
- Dostosowywania zachowania do zmiennych okoliczności w środowisku pracy.

3.5. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu

Pracownik powinien posiadać 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 wagę kompetencji kluczowych dla zawodu **asystent osobisty (concierge)**.



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu **asystent osobisty (concierge)**

Uwaga:

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

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

Kompetencje zawodowe pracownika w zawodzie **asystent osobisty (concierge)** 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

Asystent osobisty (concierge) ma możliwość podjęcia pracy w zawodzie jako osoba fizyczna lub prowadząca własną działalność gospodarczą.

Osoby poszukujące pracy w zawodzie mają możliwość zatrudnienia przez:

- osoby prywatne,

- firmy posiadające zespoły obsługi asystenckiej i conciergeów,
- hotele o najwyższym standardzie obsługi i jakości, zwykle 5-gwiazdkowe,
- biurowce o najwyższym standardzie jakości,
- producentów motoryzacyjnych – klasa premium oferująca klientom usługę prywatnego asystenta w podróży,
- banki – wybrane jednostki oferujące najbardziej zamożnym klientom spersonalizowane produkty finansowe.

Zawód asystent osobisty (concierge) jest zawodem niszowym. Można znaleźć oferty pracy dla zawodów pokrewnych, w których pokrywają się niektóre zadania zawodowe, takich jak hostessa, osobisty doradca do spraw zakupów (personal shopper).

WAŻNE:

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

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

Polecane źródła danych [dostęp: 31.03.2019]:

Ranking (monitoring) zawodów deficytowych i nadwyżkowych:

<http://mz.praca.gov.pl>

<https://www.gov.pl/web/rodzina/zawody-deficytowe-zrownowazone-i-nadwyzkowe>

Barometr zawodów: <https://barometrzwodow.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-ryнку-pracy>

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 osób do wykonywania zawodu **asystent osobisty (concierge)**.

Kompetencje przydatne do wykonywania zawodu asystent osobisty (concierge) można uzyskać, podejmując:

- kształcenie w dwuletniej szkole policealnej w zawodzie technik hotelarstwa,
- szkolenie w ramach kwalifikacyjnego kursu zawodowego, w zakresie kwalifikacji TG.13 Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie,
- studia I i/lub II stopnia na uczelni wyższej np. na kierunku: turystyka lub zarządzanie.

Kształcenie w zakresie kwalifikacyjnego kursu zawodowego (dla dorosłych) mogą prowadzić:

- publiczne szkoły prowadzące kształcenie zawodowe,
- niepubliczne szkoły posiadające uprawnienia szkół publicznych, prowadzące kształcenie zawodowe,
- publiczne i niepubliczne placówki kształcenia ustawicznego, placówki kształcenia praktycznego, ośrodki doksztalcania i doskonalenia zawodowego,
- instytucje rynku pracy prowadzące działalność edukacyjno-szkoleniową,
- podmioty prowadzące działalność oświatową na podstawie ustawy Prawo przedsiębiorców.

Kwalifikację TG.13 potwierdzają (również w trybie eksternistycznym) Okręgowe Komisje Egzaminacyjne.

Osoby, które uzyskały powyższe kwalifikacje, mają możliwość otrzymania również suplementu Europass (w języku polskim i angielskim), wydawanego na prośbę zainteresowanego przez Okręgowe Komisje Egzaminacyjne (do dyplomu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe), co ma istotne znaczenie w przypadku poszukiwania pracy za granicą.

WAŻNE:

Zgodnie z rozporządzeniem Ministra Edukacji Narodowej dnia 15 lutego 2019 r. w sprawie ogólnych celów i zadań kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz klasyfikacji zawodów szkolnictwa branżowego, które wchodzi w życie od 1 września 2019 r., ulegają zmianie dotychczasowe symbole kwalifikacji wyodrębnione w zawodach szkolnictwa zawodowego, na kody składające się z trzech wielkich liter, wskazujących na przyporządkowanie do jednej z 32 branż, występujących w klasyfikacji zawodów szkolnictwa branżowego. Zmianie uległy również nazwy niektórych z dotychczasowych kwalifikacji. Nowa regulacja umożliwia prowadzenie kształcenia na kwalifikacyjnych kursach zawodowych lub na kursach umiejętności zawodowych.

Szkolenie

Asystent osobisty (concierge) może uczestniczyć w kursach (także zagranicznych) w 3 głównych kategoriach:

- concierge, szkolenia prowadzone m.in. przez:
 - American Hotel & Lodging Educational Institute (Amerykański Instytut Edukacji Hotelarskiej),
- asystent, szkolenia prowadzone m.in. przez:
 - Europejskie Stowarzyszenie Sekretarek i Asystentek,
- wirtualny asystent, szkolenia prowadzone m.in. przez:
 - The International Virtual Assistants Association (Międzynarodowe Stowarzyszenie Wirtualnych Asystentów),
 - Global Alliance of Virtual Assistants (Światowa Liga Wirtualnych Asystentów).

