

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

Doradca klienta

(524902)



Pracownicy sprzedaży i pokrewni gdzie indziej nieklasyfikowani

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

Doradca klienta

(524902)

Pracownicy sprzedaży i pokrewni gdzie indziej nieklasyfikowani

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

Doradca klienta (524902)

© 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 [546]

Publikacja bezpłatna

Zdjęcie na okładce (źródło): <https://www.pwste.edu.pl/2018/10/05/doradca-klienta-indywidualnego>
[dostęp: 31.10.2018].



SPIS TREŚCI

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU | 3 |
| 1.1. Nazwa i kod zawodu (wg Klasyfikacji zawodów i specjalności)..... | 3 |
| 1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu..... | 3 |
| 1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD | 3 |
| 1.4. Notka metodologiczna, autorzy i eksperci opiniujący..... | 3 |
| 2. OPIS ZAWODU..... | 4 |
| 2.1. Synteza zawodu..... | 4 |
| 2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania..... | 4 |
| 2.3. Środowisko pracy (warunki pracy, maszyny i narzędzia pracy, zagrożenia, organizacja pracy)..... | 5 |
| 2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne..... | 6 |
| 2.5. Wykształcenie, tytuły zawodowe, kwalifikacje i uprawnienia niezbędne/preferowane do podjęcia pracy w zawodzie..... | 7 |
| 2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, awansu i potwierdzania kompetencji | 8 |
| 2.7. Zawody pokrewne | 8 |
| 3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE | 8 |
| 3.1. Zadania zawodowe | 8 |
| 3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Nawiązywanie i budowanie długotrwałych relacji z klientem ... | 9 |
| 3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Sprzedawanie produktów i usług | 9 |
| 3.4. Kompetencje społeczne..... | 10 |
| 3.5. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu..... | 11 |
| 3.6. Powiązanie kompetencji zawodowych z opisami poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji..... | 11 |
| 4. ODNIESIENIE DO SYTUACJI ZAWODU NA RYNKU PRACY I MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA ZAWODOWEGO..... | 11 |
| 4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie | 11 |
| 4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu | 12 |
| 4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów | 14 |
| 4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie..... | 14 |
| 5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW (ESCO) | 15 |
| 6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE | 15 |
| 7. SŁOWNIK POJĘĆ | 16 |
| 7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze) | 16 |
| 7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe) | 18 |

1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU

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

Doradca klienta 524902

1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu

- Asystent ds. wsparcia sprzedaży.
- Doradca klienta indywidualnego.
- Doradca przedsiębiorstw.
- Doradca serwisowy.
- Konsultant sprzedaży.
- Przedstawiciel.

1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD

W Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie:

- 5249 Sales workers not elsewhere classified.

Według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD 2007):

- Sekcja M – Działalność profesjonalna, naukowa i techniczna. Działalność firm centralnych, doradztwo związane z zarządzaniem.
- Sekcja S – Pozostała działalność usługowa. Pozostała indywidualna działalność usługowa.

1.4. Notka metodologiczna, autorzy i eksperci opiniujący

Notka metodologiczna

Opis informacji o zawodzie opracowano na podstawie:

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

Autorzy i eksperci opiniujący

Zespół Ekspercki:

- Marzena Wilczyńska – Szkoła Podstawowa nr 1, Olsztynek.
- Sławomir Wardzyński – Ekspert niezależny, Olsztynek.
- Magdalena Makać – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Magdalena Jackman – PBS sp. z o.o., Sopot.

Zespół ds. walidacji i jakości informacji o zawodzie:

- Małgorzata Domańska-Plichta – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Magdalena Jackman – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Iwona Kacak – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.
- Ryszard Pieńkowski – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Sebastian Stefański – PBS sp. z o.o., Sopot.

- Krzysztof Symela – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.
- Daria Świsulska – PBS sp. z o.o., Sopot.

Recenzenci:

- Beata Kiecana – Mary Kay Cosmetics Poland sp. z o.o. , Warszawa.
- Iwona Kątna – Notus Finance, Gdynia.

Panel ewaluacyjny – przedstawiciele partnerów społecznych:

- Jacek Śmiarowski – KWLM Inwestycje sp. z o.o., Gdańsk.
- Kinga Skiba – Firma Usługowa KSJ, Kinga Skiba, Sopot.

