



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**MINISTERSTWO PRACY  
I POLITYKI SPOŁECZNEJ**



**UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY**



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

---

# **KRAJOWY STANDARD KOMPETENCJI ZAWODOWYCH**

---

**Administrator systemów poczty  
elektronicznej  
(351402)**

**Technicy i inny średni personel**

**Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich**

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

## **Krajowy standard kompetencji zawodowych Administrator systemów poczty elektronicznej (351402)**

© Copyright by Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2013

Kopiowanie i rozpowszechnianie może być dokonane za podaniem źródła

ISBN 978-83-7951-000-9 (całość)

ISBN 978-83-7951-120-4 (120)

Nakład 1000 egz.

Publikacja bezpłatna



Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich

00-697 Warszawa, Aleje Jerozolimskie 65/79, tel. (22) 237-00-00, fax (22) 237-00-99  
e-mail: sekretariat@crzl.gov.pl <http://www.crzl.gov.pl>



Wydawnictwo Naukowe Instytutu Technologii Eksploatacji – Państwowego Instytutu Badawczego  
26-600 Radom, ul. K. Pułaskiego 6/10, tel. centr. (48) 364-42-41, fax (48) 364-47-65  
e-mail: [instytut@itee.radom.pl](mailto:instytut@itee.radom.pl) <http://www.itee.radom.pl>

# Spis treści

<b>1. Dane identyfikacyjne zawodu .....</b>	<b>4</b>
1.1. Kod, nazwa zawodu i usytuowanie zawodu w klasyfikacjach.....	4
1.2. Notka metodologiczna i autorzy.....	4
<b>2. Opis zawodu.....</b>	<b>6</b>
2.1. Synteza zawodu .....	6
2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania, obszary występowania zawodu .....	6
2.3. Środowisko pracy (warunki pracy, maszyny i narzędzia pracy, zagrożenia, organizacja pracy) .....	6
2.4. Wymagania psychofizyczne, zdrowotne, w tym przeciwwskazania do wykonywania zawodu .....	7
2.5. Wykształcenie i uprawnienia niezbędne do podjęcia pracy w zawodzie.....	7
2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, potwierdzania/walidacji kompetencji .....	7
2.7. Zadania zawodowe .....	8
2.8. Wykaz kompetencji zawodowych .....	8
2.9. Relacje między kompetencjami zawodowymi a poziomem kwalifikacji w ERK/PRK .....	9
<b>3. Opis kompetencji zawodowych .....</b>	<b>10</b>
3.1. Administrowanie kontami systemów poczty elektronicznej Kz1 .....	10
3.2. Utrzymywanie bezpieczeństwa systemów poczty elektronicznej Kz2 .....	12
3.3. Automatyzowanie obsługi systemów poczty elektronicznej Kz3 .....	13
3.4. Kompetencje społeczne KzS .....	14
<b>4. Profil kompetencji kluczowych .....</b>	<b>15</b>
<b>5. Słownik .....</b>	<b>16</b>

# 1. Dane identyfikacyjne zawodu

## 1.1. Kod, nazwa zawodu i usytuowanie zawodu w klasyfikacjach

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

### **351402 Administrator systemów poczty elektronicznej**

**Grupa wielka 3 – Technicy i inny średni personel** (w Międzynarodowej Klasyfikacji Standardów Edukacyjnych ISCED 2011 – poziom 4).

**Grupa elementarna 3514 – Technicy sieci internetowych** (w Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie 3514 Web technicians).

Według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD 2007):

**Sekcja J. Informacja i komunikacja, Dział 63. Działalność usługowa w zakresie informacji, Grupa 63.1. Przetwarzanie danych; zarządzanie stronami internetowymi.**

## 1.2. Notka metodologiczna i autorzy

Opis standardu kompetencji zawodowych wykonano na podstawie: analizy źródeł (akty prawne, klasyfikacje krajowe, międzynarodowe) oraz głównie wyników badań analitycznych na 16 stanowiskach pracy w 9 przedsiębiorstwach (duże – 3, średnie – 1, małe – 3, mikro – 2, w tym produkcyjne – 1, usługowe – 6 i inne – 2), przeprowadzonych w marcu 2013 r.

