

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

Inżynier sprzedaży (243301)



**Specjaliści do spraw sprzedaży (z wyłączeniem
technologii informacyjno-komunikacyjnych)**

**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

Inżynier sprzedaży (243301)

**Specjaliści do spraw sprzedaży (z wyłączeniem
technologii informacyjno-komunikacyjnych)**

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

Inżynier sprzedaży (243301)

© 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 [151]

Publikacja bezpłatna

Zdjęcie na okładce (źródło): <https://www.secnav.navy.mil/innovation/Pages/2017/04/SSCPAC3DPrinting.aspx> [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	9
3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE	9
3.1. Zadania zawodowe	9
3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Sprawowanie opieki nad klientami oraz realizowanie planów sprzedażowych	9
3.3. Kompetencje społeczne.....	11
3.4. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu.....	11
3.5. Powiązanie kompetencji zawodowych z opisami poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji.....	12
4. ODNIESIENIE DO SYTUACJI ZAWODU NA RYNKU PRACY I MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA ZAWODOWEGO.....	12
4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie	12
4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu	13
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	17
7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze)	17
7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe)	19

1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU

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

Inżynier sprzedaży 243301

1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu

- Inżynier do spraw rozwiązań sprzedażowych.
- Inżynier wsparcia technicznego sprzedaży.

1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD

W Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie:

- 2433 Technical and medical sales professionals (excluding ICT).

Według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD 2007):

- Sekcja G – Handel hurtowy i detaliczny; naprawa pojazdów samochodowych, włączając motocykle.

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 październiku 2018 r.,
- zebranych opinii od recenzentów, członków panelu ewaluacyjnego oraz zespołu ds. walidacji i jakości informacji o zawodach.

Autorzy i eksperci opiniujący

Zespół Ekspercki:

- Marcin Budzewski – Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa.
- Dariusz Drózd – Własna działalność gospodarcza, Poznań.
- Marcin Markowski – Polkomtel sp. z o. o., Warszawa.

Zespół ds. walidacji i jakości informacji o zawodzie:

- Zdzisław Czajka – Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa.
- Maciej Gruza – Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa.
- Urszula Jeruszka – Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa.
- Barbara Sajkiewicz – Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa.
- Krzysztof Symela – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.
- Ireneusz Woźniak – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.

Recenzenci:

- Joanna Mańkiewicz – Własna działalność gospodarcza, Stanisławów.
- Maciej Wieczorek – Umowa partnerska z Polkomtel sp. z o. o., Warszawa.

Panel ewaluacyjny – przedstawiciele partnerów społecznych:

- Magdalena Stalpińska – Konfederacja Lewiatan, Warszawa.
- Joanna Żukowska – Szkoła Główna Handlowa, Warszawa.

Data (rok) opracowania opisu informacji o zawodzie: 2018 r.

WAŻNE:

W tekście opisu informacji o zawodzie występują podkreślenia wybranych określeń wraz z indeksem górnym, który wskazuje numer definicji w słowniku branżowym w punkcie 7.2.

2. OPIS ZAWODU**2.1. Synteza zawodu**

Inżynier sprzedaży doradza klientowi w zakresie oferowanych rozwiązań technicznych i sprzętowych oraz prowadzi działalność handlową na określonym obszarze. Dodatkowo, zależnie od zakresu obowiązków, podróżuje po terenie i oferuje produkty firmy, dla której pracuje. Swoją wiedzę techniczną aktywnie wspiera dystrybutorów produktów firmy oraz przedstawicieli / opiekunów handlowych klientów biznesowych, a także kierowników produkcji w firmie, w której pracuje.

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania**Opis pracy**

Inżynier sprzedaży zajmuje się sprzedażą zaawansowanych naukowo i technologicznie produktów oraz kompleksowych rozwiązań technologicznych. W ramach swoich obowiązków zawodowych doradza dystrybutorom produktów oraz klientom, w jaki sposób najlepiej wykorzystać produkty lub usługi oferowane przez firmę, dla której pracuje.

Do zadań inżyniera sprzedaży należy m.in. badanie rynku³ pod kątem poszukiwania potencjalnych klientów, a także podtrzymywanie kontaktów z dotychczasowymi klientami, których odwiedza osobiście. Osoba zatrudniona w tym zawodzie przygotowuje również oferty handlowe, które zawierają zestawienie proponowanych produktów i usług oraz cennik dotyczący aktualnych promocji i rabatów. Realizując te zadania, inżynier sprzedaży określa w pierwszej kolejności potrzeby klientów¹⁵, a następnie proponuje im odpowiednie rozwiązania lub produkty. Dokonuje tego poprzez dostarczanie informacji na temat technicznych parametrów¹³ oferowanych produktów, a także zapewnienie doradztwa technicznego dotyczącego produktu, usługi lub serwisu gwarancyjnego¹⁸.

Inżynier sprzedaży również aktywnie uczestniczy w procesie negocjowania warunków kontraktów handlowych¹⁰. Przygotowuje między innymi wyceny²³ i kalkulacje kosztów⁸, bierze udział w rozmowach, a następnie realizuje zamówienia klientów.

Inżynier sprzedaży koordynuje całościową realizację kontraktu, dlatego też do jego obowiązków należy zajmowanie się napływającymi do firmy informacjami o nieprawidłowościach, czyli reklamacjami. W tym zakresie nadzoruje i wspomaga serwis techniczny¹⁹ firmy.

