Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Rzeczpospolita Polska

INFOdoradca+

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny

Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Rozwijanie, uzupełnianie i aktualizacja informacji o zawodach oraz jej upowszechnianie za pomocą nowoczesnych narzędzi komunikacji – INFODORADCA+**

# INFORMACJA O ZAWODZIE

## Kierownik sali sprzedaży

## (522201)

**Kierownicy sprzedaży w marketach**

**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

## Kierownik sali sprzedaży

**(522201)**

**Kierownicy sprzedaży w marketach**

**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**

**Kierownik sali sprzedaży (522201)**

© 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 [402]

Publikacja bezpłatna

Zdjęcie na okładce (źródło): https://pixabay.com/pl/supermarket-stalle-chłodnice-rynek-949913 [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 ... 8

2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, awansu i potwierdzania kompetencji ... 8

2.7. Zawody pokrewne ... 9

**3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE ... 9**

3.1. Zadania zawodowe ... 9

3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Zapewnianie funkcjonowania sali sprzedaży zgodnie z obowiązującymi standardami, organizowanie i nadzorowanie pracy podległego personelu oraz zapewnianie obiegu dokumentów związanych z obrotem towarowym ... 10

3.3. Kompetencje społeczne ... 12

3.4. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu ... 12

3.5. Powiązanie kompetencji zawodowych z opisami poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji ... 13

**4. ODNIESIENIE DO SYTUACJI ZAWODU NA RYNKU PRACY I MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA ZAWODOWEGO ... 13**

4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie ... 13

4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu ... 14

4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów ... 16

4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie ... 16

**5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW (ESCO) ... 17**

**6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE ... 17**

**7. SŁOWNIK POJĘĆ ... 19**

7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze) ... 19

7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe) ... 21

# 1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU

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

**Kierownik sali sprzedaży 522201**

## 1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu

- Kierownik działu.
- Kierownik stoiska.
- Menadżer sali sprzedaży.

## 1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD

W Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie:

- 5222 Shop supervisors.

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 Wortalu 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:***

- Krzysztof Hasiuk – Euro-net sp. z o.o., Bojano.
- Barbara Łukomska – Centralny Instytut Ochrony Pracy – PIB, Warszawa.
- Małgorzata Wysocka – Ekspert branżowy, Chata Polska, Żnin.

***Zespół ds. walidacji i jakości informacji o zawodzie:***

- Łukasz Baka – Centralny Instytut Ochrony Pracy – PIB, Warszawa.
- Maria Konarska – Centralny Instytut Ochrony Pracy – PIB, Warszawa.
- Małgorzata Przybyszewska – Centralny Instytut Ochrony Pracy – PIB, Warszawa.
- Agnieszka Szczechura – Centralny Instytut Ochrony Pracy – PIB, Warszawa.
- Krzysztof Symela – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.
- Mirosław Żurek – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.

***Recenzenci:***

- Karolina Karpińska – Szkoła Podstawowa Specjalna nr 26, Lublin.
- Grzegorz Sławiński – Roben Polska sp. z o.o., Środa Śląska.

***Panel ewaluacyjny – przedstawiciele partnerów społecznych:***

- Ewa Ferensztajn-Galardos – Uniwersytet Technologiczno-Humanistyczny im. K. Pułaskiego, Radom.
- Anna Frankowska – Ogólnopolski Związek Pracodawców Transportu Drogowego.

**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

**Kierownik sali sprzedaży** nadzoruje realizację zadań sprzedażowych i kieruje bieżącą działalnością sali sprzedaży.

## 2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania

***Opis pracy***

**Kierownik sali sprzedaży** zarządza procesem sprzedaży w sali sprzedaży, m.in. poprzez dbanie o prawidłową ekspozycję, jakość i dostępność towaru, dbanie o prawidłowe oznaczenie towaru ceną zgodnie z widoczną metką cenową, składanie zamówień i przyjmowanie towaru, sprawowanie nadzoru nad inwentaryzacją[6] towarów i opakowań zwrotnych, sporządzanie raportów sprzedażowych sali sprzedaży (dziennych, miesięcznych) dla przełożonych, obsługę klientów w sprzedaży i rozpatrywanie ich reklamacji.

Osoba zatrudniona na tym stanowisku organizuje i nadzoruje pracę podległego zespołu, uczestniczy w procesie rekrutacji, szkoli, ocenia i motywuje pracowników, dba o podnoszenie kwalifikacji podległego zespołu, a także dba o bezpieczeństwo i higienę pracy, organizację miejsca pracy zgodnie z zasadami i przepisami BHP, ochrony środowiska i wymaganiami sanitarno-higienicznymi, w tym systemu Analizy Zagrożeń i Krytycznych Punktów Kontroli (HACCP)[1].

Do obowiązków kierownika sali sprzedaży należy dążenie do realizacji planów sprzedaży i aktywna współpraca z przełożonymi oraz z merchandiserami.

Kierownik sali sprzedaży może pracować w przedsiębiorstwach handlowych firm państwowych lub prywatnych, gdzie struktura sklepu jest podzielona na różne kategorie, takie jak np.: artykuły spożywcze, artykuły gospodarstwa domowego, kosmetyki, tekstylia, sprzęt elektroniczny, inne. Osoba pracująca na tym stanowisku może zarządzać jedną kategorią bądź kilkoma w obrębie danej sali sprzedaży.

***Sposoby wykonywania pracy***

**Kierownik sali sprzedaży** wykonuje pracę polegającą m.in. na:
- przygotowywaniu i realizowaniu planów sprzedażowych,
- dbaniu o atrakcyjność oferty produktowej w sali sprzedaży,
- zarządzaniu procesem sprzedaży w sali sprzedaży,
- planowaniu i organizowaniu pracy zgodnie z obowiązującymi przepisami sanitarno-higienicznymi, w tym zasadami HACCP (branża spożywcza),
- kontrolowaniu przestrzegania przez podległych pracowników obowiązujących przepisów prawnych oraz procedur wewnętrznych obowiązujących w sali sprzedaży,
- utrzymywaniu kontaktu z dostawcami oraz zamawianiu towaru,

- nadzorowaniu procesu przyjmowania, magazynowania towarów,
- dbaniu o odpowiedni poziom zapasów towarów w magazynie,
- dbaniu o ekspozycję, jakość i dostępność towaru,
- obsługiwaniu i budowaniu relacji z klientami,
- sprawowaniu nadzoru nad przeprowadzaniem inwentaryzacji towarów,
- monitorowaniu zachowań konkurencji,
- planowaniu akcji promocyjnych w sali sprzedaży,
- dbaniu o rozwój kompetencji zawodowych podległego zespołu,
- uczestniczeniu w procesach rekrutacji, szkolenia, oceniania i motywowania podległych pracowników,
- rozpatrywaniu zażaleń i reklamacji zgłaszanych przez klientów,
- sporządzaniu raportów z działalności sali sprzedaży.