Zespół Ekspercki:

- Marek Gajowniczek – Ericpol Sp. z o.o. w Łodzi,
- Tomasz Adam Szczepanik – Copy Con Sp. z o.o. w Radomiu,
- Tomasz Kaczmarczyk – Blue Brick w Łodzi,
- Anna Koludo – Łódzkie Centrum Doskonalenia Nauczycieli i Kształcenia Praktycznego w Łodzi.

Ewaluatorzy:

- Tomasz Viscardi – IPA Systemy Komputerowe w Skierniewicach,
- Przemysław Fuks – EFICOM S.A. European and Financial Consulting w Warszawie.

Recenzenci:

- Jan Polak – Górnośląska Wyższa Szkoła Handlowa w Katowicach,
- Andrzej Chruściany – Okręgowa Komisja Egzaminacyjna w Łodzi.

Komisja Branżowa (zatwierdzająca):

- Jacek Stańdo (przewodniczący) – Polskie Towarzystwo Informatyczne w Warszawie,
- Piotr Majak – Region Ziemia Łódzka NSZZ Solidarność w Łodzi,
- Artur Nowak – Stowarzyszenie Komputer i Sprawy Szkoły w Katowicach,
- Beata Ostrowska – Związek Pracodawców i Przedsiębiorców Polskich w Łodzi,
- Piotr Zarychta – przedstawiciel pracodawców, Przedsiębiorstwo Pomiarów i Automatyki w Puławach.

Data zatwierdzenia:

- 08.10.2013 r.

## **2. Opis zawodu**

### **2.1. Synteza zawodu**

Administrator systemów poczty elektronicznej utrzymuje ciągłość działania systemów pocztowych.

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

Administrator systemów poczty elektronicznej instaluje, konfiguruje i zarządza systemami poczty elektronicznej w firmach usługowych, produkcyjnych, instytucjach publicznych w celu zapewnienia środków bieżącej komunikacji elektronicznej użytkownikom systemów. Biegłe posługuje się komputerem i technologiami informacyjnymi. Zna zagadnienia związane z administracją systemami i serwerami pocztowymi oraz podstawy funkcjonowania sieci komputerowych i wybranych protokołów komunikacji elektronicznej. Potrafi jasno komunikować się z użytkownikami i współpracować przy rozwiązywaniu problemów. Śledzi aktualne informacje branżowe, w szczególności zaznajamia się na bieżąco z zagadnieniami bezpieczeństwa administrowanych przez siebie systemów poczty elektronicznej.

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

Miejszem pracy administratora systemów poczty elektronicznej może być przedsiębiorstwo dowolnej branży, instytucja lub urząd użytkujące systemy poczty elektronicznej. Administrator systemów poczty elektronicznej pracuje w pomieszczeniach biurowych, a dzięki zastosowaniu systemów komunikacji wewnętrznej możliwa jest również telepraca. Podstawowym i niezbędnym narzędziem pracy jest terminal komputerowy połączony z serwerem poczty i dostępem do Internetu. Wielogodzinna praca w pozycji siedzącej powoduje, że osoba pracująca na tym stanowisku narażona jest na choroby narządu ruchu (przede wszystkim zmiany zwyrodnieniowe odcinka szyjnego kręgosłupa) oraz zmiany w układzie kostno-stawowym (w szczególności w nadgarstkach). Istnieje również niebezpieczeństwo pojawienia się dolegliwości wzrokowych. Czas pracy jest często nienormowany lub zmianowy z koniecznością pełnienia dyżuru zdalnie.