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

Doradca klienta, w oparciu o analizę potrzeb klienta, rekomenduje i sprzedaje produkty, usługi, rozwiązania dla interesantów indywidualnych i biznesowych.

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania

Opis pracy

Doradca klienta jest zawodem o charakterze usługowym. Celem doradcy klienta jest wsparcie kupującego w wyborze optymalnego rozwiązania, uwzględniającego jego potrzeby i oczekiwania.

Doradca klienta jest również odpowiedzialny za nawiązywanie i utrzymywanie długotrwałej, opartej na zaufaniu relacji z klientami oraz budowanie pozytywnego wizerunku firmy, którą reprezentuje.

Doradca klienta powinien posiadać umiejętności analizowania rynku pod kątem dostępnych ofert oraz zdolności łatwego nawiązywania i utrzymywania kontaktów z klientami, zarówno indywidualnymi, jak i biznesowymi.

Sposoby wykonywania pracy

Praca **doradcy klienta** polega m.in. na:

- identyfikowaniu i analizowaniu potrzeb klienta w celu przygotowania optymalnej oferty sprzedażowej dopasowanej do jego oczekiwań,
- doradzaniu i prezentowaniu klientowi wybranych propozycji produktów, usług lub technologii i rozwiązań (przygotowuje prezentacje),
- sporządzaniu raportów sprzedażowych⁵.

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

Miejscom pracy **doradcy klienta** mogą być pomieszczenia biurowe, np. w sklepach, punktach usługowych, instytucjach finansowych, salonach sprzedaży różnego rodzaju produktów. Może również świadczyć swoje usługi w terenie, spotykać się z klientami we wskazanych przez nich miejscach.

W zależności od miejsca wykonywania obowiązków i specyfiki branży, charakter pracy może być stacjonarny lub wymagać przemieszczania się (np. dojazd do klienta). Jest to zazwyczaj wielogodzinna praca w pozycji stojącej lub siedzącej, dlatego szczególnie ważne jest organizowanie jej zgodnie z zasadami BHP, ochrony ppoż. i wymaganiami ergonomii.

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

Wykorzystywane maszyny i narzędzia pracy

Doradca klienta w swojej pracy zawodowej wykorzystuje m.in.:

- urządzenia biurowe, takie jak: laptop, telefon, faks, drukarka, skaner,
- specjalistyczne programy komputerowe,
- samochód w przypadku dojazdu do klienta.

Organizacja pracy

Organizacja pracy **doradcy klienta** zależy od wielu czynników, m.in. od:

- branży, profilu firmy,
- typu obsługiwanego klienta (indywidualnego – częściej w punktach obsługi klienta; biznesowego – ze względu na rangę interesanta częściej występuje konieczność dojazdu do klienta),
- typu oferowanych usług.

Doradca klienta pracuje w stałych godzinach odpowiadających godzinom funkcjonowania firmy zatrudniającej pracownika lub w czasie nienormowanym, związanym z obsługą klienta w dogodnym dla niego terminie.

Praca jest samodzielna lub zespołowa, może być wykonywana pod nadzorem. Istnieje również możliwość realizowania przynajmniej części zadań zdalnie.

W pracy doradcy klienta bardziej liczą się efekty niż liczba przepracowanych godzin. Stąd też ma on z reguły sporą swobodę w ustalaniu czasu swojej pracy.

Zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pracy człowieka

Zagrożeniami dla zdrowia występującymi w zawodzie **doradcy klienta** są m.in.:

- obciążenie układu mięśniowo-szkieletowego,
- uszkodzenie narządu wzroku,
- przeciążenie narządów mowy,
- zaburzenia psychosomatyczne, w tym związane ze stresem i odpowiedzialnością,
- wyczerpanie emocjonalne i wypalenie zawodowe,
- wypadki komunikacyjne podczas docierania do miejsca spotkania z klientem i powrotu.