***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 **kierownik sali sprzedaży** odbywa się głównie w pomieszczeniach zamkniętych, tj. na terenie hali sprzedażowej oraz w pomieszczeniach biurowych. Pomieszczenia, w których odbywa się praca, zazwyczaj są dobrze oświetlone światłem naturalnym i sztucznym, posiadają instalację wentylacyjną i klimatyzacyjną oraz wyposażone są w sprzęt i urządzenia biurowe wykorzystywane w procesie pracy.

Kierownik sali sprzedaży, w zależności od przyjętych rozwiązań organizacyjnych oraz posiadanych zasobów lokalowych, może posiadać własne pomieszczenie biurowe lub dzielić go z innymi współpracownikami.

Część obowiązków wykonywana jest w pozycji siedzącej, część na stojąco.

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

***Wykorzystywane maszyny i narzędzia pracy***

**Kierownik sali sprzedaży** w działalności zawodowej wykorzystuje m.in.:
- komputer z dostępem do sieci internet,
- oprogramowanie biurowe (np.: edytory tekstu, arkusze kalkulacyjne, programy do tworzenia i wyświetlania prezentacji komputerowych, programy do obsługi poczty elektronicznej),
- oprogramowanie specjalistyczne wspomagające realizacje procesów sprzedaży, planowania zamówień, realizacje zadań kadrowych itp.,
- urządzenia biurowe (np.: drukarka, telefon, fax, skaner, kserokopiarka, urządzenie wielofunkcyjne, niszczarka dokumentów),
- kasę fiskalną, tester banknotów, wagę oraz inne maszyny i narzędzia w zależności od rodzaju sprzedawanych produktów.
- skaner kodów kreskowych,
- prasę do makulatury,
- wózek elektryczny.

***Organizacja pracy***

**Kierownik sali sprzedaży** zazwyczaj pracuje w systemie jedno- lub dwuzmianowym, na ogół przez 8 godzin dziennie. W zależności od realizowanych zadań, mogą zdarzyć się sytuacje, w których pracuje w dłuższym wymiarze czasu pracy.

Kierownik sali sprzedaży wykonuje pracę w soboty i niedziele, w których otwarty jest punkt sprzedaży.

Kierownik sali sprzedaży w trakcie wykonywania pracy kontaktuje się z zespołem pracowników, którym kieruje, kierownictwem punktu sprzedaży i pracownikami innych jednostek organizacyjnych zatrudnionymi w nim oraz dostawcami.

***Zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pracy człowieka***

Z wykonywaniem zawodu **kierownik sali sprzedaży** wiążą się zagrożenia dla zdrowia, typowe dla pracy jako sprzedawca oraz pracy administracyjno-biurowej. Są to m.in.:
- dysfunkcje kręgosłupa wynikające z pracy siedzącej lub wykonywanej w pozycji stojącej i związane z tym obciążenia układu mięśniowo-szkieletowego,
- schorzenia narządów ruchu,
- schorzenia narządu wzroku związane z pracą z komputerem,
- ryzyko zaburzeń psychosomatycznych związane ze stresem, odpowiedzialnością, konfliktami z podległymi pracownikami i obsługiwanymi klientami.

## 2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne

***Wymagania psychofizyczne***

Dla pracownika wykonującego zawód **kierownik sali sprzedaży** ważne są:

<u>w kategorii wymagań fizycznych</u>
- sprawność narządu wzroku,
- ogólna wydolność fizyczna,
- sprawność układu kostno-stawowego,
- sprawność narządu równowagi;

<u>w kategorii sprawności sensomotorycznych</u>
- ostrość wzroku,
- rozróżnianie barw,
- koordynacja wzrokowo-ruchowa,
- spostrzegawczość,
- zręczność rąk,
- zręczność palców,
- zmysł równowagi;

<u>w kategorii sprawności i zdolności</u>
- łatwość wypowiadania się w mowie i w piśmie,
- łatwość przechodzenia z jednej czynności do drugiej,
- predyspozycje do postępowania z ludźmi,
- zdolność nawiązywania kontaktu z ludźmi,
- zdolność utrzymywania pozytywnych relacji ze współpracownikami,
- rozumowanie logiczne,
- koncentracja uwagi,
- radzenie sobie ze stresem,
- zdolność skutecznego negocjowania,

- zdolność motywowania podwładnych,
- zdolność nawiązywania kontaktu z ludźmi,
- zdolność sprawnego delegowania zadań,
- zdolność analizowania i systematyzowania złożonych problemów;

w kategorii cech osobowościowych
- autoprezentacja,
- asertywność,
- dokładność,
- dyskrecja,
- gotowość do tworzenia i podtrzymywania sieci kontaktów z klientami,
- komunikatywność,
- kontrolowanie własnych emocji,
- odporność emocjonalna,
- samodzielność,
- samokontrola,
- otwartość na dialog,
- wysoka kultura osobista,
- zamiłowanie do ładu i porządku,
- asertywność,
- odpowiedzialność za działania zawodowe,
- dążenie do osiągania celów.

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

### *Wymagania zdrowotne*

Do pracy w zawodzie **kierownik sali sprzedaży** wymagana jest dobra ogólna kondycja fizyczna, a także prawidłowa koordynacja wzrokowo-ruchowa, zręczność rąk i palców, rozróżnianie barw. Pod względem wydatku energetycznego praca w tym zawodzie należy do lekkich (prace biurowe, organizacja pracy). Występuje w niej również obciążenie umysłowe związane np. z analizowaniem, rozwiązywaniem problemów i podejmowaniem decyzji, rozwiązywaniem problemów w zakresie planowania, organizowania i nadzorowania pracy podległego personelu.

Do przeciwwskazań uniemożliwiających pracę w zawodzie kierownik sali sprzedaży można zaliczyć:
- wszelkie dysfunkcje, które mogłyby ograniczyć możliwość swobodnego porozumiewania się, np. schorzenia strun głosowych, słaba ekspresja werbalna i wady wymowy,
- zaburzenia w rozróżnianiu barw, wady i dysfunkcje narządu wzroku, które nie mogą być skorygowane szkłami optycznymi lub soczewkami kontaktowymi,
- dysfunkcje narządu słuchu znacznego stopnia, które nie mogą być skorygowane aparatem słuchowym,
- choroby ograniczające ruchy rąk lub nóg, np. reumatyzm,
- choroby o podłożu psychicznym uniemożliwiające pracę z ludźmi.