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

Osoba wykonująca zawód administratora systemów poczty elektronicznej powinna wykazywać się zdolnością pracy w warunkach monotonicznych (czynności powtarzalne). Powinna posiadać zdolność koncentracji uwagi, cierpliwość oraz umiejętność planowania i ustalania priorytetów wykonywanych zadań. Jest to zawód wymagający zdolności analitycznych, dokładności, samodzielności, przewidywania długofalowych skutków własnych działań. Istotne w tym zawodzie są również umiejętności twórczego rozwiązywania problemów i podejmowania inicjatywy. Ze względu na częste kontakty z użytkownikami systemów oraz innymi członkami zespołu wymagana jest komunikatywność i umiejętność współpracy w zespole. Aby wykonywać zawód, należy stale samodzielnie poszerzać wiedzę oraz podnosić kwalifikacje zawodowe. Od pracownika wykonującego zadania administratora systemów poczty elektronicznej oczekuje się wysokiego poziomu etyki zawodowej, uczciwości i poszanowania zasad zachowania poufności. Przeciwwskazaniem do wykonywania zawodu są poważne wady wzroku. Administratorami systemów poczty elektronicznej mogą być osoby niepełnosprawne, np. niesłyszące lub poruszające się na wózkach inwalidzkich.

## **2.5. Wykształcenie i uprawnienia niezbędne do podjęcia pracy w zawodzie**

Do wykonywania zawodu administratora systemów poczty elektronicznej najczęściej wymagane jest wykształcenie średnie techniczne informatyczne lub średnie ogólnokształcące. Do samodzielnego wykonywania zadań zawodowych konieczna jest podstawowa znajomość języka angielskiego z uwzględnieniem specjalistycznego słownictwa związanego z informatyką.

## **2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, potwierdzenia/ /walidacji kompetencji**

Administrator systemów poczty elektronicznej ma możliwość rozwoju zawodowego poprzez samodoskonalenie, ukończenie kursów specjalistycznych dotyczących narzędzi i metod potwierdzonych certyfikatami. Dalsze kształcenie może wiązać się z ukończeniem studiów na kierunkach informatycznych. Posiadając kompetencje w zawodzie administratora systemów poczty elektronicznej, można pracować w zawodach pokrewnych, np.: 351301 Operator sieci komputerowych;

351401 Administrator stron internetowych; 351403 Pracownik pozycjonowania stron internetowych. Zawód wymaga ciągłego doskonalenia umiejętności.

## **2.7. Zadania zawodowe**

- Z1. Instalowanie i konfigurowanie oprogramowania systemu poczty elektronicznej (niezbędne kompetencje: Kz1, KzS).
- Z2. Zakładanie i konfigurowanie kont i grup użytkowników (niezbędne kompetencje: Kz1, Kz3, KzS).
- Z3. Weryfikowanie i utrzymywanie poprawności działania systemu poczty elektronicznej (niezbędne kompetencje: Kz1, Kz2, KzS).
- Z4. Zapewnianie bezpieczeństwa systemu poczty elektronicznej (niezbędne kompetencje: Kz2, KzS).
- Z5. Prowadzenie dokumentacji, dziennika administracyjnego, raportów z funkcjonowania systemu poczty elektronicznej (niezbędne kompetencje: Kz1, Kz2, KzS).
- Z6. Obsługiwanie zgłoszeń użytkowników poczty elektronicznej (niezbędne kompetencje: Kz1, KzS).
- Z7. Automatyzowanie rutynowych zadań za pomocą skryptów (niezbędne kompetencje: Kz3, KzS).
- Z8. Wdrażanie polityki zachowania bezpieczeństwa i prywatności informacji (niezbędne kompetencje: Kz2, KzS).
- Z9. Formułowanie zaleceń w celu zwiększenia wydajności poczty elektronicznej (niezbędne kompetencje: Kz1, KzS).
- Z10. Przestrzeganie przepisów BHP, ochrony ppoż., ergonomii i ochrony środowiska na stanowisku pracy (niezbędne kompetencje: Kz1, Kz2, Kz3, KzS).