Z kolei w ramach pozyskiwania nowych klientów – odbiorców produktów i usług firmy – inżynier sprzedaży zajmuje się rozwojem i współpracą z sieciami dystrybutorów²⁰. W tym celu odwiedza potencjalnych nabywców, nadzoruje terminy i warunki dostaw oraz koordynuje przepływ korespondencji. W swojej pracy inżynier sprzedaży musi przestrzegać realizacji planu sprzedaży¹⁴, a także przygotowywać raporty¹⁶ i zestawienia sprzedaży.

Wykonywanie zawodu inżynier sprzedaży wymaga ciągłego uzupełniania wiedzy technicznej. Ważnym elementem pracy jest więc uczestniczenie oraz przeprowadzanie szkoleń technicznych oraz

warsztatów z przyszłymi użytkownikami systemów teleinformatycznych, a także branie udziału w targach, wystawach i pokazach branżowych.

Sposoby wykonywania pracy

Pracownik w zawodzie **inżynier sprzedaży** wykonuje pracę polegającą m.in. na:

- doradzaniu klientom w zakresie zamawianych produktów, sposobu ich kompletowania, instalacji, eksploatacji i serwisowania,
- kontaktowaniu się z potencjalnymi klientami, przygotowywaniu ofert handlowych i prezentowaniu produktów oraz usług,
- zdobywaniu informacji o potrzebach klientów w zakresie produktów i usług oferowanych przez firmę,
- prowadzeniu negocjacji handlowych,
- sprzedawaniu produktów firmy na obszarze jej działania,
- informowaniu klientów o harmonogramie dostaw i montażu zamówionych produktów,
- pilotowaniu dostaw do klientów,
- przekazywaniu problemów zgłaszanych przez klientów do działów technicznych,
- przekazywaniu informacji zwrotnej do klienta np. o planowanym czasie rozwiązania problemu itp.,
- rozwiązywaniu bieżących problemów technicznych klientów,
- analizowaniu rynku i możliwości wzrostu sprzedaży,
- uzupełnianiu wiedzy z dziedziny rozwiązań technicznych oferowanych przez firmę,
- uczestniczeniu w targach, sesjach i konferencjach organizowanych w celu promocji wyrobów firmy oraz szkoleniu personelu handlowego,
- organizowaniu lub zlecaniu akcji reklamowych produktów firmy,
- tworzeniu pozytywnego wizerunku firmy i jej produktów.

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

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

Warunki pracy

Praca w zawodzie **inżynier sprzedaży** odbywa się głównie w budynkach, zwłaszcza pomieszczeniach biurowych (we własnej firmie i u klientów). Praca w tym zawodzie wymaga bardzo intensywnych kontaktów z ludźmi, zarówno z pracownikami firmy, jak i klientami. Kontakty z klientami wymagają wyjazdów służbowych poza siedzibę firmy. Z tego względu dużą część czasu pracy inżynier sprzedaży spędza w samochodzie i środkach komunikacji publicznej. Zakres czynności inżyniera sprzedaży może także obejmować wizyty w halach produkcyjnych i na placach budowy, zarówno w swojej firmie, jak i u klientów. Czasami zachodzi więc konieczność wejścia np. na drabinę czy do kanałów.

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

Wykorzystywane maszyny i narzędzia pracy

Inżynier sprzedaży w działalności zawodowej wykorzystuje:

- komputer z typowym oprogramowaniem biurowym oraz specjalistycznym oprogramowaniem służącym do prowadzenia dokumentacji sprzedaży⁵, projektowania oraz prowadzenia bazy danych⁴,
- oprogramowania umożliwiającego korzystanie z internetu i komunikatorów⁹ umożliwiających prowadzenie spotkań on-line²¹,

- telefon,
- typowe urządzenia biurowe, takie jak drukarka i skaner,
- samochód osobowy.

Organizacja pracy

Pracę w zawodzie **inżynier sprzedaży** charakteryzują zmienne godziny pracy dostosowane do godzin pracy klienta i jego dyspozycyjności. Inżynier sprzedaży pracuje na indywidualnym, nadzorowanym stanowisku, jednak uczestniczy też w pracy zespołowej, np. gdy bierze udział w tworzeniu ofert dla klientów. Pracownik zatrudniony w tym zawodzie ma określony zakres zadań i wymiar godzin pracy. Nadzór kierownictwa dotyczy zazwyczaj wyboru głównych celów i zadań, a także okresowej kontroli realizacji planów. Część zadań to czynności powtarzające się cyklicznie, związane z przestrzeganiem obowiązujących schematów i procedur przetargowych.

Pozycję tego stanowiska w hierarchii organizacyjnej wyznacza struktura firmy, w której inżynier sprzedaży jest zatrudniony. Może on pełnić funkcję podwładnego, jak i kierownika, zwłaszcza w firmach, w których dział sprzedaży jest wyodrębnioną komórką organizacyjną.

Zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pracy człowieka

Inżynier sprzedaży nie jest narażony na występowanie specyficznych zagrożeń dla zdrowia, w jego pracy występują jednak czynniki uciążliwe, takie jak konieczność długotrwałego siedzenia w wymuszonej pozycji przed komputerem (może to powodować bóle pleców lub drętwienie karku) oraz korzystania ze sztucznego oświetlenia (wiąże się z ryzykiem powstania wady wzroku). Osoba zatrudniona w tym zawodzie podczas wizyt w halach produkcyjnych czy na placach budowy może być również narażona na hałas generowany przez maszyny, zapylenie czy kontakt z substancjami chemicznymi.

2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne

Wymagania psychofizyczne

Dla pracownika wykonującego zawód **inżynier sprzedaży** ważne są m.in.:

w kategorii wymagań fizycznych

- ogólna wydolność fizyczna,
- sprawność narządu wzroku,
- sprawność narządu słuchu,
- sprawność narządów równowagi;

w kategorii sprawności sensomotorycznych

- ostrość słuchu,
- ostrość wzroku,
- rozróżnianie barw,
- koordynacja wzrokowo-ruchowa,
- widzenie stereoskopowe (widzenie głębi umożliwiające ocenę odległości),
- spostrzegawczość,
- zręczność rąk,
- zręczność palców,
- zmysł równowagi;

w kategorii sprawności i zdolności

- zdolność koncentracji uwagi,
- uzdolnienia techniczne,
- łatwość wypowiadania się w mowie i w piśmie,

- zdolność nawiązywania kontaktu z ludźmi,
- zdolność skutecznego przekonywania;

w kategorii cech osobowościowych

- gotowość do tworzenia i podtrzymywania sieci kontaktów z klientami,
- komunikatywność,
- operatywność i skuteczność,
- rzetelność,
- dokładność,
- elastyczność i otwartość na zmiany,
- samodzielność,
- samokontrola,
- wysoka kultura osobista,
- dążenie do osiągnięcia celów,
- gotowość do ustawicznego uczenia się oraz dzielenia się wiedzą,
- zainteresowania techniczne.

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

Wymagania zdrowotne

Praca w zawodzie **inżynier sprzedaży** zazwyczaj nie powoduje szczególnego obciążenia fizycznego. Stan zdrowia pracownika powinien jednak umożliwiać prowadzenie samochodu. Ze względu na intensywne kontakty z ludźmi, przeszkodę w zatrudnieniu mogą stanowić wady słuchu oraz wady wymowy.

Charakter pracy wymaga pełnej sprawności funkcji poznawczych, stąd zaburzenia psychiczne oraz obniżona sprawność umysłowa stanowią przeciwwskazania do wykonywania pracy. Szczegółowe wymagania zależą od branży, w której działa przedsiębiorstwo zatrudniające inżyniera sprzedaży oraz specyfiki klientów. Obecność w halach produkcyjnych czy na placach budowy może wymagać np. sprawności kończyn dolnych, umożliwiającej swobodne przemieszczanie się w różnorodnych warunkach.

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

Do podjęcia pracy w zawodzie **inżynier sprzedaży** preferowane jest wykształcenie wyższe techniczne o specjalizacji dostosowanej do specyfiki przedsiębiorstwa i branży, w której działa pracodawca, np. automatyka¹ i robotyka¹⁷, elektronika⁶ i telekomunikacja²², informatyka, mechanika¹¹, budownictwo, inżynieria materiałowa⁷ itd.

Ponadto wykształcenie przydatne do podjęcia pracy w zawodzie można uzyskać na studiach podyplomowych z zakresu marketingu i sprzedaży oraz podejmując naukę na studiach doktoranckich. Pracodawcy zwracają również uwagę na doświadczenie kandydatów pozyskane w pracy na podobnym stanowisku oraz kompetencje społeczne, pozwalające na efektywne realizowanie powierzonych obowiązków.

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

W zawodzie **inżynier sprzedaży** nie są wymagane tytuły zawodowe, kwalifikacje czy uprawnienia zawodowe. Pracodawcy z reguły oczekują od kandydatów:

- wykształcenia wyższego,
- doświadczenia zawodowego w obszarze sprzedaży,
- doświadczenia w pracy z klientem,
- komunikatywności i szeroko rozumianych zdolności interpersonalnych,
- znajomości branży i rynku odbiorców,
- posiadania prawa jazdy kategorii B,
- biegłej obsługi oprogramowania biurowego oraz oprogramowania służącego do projektowania.

Dodatkowymi atutami przy zatrudnieniu są:

- dyplomy poświadczające ukończenie szkoleń specjalistycznych,
- certyfikaty potwierdzające znajomość języków obcych,
- znajomość technik negocjacyjnych i technik wywierania wpływu.

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

Najbardziej typową ścieżką kariery zawodowej w zawodzie **inżynier sprzedaży** jest awans na wyższe stanowisko w pionie handlowym. Możliwości awansu zależą od struktury organizacyjnej przedsiębiorstwa oraz podziału obowiązków pomiędzy poszczególnymi stanowiskami. Awansowanie na coraz wyższe stanowiska pracy uzależnione jest od posiadanych kwalifikacji, doświadczenia zawodowego i przede wszystkim od osiągniętych wyników sprzedaży.