2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne

Wymagania psychofizyczne

Dla pracownika wykonującego zawód **doradca klienta** ważne są:

w kategorii wymagań fizycznych

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

w kategorii sprawności sensomotorycznych

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

w kategorii sprawności i zdolności

- dobra pamięć,
- łatwość wypowiedzania się w mowie i/lub w piśmie,
- łatwość przechodzenia z jednej czynności do drugiej,
- predyspozycje do postępowania z ludźmi,
- zdolność nawiązywania kontaktu z ludźmi,
- zdolność utrzymywania pozytywnych relacji z klientami,
- rozumowanie logiczne,
- zdolność koncentracji uwagi,
- radzenie sobie ze stresem,
- zdolność skutecznego negocjowania,
- wytrwałość,
- zdolność analizowania i systematyzowania złożonych problemów;

w kategorii cech osobowościowych

- elastyczność i otwartość na zmiany,
- samodzielność,
- samokontrola,
- asertywność,
- odporność na działanie pod presją czasu,
- punktualność,
- gotowość do tworzenia i podtrzymywania sieci kontaktów z klientami,
- komunikatywność,
- lojalność,
- dyskrecja,
- wysoka kultura osobista,
- dążenie do osiągnięcia celów,
- empatia.

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

Wymagania zdrowotne

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

W zawodzie **doradca klienta** wymagane są: dobry wzrok i słuch, sprawny aparat mowy (z uwagi na potrzebę nawiązywania relacji i komunikacji z klientami) oraz ogólna sprawność układu kostno-stawowego, umożliwiająca swobodne przemieszczanie się.

Przeciwwskazaniami do wykonywania zawodu są: wady wzroku i słuchu niepodlegające korekcji oraz wady wymowy w stopniu utrudniającym komunikowanie się. Znaczne upośledzenia narządów ruchu mogą utrudnić wykonywanie podstawowych czynności w profesji. Osoby z epilepsją, ze względu na specyfikę pracy, nie powinny wykonywać tego zawodu, ponieważ wiąże się ona z dużym stresem i napięciem, które mogłyby prowokować napady.

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

WAŻNE:

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

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

Wykształcenie niezbędne do podjęcia pracy w zawodzie

Obecnie (2018 r.) do podjęcia pracy w zawodzie **doradca klienta** preferowane jest wykształcenie średnie (liceum ogólnokształcące, technikum, szkoła policealna).

W zależności od branży, większe szanse na zatrudnienie będą miały osoby z określonym wykształceniem kierunkowym, np. ekonomicznym, samochodowym, budowlanym, spożywczym, które jest zgodne z asortymentem sprzedawanych produktów / usług w konkretnej firmie / instytucji.

W zależności od branży wymagane może być wykształcenie wyższe (najlepiej w kierunku zgodnym z rodzajem świadczonego doradztwa).

Dla podjęcia pracy w zawodzie **doradca klienta** bardzo istotne jest doświadczenie zawodowe, m.in. umiejętność budowania relacji z mediami, praktyka w sprzedaży i profesjonalnej obsłudze klienta.

Doradca klienta powinien poszerzać swoje kompetencje w zakresie znajomości produktu, wiedzy branżowej, technik sprzedaży oraz tzw. kompetencji miękkich, biorąc udział w szkoleniach organizowanych w przedsiębiorstwie zatrudniającym lub prowadzonych przez producentów towarów, dostawców usług lub zewnętrzne ośrodki szkoleniowe.

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

Podjęcie pracy w zawodzie **doradca klienta** ułatwia posiadanie:

- dyplomu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe w pokrewnych zawodach szkolnych,
- dyplomu ukończenia studiów I lub II stopnia na kierunkach, np.: prawo, zarządzanie, marketing, reklama, administracja lub ekonomia.

Dodatkowymi atutami przy zatrudnieniu doradcy klienta są:

- posiadanie prawa jazdy kategorii B,

- posiadanie certyfikatów i świadectw potwierdzających udział w szkoleniach tematycznych z zakresu doradztwa, jak również branżowych związanych ze specyfiką działalności danego przedsiębiorstwa / instytucji.
- znajomość biznesowego języka angielskiego, potwierdzona certyfikatem.

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

Zdobywając doświadczenie w pracy **doradcy klienta** oraz kończąc szkolenia branżowe, np. z zakresu budowania relacji z klientami, technik negocjacyjnych, technik sprzedaży, w zależności od branży, w której pracuje, możliwy jest jego awans na starszego doradcę klienta, kierownika działu czy regionalnego kierownika sprzedaży.