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

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

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

***Wykształcenie niezbędne do podjęcia pracy w zawodzie***

Obecnie (2018 r.) do podjęcia pracy w zawodzie **kierownik sali sprzedaży** wymagane jest co najmniej wykształcenie średnie ogólnokształcące lub średnie zawodowe w zawodach z obszaru kształcenia administracyjno-usługowego. W zależności od branży, może być wymagane wykształcenie kierunkowe techniczne.

Pracodawcy preferują osoby z wykształceniem wyższym I i/lub II stopnia na kierunku np. ekonomia, zarządzanie, zarządzanie zasobami ludzkimi.

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

Podjęcie pracy w zawodzie **kierownik sali sprzedaży** ułatwia posiadanie:
- dyplomu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe w zawodzie szkolnym pokrewnym technik handlowiec,
- świadectwa potwierdzającego kwalifikację AU.20 Prowadzenie sprzedaży i AU.25 Prowadzenie działalności handlowej w zawodzie szkolnym (pokrewnym) technik handlowiec,
- dyplomu ukończenia studiów I lub II stopnia na kierunku np.: ekonomia, zarządzanie itp.

Dodatkowymi atutami przy zatrudnieniu w zawodzie kierownik sali sprzedaży są m.in.:
- suplement Europass (w języku polskim i angielskim) wydawany na prośbę zainteresowanego przez Okręgowe Komisje Egzaminacyjne,
- suplement Europass (w języku polskim i angielskim) wydawany na prośbę zainteresowanego przez szkoły wyższe razem z dyplomem ukończenia studiów,
- certyfikat potwierdzający kwalifikację rynkową „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca" i/lub „Tworzenie oferty, planowanie i prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych – handlowiec" uzyskany zgodnie z zasadami walidacji i certyfikacji kwalifikacji rynkowych wprowadzonych do Zintegrowanego Rejestru Kwalifikacji,
- certyfikaty lub zaświadczenia potwierdzające doskonalenie w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi, metod i technik motywacji pracowników, prowadzenia negocjacji itp.,
- prawo jazdy kat B.

Kierownik sali sprzedaży posiadający kontakt z artykułami spożywczymi, wędlinami, mięsem itp. powinien posiadać aktualne orzeczenie (zaświadczenie wydane przez lekarza medycyny pracy) do celów sanitarno-epidemiologicznych, stwierdzające zdolność do wykonywania pracy.

***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***

Pracownik w zawodzie **kierownik sali sprzedaży** może:
- rozpocząć pracę od stanowiska praktykanta/stażysty, a następnie wraz z nabyciem doświadczenia zawodowego awansować na samodzielne stanowisko sprzedawcy,
- po nabyciu dalszego doświadczenia zawodowego kompetencji organizacyjnych i w obszarze kierowania ludźmi, może awansować na stanowisko kierownika sali sprzedaży, stoiska, działu,
- po zdaniu matury i ewentualnym ukończeniu uczelni wyższej (np. na kierunku zarządzanie, zarządzanie zasobami ludzkimi, ekonomia), awansować na stanowisko kierownicze (kierownika punktu sprzedaży, sklepu, supermarketu),

- rozszerzać swoje kompetencje zawodowe poprzez kształcenie/szkolenie w zawodach pokrewnych,
- doskonalić swoje umiejętności, uczestnicząc w szkoleniach branżowych oraz organizowanych przez pracodawców,
- założyć i prowadzić działalność gospodarczą związaną z handlem.

***Możliwości potwierdzania kompetencji***

Obecnie (2018 r.) w zawodzie **kierownik sali sprzedaży** nie ma możliwości potwierdzania kompetencji zawodowych w edukacji formalnej, jak i pozaformalnej.

Okręgowe Komisje Egzaminacyjne oferują możliwość potwierdzania kompetencji zawodowych przydatnych w zawodzie kierownik sali sprzedaży, wchodzących w skład zawodu szkolnego (pokrewnego) technik handlowiec – w zakresie kwalifikacji AU.20 Prowadzenie sprzedaży i AU.25 Prowadzenie działalności handlowej.

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

Kompetencje zdobywane lub rozwijane w toku edukacji pozaformalnej i uczenia się nieformalnego potwierdzają różnego rodzaju certyfikaty, zaświadczenia uczestnictwa w szkoleniach.

Możliwe jest również przystąpienie do egzaminu potwierdzającego kwalifikację rynkową „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca" i/lub „Tworzenie oferty, planowanie i prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych – handlowiec" zgodnie z zasadami walidacji i certyfikacji kwalifikacji rynkowych wprowadzonych do Zintegrowanego Rejestru Kwalifikacji.

***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 **kierownik sali sprzedaży** może rozszerzać swoje kompetencje zawodowe w zawodach pokrewnych:

| Nazwa zawodu pokrewnego zgodnie z Klasyfikacją zawodów i specjalności | Kod zawodu |
|---|---|
| Właściciel małego sklepu | 522103 |
| Kierownik stoiska w markecie | 522202 |
| Kierownik kas | 522203 |
| Sprzedawca[S] | 522301 |
| Technik handlowiec[S] | 522305 |
| Technik księgarstwa[S] | 522306 |

# 3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE

## 3.1. Zadania zawodowe

Pracownik w zawodzie kierownik sali sprzedaży wykonuje różnorodne zadania, do których należą w szczególności:

Z1 Podejmowanie odpowiednich działań w celu osiągnięcia założonego planu sprzedażowego i analizowanie wyników sprzedaży.

Z2 Planowanie struktury asortymentowej[8] zamówień i poziomu zapasów w sali sprzedażowej.
Z3 Planowanie oraz nadzorowanie promocji danych towarów i ich ekspozycja.
Z4 Planowanie i przygotowywanie harmonogramów pracy[5] oraz kontrolowanie wykonywania obowiązków przez pracowników.
Z5 Nadzorowanie realizacji obowiązujących w firmie standardów zapewniających jakość obsługi klientów.
Z6 Rozliczanie dziennych raportów sprzedaży i zabezpieczanie utargu.
Z7 Współpracowanie z przełożonymi w zakresie funkcjonowania firmy.