Rozwój zawodowy może być związany z objęciem nadzoru nad kontaktami z kluczowymi klientami, koordynowaniem pracy grupy handlowców lub też zarządzaniem działem handlowym. Inżynier sprzedaży może zatem objąć stanowiska kierownika do spraw kluczowych klientów, kierownika do spraw sprzedaży, kierownika regionu, regionalnego kierownika do spraw sprzedaży, dyrektora działu sprzedaży.

Pracownik w tym zawodzie może także założyć własną działalność gospodarczą i świadczyć usługi dla klientów indywidualnych oraz instytucjonalnych.

Możliwości potwierdzania kompetencji

Obecnie (2018 r.) w zawodzie **inżynier sprzedaży** istnieje możliwość potwierdzania kompetencji zawodowych w ramach edukacji formalnej w szkołach wyższych (studia I i II stopnia) oraz na studiach podyplomowych, na kierunkach uwzględniających w programie nauki zagadnienia poświęcone profilowi działalności pracodawcy oraz marketingu i handlu.

Osoba pracująca w tym zawodzie może również otrzymać nieformalne certyfikaty potwierdzające ukończenie szkoleń i kursów z zakresu pracy z klientem, sprzedaży, kompetencji językowych oraz certyfikacje producentów urządzeń i dostawców systemów informatycznych.

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 **inżynier sprzedaży** może rozszerzać swoje kompetencje zawodowe w zawodach pokrewnych:

Nazwa zawodu pokrewnego zgodnie z Klasyfikacją zawodów i specjalności	Kod zawodu
Dyrektor sprzedaży	112014
Kierownik do spraw sprzedaży	122102
Regionalny kierownik sprzedaży	122106
Specjalista do spraw organizacji i rozwoju sprzedaży	242228
Specjalista do spraw sprzedaży	243305
Inżynier sprzedaży technologii i usług teleinformatycznych	243401
Specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych	243402

3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE

3.1. Zadania zawodowe

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

- Z1 Monitorowanie otoczenia przedsiębiorstwa¹², prowadzenie bazy danych klientów oraz aktywne poszukiwanie nowych klientów.
- Z2 Przygotowywanie ofert handlowych.
- Z3 Koordynowanie realizacji kontraktów.
- Z4 Zapewnianie wsparcia technicznego dla klientów.
- Z5 Przygotowywanie raportów i zestawień sprzedaży.

3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Sprawowanie opieki nad klientami oraz realizowanie planów sprzedażowych

Kompetencja zawodowa Kz1: Sprawowanie opieki nad klientami oraz realizowanie planów sprzedażowych obejmuje zestaw zadań zawodowych Z1, Z2, Z3, Z4, Z5, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z1 Monitorowanie otoczenia przedsiębiorstwa, prowadzenie bazy danych klientów oraz aktywne poszukiwanie nowych klientów	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Charakterystykę rynku, na którym działa przedsiębiorstwo; - Mocne i słabe strony przedsiębiorstwa, które reprezentuje; - Obszary i okoliczności, w których istnieje największa szansa na pozyskanie nowych klientów; - Oprogramowanie komputerowe pozwalające gromadzić dane na temat klientów (oprogramowanie typu CRM – customer relationship management); - Zasady grupowania klientów ze względu na lokalizację, czas współpracy z przedsiębiorstwem itp.	- Interpretować dane i wskaźniki ekonomiczne dotyczące rynku, na którym działa przedsiębiorstwo; - Wykorzystywać mocne strony przedsiębiorstwa podczas nawiązywania kontaktu z nowym, potencjalnym klientem; - Zmieniać odpowiednio obszary swoich poszukiwań w zależności od trendu, jaki w danym momencie panuje w sektorze w celu pozyskania nowych klientów; - Posługiwać się oprogramowaniem komputerowym typu CRM; - Grupować klientów oraz analizować bazy danych i wykorzystywać je do klasyfikowania potencjalnych klientów.

Z2 Przygotowywanie ofert handlowych

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Ofertę handlową przedsiębiorstwa; - Ogólną strategię i metody sprzedażowe charakterystyczne dla przedsiębiorstwa; - Stan bieżący magazynu (dostępność produktów); - Zasady tworzenia ofert handlowych; - Proces tworzenia umów, wszystkie dane i dokumenty niezbędne do ich zawarcia zarówno ze strony przedsiębiorstwa, jak i ze strony klientów.	- Przedstawiać w jasny, przejrzysty sposób ofertę przedsiębiorstwa; - Sprzedawać produkty; - Komunikować się z pracownikami magazynu, aby na bieżąco korygować status produktów w zakresie ich dostępności; - Przygotowywać oferty handlowe, które zawierają zestawienie proponowanych produktów, usług i cennik, a także dane dotyczące aktualnych promocji i rabatów; - Opracowywać i przygotować odpowiednie dokumenty niezbędne do zawarcia umów z klientami.

Z3 Koordynowanie realizacji kontraktów

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Firmowy system sprzedaży – działanie procesu zamawiania i dostarczania produktów i usług; - Kolejność i długość trwania procedur wykonywanych przez magazyn i dział wysyłki; - Problemy i potrzeby zgłaszane przez klientów; - Zakres obowiązków pozostałych działów przedsiębiorstwa; - Zasady przeprowadzania procesu reklamacji.	- Uzyskiwać informacje od działu odpowiedzialnego za wysyłkę / wydanie produktu lub realizację usługi; - Przesyłać informacje do klientów drogą elektroniczną lub telefonicznie, w tym informować klientów o ewentualnych opóźnieniach lub innych zmianach związanych z ich zamówieniem; - Zapewniać klientom doradztwo techniczne dotyczące zgłaszanych problemów - Współpracować z pozostałymi działami przedsiębiorstwa; - Nadzorować proces reklamacji.