Dalszy rozwój zawodowy połączony jest często z koniecznością uzyskania wykształcenia wyższego.

Możliwości potwierdzania kompetencji

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

Okręgowe Komisje Egzaminacyjne oferują możliwość poświadczenia kompetencji zawodowych w zakresie kwalifikacji w zawodach szkolnych w zależności od wybranego profilu kształcenia.

Uczelnie wyższe, wydając dyplom ukończenia studiów I lub II stopnia, potwierdzają nabycie odpowiednio tytułu licencjata lub magistra np. na kierunkach: marketing, reklama lub ekonomia.

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 **doradca klienta** może rozszerzać swoje kompetencje zawodowe w zawodach pokrewnych:

| Nazwa zawodu pokrewnego zgodnie z Klasyfikacją zawodów i specjalności | Kod zawodu |
|--------------------------------------------------------------------------|------------|
| Pracownik centrum obsługi telefonicznej (pracownik call center) | 422201 |
| Osobisty doradca do spraw zakupów (personal shopper) | 516904 |
| Organizator obsługi sprzedaży internetowej | 524402 |
| Pośrednik usług medycznych | 524906 |

3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE

3.1. Zadania zawodowe

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

- Z1 Analizowanie potrzeb klienta.
- Z2 Analizowanie rynku produktów/ usług.
- Z3 Prezentowanie oferty dostosowanej do potrzeb klienta.
- Z4 Prowadzenie dokumentacji sprzedażowej.

3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Nawiązywanie i budowanie długotrwałych relacji z klientem

Kompetencja zawodowa Kz1: Nawiązywanie i budowanie długotrwałych relacji z klientem obejmuje zestaw zadań zawodowych Z1, Z2, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

| Z1 Analizowanie potrzeb klienta | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| WIEDZA – zna i rozumie: | UMIEJĘTNOŚCI – potrafi: |
| <ul style="list-style-type: none"> Zasady nawiązywania i utrzymywania relacji z klientem; Metody aktywnego słuchania; Psychologiczne typy klientów; Preferencje zakupowe klienta; Metody komunikacji z klientem; Zasady gromadzenia informacji o kliencie. | <ul style="list-style-type: none"> Budować pozytywne relacje z klientem; Zadawać pytania klientowi, aktywnie słuchać w celu uzyskania niezbędnych informacji od klienta; Analizować informacje na temat potrzeb, preferencji klienta, jego zachowania zakupowego; Identyfikować cechy wpływające na decyzje zakupowe klienta; Komunikować się z klientem w sposób dostosowany do jego potrzeb; Gromadzić i aktualizować informacje dotyczące preferencji klienta. |

| Z2 Analizowanie rynku produktów/ usług | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| WIEDZA – zna i rozumie: | UMIEJĘTNOŚCI – potrafi: |
| <ul style="list-style-type: none"> Źródła informacji o rynku, branży, konkurentach; Techniki analityczne oferty produktowej konkurentów np. <u>analiza SWOT</u>¹; Pojęcia: cena a <u>popyt</u>⁴ i <u>podaż</u>³; Obowiązującą ofertę produktową firmy. | <ul style="list-style-type: none"> Wyszukiwać informacje o rynku, trendach, konkurencji; Analizować słabe i mocne strony oferty produktowej konkurentów; Analizować rynek konkurencji pod względem takich cech, jak np.: cena produktu/usługi, dostępność, koszt dostawy i czas realizacji; Rozpoznawać podaż/popyt na rynku w zakresie wybranej grupy produktów; Sporządzić analizy marketingowe dla określonych produktów/ usług. |

3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Sprzedawanie produktów i usług

