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

Pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta

(332202)

Przedstawiciele handlowi

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

Pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta

(332202)

Przedstawiciele handlowi

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

Pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta (332202)

© 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 [331]

Publikacja bezpłatna

Zdjęcie na okładce (źródło): https://www.pexels.com/photo/man-having-a-phone-call-in-front-of-a-laptop-859264 [dostęp: 31.10.2018].

SPIS TREŚCI

1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU ... 3
1.1. Nazwa i kod zawodu (wg Klasyfikacji zawodów i specjalności) ... 3
1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu ... 3
1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD ... 3
1.4. Notka metodologiczna, autorzy i eksperci opiniujący ... 3
2. OPIS ZAWODU ... 4
2.1. Synteza zawodu ... 4
2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania ... 4
2.3. Środowisko pracy (warunki pracy, maszyny i narzędzia pracy, zagrożenia, organizacja pracy) ... 5
2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne ... 6
2.5. Wykształcenie, tytuły zawodowe, kwalifikacje i uprawnienia niezbędne/preferowane do podjęcia pracy w zawodzie ... 7
2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, awansu i potwierdzania kompetencji ... 8
2.7. Zawody pokrewne ... 8
3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE ... 9
3.1. Zadania zawodowe ... 9
3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Prowadzenie obsługi klienta centrum elektronicznego ... 9
3.3. Kompetencje społeczne ... 10
3.4. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu ... 11
3.5. Powiązanie kompetencji zawodowych z opisami poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji ... 12
4. ODNIESIENIE DO SYTUACJI ZAWODU NA RYNKU PRACY I MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA ZAWODOWEGO ... 12
4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie ... 12
4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu ... 13
4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów ... 14
4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie ... 14
5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW (ESCO) ... 15
6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE ... 15
7. SŁOWNIK POJĘĆ ... 16
7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze) ... 16
7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe) ... 19

1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU

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

Pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta 332202

1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu

- Doradca biura obsługi klienta.
- Konsultant.
- Konsultant centrum elektronicznej obsługi klienta.

1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD

W Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie:

- 3322 Commercial sales representatives.

Według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD 2007):

- Sekcja N – Działalność w zakresie administrowania i działalność wspierająca.

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:

- Martyna Kurowska – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Jolanta Mrozek – Uniwersytet Gdański, Gdańsk.
- Marcin Owczarek – Acxiom Polska, Gdańsk.
- Magdalena Szpak-Marek – PBS sp. z o.o., Sopot.

Zespół ds. walidacji i jakości informacji o zawodzie:

- Małgorzata Domańska-Plichta – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Magdalena Jackman – PBS sp. z o.o., Sopot.
- 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:

- Ewa Jasińska – Zespół Szkół Skórzano-Odzieżowych, Stylizacji i Usług, Radom.
- Natalia Kowalewska – Eniro Polska sp. z o.o., Gdańsk.

Panel ewaluacyjny – przedstawiciele partnerów społecznych:

- Leszek Miazga – Pomorski Instytut Naukowy im. Profesora Brunona Synaka, Gdańsk.
- Magdalena Raczyńska – Regionalna Izba Gospodarcza Pomorza, Gdańsk.

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

Pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta realizuje zadania z zakresu obsługi klienta za pomocą narzędzi teleinformatycznych.

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania

Opis pracy

Pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta wykonuje pracę o charakterze informacyjno--usługowym.

Celem wykonywania pracy w zawodzie pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta może być m.in.:
- udzielanie informacji (praca na infolinii),
- udzielanie wsparcia serwisowego (support)[6],
- obsługiwanie akcji marketingowych[1],
- przyjmowanie zamówień lub reklamacji,
- obsługiwanie umów terminowych, systemów bankowych lub rezerwacyjnych itp.

Osoba pracująca na stanowisku pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta odpowiada za nawiązywanie kontaktu z potencjalnym klientem oraz budowanie relacji pozwalających na dalszą współpracę.

Pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta ze względu na różnorodność wykonywanych prac obsługuje klientów zgłaszających problemy (np. praca na infolinii), jak i takich, z którymi osobiście się kontaktuje w celu np. sprzedaży będących w ofercie produktów lub usług.

Pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta realizuje usługi za pomocą narzędzi teleinformatycznych. Praca w zawodzie pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta realizowana jest w oparciu o funkcjonalną organizację i podział zadań.

Sposoby wykonywania pracy

Pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta wykonuje pracę w relacji człowiek – człowiek. Jego praca polega m.in. na:
- nawiązywaniu kontaktów z potencjalnymi klientami,
- rozwiązywaniu problemów zgłaszanych przez klientów,
- udzielaniu klientom informacji o oferowanych usługach, statusie zlecenia itp.,
- przyjmowaniu zleceń i reklamacji od klientów,
- sprawdzaniu zlecenia pod względem merytoryczno-formalnym i przekazywaniu do realizacji,
- sprzedawaniu produktów i usług,
- przygotowywaniu wymaganej dokumentacji i raportów,

- przeprowadzaniu badań ankietowych i satysfakcji klientów.

Praca w zawodzie pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta jest realizowana z poszanowaniem zasad i przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony ppoż. oraz ergonomii, a także przepisów o ochronie danych osobowych i tajemnicy służbowej.

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

Pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta pracuje w pomieszczeniach biurowych zamkniętych lub typu open space[5].

Miejscem pracy jest biuro z wydzielonymi stanowiskami pracy, wyposażonymi w komputery z zainstalowanym oprogramowaniem wspierającym obsługę klienta i dostępem do internetu. W jednym pomieszczeniu pracuje zazwyczaj od kilku do kilkudziesięciu osób.

Pomieszczenia, gdzie wykonywana jest praca, posiadają oświetlenie dzienne i sztuczne oraz instalacje wentylacyjne i/lub klimatyzacyjne. Praca w zawodzie pracownik centrum elektronicznej obsługi wykonywana jest przeważnie w pozycji siedzącej.

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

Wykorzystywane maszyny i narzędzia pracy

Pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta w działalności zawodowej wykorzystuje m.in.:
- komputer/laptop z typowym oprogramowaniem biurowym oraz specjalistycznym, wspomagającym obsługę klienta,
- telefon stacjonarny lub komórkowy w zestawie ze słuchawkami,
- drukarkę, skaner, faks lub urządzenie wielofunkcyjne,
- urządzenia umożliwiające dostęp do sieci intranet[4] i internet,
- przenośne nośniki danych,
- dodatkowe urządzenia wspomagające pracę, np. badające ton i intonację głosu, podpowiadające konsultantowi w trakcie rozmowy (w oparciu o analizę innych danych) np. „nie przerywaj klientowi", „uśmiechnij się", „mów wolniej".

Nowoczesne centrum wyposażone jest często w profesjonalny serwer z systemem umożliwiającym między innymi podgląd pracy, raporty, systemy predictive[7], preview[8] lub progressive[9].

Organizacja pracy

Pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta pracuje indywidulanie w zespole wieloosobowym, w systemie jedno-, dwu- lub trzyzmianowym, w wymiarze 8 godzin dziennie. Praca w zawodzie pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta wykonywana jest często również w soboty, niedziele i święta.

Obecnie obserwuje się tendencję do tworzenia globalnych centrów obsługi klienta ukierunkowanych na obsługę klientów zagranicznych, z wielu krajów – co powoduje konieczność pracy w godzinach i dniach dostosowanych do ich potrzeb, w tym w innych strefach czasowych oraz podziału zespołów w zależności od znajomości języka, w którym realizowana jest obsługa.

W hierarchii stanowisk pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta w zależności od miejsca pracy może podlegać m.in. liderowi zespołu, kierownikowi zespołu, działu lub wydziału, właścicielowi firmy.

Zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pracy człowieka

Pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta podczas wykonywania zadań zawodowych może być narażony na zagrożenia wynikające m.in.:
- z obciążenia fizycznego narządu mowy, będącego efektem niewłaściwego operowania głosem lub przeciążenia strun głosowych,
- z przeciążenia narządu wzroku, spowodowanego intensywną pracą przy monitorze komputera,
- z obciążenia układu mięśniowo-szkieletowego, spowodowanego pozostawaniem dłuższy czas w wymuszonej siedzącej pozycji ciała,
- z niewłaściwych warunków mikroklimatycznych, w tym dotyczących oświetlenia, wilgotności, temperatury i w szczególności natężenia hałasu,
- z podwyższonego poziomu stresu skutkującego zaburzeniami psychicznymi (np. nerwica, depresja, choroby o podłożu psychosomatycznym),
- ze stosowania w biurze ostrych narzędzi (nożyczki, spinacze, zszywki) oraz krawędzi papieru, które mogą powodować urazy związane z ukłuciem, przecięciem, przekłuciem.

