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 do spraw sprzedaży

(122102)



Kierownicy do spraw marketingu i sprzedaży

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 do spraw sprzedaży

(122102)

Kierownicy do spraw marketingu i sprzedaży

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 do spraw sprzedaży (122102)

© 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 [3]

Publikacja bezpłatna

Zdjęcie na okładce (źródło): https://unsplash.com/photos/LtNvQHdKkmw [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 ... 5
2.5. Wykształcenie, tytuły zawodowe, kwalifikacje i uprawnienia niezbędne/preferowane do podjęcia pracy w zawodzie ... 7
2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, awansu i potwierdzania kompetencji ... 8
2.7. Zawody pokrewne ... 8
3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE ... 8
3.1. Zadania zawodowe ... 8
3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Zarządzanie działem sprzedaży ... 8
3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Planowanie i nadzorowanie procesu sprzedaży ... 9
3.4. Kompetencje społeczne ... 11
3.5. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu ... 11
3.6. 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 ... 15
5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW (ESCO) ... 15
6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE ... 16
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)

Kierownik do spraw sprzedaży 122102

1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu

- Kierownik działu handlowego.
- Kierownik działu sprzedaży
- Kierownik sprzedaży.
- Koordynator sprzedaży.
- Menedżer sprzedaży.
- Menedżer zespołu sprzedażowego.

1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD

W Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie:

- 1221 Sales and marketing managers.

Według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD 2007):

- Sekcja M – Działalność profesjonalna, naukowa i techniczna.

1.4. Notka metodologiczna, autorzy i eksperci opiniujący

Notka metodologiczna

Opis informacji o zawodzie opracowano na podstawie:

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

Autorzy i eksperci opiniujący

Zespół ekspercki:

- Magdalena Bujniewicz – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Wacław Galewski – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Krzysztof Hasiuk – Ekspert niezależny, Bojano.
- Wojciech Tomasz Makać – Brandscope sp. z o.o., Gdynia.

Zespół ds. walidacji i jakości informacji o zawodzie:

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

Recenzenci:

- Beata Kiecana – Mary Kay, Warszawa.
- Jolanta Mrozek – Uniwersytet Gdański, Gdańsk.

Panel ewaluacyjny – przedstawiciele partnerów społecznych:

- Katarzyna Oponowicz – Związek Polskie Mięso, Warszawa.
- Grzegorz Sołtysiak – Ogólnopolskie Porozumienie Związków Zawodowych, 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

Kierownik do spraw sprzedaży odpowiada w firmie za realizację planu sprzedaży i zarządza zespołem pracowników w celu osiągnięcia założonych celów sprzedaży.

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania

Opis pracy

Kierownik do spraw sprzedaży współuczestniczy w tworzeniu strategii sprzedażowej[6] firmy, a także dba o pozytywny wizerunek firmy w kontaktach z klientami handlowymi. Kreuje sposoby sprzedaży i promocji produktów lub usług, aby zrealizować plan sprzedaży.

Kierownik do spraw sprzedaży jest odpowiedzialny za nadzór i koordynację zespołu podległych pracowników, ich motywację do efektywniejszej pracy, doskonalenie zawodowe.

Kierownik do spraw sprzedaży analizuje rynek konkurencji[1] i na tej podstawie weryfikuje plany sprzedaży. Pozyskuje nowe rynki zbytu i nadzoruje zawieranie umów handlowych z kontrahentami.

Sposoby wykonywania pracy

Kierownik do spraw sprzedaży wykonuje pracę w relacjach człowiek – człowiek oraz człowiek – dane. Jego praca polega m.in. na:

- realizacji założonego planu sprzedaży,
- opracowywaniu strategii sprzedaży we współpracy z innymi działami przedsiębiorstwa,
- zarządzaniu zespołem sprzedażowym,
- rozliczaniu zespołu handlowego z realizacji celów,
- szkoleniu zespołu handlowego,
- pozyskiwaniu nowych klientów,
- kontaktowaniu się z kluczowymi klientami i negocjowaniu warunków handlowych,
- nadzorowaniu realizacji umów handlowych,
- rejestrowaniu i raportowaniu wyników sprzedaży,
- analizowaniu rynku konkurencji.