Z4 Zapewnienie wsparcia technicznego dla klientów

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Parametry techniczne oferowanych produktów i rozwiązań technologicznych; - Zasady działania oferowanych produktów i rozwiązań technologicznych; - Schemat zależności pomiędzy elementami składowymi produktu lub usługi oraz zasady ich działania; - Usługi powiązane z dostarczaniem produktami (montaż, serwis itp.); - Obowiązki działów odpowiedzialnych za wsparcie techniczne klienta w przedsiębiorstwie; - Zasady tworzenia ścieżek postępowania na wypadek awarii produktu.	- Doradzać klientom, w jaki sposób najlepiej wykorzystać produkty i rozwiązania technologiczne; - Weryfikować działanie elementów składowych produktu lub usługi; - Ułożyć ścieżkę postępowania na wypadek awarii produktu lub usługi obejmującą poszczególne elementy składowe; - Koordynować usługi powiązane z dostarczaniem produktów (montaż, serwis itp.); - Współpracować z działami odpowiedzialnymi za wsparcie techniczne; - Nadzorować przebieg postępowania w przypadku awarii produktu.

Z5 Przygotowywanie raportów i zestawień sprzedaży

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Zasady raportowania obowiązujące w przedsiębiorstwie; • Strukturę raportów sprzedażowych – jakie dane mają być w nich zawarte; • Wskaźniki, które zawarte są w raportach sprzedażowych (koszt pozyskania klienta, wartość klienta, rentowność transakcji itp.); • Zasady prowadzenia prezentacji.	• Przygotowywać raporty zgodnie z przyjętymi standardami; • Opracowywać raporty sprzedażowe; • Wybierać odpowiednie wskaźniki i ujmować je w odpowiednich dla danego raportu ramach czasowych; • Dokonywać prezentacji osiągniętych wyników.

3.3. Kompetencje społeczne

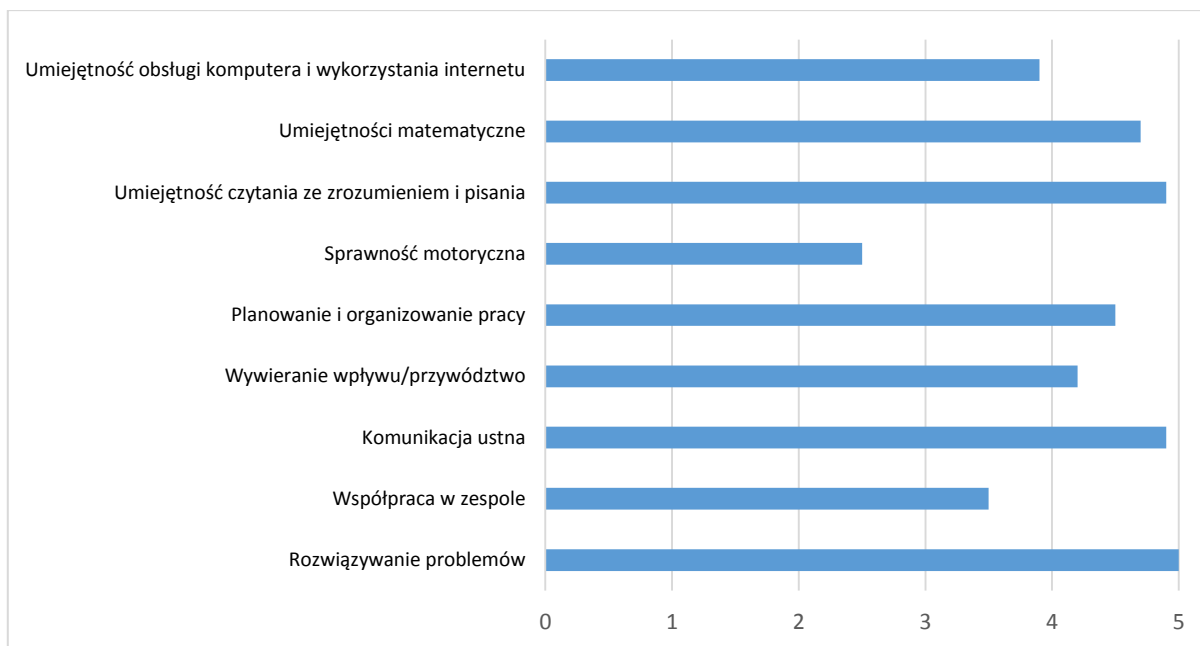
Pracownik w zawodzie **inżynier sprzedaży** powinien posiadać kompetencje społeczne niezbędne do prawidłowego i skutecznego wykonywania zadań zawodowych.