Przykładowa tematyka szkoleń może dotyczyć m.in.:

- umiejętności zarządzania czasem oraz projektami/zadaniami,
- nauki jednego języka obcego na poziomie komunikatywnym (w mowie i piśmie),
- znajomość i obsługi na poziomie średnio zaawansowanym pakietów do edycji podstawowych dokumentów biurowych.

Organizatorzy tych szkoleń poświadczają uzyskane przez uczestników kompetencje stosownymi certyfikatami/zaświadczeniami.

WAŻNE:

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

Polecane źródła danych [dostęp: 31.03.2019]:

Szkolnictwo wyższe:

www.wybierzstudia.nauka.gov.pl

Szkolnictwo zawodowe:

<https://www.ore.edu.pl/category/ksztalcenie-zawodowe-i-ustawiczne>

<http://doradztwo.ore.edu.pl/wybieram-zawod>

<http://www.zrp.pl>

Szkolenia zawodowe:

Rejestr Instytucji Szkoleniowych – <http://www.stor.praca.gov.pl/portal/#/ris>

Baza Usług Rozwojowych – <https://uslugirozwojowe.parp.gov.pl>

Inne źródła danych:

Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji – <https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl>

Bilans Kapitału Ludzkiego – <https://bkl.parp.gov.pl>

Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji – <http://www.frse.org.pl>, <http://europass.org.pl>

Learning Opportunities and Qualifications in Europe – <https://ec.europa.eu/ploteus>

4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów

Wynagrodzenie (2019 r.) osób pracujących w zawodzie **asystent osobisty (concierge)** mieści się z reguły w przedziale od 3000 zł do 12000 zł brutto miesięcznie w przeliczeniu na jeden etat.

Na wysokość wynagrodzenia mają wpływ między innymi:

- rodzaj i wielkość firmy,
- typ realizowanych zleceń,
- miejsce zatrudnienia, np. własna działalność gospodarcza lub zatrudnienie przez osobę prywatną.

WAŻNE:

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

Polecane źródła danych [dostęp: 31.03.2019]:

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-szczegolach>

<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 **asystent osobisty (concierge)** możliwe jest zatrudnienie osób niepełnosprawnych.

Warunkiem niezbędnym do zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami w zawodzie jest identyfikacja indywidualnych barier i dostosowanie technicznych i organizacyjnych warunków środowiska oraz stanowiska pracy do potrzeb zatrudnienia osób:

- z dysfunkcją narządu wzroku (04-O), jeśli posiadana wada jest skorygowana odpowiednimi szkłami optycznymi lub soczewkami kontaktowymi, które zapewnią ostrość widzenia,
- z dysfunkcją narządu słuchu (03-L) – pod warunkiem, że niepełnosprawność ta jest możliwa do skorygowania za pomocą aparatów słuchowych,

- z dysfunkcją kończyn dolnych (05-R); wymagane jest wówczas wyposażenie stanowiska w uchwyty, poręcze, regulowaną wysokość krzesła, podnóżka i inne udogodnienia.

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 (2019 r.) klasyfikacja ESCO jest dostępna w 27 językach (w 24 językach UE, islandzkim, norweskim i arabskim) za pośrednictwem platformy ESCO:

<https://ec.europa.eu/esco/portal/home>

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

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

6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE

Podstawowe regulacje prawne:

Stan prawny na dzień: 31.03. 2019 r.

- Ustawa z dnia 14 grudnia 2016 r. – Prawo oświatowe (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 996, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 2153, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1265, z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej dnia 15 lutego 2019 r. w sprawie ogólnych celów i zadań kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz klasyfikacji zawodów szkolnictwa branżowego (Dz. U. poz. 316).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 18 sierpnia 2017 r. w sprawie szczegółowych warunków i sposobu przeprowadzania egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie (Dz. U. poz. 1663).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 31 marca 2017 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach (Dz. U. poz. 860, z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 13 marca 2017 r. w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego (Dz. U. poz. 622, z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 13 kwietnia 2016 r. w sprawie charakterystyk drugiego stopnia Polskiej Ramy Kwalifikacji typowych dla kwalifikacji o charakterze zawodowym – poziomy 1–8 (Dz. U. poz. 537).

- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 7 sierpnia 2014 r. w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy oraz zakresu jej stosowania (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 227).
- Obwieszczenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 22 marca 2019 r. w sprawie prognozy zapotrzebowania na pracowników w zawodach szkolnictwa branżowego na krajowym i wojewódzkim rynku pracy (M.P. poz. 276).

Literatura branżowa:

- Füchsel H.: Asystentka na europejskim rynku pracy. Poltext, Warszawa 2010.
- Gilbert G.: Concierge. Pegasus Elliot Mackenzie Publishers, London 2017.
- Lewandowska A.: Zbiór zadań przygotowujących do egzaminu potwierdzającego kwalifikację TG.12. „Planowanie i realizacja usług w recepcji”. FORMAT-AB, WARSZAWA 2018.
- Lewandowska A.: Zbiór zadań przygotowujących do egzaminu potwierdzającego kwalifikację TG.13. „Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie”. FORMAT-AB, WARSZAWA 2018.
- Sawicka B. i inni: Hotelarstwo cz. III Działalność recepcji. FORMAT-AB, Warszawa 2014.
- Szewczyk A.: ABC asystentki. Wprowadzenie do zawodu. ODDK, Gdańsk 2013.
- Wocław W.: Etykieta w biznesie czyli jak ułatwić sobie życie w pracy. Bosz, Rzeszów 2018.