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

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

Warunki pracy

Kierownik do spraw sprzedaży pracuje w pomieszczeniach biurowych, które posiadają zazwyczaj oświetlenie dzienne i sztuczne oraz instalacje wentylacyjne. Jego praca może być także wykonywana w terenie (np. spotkania z kontrahentami). Zazwyczaj jest to praca w pozycji siedzącej lub stojącej, dlatego szczególnie ważne jest organizowanie stanowiska pracy zgodnie z zasadami BHP, ochrony ppoż. i wymaganiami ergonomii.

Kierownik do spraw sprzedaży pracuje najczęściej w dziale sprzedaży i marketingu. Zarządza pracą podległego zespołu.

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

Wykorzystywane maszyny i narzędzia pracy

Kierownik do spraw sprzedaży w swojej pracy zawodowej wykorzystuje m.in.:
- urządzenia biurowe, takie jak: laptop, telefon, faks, drukarka, skaner,
- typowe biurowe oraz specjalistyczne programy komputerowe.

W przypadku dojazdu do klienta korzysta z samochodu służbowego.

Organizacja pracy

Kierownik do spraw sprzedaży odpowiada za organizację pracy własnej i całego zespołu sprzedażowego. Jego praca nadzorowana jest przez bezpośredniego przełożonego, dyrektora ds. sprzedaży, prezesa.

Kierownik do spraw sprzedaży pracuje zwykle w systemie jednozmianowym, osiem godzin dziennie. Czas pracy zależny jest od ilości i rodzaju zadań, które nadzoruje. Jeśli kontaktuje się z klientami (najczęściej w terenie), jego czas pracy dostosowany jest do możliwości czasowych klienta.

Zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pracy człowieka

Zagrożeniami dla zdrowia występującymi w zawodzie **kierownik do spraw sprzedaży** są m.in.:
- obciążenie układu mięśniowo-szkieletowego,
- przeciążenia narządów mowy i wzroku,
- zaburzenia psychosomatyczne związane ze stresem i odpowiedzialnością,
- wyczerpanie emocjonalne i wypalenie zawodowe,
- wypadki komunikacyjne np. podczas podróży do miejsca spotkania z klientem i powrotu do firmy.

2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne

Wymagania psychofizyczne

Dla pracownika wykonującego zawód **kierownik do spraw sprzedaży** ważne są:

<u>w kategorii wymagań fizycznych</u>
- sprawność układu kostno-stawowego,
- sprawność narządu wzroku,
- sprawność narządu słuchu,
- sprawność narządu mowy;

w kategorii sprawności sensomotorycznych
- ostrość wzroku,
- ostrość słuchu,
- rozróżnianie barw,
- koordynacja wzrokowo-ruchowa,
- spostrzegawczość,
- zręczność rąk,
- zręczność palców;

w kategorii sprawności i zdolności
- koncentracja uwagi,
- podzielność uwagi,
- dobra pamięć,
- uzdolnienia kierownicze i organizacyjne,
- rozumowanie logiczne,
- predyspozycje do postępowania z ludźmi,
- zdolność motywowania podwładnych,
- łatwość wypowiadania się w mowie i w piśmie,
- zdolność podejmowania szybkich i trafnych decyzji,
- zdolność analizowania i systematyzowania złożonych problemów,
- zdolność analizowania sytuacji i podejmowania ryzyka,
- zdolność nawiązywania kontaktu z ludźmi,
- współdziałanie i współpraca w zespole (grupie),
- zdolność skutecznego przekonywania,
- zdolność skutecznego negocjowania,
- zdolność rozwiązywania konfliktów;

w kategorii cech osobowościowych
- gotowość do pracy w szybkim tempie,
- gotowość do współdziałania,
- gotowość do pracy indywidualnej,
- gotowość do tworzenia i podtrzymywania sieci kontaktów z klientami,
- gotowość do prezentowania wyników swojej pracy,
- komunikatywność,
- asertywność,
- autoprezentacja,
- operatywność i skuteczność,
- odpowiedzialność za działania zawodowe,
- samodzielność,
- systematyczność,
- odporność emocjonalna,
- odpowiedzialność za innych,
- empatia,
- szacunek dla godności człowieka,
- tolerancyjność,
- radzenie sobie ze stresem,
- dokładność,
- dbałość o jakość pracy,
- wytrwałość i cierpliwość,
- wychodzenie z własną inicjatywą,

- dążenie do osiągania celów,
- gotowość do ustawicznego uczenia się,
- gotowość do dzielenia się wiedzą,
- gotowość do wprowadzania zmian,
- zainteresowania menedżerskie.