## 3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Zapewnianie funkcjonowania sali sprzedaży zgodnie z obowiązującymi standardami, organizowanie i nadzorowanie pracy podległego personelu oraz zapewnianie obiegu dokumentów związanych z obrotem towarowym

**Kompetencja zawodowa Kz1: Zapewnianie funkcjonowania sali sprzedaży zgodnie z obowiązującymi standardami, organizowanie i nadzorowanie pracy podległego personelu oraz zapewnianie obiegu dokumentów związanych z obrotem towarowym** obejmuje zestaw zadań zawodowych Z1, Z2, Z3, Z4, Z5, Z6, Z7, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

| **Z1 Podejmowanie odpowiednich działań w celu osiągnięcia założonego planu sprzedażowego i analizowanie wyników sprzedaży** | |
|---|---|
| **WIEDZA – zna i rozumie:** | **UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:** |
| • Raport sprzedaży danej grupy towarowej;<br>• Systemy komputerowe i programy sprzedażowe stosowane w punkcie sprzedaży;<br>• Systemy komputerowe i programy magazynowe stosowane w punkcie sprzedaży. | • Gromadzić, przetwarzać i analizować dane dotyczące sprzedaży i wyników osiąganych przez zespoły sprzedażowe;<br>• Obsługiwać systemy i programy sprzedażowe stosowane w firmie.<br>• Obsługiwać systemy i programy magazynowe stosowane w firmie. |

| **Z2 Planowanie struktury asortymentowej zamówień i poziomu zapasów w sali sprzedażowej** | |
|---|---|
| **WIEDZA – zna i rozumie:** | **UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:** |
| • Zasady planowania struktury asortymentowej;<br>• Charakterystykę towarów/asortymentu w danej branży;<br>• Zasady sporządzania zamówień i oferty handlowej;<br>• Zasady przyjmowania towaru zgodnie z przepisami i normami – odpowiednio do asortymentu;<br>• Zasady kontroli jakościowej i ilościowej przyjętych towarów zgodnie z obowiązującymi przepisami i normami – odpowiednio do asortymentu;<br>• Zasady gospodarki magazynowej[4];<br>• Zasady przeprowadzania inwentaryzacji towarów i ich zapasów oraz jej rozliczenia. | • Planować strukturę towarów/strukturę asortymentową na podstawie analiz marketingowych i badań rynku;<br>• Rozróżniać towary/asortyment w danej branży;<br>• Sporządzać zamówienia towarów na podstawie raportów z wykonanej sprzedaży i planowego poziomu zapasów;<br>• Stosować zasady odbioru towaru zgodnie z procedurami – odpowiednio do asortymentu;<br>• Kontrolować przyjęty towar pod względem jakości i ilości zgodnie z obowiązującymi przepisami i normami – odpowiednio do asortymentu;<br>• Prowadzić i nadzorować gospodarkę magazynową;<br>• Uczestniczyć w procesie inwentaryzacji zgodnie z obowiązującymi procedurami. |

| Z3 Planowanie oraz nadzorowanie promocji danych towarów i ich ekspozycja | |
|---|---|
| **WIEDZA – zna i rozumie:** | **UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:** |
| • Narzędzia promocji i standardy prezentacji towaru;<br>• Podstawy reklamy i marketingu;<br>• Zasady tworzenia dobrego wizerunku sali sprzedażowej. | • Dobierać i stosować narzędzia promocji;<br>• Nadzorować działania związane z działalnością promocyjną i reklamową sali sprzedaży;<br>• Stosować zasady tworzenia dobrego wizerunku sali sprzedaży. |

| Z4 Planowanie i przygotowywanie harmonogramów pracy oraz kontrolowanie wykonywania obowiązków przez pracowników | |
|---|---|
| **WIEDZA – zna i rozumie:** | **UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:** |
| • Zasady sporządzania harmonogramu pracy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa pracy;<br>• Zasady kontroli i oceny realizacji bieżących zadań na stanowiskach;<br>• Zakres obowiązków powierzonych pracownikom. | • Przygotowywać harmonogram pracy zespołu / pracowników;<br>• Przeprowadzać bieżące kontrole jakości wykonywanych zadań przydzielonych pracownikom;<br>• Kontrolować pracę powierzoną pracownikom. |

| Z5 Nadzorowanie realizacji obowiązujących w firmie standardów zapewniających jakość obsługi klientów | |
|---|---|
| **WIEDZA – zna i rozumie:** | **UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:** |
| • Standardy obsługi klientów obowiązujące w firmie;<br>• Regulaminy szkoleniowe i kadrowe obowiązujące w firmie;<br>• Zasady i przepisy BHP, ochrony ppoż., ergonomii[3], ochrony środowiska i systemu HACCP w zakresie funkcjonowania firmy.<br>• Przepisy dotyczące praw konsumenta, w tym w szczególności procedury rozpatrywania reklamacji. | • Zapewniać wysoką jakość obsługi konsumentów poprzez realizację ustalonych standardów obowiązujących w firmie;<br>• Organizować i przeprowadzać szkolenia dla sprzedawców na temat oferowanych produktów;<br>• Stosować zasady i przepisy BHP, ochrony ppoż., ergonomii, ochrony środowiska i systemu HACCP w zakresie zapewnienia funkcjonowania firmy.<br>• Przyjmować i rozpatrywać reklamacje i sugestie konsumentów oraz podejmować stosowne działania. |

| Z6 Rozliczanie dziennych raportów sprzedaży i zabezpieczanie utargu | |
|---|---|
| **WIEDZA – zna i rozumie:** | **UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:** |
| • Procedury rozliczeń finansowych w trakcie i po zakończonej pracy oraz sporządzania raportów dziennych sprzedaży;<br>• Zasady dokumentowania obrotu towarów (magazynowego);<br>• Zasady korzystania z urządzeń kasowych i biurowych do rozliczeń finansowych;<br>• Procedury zabezpieczania utargu[9]. | • Uczestniczyć w procesie inwentaryzacji zgodnie z obowiązującymi procedurami.<br>• Dokumentować obrót towarowy i magazynowy za pomocą dostępnych urządzeń kasowych;<br>• Przygotowywać zestawienia sprzedaży towarów;<br>• Stosować urządzenia kasowe, biurowe do sporządzania rozliczeń finansowych.<br>• Przeliczać i zabezpieczać utarg po ukończonej pracy. |

| Z7 Współpracowanie z przełożonymi w zakresie funkcjonowania firmy | |
|---|---|
| **WIEDZA – zna i rozumie:** | **UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:** |
| • Procedury postępowania wobec kontroli wewnętrznej i zewnętrznej;<br>• Zasady rekrutacji pracowników;<br>• Zasady podejmowania inicjatywy w zakresie usprawniania funkcjonowania firmy. | • Współpracować ze służbami kontroli wewnętrznej i zewnętrznej[7];<br>• Rekrutować pracowników zgodnie z zasadami przyjętymi w firmie;<br>• Dokształcać się w kierunku planowania i zarządzania. |