Kompetencja zawodowa Kz2: Sprzedawanie produktów i usług obejmuje zestaw zadań zawodowych Z3, Z4, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

| Z3 Prezentowanie oferty produktowej dostosowanej do potrzeb klienta | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| WIEDZA – zna i rozumie: | UMIEJĘTNOŚCI – potrafi: |
| <ul style="list-style-type: none"> Możliwości funkcjonalne, techniczne, <u>specyfikację produktową</u>⁶; Preferencje i oczekiwania klienta; Analizy marketingowe dla określonych produktów/ usług; Metody prezentacji oferty produktowej; | <ul style="list-style-type: none"> Analizować dostępne rozwiązania pod kątem dopasowania parametrów produktu do potrzeb klienta; Wybierać warianty oferty produktowej pod kątem oczekiwań klienta; Definiować potrzebne parametry produktowe; |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Specjalistyczne oprogramowanie do sporządzenia prezentacji produktów; • Techniki sprzedaży produktów i usług; • Zasady skutecznej komunikacji z klientem w zakresie prezentacji oferty produktowej; • Metody budowania wizerunku firmy; • Techniki wywierania wpływu i argumentowania; • Zasady etyki w biznesie; • Dokumentację sprzedaży produktów/ usług; • Metody pozyskiwania informacji zwrotnej od klienta. | <ul style="list-style-type: none"> • Przygotowywać <u>ofertę handlową</u>²; • Dostosowywać prezentację produktów/ usług do ich specyfiki oraz typu klienta; • Przygotowywać prezentację produktu z wykorzystaniem narzędzi informatycznych; • Dostosowywać sposób zachowania, ekspresji i wystawiania do poziomu akceptowanego przez klienta; • Doradzać oferty produktowe klientowi; • Uzasadniać swoje rekomendacje; • Budować pozytywny wizerunek firmy; • Prowadzić rozmowy telefoniczne; • Formułować komunikaty pisemne; • Argumentować rzeczowo wybór usługi lub produktu; • Przestrzegać zasad etyki w biznesie; • Zawierać umowę kupna/ sprzedaży z klientem; • Diagnozować stopień zadowolenia klienta. |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Z4 Prowadzenie dokumentacji sprzedażowej | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| WIEDZA – zna i rozumie: | UMIĘTNOŚCI – potrafi: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Zasady sporządzania dokumentów sprzedażowych oraz ofert cenowych; • Zasady dokumentowania sprzedaży produktów/ usług; • Zasady sporządzania raportów sprzedażowych; • Zasady obsługi niezbędnych programów komputerowych, baz danych, arkuszy kalkulacyjnych, edytorów tekstu; • Zasady archiwizowania dokumentów zgodnie z obowiązującymi zasadami prawa w zakresie archiwizacji. | <ul style="list-style-type: none"> • Sporządzać dokumenty sprzedażowe oraz oferty cenowe; • Powadzić niezbędną dokumentację dotyczącą ofert i sprzedaży; • Sporządzać raporty sprzedażowe; • Korzystać z programów komputerowych do sporządzania i archiwizowania dokumentacji sprzedażowej; • Archiwizować dokumentację zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa w zakresie archiwizacji. |

3.4. Kompetencje społeczne

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

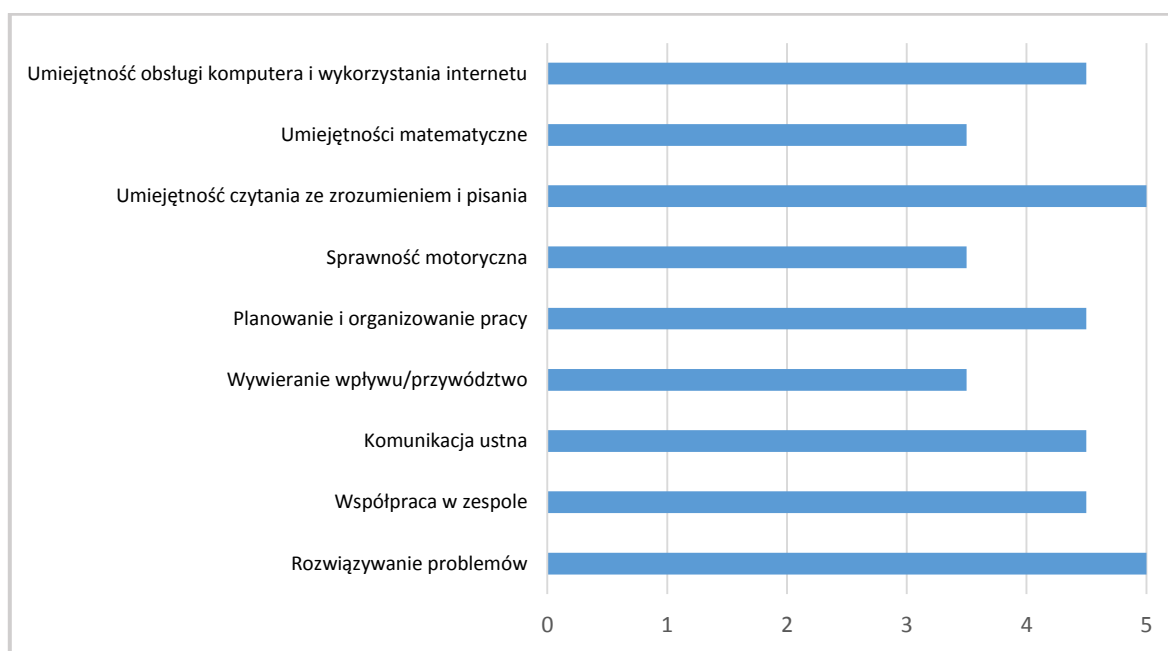
W szczególności pracownik jest gotów do:

- Ponoszenia odpowiedzialności za realizację swoich zadań wykonywanych w zakresie doradztwa na rzecz klienta.
- Dostosowywania zachowania do zmiennych okoliczności pracy.
- Dokonywania oceny swoich działań i ponoszenia odpowiedzialność za ich skutki.
- Pracy samodzielnej lub współdziałania w zespole w zakresie realizacji zadań w obszarze doradztwa.
- Dokonywania oceny swoich działań w ramach zespołów, w których uczestniczy i przyjmowania odpowiedzialności za ich skutki w zakresie doradztwa.
- Planowania, organizowania i realizowania doradztwa w wyznaczonym czasie.
- Komunikowania się z klientami poprzez skuteczne słuchanie, mówienie i pisanie.
- Kierowania się etyką i odpowiedzialnością w zakresie realizacji zadań związanych z zapewnianiem wsparcia dyrektorowi.

- Doskonalenia współpracy i komunikacji ze wszystkimi partnerami wewnętrznymi oraz zewnętrznymi, którzy uczestniczą w procesie sprzedaży produktów/ usług.

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 ważność kompetencji kluczowych dla zawodu **doradca klienta**.



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu **doradca klienta**

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 **doradca klienta** nawiązują do opisów poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji.

Opis zawodu, zadań zawodowych i wymagań kompetencyjnych może stanowić materiał informacyjny dla przygotowania (lub aktualizacji) opisu kwalifikacji wprowadzanych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (ZSK). Więcej informacji:

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

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

4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie

Możliwości zatrudnienia w zawodzie **doradca klienta** stwarzają liczne firmy i instytucje różnych branż. Zawód doradca klienta dotyczy sprzedaży produktów i usług, a proces sprzedaży i obsługi

klienta jest kluczowy dla większości firm, bez względu na branżę, stąd zapotrzebowanie na ten zawód jest duże.

Doradca klienta może pracować m.in.:

- we wszelkiego rodzaju przedsiębiorstwach prowadzących bezpośrednią sprzedaż swoich produktów i usług,
- w firmach prowadzących obsługę procesów sprzedaży na rzecz podmiotów zewnętrznych,
- w bankach i innych instytucjach finansowych,
- w salonach sprzedaży,
- w biurach nieruchomości,
- w agrobiznesie,
- na infoliniach w centrach obsługi klienta (call centre).

WAŻNE:

Zachęcamy do sprawdzenia dostępnych ofert pracy w **Centralnej Bazie Ofert Pracy**

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

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

Polecane źródła danych [dostęp: 31.10.2018]:

Ranking (monitoring) zawodów deficytowych i nadwyżkowych:

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

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

Barometr zawodów: <https://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 kandydatów do pracy w zawodzie **doradca klienta**.

Kompetencje przydatne do wykonywania zawodu można uzyskać, podejmując:

- kształcenie w szkole średniej w zawodach szkolnych o profilu np. ekonomicznym, samochodowym, budowlanym, spożywczym, który jest zgodny z asortymentem sprzedawanych produktów / usług w konkretnej firmie / instytucji,
- szkolenie w ramach kwalifikacyjnego kursu zawodowego w zakresie kwalifikacji w zawodach szkolnych w wybranym profilu, który jest zgodny z asortymentem sprzedawanych produktów / usług,
- studia I i/lub II stopnia na uczelni wyższej np. na kierunkach: marketing, reklama, ekonomia.