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

Wymagania zdrowotne

Ze względu na wydatek energetyczny praca w zawodzie **kierownik do spraw sprzedaży** zaliczana jest do prac lekkich. Występuje w niej również obciążenie umysłowe związane z analizowaniem, rozwiązywaniem problemów i podejmowaniem decyzji w zakresie np. realizacji planu sprzedażowego.

W zawodzie kierownik do spraw sprzedaży wymagany jest dobry wzrok i słuch, sprawny aparat mowy (z uwagi na potrzebę nawiązywania relacji i komunikacji z klientami, pracownikami) oraz ogólna sprawność układu kostno-stawowego, umożliwiająca swobodne przemieszczanie się.

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

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 do spraw sprzedaży** preferowane jest wykształcenie wyższe na kierunku np. zarządzanie, handel, ekonomia lub marketing.

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

Podjęcie pracy w zawodzie **kierownik do spraw sprzedaży** ułatwia posiadanie dyplomu ukończenia studiów I lub II stopnia na kierunku np.: zarządzanie, handel, ekonomia lub marketing.

Dodatkowymi atutami przy zatrudnieniu w zawodzie kierownik do spraw sprzedaży są:
- suplement Europass (w języku polskim i angielskim), wydawany na prośbę zainteresowanego przez szkoły wyższe razem z dyplomem ukończenia studiów,
- posiadanie certyfikatów i świadectw potwierdzających udział w szkoleniach tematycznych z zakresu zarządzania kapitałem ludzkim, sprzedaży i marketingu, umiejętności negocjacji, organizacji czasu pracy,
- znajomość języków obcych związanych ze specyfiką działalności danego przedsiębiorstwa/ instytucji,
- prawo jazdy kategorii B.

Więcej informacji znajduje się w sekcji: 4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu.

2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, awansu i potwierdzania kompetencji

Możliwości rozwoju zawodowego i awansu

Doświadczony **kierownik do spraw sprzedaży,** podejmując kształcenie/szkolenie w zakresie nowoczesnych technik sprzedaży, zarządzania zespołem, zarządzania strategicznego, rozwoju nowoczesnych kanałów sprzedaży[4], może, w zależności od struktury firmy, awansować na stanowisko dyrektora sprzedaży, regionalnego kierownika sprzedaży lub – zdobywając kompetencje w zakresie marketingu – awansować na stanowisko np. kierownika ds. marketingu.

Kierownik do spraw sprzedaży może założyć własną działalność gospodarczą w zakresie handlu.

Możliwości potwierdzania kompetencji

Obecnie (2018 r.) w zawodzie **kierownik do spraw sprzedaży** nie ma możliwości potwierdzania kompetencji zawodowych w systemie edukacji formalnej i pozaformalnej.

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

Więcej informacji można uzyskać w Bazie Usług Rozwojowych https://uslugirozwojowe.parp.gov.pl oraz Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl

2.7. Zawody pokrewne

Osoba zatrudniona w zawodzie **kierownik do spraw sprzedaży** może rozszerzać swoje kompetencje zawodowe w zawodach pokrewnych:

Nazwa zawodu pokrewnego zgodnie z Klasyfikacją zawodów i specjalności	Kod zawodu
Kierownik do spraw marketingu	122101
Kierownik przedsiębiorstwa świadczącego usługi z zakresu marketingu i sprzedaży	122103
Regionalny kierownik sprzedaży	122106

3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE

3.1. Zadania zawodowe

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

Z1 Organizowanie pracy działu sprzedaży.
Z2 Kierowanie podległym zespołem oraz dbanie o jego rozwój.
Z3 Przygotowywanie analiz rynkowych.
Z4 Tworzenie strategii sprzedaży we współpracy z innymi działami.
Z5 Pozyskiwanie nowych klientów i negocjowanie warunków sprzedaży.

3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Zarządzanie działem sprzedaży

Kompetencja zawodowa Kz1: Zarządzanie działem sprzedaży obejmuje zestaw zadań zawodowych Z1, Z2, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z1 Organizowanie pracy działu sprzedaży	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Zasady i przepisy BHP, ochrony ppoż., ergonomii, ochrony środowiska w zakresie nadzorowania działu sprzedaży; • Zasady planowania i organizacji pracy działu sprzedaży i działów kooperujących; • Procedury i regulaminy wewnętrzne firmy; • Wymagania dotyczące ochrony danych osobowych.	• Przestrzegać zasad i przepisów BHP, ochrony ppoż., ergonomii, ochrony środowiska w zakresie zarządzania działem sprzedaży; • Planować pracę własną i zespołu na podstawie obowiązującej strategii sprzedaży; • Organizować pracę własną i zespołu sprzedaży; • Przestrzegać procedur i regulaminów obowiązujących w przedsiębiorstwie; • Przestrzegać wymagań ustawowych dotyczących ochrony danych osobowych.