## 3.3. Kompetencje społeczne

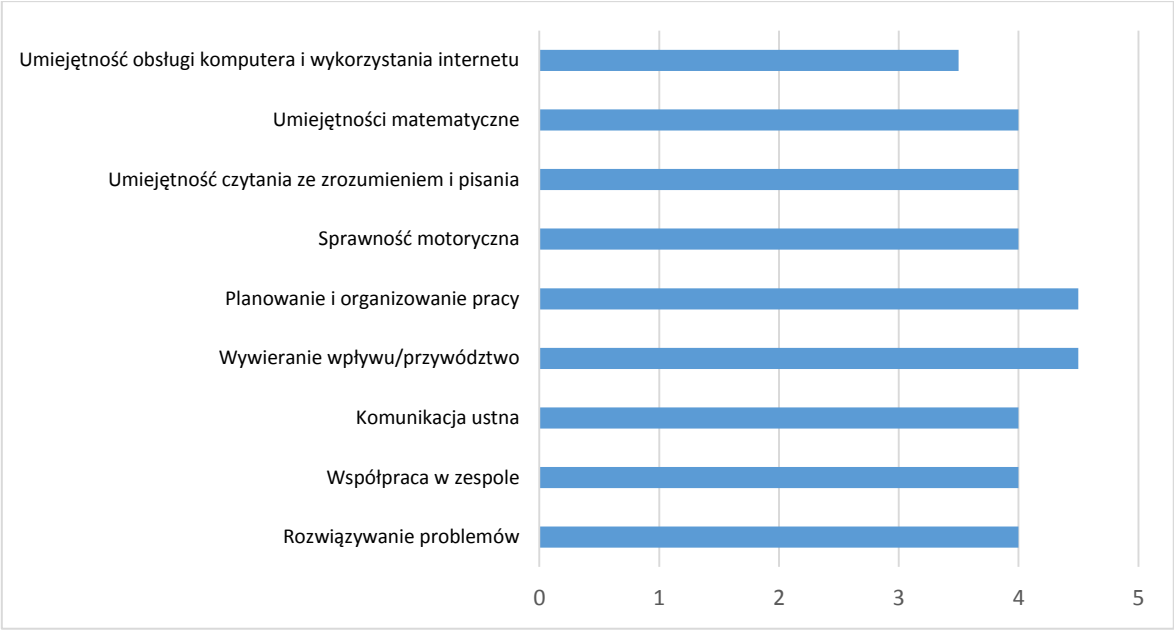
Pracownik w zawodzie **kierownik sali sprzedaży** powinien posiadać kompetencje społeczne niezbędne do prawidłowego i skutecznego wykonywania zadań zawodowych.

W szczególności pracownik jest gotów do:

- Przystosowywania się do zmian w środowisku pracy w sali sprzedaży.
- Ponoszenia odpowiedzialności za sprawne funkcjonowanie obiektu sprzedaży, organizowania i nadzorowania pracy podległego personelu oraz prawidłowy obieg dokumentów związanych z obrotem towarowym.
- Oceniania swojego działania jako kierownika i działania swojego zespołu funkcjonującego w sali sprzedaży.
- Samodzielnego osiągania wyznaczonych celów.
- Uzupełniania i aktualizacji wiedzy niezbędnej do realizacji zadań zawodowych.
- Stosowania się do rad, poleceń przełożonych oraz instrukcji wewnętrznych.
- Przestrzegania zasad etycznych zgodnie z Kodeksem Etyki Zawodowej Sprzedawców przez Zarząd Polskiego Stowarzyszenia Zarządzania Sprzedażą.

## 3.4. 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 **kierownik sali sprzedaży.**




**Rys. 1.** Profil kompetencji kluczowych dla zawodu **kierownik sali 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 **kierownik sali 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

Zatrudnienie w zawodzie **kierownik sali sprzedaży** oferują firmy handlowe w całym kraju. Najwięcej ogłoszeń o pracy w tym zawodzie pojawia się w większych miastach, gdzie znajduje się znaczna liczba dużych obiektów handlowych.

Kierownik sali sprzedaży może pracować w przedsiębiorstwach handlowych firm zarówno państwowych, jak i prywatnych, na stanowiskach takich jak menadżer sali sprzedaży, kierownik stoiska, kierownik działu, gdzie struktura sklepu obejmuje różne kategorie, m.in.:
- stoisko spożywcze,
- stoisko artykułów gospodarstwa domowego,
- stoisko kosmetyczne,
- stoisko przemysłowe.

Kierownik sali sprzedaży może być odpowiedzialny za jedno stoisko albo za całą salę sprzedaży.

W badaniu Barometr zawodów 2018 kierownik sali sprzedaży został przyporządkowany do grupy zawodów kierownicy sprzedaży. W 2018 roku zawody wchodzące w skład tej grupy zostały zaliczone do zawodów zrównoważonych w Polsce, czyli takich, w których liczba wolnych miejsc pracy jest zbliżona do liczby osób zainteresowanych podjęciem pracy i spełniających wymagania pracodawców.

**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://barometrzawodow.pl

Wojewódzkie obserwatoria rynku pracy:
Mazowieckie – http://obserwatorium.mazowsze.pl
Małopolskie – https://www.obserwatorium.malopolska.pl
Lubelskie – http://lorp.wup.lublin.pl
Regionalne Obserwatorium Rynku Pracy w Łodzi – http://obserwatorium.wup.lodz.pl
Pomorskie – http://www.porp.pl
Opolskie – http://www.obserwatorium.opole.pl
Wielkopolskie – http://www.obserwatorium.wup.poznan.pl
Zachodniopomorskie – https://www.wup.pl/pl/dla-instytucji/zachodniopomorskie-obserwatorium-rynku-pracya
Podlaskie – http://www.obserwatorium.up.podlasie.pl

Zielona Linia. Centrum Informacyjne Służb Zatrudnienia:
http://zielonalinia.gov.pl

Portal Prognozowanie Zatrudnienia:
www.prognozowaniezatrudnienia.pl

Portal EU Skills Panorama:
http://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en

Europejski portal mobilności zawodowej EURES:
https://eures.praca.gov.pl
https://ec.europa.eu/eures/public/pl/homepage

## 4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu

***Kształcenie***

Obecnie (2018 r.) w ramach systemu kształcenia zawodowego w Polsce nie przygotowuje się kandydatów do pracy w zawodzie **kierownik sali sprzedaży**.

Kompetencje przydatne do wykonywania zawodu kierownik sali sprzedaży można uzyskać, podejmując:

- kształcenie w technikum w zawodzie szkolnym pokrewnym technik handlowiec,
- kształcenie w branżowej szkole I stopnia w zawodzie szkolnym pokrewnym sprzedawca, a następnie kontynuować naukę w branżowej szkole II stopnia w zawodzie szkolnym pokrewnym technik handlowiec,

- szkolenie w ramach kwalifikacyjnego kursu zawodowego w zakresie kwalifikacji AU.20 Prowadzenie sprzedaży i AU.25 Prowadzenie działalności handlowej wchodzących w skład zawodu szkolnego (pokrewnego) technik handlowiec,
- studia I oraz II stopnia na uczelni wyższej np. na kierunku: zarządzanie, zarządzanie zasobami ludzkimi, ekonomia lub pokrewnym.