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

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

Kwalifikacje w zawodach szkolnych potwierdzają (również w trybie eksternistycznym) Okręgowe Komisje Egzaminacyjne.

Szkolenie

Pracodawcy we własnym zakresie prowadzą szkolenia dostosowane do specyfiki firmy i branży. Głównie dotyczą znajomości procedur wewnątrz firmy, produktów / usług oferowanych przez firmę, nauki języków obcych czy doskonalenia ich znajomości.

Możliwe jest również podnoszenie kompetencji **doradców klientów** poprzez udział w kursach i szkoleniach organizowanych przez zewnętrzne ośrodki szkoleniowe. Warto jednak dodać, że w przypadku gdy pracodawca nie zleca takiego szkolenia pracownikowi, a on sam chciałby się doszkalać, zwykle musi samodzielnie pokryć koszty szkolenia.

Przykładowa tematyka szkoleń może dotyczyć:

- rozwoju kompetencji organizacyjnych i komunikacyjnych,
- technik negocjacyjnych
- technik sprzedaży,
- asertywności,
- komunikatywności,
- tworzenia pozytywnego wizerunku,
- odporności na stres.

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

WAŻNE:

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

Polecane źródła danych [dostęp: 31.10.2018]:

Szkolnictwo wyższe:

www.wyberzstudia.nauka.gov.pl

Szkolnictwo zawodowe:

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

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

<https://zrp.pl>

Szkolenia zawodowe:

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

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

Inne źródła danych:

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

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

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

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

4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów

Obecnie (2018 r.) wynagrodzenie osób pracujących w zawodzie **doradca klienta** jest bardzo zróżnicowane. Średnie miesięczne wynagrodzenie w tym zawodzie wynosi 3300 zł brutto w przeliczeniu na jeden etat. Co drugi doradca klienta indywidualnego/detalicznego zarabia od 2600 zł do 4200 zł; wynagrodzenia doradców klienta biznesowego są z reguły istotnie wyższe. Ponadto szeroko stosowany jest prowizyjny system wynagradzania, uzależniony m.in. od:

- wielkości firmy i jej kapitału,
- branży i regionu, w którym działa firma,
- wykształcenia i stażu pracy osoby zatrudnionej,
- zakresu obowiązków i czasu realizacji zadania.

Pracownicy w zawodzie mogą również liczyć na świadczenia pozapłacowe. Do najczęściej stosowanych należą: prywatna opieka medyczna, telefony komórkowe, samochody służbowe, zajęcia sportowo-rekreacyjne.

WAŻNE:

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

Polecane źródła danych [dostęp: 31.10.2018]:

Wynagrodzenie w Polsce według danych GUS:

<http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/rynek-pracy/pracujacy-zatrudnieni-wynagrodzenia-koszty-pracy>

Przykładowe portale informujące o zarobkach:

<https://wynagrodzenia.pl/gus>

<https://wynagrodzenia.pl/kategoria/zarobki-na-stanowiskach-i-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 **doradca klienta** możliwe jest zatrudnienie osób z niepełnosprawnościami.

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

- z lekkimi zaburzeniami psychicznymi (02-P) np. depresją, pod warunkiem, że są pod stałą opieką lekarską i przyjmują leki,
- słabo słyszących (03-L), gdy stosują aparaty słuchowe zapewniające komunikację,
- z dysfunkcją narządu wzroku (04-O), pod warunkiem, że możliwa jest korekcja wady za pomocą szkieł lub takiego dostosowania stanowiska, aby stworzyć szansę wykonywania prac z odpowiednią dokładnością,
- poruszających się na wózkach inwalidzkich (05-R), pod warunkiem zniesienia barier architektonicznych,
- chorych na epilepsję (06-E), pod warunkiem, że ryzyko występowania ataków jest możliwe do określenia.