## **2.8. Wykaz kompetencji zawodowych**

- Kz1 – Administrowanie kontami systemów poczty elektronicznej (potrzebne do wykonywania zadań: Z1, Z2, Z3, Z5, Z6, Z9, Z10).
- Kz2 – Utrzymywanie bezpieczeństwa systemów poczty elektronicznej (potrzebne do wykonywania zadań: Z3, Z4, Z5, Z8, Z10).
- Kz3 – Automatyzowanie obsługi systemów poczty elektronicznej (potrzebne do wykonywania zadań: Z2, Z7, Z10).
- KzS – Kompetencje społeczne (potrzebne do wykonywania zadań: Z1÷Z10).

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

Kompetencje zawodowe potrzebne do wykonywania zadań w zawodzie sugeruje się wykorzystać do opisu kwalifikacji na **poziomie 4** właściwym dla wykształcenia średniego w Europejskiej i Polskiej Ramie Kwalifikacji. Poziom ten jest uzasadniony miejscem usytuowania zawodu w Klasyfikacji zawodów i specjalności (grupa wielka 3 i jej odpowiednik w ISCED 2011).

Osoba wykonująca zawód administratora systemów poczty elektronicznej:

- 1) w zakresie wiedzy: zna i rozumie poszerzony zbiór podstawowych faktów, umiarkowanie złożonych pojęć i teorii oraz zależności w zawodzie administratora systemów poczty elektronicznej niezbędnych do administrowania kontami systemów poczty elektronicznej oraz utrzymywania bezpieczeństwa tych systemów, a ponadto zna w szerszym zakresie fakty, umiarkowanie złożone pojęcia, teorie i zależności między nimi w zakresie administrowania systemami poczty elektronicznej, zna podstawowe uwarunkowania prowadzonej działalności w branży informatycznej;
- 2) w zakresie umiejętności: wykonuje niezbyt złożone zadania w zawodzie administratora systemów poczty elektronicznej w części bez instrukcji, często w zmiennych warunkach; rozwiązuje niezbyt proste, w pewnej części nietypowe problemy, często w zmiennych warunkach dotyczące administrowania systemami poczty elektronicznej, uczy się samodzielnie w zorganizowanej formie, odbiera niezbyt złożone wypowiedzi, tworzy niezbyt złożone wypowiedzi dotyczące szerokiego zakresu zagadnień informatycznych, odbiera i formułuje czytelne wypowiedzi w języku obcym na poziomie umożliwiającym zrozumienie tekstu pisanego dla branży informatycznej.

### 3. Opis kompetencji zawodowych

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

**Wykonanie zadań zawodowych Z1, Z2, Z3, Z5, Z6, Z9, Z10 wymaga posiadania kompetencji zawodowej Kz1.**

#### 3.1. Administrowanie kontami systemów poczty elektronicznej Kz1

**Wiedza** – zna poszerzony zbiór podstawowych faktów, umiarkowanie złożonych pojęć i teorii oraz zależności między wybranymi zjawiskami przyrodniczymi, społecznymi i w sferze wytworów ludzkiej myśli, w działalności związanej z administrowaniem kontami systemów poczty elektronicznej, w szczególności zna:

- zasady i przepisy BHP, ochrony ppoż., ergonomii i ochrony środowiska, w szczególności w zakresie administrowania kontami systemów poczty elektronicznej;
- budowę protokołów poczty elektronicznej (np. POP3 – Post Office Protocol version 3, SMTP – Simple Mail Transfer Protocol, IMAP – Internet Message Access Protocol);
- specyfikę i budowę protokołów komunikacji internetowej (np. TCP/IP – Transmission Control Protocol/Internet Protocol, DNS – Domain Name System, HTTP – Hypertext Transfer Protocol);
- rodzaje i zasady działania systemów webowego dostępu do poczty elektronicznej;

**Umiejętności** – potrafi wykonać niezbyt złożone zadania, w części bez instrukcji, często w zmiennych warunkach; rozwiązać niezbyt proste, w pewnej części nietypowe problemy, często w zmiennych warunkach, w zakresie administrowania kontami systemów poczty elektronicznej, w szczególności potrafi:

- przestrzegać zasad i przepisów BHP, ochrony ppoż., ergonomii i ochrony środowiska, w szczególności w zakresie administrowania kontami systemów poczty elektronicznej;
- analizować nagłówki wiadomości i dzienniki zdarzeń systemów pocztowych;
- diagnozować i rozwiązywać problemy z dostarczaniem poczty na poziomie protokołów poczty elektronicznej i protokołów komunikacji internetowej;
- instalować i konfigurować systemy poczty elektronicznej (łącznie z rozwiązaniami anty-spamowymi, antywirusowymi i sieciową autoryzacją użytkowników);

- rodzaje i zasady działania systemów autoryzacji sieciowej (np. AD – Active Directory, OpenLDAP – Open Lightweight Directory Access Protocol);
- rodzaje, budowę, specyfikę i zasady działania systemów poczty elektronicznej;
- budowę, specyfikę, nomenklaturę związaną z dziennikami zdarzeń;
- rodzaje i zasady obsługi systemów rejestracji i obsługi zgłoszeń od użytkowników;
- język angielski na poziomie umożliwiającym zrozumienie technicznego tekstu pisanego.
- obsługiwać funkcje administracyjne aplikacji systemu poczty elektronicznej (administrowanie kontami użytkowników, politykami bezpieczeństwa i prywatności);
- obsługiwać serwerowe systemy operacyjne;
- instalować i konfigurować aktualizacje systemu;
- obsługiwać system do rejestracji i obsługi zgłoszeń od użytkowników;
- posługiwać się językiem angielskim w zakresie umożliwiającym czytanie i interpretowanie dokumentacji technicznej, artykułów i portali branżowych.

**Wykonanie zadań zawodowych Z3, Z4, Z5, Z8, Z10 wymaga posiadania kompetencji zawodowej Kz2.**

### **3.2. Utrzymanie bezpieczeństwa systemów poczty elektronicznej Kz2**

**Wiedza** – zna poszerzony zbiór podstawowych faktów, umiarkowanie złożonych pojęć i teorii oraz zależności między wybranymi zjawiskami przyrodniczymi, społecznymi i w sferze wytworów ludzkiej myśli, a ponadto w zakresie utrzymania bezpieczeństwa systemów poczty elektronicznej, w szczególności zna:

- zasady i przepisy BHP, ochrony ppoż., ergonomii i ochrony środowiska, w szczególności w zakresie utrzymania bezpieczeństwa systemów poczty elektronicznej;
- rozwiązania antyspamowe, antywirusowe i typu firewall;
- zasady bezpieczeństwa i prywatności informacji;
- systemy zarządzania kopiami zapasowymi danych;
- język angielski na poziomie umożliwiającym zrozumienie technicznego tekstu pisanego.

**Umiejętności** – potrafi wykonać niezbyt złożone zadania w części bez instrukcji, często w zmiennych warunkach, rozwiązać niezbyt proste, w pewnej części nietypowe problemy, często w zmiennych warunkach, w zakresie utrzymania bezpieczeństwa systemów poczty elektronicznej, w szczególności potrafi:

- przestrzegać zasad i przepisów BHP, ochrony ppoż., ergonomii i ochrony środowiska, w szczególności w zakresie utrzymania bezpieczeństwa systemów poczty elektronicznej;
- analizować i interpretować dzienniki zdarzeń systemów poczty elektronicznej i konfigurować narzędzia powiadamiania o zdarzeniach wyjątkowych i awariach;
- konfigurować systemy poczty elektronicznej w sposób zapewniający bezpieczeństwo i prywatność przesyłanych za ich pomocą wiadomości;
- przeglądać i interpretować wiadomości dotyczące bezpieczeństwa informacji oraz proponować zmiany;
- zarządzać systemami kopii zapasowych i weryfikować je;
- posługiwać się językiem angielskim w zakresie umożliwiającym czytanie i interpretowanie dokumentacji technicznej, artykułów i portali branżowych.