Kształcenie w zakresie kwalifikacyjnego kursu zawodowego (dla dorosłych) mogą organizować:
- publiczne szkoły prowadzące kształcenie zawodowe,
- niepubliczne szkoły posiadające uprawnienia szkół publicznych, prowadzące kształcenie zawodowe,
- publiczne i niepubliczne placówki kształcenia ustawicznego, placówki kształcenia praktycznego, ośrodki dokształcania i doskonalenia zawodowego,
- instytucje rynku pracy prowadzące działalność edukacyjno-szkoleniową,
- podmioty prowadzące działalność oświatową na podstawie ustawy Prawo przedsiębiorców.

Kwalifikację AU.20 i AU.25 potwierdzają (również w trybie eksternistycznym) Okręgowe Komisje Egzaminacyjne.

Istnieje możliwość potwierdzenia kwalifikacji rynkowej „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca" i/lub „Tworzenie oferty, planowanie i prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych – handlowiec" zgodnie z zasadami walidacji i certyfikacji kwalifikacji rynkowych wprowadzonych do Zintegrowanego Rejestru Kwalifikacji.

***Szkolenie***

Pracujący na stanowisku **kierownik sali sprzedaży** lub kandydat do wykonywania tego zawodu powinien na bieżąco podnosić swoje kwalifikacje poprzez udział w szkoleniach i kursach zawodowych.

Szkolenia takie są oferowane przez:
- szkoły średnie zawodowe,
- uczelnie wyższe,
- instytucje prywatne.

Główne tematy szkoleń poszerzających umiejętności w zawodzie kierownik sali sprzedaży to m.in.:
- sprzedaż i obsługa klienta,
- zarządzanie zespołem,
- zarządzanie sprzedażą,
- szkolenie z zakresu technik i metod sprzedaży,
- coaching sprzedażowy[2],
- negocjacje,
- ergonomia,
- gospodarka magazynowa,
- delegowanie zadań,
- ocena pracowników,
- szkolenie z zakresu BHP na miejscu pracy.

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

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

**Polecane źródła danych** [dostęp: 31.10.2018]:

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 **kierownik sali sprzedaży** jest zróżnicowane i wynosi od 2600 zł do 6300 zł brutto miesięcznie w przeliczeniu na jeden etat.

Poziom wynagrodzenia na ogół uzależniony jest od:
- osiąganych wyników (premia uzależniona od wyników sprzedaży),
- doświadczenia zawodowego,
- stażu pracy,
- wykształcenia,
- regionu zatrudnienia,
- sytuacji na lokalnym rynku pracy,
- wielkości marketu,
- kapitału firmy.

**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 **kierownik sali sprzedaży** możliwe jest zatrudnienie osób z niepełnosprawnościami.

Warunkiem niezbędnym jest identyfikacja indywidualnych barier, dostosowanie technicznych i organizacyjnym warunków środowiska oraz stanowiska pracy do potrzeb zatrudnienia osób:
- słabosłyszących (03-I), gdy stosują aparaty słuchowe umożliwiające swobodną komunikację,
- z dysfunkcją narządu wzroku (04-O), jeśli posiadana wada jest skorygowana odpowiednimi szkłami optycznymi lub soczewkami kontaktowymi, które zapewnią ostrość widzenia,
- z niewielką dysfunkcją kończyn dolnych (05-R), która nie wyklucza stania i chodzenia, w tym samodzielnego przemieszczania się po zróżnicowanym terenie,

– z dysfunkcją niedużego stopnia kończyn górnych (05-R), która nie wyklucza wykonywania bardziej precyzyjnych czynności.

**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 6 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców (Dz. U. poz. 646, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 14 grudnia 2016 r. – Prawo oświatowe (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 996, 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 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.).
- Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 917, z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 18 sierpnia 2017 r. w sprawie szczegółowych warunków i sposobu przeprowadzania egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie (Dz. U. poz. 1663).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 31 marca 2017 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach (Dz. U. poz. 860, z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 13 marca 2017 r. w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego (Dz. U. poz. 622, z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 13 kwietnia 2016 r. w sprawie charakterystyk drugiego stopnia Polskiej Ramy Kwalifikacji typowych dla kwalifikacji o charakterze zawodowym – poziomy 1–8 (Dz. U. poz. 537).

- Rozporządzenie Ministra Rolnictwa i Rozwoju Wsi z 23 grudnia 2014 r. w sprawie znakowania poszczególnych rodzajów środków spożywczych (Dz. U. z 2015 r. poz. 29, z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 7 sierpnia 2014 r. w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy oraz zakresu jej stosowania (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 227).
- Obwieszczenie Ministra Przedsiębiorczości i Technologii z dnia 6 grudnia 2018 r. w sprawie włączenia kwalifikacji rynkowej „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca" do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (M.P. poz. 1245, uwaga: opublikowano 20 grudnia 2018 r.).
- Obwieszczenie Ministra Przedsiębiorczości i Technologii z dnia 6 grudnia 2018 r. w sprawie włączenia kwalifikacji rynkowej „Tworzenie oferty, planowanie i prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych – handlowiec" do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (M.P. poz. 1240, uwaga: opublikowano 19 grudnia 2018 r.).


**Literatura branżowa:**


- Blanchard K.: Legendarna obsługa klienta. MT Biznes, Warszawa 2017.
- Grzybek R.: Magia sprzedaży. Techniki i ćwiczenia - ebook. MT Biznes, Warszawa 2017.
- Gut J., Haman W.: Psychologia Szefa 1. Szef to zawód. Wydanie III rozszerzone. Wydawnictwo Onepress, Gliwice 2015.
- Iannarino A.: Jedyny podręcznik sprzedaży jakiego potrzebujesz – ebook. MT Biznes, Warszawa 2018.
- Majewska-Tworek A., Piekot T., Wolańska E., Wolański A., Zaśko-Zielińska M.: Jak pisać i redagować. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2018.
- Maxwell J.C.: Wszyscy się komunikują niewielu potrafi się porozumieć. MT Biznes, Warszawa 2017.
- Piotrowski M.: Procesy biznesowe w praktyce. OnePress, Gliwice 2016.
- Skowron Ł., Gąsior M.: Motywacja pracownika a satysfakcja i lojalność klienta. Difin, Warszawa 2017.
- Szczerba G.: Menadżer doskonały. Komunikacja. Wydawnictwo Złote Myśli, Gliwice 2013.
- Zielińska H.: Organizacja i technika sprzedaży – prowadzenie sprzedaży. Tom II. WSiP, Warszawa 2014.
- Zych R.: Lider Sprzedaży. Jak angażować handlowców w aktywną sprzedaż. Onepress, Gliwice 2017.