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 ZAWODÓW (ESCO)

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

Obecnie (2018 r.) klasyfikacja ESCO jest dostępna w 27 językach (w 24 językach UE, islandzkim, norweskim i arabskim) za pośrednictwem platformy ESCO:

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

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

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

6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE

Podstawowe regulacje prawne:

Stan prawny na dzień: 31.10.2018 r.

- 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, z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 31 marca 2017 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach (Dz. U. poz. 860, z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 13 marca 2017 r. w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego (Dz. U. poz. 622, z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 13 kwietnia 2016 r. w sprawie charakterystyk drugiego stopnia Polskiej Ramy Kwalifikacji typowych dla kwalifikacji o charakterze zawodowym – poziomy 1-8 (Dz. U. poz. 537).
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 7 sierpnia 2014 r. w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy oraz zakresu jej stosowania (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 227).

Literatura branżowa:

- Gut J., Haman W.: Psychologia szefa. Szef to zawód. Wyd. III. Wydawnictwo Helion, Gliwice 2015.
- Szczerba G.: Menadżer doskonały. Komunikacja. Wydawnictwo Złote Myśli, Gliwice 2013.

Zasoby internetowe [dostęp.31.10.2018]:

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

- ESKK Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu - instytucja edukacyjna zajmująca się kształceniem na odległość: <https://eskk.pl/kurs-sekretarka/program-kursu>
- Humanizacja pracy: <http://www.humanizacja-pracy.pl/witryna/index.htm>
- Marketing i Zarządzanie: <https://wnus.edu.pl/miz/pl/page/46>
- MDDP, Akademia Biznesu spółka komandytowa z siedzibą w Warszawie: <http://www.szkolenia-biznesowe.biz/kategoria/szkolenia-dla-asystentek>
- Miesięcznik Benefit, artykuł zredagowany przez Panią Monikę Brzezińską-Szetela – konsultantkę psychologii i komunikacji interpersonalnej: <http://www.miesiecznik-benefit.pl/index.php?Wiad=1763>
- 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>
- 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 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: <ul style="list-style-type: none"> – 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 poziomowi 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 | Analiza SWOT | Podstawowa metoda analizy strategicznej przedsiębiorstwa. Nazwa metody jest akronimem angielskich słów: strengths (mocne strony), weaknesses (słabe strony), opportunities (szanse potencjalne lub zaistniałe w otoczeniu), threats (zagrożenia prawdopodobne lub istniejące w otoczeniu). | https://mfiles.pl/pl/index.php/Analiza_SWOT [dostęp: 31.10.2018] |
| 2 | Oferta handlowa | Propozycja sprzedaży lub kupna towarów, albo usług, określająca istotne warunki przyszłej umowy kupna-sprzedaży. | https://mfiles.pl/pl/index.php/Oferta_handlowa [dostęp: 31.10.2018] |
| 3 | Podaż | Ilość dobra, jaką sprzedawcy są gotowi zaoferować przy różnym poziomie ceny oraz przy założeniu niezmienności innych elementów charakteryzujących sytuację na rynku. | https://mfiles.pl/pl/index.php/Poda%C5%BC [dostęp: 31.10.2018] |

| | | | |
|---|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | Popyt | To ilość dobra, jaką nabywcy są w stanie zakupić przy różnych poziomach ceny; zamiar i oferta kupna poparte odpowiednią sumą pieniędzy, jaką dysponuje ewentualny nabywca. | https://mfiles.pl/pl/index.php/Popyt [dostęp: 31.10.2018] |
| 5 | Raport sprzedażowy | Raport ilościowy, dotyczący bezpośrednio poziomu realizowanej sprzedaży i jakościowy, przedstawiający wskaźniki istotne z punktu widzenia klienta i zyskowności firmy. Powinien być dostosowany do specyfiki organizacji i odnosić się do założonych celów. Pozwala to na bieżąco kontrolować realizację firmowego planu sprzedaży na każdym szczeblu, poniesione koszty i wskaźniki rentowności. | https://www.dworaczynski.pl/raporty-sprzedazowe [dostęp: 31.10.2018] |
| 6 | Specyfikacja produktu | Podanie cech, które będzie posiadał dany produkt. | https://edu.trans.eu/sloownik/specyfikacja-produktu [dostęp: 31.10.2018] |

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.