W szczególności pracownik jest gotów do:

- Przyjmowania odpowiedzialności za rolę społeczną, jaką odgrywa, w szczególności w kontekście wpływu na ostateczne decyzje klientów.
- Przestrzegania określonych w standardach etycznych i normach zawodowych zasad uczciwości, rzetelności, poufności w realizacji planów sprzedażowych.
- Wykazywania empatii i asertywności w relacjach z klientami i współpracownikami.
- Zabiegania o informację zwrotną od klientów.
- Dystansowania się od własnych przyzwyczajęń i schematów działania, w tym od prowadzenia z klientami dialogu na temat wartości, przekonań, wizji i reguł współpracy oraz światopoglądu.
- Wspierania klientów w poznaniu i zrozumieniu oferty handlowej oraz zasad współpracy.
- Oceniania i korekty własnych postaw i zachowań, w tym do ciągłego przeglądu własnych osiągnięć i oddziaływania na klientów.
- Rozwijania kompetencji osobistych i zawodowych, w tym ustawicznego aktualizowania i podwyższania swoich kompetencji sprzedażowych oraz aktualizowania znajomości oferty handlowej przedsiębiorstwa.

3.4. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu

Pracownik powinien mieć zdolność właściwego wykonywania zadań zawodowych i predyspozycje do rozwoju zawodowego. Dlatego wymaga się od niego odpowiednich kompetencji kluczowych. Zostały one zilustrowane w formie profilu (rys. 1) ukazującego wagę kompetencji kluczowych dla zawodu **inżynier sprzedaży**.



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu inżynier sprzedaży

Uwaga:

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

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

Kompetencje zawodowe pracownika w zawodzie **inżynier sprzedaży** 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

W zawodzie **inżynier sprzedaży** (w 2018 r.) dostępnych jest wiele ofert pracy, zwłaszcza w regionach rozwiniętych gospodarczo, w których funkcjonują centrale przedsiębiorstw oraz firmy działające w obszarze **B2B**² (sektor wymiany informacji, towarów i usług między podmiotami gospodarczymi: producentami, dostawcami, hurtownikami, odbiorcami instytucjonalnymi).

Inżynier sprzedaży może być zatrudniony w firmach, hurtowniach oraz zakładach produkcyjnych przemysłu farmaceutycznego, kosmetycznego, komunikacyjnego itd. zajmujących się złożonymi produktami technicznymi i ich obsługą. Osoba zatrudniona w tym zawodzie może także znaleźć zatrudnienie bezpośrednio w firmach produkcyjnych lub zajmujących się dystrybucją wyrobów (np. dużych hurtowniach artykułów przemysłowych).

Osoba pracująca w tym zawodzie może także założyć własną działalność gospodarczą.

WAŻNE:

Zachęcamy do sprawdzenia dostępnych ofert pracy w **Centralnej Bазie 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 (w 2018 r.) w Polsce kształcenie w zawodzie **inżynier sprzedaży** w ramach edukacji formalnej odbywa się w szkołach wyższych na studiach I i II stopnia o profilu technicznym związanym z profilem firmy, w której pracuje oraz na studiach podyplomowych, związanych z marketingiem i handlem.

Szkolenie

Inżynier sprzedaży może doskonalić swoją wiedzę i umiejętności, biorąc udział w szkoleniach organizowanych przez:

- publiczne i niepubliczne szkoły wyższe oraz prywatne firmy edukacyjne,
- przedsiębiorstwa produkcyjne (szkolenia głównie na potrzeby swoich pracowników i kandydatów do pracy).

Szkolenia takie mogą dotyczyć np. technik sprzedaży, marketingu czy nowych technologii dostępnych na rynku, w którym funkcjonuje dane przedsiębiorstwo.

Organizatorzy tych szkoleń poświadczają uzyskane przez uczestników kompetencje stosownymi certyfikatami/zaświadczeniami. Inżynier sprzedaży może również doskonalić swoją wiedzę i umiejętności samodzielnie, korzystając ze specjalistycznej literatury oraz czasopism branżowych.

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.wybierzstudia.nauka.gov.pl

Szkolnictwo zawodowe:

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

<http://doradztwo.ore.edu.pl/wybieram-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 **inżynier sprzedaży** jest bardzo zróżnicowane. Wynika to z faktu, że wynagrodzenie całkowite składa się z części stałej i zmiennej, która jest prowizją od sprzedaży. Miesięczne zarobki inżyniera sprzedaży kształtują się często w granicach od 5000 zł do 10000 zł brutto i więcej, bez uwzględnienia premii, prowizji czy bonusów uzależnionych od wyników sprzedaży. Poziom wynagrodzeń osób wykonujących zawód inżynier sprzedaży uzależniony jest także od:

- regionu zatrudnienia,
- branży,
- rodzaju pracodawcy,
- stażu pracy i osiągniętych wyników.

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-szczeblach>

<https://sedlak.pl/raporty-placowe>

<https://zarobki.pracuj.pl>

<https://www.forbes.pl/ogolnopolskie-badanie-wynagrodzen>

<https://www.kariera.pl/wynagrodzenia>

4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie

W zawodzie **inżynier sprzedaży** możliwe jest zatrudnienie osób niepełnosprawnych. Warunkiem niezbędnym jest identyfikacja indywidualnych barier, dostosowanie pod względem technicznym i organizacyjnym warunków środowiska oraz stanowiska pracy do potrzeb zatrudnienia osób:

- z dysfunkcjami kończyn górnych (05-R), które nie wykluczają możliwości obsługi komputera i swobodnego przemieszczania się,
- z dysfunkcjami narządu wzroku (04-O), które mogą być skorygowane szklami optycznymi lub soczewkami kontaktowymi,
- z dysfunkcjami narządu słuchu (03-L), które mogą być skorygowane aparatem słuchowym (w przypadku co najmniej jednego ucha) w sposób umożliwiający swobodne porozumiewanie się.