Z2 Kierowanie podległym zespołem oraz dbanie o jego rozwój	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Zasady rekrutacji i zwalniania pracowników; • Zasady zarządzania zespołem i delegowania zadań[3]; • Plan i harmonogram sprzedaży produktów/ usług; • Zasady systemu oceniania pracowników; • Techniki motywacji pracowników; • Zasady komunikacji interpersonalnej; • Plan finansowy przedsiębiorstwa; • Metody badania i diagnozy potrzeb szkoleniowych pracowników; • Techniki analizowania skuteczności sprzedaży produktu; • Wytyczne dotyczące raportowania; • Dokumentację pracowniczą; • Edytor tekstu, arkusz kalkulacyjny.	• Wspierać dział kadr w rekrutacji pracowników działu sprzedaży; • Planować i określać priorytety własne i współpracowników w zakresie sprzedaży produktów/usług; • Rozdzielać zadania podległym pracownikom; • Oceniać okresowo pracowników; • Oddziaływać na efektywność pracy podległego zespołu pracowników poprzez stosowanie odpowiednich motywatorów; • Zapewniać wsparcie merytoryczne i operacyjne dla działów, z którymi współpracuje; • Administrować proces rozliczania pracowników i osób współpracujących z wykonanej pracy; • Rozwiązywać pojawiające się problemy w środowisku pracowników; • Planować i organizować szkolenia; • Badać, weryfikować dokumenty finansowe działu sprzedaży oraz sporządzać raporty sprzedażowe[5]; • Uzupełniać akta osobowe pracowników i inną ewidencję pracowniczą; • Sporządzać dokumentację działu sprzedaży z wykorzystaniem programu komputerowego.

3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Planowanie i nadzorowanie procesu sprzedaży

Kompetencja zawodowa Kz2: Planowanie i nadzorowanie procesu sprzedaży obejmuje zestaw zadań zawodowych Z3, Z4, Z5, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z3 Przygotowywanie analiz rynkowych	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Źródła informacji o rynku, branży, trendach rozwoju, segmentach, konkurentach – wewnętrzne i zewnętrzne; • Rodzaje i zasady sporządzania analiz rynkowych, prognoz rozwoju sprzedaży; • Zasady obsługi niezbędnych programów komputerowych, baz danych, arkuszy kalkulacyjnych, edytorów tekstu, sieci internet.	• Określać zakres potrzebnych analiz rynkowych; • Wyszukiwać informacje o rynku, trendach, konkurencji; • Analizować słabe, mocne strony konkurentów i ich oferty produktowej; • Sporządzać analizy jakościowe i ilościowe dotyczące sprzedaży; • Przewidywać trendy i zmiany w otoczeniu przedsiębiorstwa; • Sporządzać prognozy dotyczące sprzedaży produktów i usług; • Korzystać z programów komputerowych do sporządzania analiz, prognoz sprzedaży.

Z4 Tworzenie strategii sprzedaży we współpracy z innymi działami	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Analizy jakościowe i ilościowe dotyczące sprzedaży; • Prognozy własne sprzedaży produktów i usług; • Program do prezentacji multimedialnej; • Misję i cele przedsiębiorstwa; • Plan rozwoju przedsiębiorstwa; • Zasady komunikacji interpersonalnej; • Mechanizmy i zasady budowy strategii sprzedażowej.	• Prezentować przedstawicielom innych działów własne analizy jakościowe i ilościowe dotyczące sprzedaży; • Przygotować prezentację z analiz i prognoz sprzedaży z wykorzystaniem programu komputerowego; • Rekomendować na bazie przeprowadzonych analiz i prognoz strategię sprzedaży; • Zgłaszać przełożonym innowacyjne propozycje usprawnień dotyczące procesu sprzedaży; • Komunikować się z innymi działami w celu opracowania wspólnej strategii; • Wybierać skuteczną strategię handlową; • Formułować we współpracy z innymi działami strategię sprzedaży.