**Zasoby internetowe** [dostęp: 31.10.2018]:


- Barometr zawodów 2018. Raport podsumowujący badania w Polsce: https://barometrzawodow.pl/polska/plakaty/prognozy-na-2018-rok
- Baza danych standardów kwalifikacji/kompetencji zawodowych i modułowych programów szkoleń: ftp://kwalifikacje.praca.gov.pl
- Czasopismo branżowe „Przemysł Spożywczy": http://przemyslspozywczy.eu
- Czasopismo branżowe „Wiadomości Handlowe": https://www.wiadomoscihandlowe.pl
- Informator o egzaminie potwierdzającym kwalifikacje w zawodzie (kształcenie według podstawy programowej z 2017 r.) technik handlowiec 522305: https://cke.gov.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/522305.pdf
- Kim są i co robią kierownicy: https://mfiles.pl/pl/index.php/Kierownik
- Kwalifikacja rynkowa „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca" w ZRK: https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl/frontend/index.php?r=kwalifikacja%2Fview&id=12639
- Kwalifikacja rynkowa „Tworzenie oferty, planowanie i prowadzenie sprzedaży skierowanej do klientów biznesowych – handlowiec" w ZRK: https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl/frontend/index.php?r=kwalifikacja%2Fview&id=12640

- Polskie Stowarzyszenie Sprzedaży Bezpośredniej: https://pssb.pl/
- Portal Asystent BHP: https://asystentbhp.pl
- Projekt Zintegrowany System Kwalifikacji: http://kwalifikacje.edu.pl
- Umiejętności dobrego kierownika: www.firma.egospodarka.pl/41170,Umiejetnosci-dobrego-kierownika-rodzaje,3,47,1.html
- 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 umożliwiająca porównanie kwalifikacji uzyskiwanych w różnych państwach. W ERK wyróżniono 8 poziomów kwalifikacji opisywanych za pomocą efektów uczenia się (wiedza, umiejętności i kompetencje). ERK stanowi układ odniesienia do krajowych ram kwalifikacji, w tym do PRK. |
| **Kody niepełnosprawności** | Są symbolami rodzaju schorzenia, które ma decydujący wpływ na to, do jakich prac osoba niepełnosprawna może być kierowana, a do jakich nie powinna ze względu na jej zdrowie i skuteczność pracy na danym stanowisku. Podstawowe kody niepełnosprawności:<br>01-U upośledzenie umysłowe,<br>02-P choroby psychiczne,<br>03-L zaburzenia głosu, mowy i choroby słuchu,<br>04-O choroby narządu wzroku,<br>05-R upośledzenie narządu ruchu,<br>06-E epilepsja,<br>07-S choroby układu oddechowego i krążenia,<br>08-T choroby układu pokarmowego,<br>09-M choroby układu moczowo-płciowego,<br>10-N choroby neurologiczne,<br>11-I inne, w tym schorzenia: endokrynologiczne, metaboliczne, zaburzenia enzymatyczne, choroby zakaźne i odzwierzęce, zeszpecenia, choroby układu krwiotwórczego,<br>12-C całościowe zaburzenia rozwojowe. |

| | |
|---|---|
| **Kompetencje społeczne** | Jest to rozwinięta w toku uczenia się zdolność kształtowania własnego rozwoju oraz autonomicznego i odpowiedzialnego uczestniczenia w życiu zawodowym i społecznym, z uwzględnieniem etycznego kontekstu własnego postępowania. |
| **Kompetencje kluczowe** | Są to kompetencje (połączenie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych) integracji społecznej i zatrudnienia potrzebne w życiu zawodowym i pozazawodowym oraz do bycia aktywnym obywatelem. Na potrzeby opracowania informacji o zawodach wyróżniono 9 kompetencji, które zostały wybrane i pogrupowane ze zbioru 15 kompetencji kluczowych wyodrębnionych w Międzynarodowym Badaniu Kompetencji Osób Dorosłych – Projekt PIAAC prowadzonym cyklicznie przez OECD. |
| **Kompetencja zawodowa** | Jest to układ wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych niezbędnych do wykonywania, w ramach wydzielonego zakresu pracy w zawodzie zestawu zadań zawodowych. Posiadanie jednej lub kilku kompetencji zawodowych powinno umożliwić zatrudnienie na co najmniej jednym stanowisku pracy w zawodzie. |
| **Kwalifikacja** | Oznacza zestaw efektów uczenia się w zakresie wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych nabytych w edukacji formalnej, edukacji pozaformalnej lub poprzez uczenie się nieformalne, zgodnych z ustalonymi dla danej kwalifikacji wymaganiami, których osiągnięcie zostało sprawdzone w procesie walidacji oraz formalnie potwierdzone przez uprawniony podmiot certyfikujący. W Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji wyodrębniono 4 rodzaje kwalifikacji: pełne, cząstkowe, rynkowe i uregulowane. |
| **Polska Rama Kwalifikacji (PRK)** | Opis ośmiu wyodrębnionych w Polsce poziomów kwalifikacji odpowiadających odpowiednim poziomom Europejskich Ram Kwalifikacji sformułowany za pomocą ogólnych charakterystyk efektów uczenia się dla kwalifikacji na poszczególnych poziomach ujętych w kategoriach wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych. |
| **Potwierdzanie kompetencji** | Jest to proces polegający na sprawdzeniu, czy kompetencje wymagane dla danej kwalifikacji zostały osiągnięte. Terminy o podobnym znaczeniu: „walidacja", „egzaminowanie". Proces ten prowadzi do certyfikacji – wydania przez upoważnioną instytucję „dyplomu", „świadectwa", „certyfikatu". |
| **Sektorowa Rama Kwalifikacji (SRK)** | Opis poziomów kwalifikacji funkcjonujących w danym sektorze lub branży; poziomy Sektorowych Ram Kwalifikacji odpowiadają odpowiednim poziomom Polskiej Ramy Kwalifikacji. |
| **Sprawności sensomotoryczne** | Są to sprawności związane z funkcjonowaniem narządów zmysłów (wzroku, słuchu, smaku, powonienia, dotyku) oraz narządu ruchu (sprawność rąk, precyzja ruchów rąk, sprawność nóg, koordynacja wzrokowo-ruchowa itp.). |
| **Stanowisko pracy** | Jest to miejsce pracy w strukturze organizacyjnej, np. przedsiębiorstwa, instytucji, organizacji, w ramach którego pracownik wykonuje zadania zawodowe stale lub okresowo. Do prawidłowego wykonywania zadań na danym stanowisku pracy konieczne jest posiadanie wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych właściwych dla kompetencji zawodowych wyodrębnionych w zawodzie. |
| **Tytuł zawodowy** | Jest przyznawany osobie, która udowodniła, że posiada określony zasób wiedzy i umiejętności potrzebny do wykonywania danego zawodu. W niektórych grupach zawodowych (technicy, lekarze, rzemieślnicy) istnieją ustawowo zadekretowane nazwy i hierarchie tych tytułów, podczas gdy w innych nie ma takich systemów. Przykładowo tytuły zawodowe uzyskiwane w szkołach i placówkach oświaty to: robotnik wykwalifikowany i technik, w rzemiośle: uczeń, czeladnik, mistrz, w kulturze fizycznej: trener, instruktor, menedżer sportu. |
| **Umiejętności** | Jest to przyswojona w procesie uczenia się zdolność do wykonywania zadań i rozwiązywania problemów właściwych dla dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej. |
| **Uprawnienia zawodowe** | Oznaczają posiadanie prawa do wykonywania czynności zawodowych (zawodu), do których dostęp jest ograniczony poprzez przepisy prawne przewidujące konieczność posiadania odpowiedniego wykształcenia, spełnienia wymagań kwalifikacyjnych lub innych dodatkowych wymagań. |
| **Uczenie się nieformalne** | Uzyskiwanie efektów uczenia się poprzez różnego rodzaju aktywność poza edukacją formalną i edukacją pozaformalną, w tym poprzez samouczenie się i doświadczenie uzyskane w pracy. |
| **Walidacja** | Oznacza sprawdzenie, czy osoba ubiegająca się o nadanie określonej kwalifikacji, niezależnie od sposobu uczenia się (edukacja formalna, pozaformalna i uczenie się nieformalne) tej osoby, osiągnęła wyodrębnioną część lub całość efektów uczenia się wymaganych dla tej kwalifikacji. |
| **Wiedza** | Jest to zbiór opisów obiektów i faktów, zasad, teorii oraz praktyk przyswojonych w procesie uczenia się, odnoszących się do dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej. |