Zawód ten nie może być wykonywany przez osoby z niepełnosprawnością wykluczającą możliwość swobodnych kontaktów z innymi ludźmi oraz niepełnosprawnością intelektualną, która może być przeszkodą do wykonywania pracy zgodnie z oczekiwaniami pracodawcy oraz klientów. Charakter pracy, a przede wszystkim kontakty interpersonalne, powodują, iż znaczące wady wymowy również mogą stanowić przeciwwskazanie do pracy w tym zawodzie.

WAŻNE:

Decyzja o zatrudnieniu osoby z jakimkolwiek rodzajem niepełnosprawności może być podjęta wyłącznie po indywidualnej konsultacji z lekarzem medycyny pracy.

5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW (ESCO)

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

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

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

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

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

6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE

Podstawowe regulacje prawne:

Stan prawny na dzień: 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 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 683, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 2070).
- Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 798, 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.).

- Ustawa z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 419, 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:

- Deszczyński B., Mielcarek P.: Nieciągłości w procesie zarządzania szansami sprzedaży w branży motoryzacyjnej. Marketing i Rynek, Poznań 2015.
- Gitomer J.: Biblia handlowca. Najbogatsze źródło wiedzy o sprzedaży, Onepress, Gliwice 2005.
- Holmes Ch.: Zarządzanie sprzedażą. MT Biznes, Warszawa 2010.
- Kalińska-Kula M.: Determinanty skutecznych negocjacji biznesowych. Problemy zarządzania, finansów i marketingu nr 39, 2015.
- Mróz M.: Podejścia do zarządzania cenami i sprzedażą w firmach handlowych z branży FMCG. „Przegląd Nauk Ekonomicznych” nr 28, 2018.
- Niewiadomski P.: Menedżer sprzedaży-model kluczowych kompetencji a efektywność działań. „Marketing i Rynek” nr 9, 2009.
- Sobczyk G. (red.): Zarządzanie sprzedażą w przedsiębiorstwie handlowym i usługowym. Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2010.
- Tracy B.: Skuteczne metody sprzedaży. Muza, Warszawa 2010.

Zasoby internetowe [dostęp: 31.10.2018]:

- Baza danych standardów kwalifikacji/kompetencji zawodowych i modułowych programów szkoleń: <ftp://kwalifikacje.praca.gov.pl>
- Informacje o wymaganych kompetencjach i zadaniach zawodowych: https://www.praca.pl/poradniki/lista-stanowisk/sprzedaz-obsługa-klienta/inzynier-ds-sprzedazy_pr-667.html
- Informacje o wymaganych kompetencjach i zadaniach zawodowych: <https://strefainzyniera.pl/arttykul/545/inzynier-sprzedazy>
- 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: – 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	Automatyka	Dział nauki i techniki zajmujący się urządzeniami sterującymi procesami technologicznymi bez udziału człowieka.	https://sjp.pwn.pl/slowniki/automatyka.html [dostęp: 31.10.2018]
2	B2B (z ang. „Business To Business”)	B2B to ogólne określenie wszystkich kontaktów (transakcji, zamówień, zapytań) pomiędzy przedsiębiorstwami działającymi w gospodarce w ramach działalności operacyjnej i inwestycji (producenci, hurtownicy, dostawcy, sprzedawcy, sklepy) realizowanych z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej (internet, e-mail).	https://mfiles.pl/pl/index.php/B2B [dostęp: 31.10.2018]
3	Badanie rynku	Badanie rynku to gromadzenie informacji o zjawiskach, czynnikach i procesach rynkowych, ich genezie, stanie aktualnym i tendencjach rozwojowych. Uwzględnia się w nich wszystkie elementy rynku, podaż, popyt, cenę.	http://www.ekonom.info/18-badanie_ryнку [dostęp: 31.10.2018]
4	Baza danych	Zbiór wzajemnie powiązanych danych przechowywanych w pamięci komputerów i wykorzystywanych przez programy użytkowe instytucji lub organizacji wraz z oprogramowaniem umożliwiającym definiowanie, wykorzystywanie i modyfikowanie tych danych.	https://encyklopedia.pwn.pl/haslo/baza-danych;3875256.html [dostęp: 31.10.2018]
5	Dokumentacja sprzedaży	Zbiór dokumentów obejmujących co najmniej oferty sprzedaży, zamówienia, umowy, dokumentację rozchodu sprzedanych składników majątku, dokumentację rozliczeniową, którą stanowi faktura VAT, korygujące faktury VAT, rachunki uproszczone, korygujące rachunki uproszczone, dokumentację utargów gotówkowych, ewidencje pomocnicze w miejscu dokonywania sprzedaży.	http://www.zs2.jastrzebie.pl/hotelarze/dokumenty_zakupu_i_sprzeday.html [dostęp: 31.10.2018]
6	Elektronika	Dziedzina techniki i nauki zajmująca się obwodami elektrycznymi zawierającymi, obok elementów elektronicznych biernych, elementy aktywne, takie jak lampy próżniowe, tranzystory i diody. W obwodach takich można wzmacniać słabe sygnały dzięki nieliniowym charakterystykom elementów czynnych.	http://www.wat.edu.pl/portfolio/elektronika-i-telekomunikacja [dostęp: 31.10.2018]
7	Inżynieria materiałowa	Nauka i technika zajmująca się własnościami materiałów.	https://sjp.pwn.pl/slowniki/inzynieria%20materiałowa.html [dostęp: 31.10.2018]