**Wykonanie zadań zawodowych Z2, Z7, Z10 wymaga posiadania kompetencji zawodowej Kz3.**

### **3.3. Automatyzowanie obsługi systemów poczty elektronicznej Kz3**

**Wiedza** – zna poszerzony zbiór podstawowych faktów, umiarkowanie złożonych pojęć i teorii oraz zależności między wybranymi zjawiskami przyrodniczymi, społecznymi i w sferze wytworów ludzkiej myśli, a ponadto w zakresie automatyzowania obsługi systemów poczty elektronicznej systemów poczty elektronicznej, w szczególności zna:

- zasady i przepisy BHP, ochrony ppoż., ergonomii i ochrony środowiska, w szczególności w zakresie automatyzowania obsługi systemów poczty elektronicznej;
- specyfikę i zasady działania systemów operacyjnych;
- aplikacje biurowe; języki skryptowe i możliwości ich wykorzystania do automatyzacji zadań;
- konfiguracje kont pocztowych;
- język angielski na poziomie umożliwiającym zrozumienie technicznego tekstu pisanego.

**Umiejętności** – potrafi wykonać niezbyt złożone zadania w części bez instrukcji, często w zmiennych warunkach, rozwiązać niezbyt proste, w pewnej części nietypowe problemy, często w zmiennych warunkach, w zakresie automatyzowania obsługi systemów poczty elektronicznej, w szczególności potrafi:

- przestrzegać zasad i przepisów BHP, ochrony ppoż., ergonomii i ochrony środowiska, w szczególności w zakresie automatyzowania obsługi systemów poczty elektronicznej;
- obsługiwać komputer oraz podstawowe i zaawansowane funkcje systemu operacyjnego;
- obsługiwać i konfigurować aplikacje biurowe oraz przeglądarki internetowe;
- opracowywać skrypty służące do automatyzacji rutynowych zadań związanych z obsługą systemów poczty elektronicznej;
- opracowywać skrypty służące do konfiguracji i operacji na koncie użytkownika;
- posługiwać się językiem angielskim w zakresie umożliwiającym czytanie i interpretowanie dokumentacji technicznej, artykułów i portali branżowych.

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

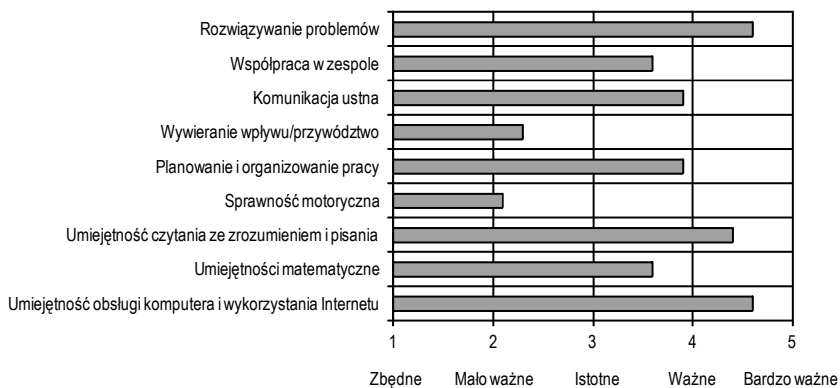
### **3.4. Kompetencje społeczne KzS:**

- pracuje samodzielnie i podejmuje współpracę w zorganizowanych warunkach pracy związanej z administrowaniem systemami poczty elektronicznej,
- ponosi odpowiedzialność za instalowanie, konfigurowanie oprogramowania systemów poczty elektronicznej oraz zapewnienie bezpieczeństwa tego systemu,
- ocenia wpływ swoich działań związanych z administrowaniem systemów poczty elektronicznej realizowanych w ramach współpracy zespołowej, ponosi odpowiedzialność za ich skutki,
- potrafi dostosować zachowanie do zmian w środowisku pracy przy administrowaniu kontami systemów poczty elektronicznej i utrzymaniu ich bezpieczeństwa.

## 4. Profil kompetencji kluczowych

Ocenę ważności kompetencji kluczowych dla zawodu administratora systemów poczty elektronicznej przedstawia rys. 1.

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



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu 351402 Administrator systemów poczty elektronicznej

## 5. Słownik

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