| | |
|---|---|
| **Wykształcenie** | Oznacza rezultat procesu kształcenia w zakresie ogólnym i specjalistycznym charakteryzowany na podstawie:<br>– poziomu wykształcenia odpowiadającego poziomowi ukończonej szkoły (np. wykształcenie: podstawowe, gimnazjalne, ponadpodstawowe, ponadgimnazjalne, czeladnicze, policealne, wyższe (pierwszy, drugi i trzeci stopień),<br>– 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.<br>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 Zagrożeń i Krytycznych Punktów Kontroli (HACCP)** | Postępowanie mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa żywności poprzez identyfikację i oszacowanie skali zagrożeń z punktu widzenia wymagań zdrowotnych żywności oraz ryzyka wystąpienia zagrożeń podczas przebiegu wszystkich etapów produkcji i obrotu żywnością; system ten ma również na celu określenie metod eliminacji lub ograniczania zagrożeń oraz ustalenie działań korygujących (ang.: Hazard Analysis and Critical Control Points). | http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20061711225/O/D20061225.pdf [dostęp: 31.10.2018] |
| 2 | **Coaching sprzedażowy** | Rozwój sprzedawcy poprzez personalny instruktaż, wsparcie, zachętę do osiągania sukcesu. | Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: http://www.salesnews.pl/Article.aspx?id=117 [dostęp 31.10.2018] |
| 3 | **Ergonomia** | Nauka zajmująca się zasadami i metodami dostosowania urządzeń i narzędzi do cech fizycznych i psychicznych człowieka. | https://sjp.pwn.pl/szukaj/Ergonomia.html [dostęp: 31.10.2018] |
| 4 | **Gospodarka magazynowa** | Zarządzanie zapasem produktów w magazynie w celu zapewnienia odpowiedniej ich dostępności. | Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://mfiles.pl/pl/index.php/Gospodarka_magazynowa [dostęp: 31.10.2018] |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 5 | **Harmonogram pracy** | Harmonogram, który określa godziny pracy pracowników w ciągu doby, tygodnia, miesiąca oraz okresu rozliczeniowego. | Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://www.portalkadrowy.pl/czas-pracy/jak-sporzadzac-rozklad-czasu-pracy-17564.html [dostęp: 31.10.2018] |
| 6 | **Inwentaryzacja** | Spis faktycznego stanu wszystkich rzeczowych i pieniężnych składników majątkowych, jak też wyjaśnienie różnic pomiędzy stanem stwierdzonym podczas inwentaryzacji (rzeczywistym) a stanem wynikającym z ewidencji księgowej. Efektem poprawnie przeprowadzonej inwentaryzacji jest dodatkowo rozliczenie osób materialnie odpowiedzialnych, kontrola majątku, ustalenie jego faktycznej struktury oraz uzyskanie informacji dla potrzeb decyzyjnych. | https://fakturownia.pl/wszystko-o-inwentaryzacji [dostęp: 31.10.2018] |
| 7 | **Służby kontroli wewnętrznej i zewnętrznej** | Służby sprawdzające zgodność działań podejmowanych w firmie z obowiązującym prawem i zasadami przyjętymi dla danego typu działalności. | Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: Ustawa z dnia 6 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców (Dz. U. poz. 646, z późń. zm.) http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20180000646 [dostęp: 31.10.2018] |
| 8 | **Struktura asortymentowa** | Zestaw wszystkich gatunków produktów występujących w danej branży handlowej. | Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://www.governica.com/Asortyment_produkt%C3%B3w [dostęp: 31.10.2018] |
| 9 | **Zabezpieczenie utargu** | Podliczenie i przekazanie dziennej wartości sprzedaży osobom do tego upoważnionym. | Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://www.governica.com/Utarg_ca%C5%82kowity [dostęp: 31.10.2018] |

www.psz.praca.gov.pl

# ZASTOSOWANIE INFORMACJI O ZAWODACH

**Wsparcie dla pracowników i klientów instytucji rynku pracy w zakresie:**

- skutecznego podejmowania decyzji dotyczących wyboru zawodu, pracy/zatrudnienia,
- nabywania nowych lub rozszerzania już posiadanych kompetencji zawodowych,
- zmiany kwalifikacji zawodowych zgodnie z potrzebami rynku pracy,
- dopasowywania treści szkoleń kontraktowanych przez urzędy pracy do potrzeb rynku pracy.

**Wsparcie dla różnych grup interesariuszy w zakresie:**

- poradnictwa i doradztwa zawodowego,
- tworzenia i aktualizacji ofert szkoleniowych dla rynku pracy,
- dostosowania oferty kształcenia zawodowego do wymagań rynku pracy,
- tworzenia i aktualizacji opisów stanowisk pracy,
- przygotowania lub aktualizacji opisu kwalifikacji rynkowych wprowadzanych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.

ISBN 978-83-7789-495-8 [526]