8	Kalkulacja kosztów	Ogół czynności obliczeniowych zmierzających do ustalenia jednostkowego kosztu wytworzenia przedmiotu kalkulacji, którym może być produkt lub usługa.	http://www.profesor.pl/mat/pd1/pd1_nawrocka_rybacka_030304.pdf [dostęp: 31.10.2018]
9	Komunikator	Program komputerowy pozwalający na przysyłanie natychmiastowych komunikatów pomiędzy dwoma lub więcej komputerami poprzez sieć komputerową (internet). Proces komunikacji odbywa się poprzez przysyłanie między użytkownikami komunikatorów wiadomości tekstowych, graficznych, głosowych lub przekazów multimedialnych.	https://mfiles.pl/pl/index.php/Komunikator_internetowy [dostęp: 31.10.2018]
10	Kontrakt handlowy	Umowa, głównie handlowa, zawarta na piśmie między stronami.	https://sjp.pwn.pl/slowniki/kontrakty.html [dostęp: 31.10.2018]
11	Mechanika	Dział techniki zajmujący się zagadnieniami konstruowania maszyn, aparatów i narzędzi.	https://sjp.pwn.pl/slowniki/mechanika.html [dostęp: 31.10.2018]
12	Otoczenie przedsiębiorstwa	Otoczenie przedsiębiorstwa to czynniki i procesy, które bezpośrednio i pośrednio oddziałują na przedsiębiorstwo.	https://mfiles.pl/pl/index.php/Otoczenie_organizacji [dostęp: 31.10.2018]
13	Parametr	Wielkość charakterystyczna dla danego materiału, procesu lub urządzenia.	https://sjp.pwn.pl/slowniki/parametry.html [dostęp: 31.10.2018]
14	Plan sprzedaży	Plan przygotowany przez organizację zajmującą się sprzedażą, ukazujący liczbę pojedynczych wyrobów gotowych, która będzie sprzedana klientom w jednostce czasu.	https://www.logistyka.net.pl/slownik-logistyczny/szczegoly/861,plan_sprzedaży [dostęp: 31.10.2018]
15	Potrzeba klienta	Stan braku czegoś wynikający z dostrzegania różnicy między istniejącym stanem a stanem pożądanym. Czynniki motywujący, skłaniający jednostkę do aktywności, który może pomóc w spełnieniu danej potrzeby. Stanowi punkt wyjścia wszystkich zachowań konsumenta na rynku, jest pierwotnym czynnikiem wszelkich działań związanych z dokonywaniem zakupów i uruchamia proces zakupu.	https://www.templatka.pl/potrzeby-klienta.html [dostęp: 31.10.2018]
16	Raport	Ustne lub pisemne przekazanie zwierzchnikowi lub instytucji nadrzędnej informacji o obserwowanym zjawisku, procesie czy czynnikach.	https://sjp.pwn.pl/slowniki/raport.html [dostęp: 31.10.2018]
17	Robotyka	Nauka zajmująca się projektowaniem i zastosowaniem robotów.	https://sjp.pwn.pl/slowniki/robotyka.html [dostęp: 31.10.2018]
18	Serwis gwarancyjny	Czynności wynikające ze zobowiązania producenta do bezpłatnej naprawy lub wymiany wyrobu na inny, w razie, gdyby w określonym czasie ujawniły się w nim jakieś wady.	https://sjp.pwn.pl/slowniki/gwarancyjny.html [dostęp: 31.10.2018]
19	Serwis techniczny	Sprawowanie opieki i kontroli nad prawidłowością przebiegu produkcji, sprawnością maszyn i prawidłowością ich użytkowania.	https://sjp.pwn.pl/slowniki/serwis-techniczny.html [dostęp: 31.10.2018]
20	Sieć dystrybutorów	Sieć przedsiębiorstw (bądź oddziałów), które współpracują ze sobą w celu zapewnienia fizycznego przesyłu produktu do finalnego odbiorcy.	https://mfiles.pl/pl/index.php/Dystrybucja [dostęp: 31.10.2018]
21	Spotkanie on-line	Spotkanie dokonywane za pośrednictwem sieci komputerowej, głównie internetu.	https://sjp.pwn.pl/slowniki/online.html [dostęp: 31.10.2018]

22	Telekomunikacja	Telekomunikacja to nadawanie, odbiór lub transmisja informacji, niezależnie od jej rodzaju, za pomocą przewodów, fal radiowych bądź optycznych lub innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną.	http://www.wat.edu.pl/portfolio/elektronika-i-telekomunikacja/ [dostęp: 31.10.2018]
23	Wycena	Ocena wartości danego przedmiotu bądź usługi.	https://sjp.pl/wycena [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.