Z5 Pozyskiwanie nowych klientów i negocjowanie warunków sprzedaży	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Metody pozyskiwania klientów; • Źródła pozyskiwania klientów; • Zasady nawiązywania i utrzymywania relacji z klientem; • Psychologiczne typy klientów; • Ofertę handlową firmy; • Wizerunek firmy; • Techniki współpracy i negocjacji; • Zasady sporządzania dokumentacji sprzedaży.	• Dostosowywać metody pozyskiwania klientów do konkretnej grupy docelowej; • Wykorzystywać właściwe dla firmy źródła informacji o grupie docelowej klientów; • Nawiązywać współpracę z potencjalnymi klientami; • Budować pozytywne relacje z klientem; • Przedstawiać ofertę potencjalnemu klientowi; • Przekonywać klienta do zakupu produktów i usług firmy; • Dbać o pozytywny wizerunek firmy; • Przekonywać klienta o słuszności podjętej

	decyzji zakupowej; • Nadzorować zawarcie umowy z klientem.

3.4. Kompetencje społeczne

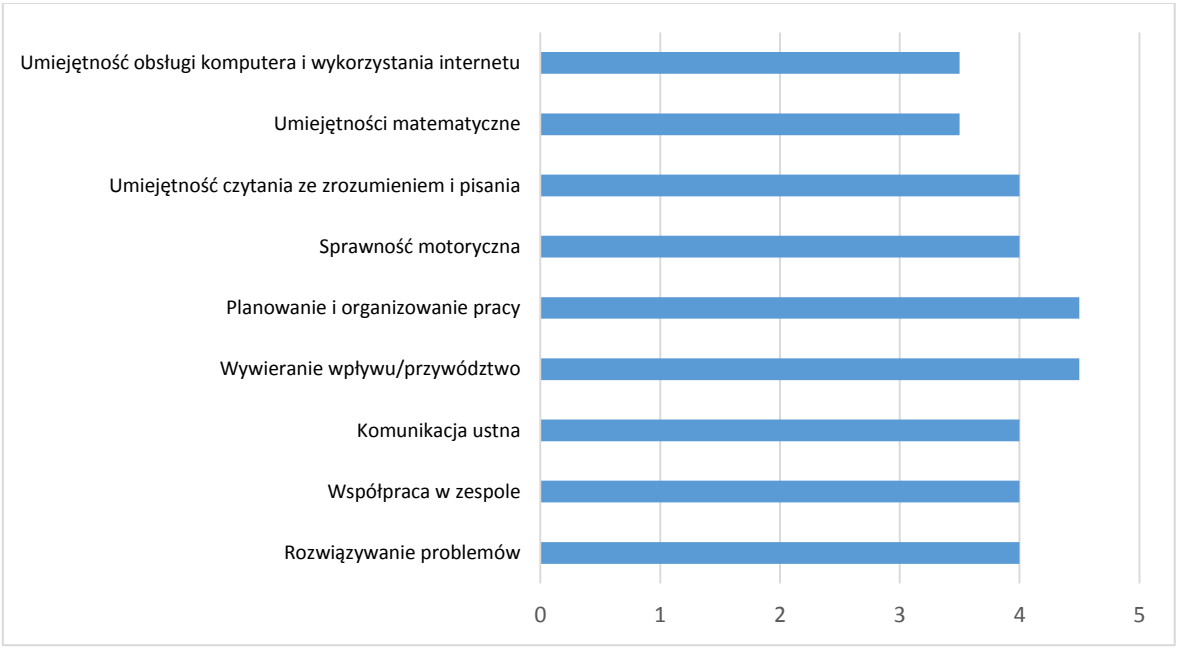
Pracownik w zawodzie **kierownik do spraw sprzedaży** powinien posiadać kompetencje społeczne niezbędne do prawidłowego i skutecznego wykonywania zadań zawodowych.

W szczególności pracownik jest gotów do:

- Ponoszenia odpowiedzialności za skutki działań własnych i podległego personelu w dziale sprzedaży.
- Podejmowania samodzielnie trafnych decyzji w kwestiach dotyczących procesów sprzedaży.
- Dokonywania krytycznej oceny działań swoich i zespołu działu sprzedaży.
- Upowszechniania wzorców właściwego postępowania w środowisku pracy i poza nim.
- Planowania, organizowania i realizowania procesu sprzedaży w wyznaczonym czasie.
- Komunikowania się z klientami poprzez skuteczne słuchanie, mówienie i pisanie.
- Uzupełniania i aktualizowania wiedzy niezbędnej do realizacji procesów sprzedaży oraz wprowadzania innowacji dotyczących kierowania działem sprzedaży.
- Przestrzegania zasad etyki zawodowej związanych z zadaniami zawodowymi własnymi oraz zespołu sprzedaży, którym kieruje.