Zasoby internetowe [dostęp: 31.03. 2019]:

- Barometr zawodów 2019. Raport podsumowujący badania w Polsce: https://barometrzawodow.pl/userfiles/Barometr/2019/raport_ogolnopolski_pl.pdf
- Baza danych standardów kwalifikacji/kompetencji zawodowych i modułowych programów szkoleń: <ftp://kwalifikacje.praca.gov.pl>
- Concierge (Konsjerż) – Kim jest, jakie ma zadania, wszystko o zawodzie: <https://www.brella.pl/blog/concierge-konsjerz-kim-jest-jakie-ma-zadania-wszystko-o-zawodzie>
- Europejskie Stowarzyszenie Sekretarek i Asystentek: <http://www.euma.org.pl>
- Global Alliance of Virtual Assistants (GAVA): <https://globalava.org>
- Informator o egzaminie potwierdzającym kwalifikację w zawodzie (kształcenie według podstawy programowej z 2017 r.) technik hotelarstwa 422402: https://cke.gov.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/422402.pdf
- Portal Asystent BHP: <https://asystentbhp.pl>
- Projekt Zintegrowany System Kwalifikacji: <http://kwalifikacje.edu.pl>
- Standardy orzecznictwa lekarskiego ZUS: <http://www.zus.pl/lekarze/publikacje/standardy-orzecznictwa-lekarskiego-zus>
- Stowarzyszenie "Złote Klucze Concierge Polska": <http://www.zloteklucze.pl>
- The International Virtual Assistants Association (IVAA): <https://ivaa.org>
- Wyszukiwarka opisów zawodów: <http://psz.praca.gov.pl/rynek-pracy/bazy-danych/klasyfikacja-zawodow-i-specjalnosci/wyszukiwarka-opisow-zawodow>
- Zawód: asystentka w 2019 roku. Przewodnik na czym polega praca, jakie są zarobki oraz obowiązki: <https://www.brella.pl/blog/zawod-asystentka-przewodnik-praca-zarobki-obowiazki>

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 umożliwiające 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, częściowe, 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	Concierge	Realizuje zadania dla gości luksusowych hoteli, którzy w ramach świadczonych im usług posiadają możliwość zlecenia różnych zadań np. rezerwacji biletów teatralnych, stolików w restauracjach, środków transportu, organizowanie rozrywek itd.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://finanse.rankomat.pl/pora-dniki/czym-sa-uslugi-concierge [dostęp: 31.03.2019]
2	Dane wrażliwe	Dane osobowe ujawniające pochodzenie rasowe lub etniczne, poglądy polityczne, przekonania religijne lub światopoglądowe, przynależność do związków zawodowych. Dane dotyczące zdrowia, seksualności lub orientacji seksualnej danej osoby.	https://poradnikprzedsiębiorcy.pl/-dane-osobowe-zwykle-i-wrażliwe [dostęp: 31.03.2019]
3	Savoir-vivre	Wyrażenie savoir-vivre pochodzi z języka francuskiego oznacza znajomość obyczajów i form towarzyskich, reguł grzeczności oraz umiejętność postępowania w życiu i radzenia sobie w różnych trudnych sytuacjach.	http://www.savoir-vivre.com.pl/?o-stronie,93 [dostęp: 31.03.2019]
4	Segment premium	Umowny zbiór usług oraz produktów cechujących się ponadprzeciętną jakością lub poziomem wykonania.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://marketerplus.pl/teksty/ar-tykuly/strategie-budowania-marki-i-produktu-luksusowego [dostęp: 31.03.2019]
5	Media społecznościowe (social media)	Głównym założeniem mediów społecznościowych jest funkcjonowanie w taki sposób, by umożliwiać wszystkim uczestnikom dialog oraz interakcję. Zaliczają się do nich popularne portale społecznościowe, blogi, fora dyskusyjne, platformy do udostępniania zdjęć czy strony, na których można umieścić opinie nt. produktów bądź usług.	https://marketingwsieci.pl/slowni-k-e-marketingu/social-media/ [dostęp: 31.03.2019]
6	Usługi pakietowe	Zawierają ściśle zdefiniowany zestaw usług w danym pakiecie i przypisaną do niego cenę.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://www.bankier.pl/wiadomo-sc/Oferta-pakietowa-bankow-dla-malych-i-srednich-firm-cieszy-sie-duza-popularnoscia-238158.html [dostęp: 31.03.2019]

7	Wirtualny asystent	Rodzaj asystenta wykonującego pracę w sposób wirtualny, zdalny (wykorzystującego do komunikacji z przełożonym lub zleceniodawcą kanał elektroniczny – e-mail lub telefoniczny).	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://www.infor.pl/prawo/praca/formy-zatrudnienia/321495,Wirtualny-asystent-modna-praca-chalupnicza-w-domu.html [dostęp: 31.03.2019]
---	---------------------------	---	--

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.