2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne

Wymagania psychofizyczne

Dla pracownika wykonującego zawód **pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta** ważne są:

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

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

<u>w kategorii sprawności i zdolności</u>
- łatwość wypowiadania się w mowie i w piśmie,
- podzielność uwagi,
- predyspozycje do postępowania z ludźmi,
- uzdolnienia organizacyjne,
- zdolność do przestrzegania reguł, przepisów i standardów,
- zdolność koncentracji uwagi,
- zdolność motywowania siebie,
- zdolność nawiązywania kontaktu z ludźmi,
- zdolność rozwiązywania konfliktów,
- zdolność skutecznego przekonywania;

<u>w kategorii cech osobowościowych</u>
- asertywność,
- autoprezentacja,
- empatia,
- gotowość do dzielenia się wiedzą,
- gotowość do pracy indywidualnej,
- gotowość do tworzenia i podtrzymywania sieci kontaktów z klientami,

- komunikatywność,
- kontrolowanie własnych emocji,
- odporność emocjonalna,
- odpowiedzialność za działania zawodowe,
- optymizm,
- samodzielność,
- serdeczność,
- szacunek dla godności człowieka,
- tolerancyjność,
- wysoka kultura osobista,
- wytrwałość i cierpliwość,
- zainteresowania społeczne,
- zamiłowanie do ładu i porządku.

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

Wymagania zdrowotne

Od pracowników wykonujących zawód **pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta** wymagana jest duża odporność psychiczna, sprawność narządów mowy, układu oddechowego i kostno-stawowego.

Ze względu na rodzaj wykonywanej pracy, pod względem wydatku energetycznego, praca w zawodzie pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta zaliczana jest do prac lekkich. Występują w niej obciążenia umysłowe, związane np. z analizowaniem i rozwiązywaniem problemów technicznych zgłaszanych przez klientów, działaniem pod presją czasu, czy radzeniem sobie ze stresem.

Przeciwwskazaniami do pracy w zawodzie pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta są m.in.:
- schorzenia kręgosłupa uniemożliwiające długotrwałą pracę w pozycji siedzącej,
- wszelkie dysfunkcje, które mogłyby ograniczyć możliwość swobodnego porozumiewania się, np. schorzenia strun głosowych, słaba ekspresja werbalna i wady wymowy,
- wady i dysfunkcje narządu wzroku znacznego stopnia, które nie mogą być skorygowane szkłami optycznymi lub soczewkami kontaktowymi,
- dysfunkcje narządu słuchu znacznego stopnia, które nie mogą być skorygowane aparatem słuchowym,
- choroby o podłożu psychicznym uniemożliwiające pracę z ludźmi,
- niepełnosprawność intelektualna.

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 **pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta** preferowane jest wykształcenie średnie.

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

Pracę w zawodzie **pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta** może wykonywać również osoba, która:
- posiada zdolność nawiązywania kontaktu z ludźmi i ich przekonywania oraz została przyuczona do zawodu,
- uzyskała doświadczenie w trakcie wykonywania prac w zawodzie,
- odbyła szkolenie wewnętrzne, podczas którego nabyła wiedzę merytoryczną z zakresu realizowanych zadań zawodowych.

Podjęcie pracy w zawodzie pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta ułatwia posiadanie świadectwa ukończenia szkoły średniej (liceum ogólnokształcącego lub technikum).

Dodatkowymi atutami przy zatrudnieniu na stanowiskach pracy w zawodzie pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta są m.in.:
- certyfikaty lub zaświadczenia potwierdzające przeszkolenie w zakresie znajomości prawa konsumenckiego i ochrony danych osobowych,
- certyfikat potwierdzający znajomość języka obcego na poziomie B2 umożliwiającym swobodne komunikowanie się z rodzimymi użytkownikami danego języka obcego.