3.5. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu

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



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu **kierownik do spraw sprzedaży**

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

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

Kompetencje zawodowe pracownika w zawodzie **kierownik do spraw sprzedaży** nawiązują do opisów poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji.

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

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

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

4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie

Na rynku pracy (2018 r.) można znaleźć wiele ogłoszeń pracy dla **kierownika do spraw sprzedaży**. Pracę w tym zawodzie oferują małe firmy, duże przedsiębiorstwa, jak i korporacje. Często jest to stanowisko kluczowe w firmie – sprzedaż towarów i usług to zazwyczaj główny motor rozwoju przedsiębiorstw. Zatrudnienie w zawodzie kierownik do spraw sprzedaży oferują firmy i przedsiębiorstwa praktycznie w każdej branży, np.:

- przedsiębiorstwa produkcyjne,
- portale internetowe,
- instytucje ubezpieczeniowe,
- firmy budowlane,
- firmy telekomunikacyjne,
- firmy handlowe,
- dostawcy usług,
- instytucje finansowe,
- przedsiębiorcy z branży paliwowej,
- przedsiębiorcy z branży energetycznej.

W badaniu Barometr zawodów 2018 kierownik do spraw sprzedaży został przyporządkowany do grupy zawodów kierownicy sprzedaży. W 2018 roku zawody wchodzące w skład tej zostały zaliczone do zawodów zrównoważonych, 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 do spraw sprzedaży.**

Kompetencje przydatne do wykonywania zawodu kierownik do spraw sprzedaży można uzyskać, podejmując studia I i/lub II stopnia na uczelni wyższej na kierunku np.: handel, zarządzanie, marketing lub ekonomia.

Szkolenie

Obecnie na rynku jest bardzo szeroka oferta szkoleń i kursów zawodowych dla **kierowników do spraw sprzedaży,** przygotowana zarówno przez uczelnie wyższe, jak i instytucje szkoleniowe.

Przykładowa tematyka szkoleń może dotyczyć:
- technik sprzedaży,
- umiejętności menadżerskich,
- zarządzania sprzedażą,
- umiejętności negocjacyjnych,
- zarządzania kapitałem ludzkim,
- coachingu sprzedażowego[2],
- delegowania zadań,
- oceny pracowniczej,
- zarządzania czasem,
- zarządzania projektami.

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 do spraw sprzedaży** jest zróżnicowane i kształtuje się najczęściej w przedziale od 4600 zł do 10600 zł brutto miesięcznie w przeliczeniu na jeden etat.

W zależności od doświadczenia zawodowego i wykształcenia wysokość wynagrodzenia może wynosić:
- od 3000 zł do 4500 zł brutto dla pracowników rozpoczynających pracę,
- od 4500 zł do ponad 10000 zł brutto dla pracowników o najwyższych kwalifikacjach (doświadczenie zawodowe, wykształcenie, znajomość języków obcych).

W skład wynagrodzenia miesięcznego kierownika do spraw sprzedaży często wchodzą premie związane z wydajnością pracy (tj. skuteczną realizacją celów, w zależności od firmy np. bonusy miesięczne, roczne, kwartalne), stąd w zależności od okresu rozliczeniowego pensja kierownika sprzedaży może być różna.

Poziom wynagrodzenia często zależy od wielkości obrotów, jakie osiąga kierownik do spraw sprzedaży, ale też od:
- doświadczenia zawodowego,
- stażu pracy,
- osiąganych wyników (premia uzależniona od wyników sprzedaży),
- regionu i branży, w jakiej działa przedsiębiorstwo oferujące swoje usługi lub produkty oraz jego kapitału intelektualnego,
- zakresu obowiązków kierownika do spraw sprzedaży oraz lokalizacji miejsca pracy,
- rodzaju obsługiwanego klienta.

Należy pamiętać, że oprócz wynagrodzenia pieniężnego większość kierowników do spraw sprzedaży może liczyć na pozapłacowe bonusy zależne od zatrudniającej instytucji:
- stałe, takie jak opieka medyczna,
- zmienne, związane bezpośrednio z wydajnością pracy kierownika do spraw sprzedaży (np. weekend w SPA za osiągnięcie celów kwartalnych).

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 do spraw sprzedaży** możliwe jest zatrudnienie osób z niepełnosprawnością.

Warunkiem niezbędnym jest identyfikacja indywidualnych barier, dostosowanie technicznych i organizacyjnym warunków środowiska oraz stanowiska pracy do potrzeb zatrudnienia osób:
- 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,
- z dysfunkcją narządu wzroku (04-O), jeśli posiadana wada jest skorygowana odpowiednimi szkłami optycznymi lub soczewkami kontaktowymi, które zapewnią ostrość widzenia.

Zawód ten może być wykonywany przez osoby z niepełnosprawnością także taką, która uniemożliwia swobodne przemieszczanie się, jednakże nie taką, która uniemożliwia skuteczny kontakt interpersonalny, komunikację (O3-L) oraz generuje zakłócone funkcje poznawcze (02-P).

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 20 lipca 2018 r. – Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz. U. poz. 1668, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 6 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców (Dz. U. poz. 646, 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 27 lipca 2001 r. o ochronie baz danych (Dz. U. Nr 128, poz. 1402, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1577, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1025, 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:

- 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. OnePress, Gliwice 2015.
- Iannarino A.: Jedyny podręcznik sprzedaży jakiego potrzebujesz – ebook. MT Biznes, 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 „Wiadomości Handlowe”: https://www.wiadomoscihandlowe.pl
- Charakterystyka zawodu kierownik do spraw sprzedaży: http://www.kluczdokariery.pl/katalogzawodow/zawod,30,17,dyrektor-ds-sprzedazy.html
- Opis stanowiska kierownik do spraw sprzedaży: http://www.praca.egospodarka.pl/121730,Sales-Manager-kierownik-sprzedazy,1,114,1.html

- 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 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: 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, 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: – 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	**Analiza rynku konkurencji**	Działania, które mają na celu dostarczenie informacji o konkurentach. Sprowadzają się do sprawdzenia, co główni gracze rynkowi oferują (jakie produkty i usługi sprzedają, jakie są ich cechy, jaka jest ich cena), komu sprzedają (grupy odbiorców), jak sprzedają (dystrybucja) i jak informują o produktach oraz zachęcają do ich kupna (narzędzia promocji).	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://www.conquest.pl/597/analiza-rynku-i-konkurencji [dostęp: 31.10.2018]
2	**Coaching sprzedażowy**	Spersonalizowany proces doskonalenia kompetencji – zwrócenie uwagi na mocne strony i wyzwolenie potencjału do dalszego rozwoju oraz wzmocnienie pewności siebie handlowca w codziennych działaniach.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://www.ark-doradztwo.pl/czytelnia/coaching-sprzedazowy-jako-narzedzie-rozwoju-zespole-handlowym [dostęp: 31.10.2018]
3	**Delegowanie zadań**	Przydzielanie zadań pracownikom przez menedżera wraz ze wszystkimi koniecznymi uprawnieniami i odpowiedzialnością.	https://poradnikprzedsiebiorcy.pl/-magia-delegowania [dostęp: 31.10.2018]
4	**Nowoczesne kanały sprzedaży**	Forma, za pomocą której klient ma szansę złożyć zamówienie, zapoczątkować lub sfinalizować proces sprzedaży. Kanał dystrybucji, kanał sprzedaży, kanał komunikacji to określenia, które występują często zamiennie. Kanały dystrybucji to m.in. hurtownie, call/ contact center, sprzedaż zdalna, przedstawiciele handlowi, kanał internetowy, targi, eventy, pokazy.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://consider.pl/kanaly-dystrybucji-lista-rodzaje-przyklady-wielokanalowosc-w-sprzedazy [dostęp: 31.10.2018]

5	**Raport sprzedaży**	Zawiera dane ilościowe, dotyczące bezpośrednio poziomu realizowanej sprzedaży, jak i jakościowe, przedstawiające wskaźniki istotne z punktu widzenia klienta i zyskowności firmy.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://www.dworaczynski.pl/raporty-sprzedazowe [dostęp: 31.10.2018]
6	**Strategia sprzedaży**	Całościowy plan działań odnoszący się do sprzedaży i dystrybucji produktu bądź usługi.	https://mfiles.pl/pl/index.php/Strategia_sprzeda%C5%BCy [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 [3]