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 centrum elektronicznej obsługi klienta ma możliwość m.in.:
- rozpocząć pracę od stanowiska stażysty, praktykanta, asystenta, a następnie wraz z nabyciem doświadczenia zawodowego awansować na samodzielne stanowisko,
- po zdaniu matury kontynuować naukę na studiach I oraz II stopnia (np. na kierunku marketing lub związanym z branżą, w której pracuje) i mając zdolności oraz umiejętności organizacyjne, umiejętności pracy z ludźmi – awansować na stanowisko kierownicze (np. lider grupy, kierownik zmiany, kierownik działu itp.),
- rozszerzać swoje kompetencje zawodowe poprzez kształcenie/szkolenie w zawodach pokrewnych (np. pracownik centrum obsługi telefonicznej (pracownik call center[3]), przedstawiciel handlowy),
- doskonalić swoje umiejętności, uczestnicząc w branżowych szkoleniach organizowanych przez pracodawców.

Możliwości potwierdzania kompetencji

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

Dyrekcja szkoły (liceum ogólnokształcącego lub technikum) potwierdza ukończenie danego typu szkoły poprzez wydanie świadectwa ukończenia szkoły.

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

2.7. Zawody pokrewne

Osoba zatrudniona w zawodzie **pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta** może rozszerzać swoje kompetencje zawodowe w zawodach pokrewnych:

Nazwa zawodu pokrewnego zgodnie z Klasyfikacją zawodów i specjalności	Kod zawodu
Ekspozytor towarów (merchandiser)	332201
Przedstawiciel handlowy	332203
Pracownik centrum obsługi telefonicznej (pracownik call center)	422201

3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE

3.1. Zadania zawodowe

Pracownik w zawodzie **pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta** wykonuje różnorodne zadania, do których należą w szczególności:

Z1 Identyfikowanie potrzeb klientów centrum elektronicznej obsługi.
Z2 Obsługiwanie klientów z zastosowaniem narzędzi teleinformatycznych.
Z3 Prowadzenie postępowania reklamacyjnego w zakresie posiadanych uprawnień.
Z4 Sporządzanie dokumentacji związanej z obsługą klientów w centrum elektronicznej obsługi.

3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Prowadzenie obsługi klienta centrum elektronicznego

Kompetencja zawodowa Kz1: Prowadzenie obsługi klienta centrum elektronicznego obejmuje zestaw zadań zawodowych Z1, Z2, Z3, Z4, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z1 Identyfikowanie potrzeb klientów centrum elektronicznej obsługi	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Zasady i przepisy BHP, ochrony ppoż., ergonomii oraz ochrony danych osobowych w zakresie wykonywanych prac związanych z obsługą klientów centrum elektronicznego; • Zasady obsługi elektronicznych narzędzi wykorzystywanych do komunikacji z klientami centrum elektronicznego; • Metody i techniki aktywnego słuchania; • Zasady identyfikacji potrzeb klientów centrum elektronicznego; • Standardy obsługi klienta; • Metody postępowania z trudnymi klientami; • Techniki budowania relacji z klientami.	• Przestrzegać zasad i przepisów BHP, ochrony ppoż., ergonomii oraz ochrony danych osobowych w zakresie wykonywanych prac związanych z obsługą klientów centrum elektronicznego; • Stosować elektroniczne narzędzia komunikacyjne w zakresie komunikowania się z klientami centrum elektronicznego; • Obsługiwać programy komputerowe wspomagające obsługę klientów centrum elektronicznego; • Stosować metody aktywnego słuchania[2] podczas rozmowy z klientami centrum elektronicznego; • Identyfikować potrzeby klientów centrum elektronicznego; • Stosować techniki pracy z tzw. trudnymi klientami; • Budować w trakcie rozmowy relację z klientami.

Z2 Obsługiwanie klientów z zastosowaniem narzędzi teleinformatycznych	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Procedury i standardy obsługi klientów centrum elektronicznego;	• Dobierać procedury dalszego postępowania w celu zaspokajania zidentyfikowanych potrzeb

• Zasady udzielania informacji zwrotnych związanych z prowadzeniem obsługi klientów centrum elektronicznej obsługi; • Procedury i standardy obsługi klientów zgodnie ze zidentyfikowanymi potrzebami; • Przepisy prawa konsumenckiego, w zakresie realizowanych zadań zawodowych.	klientów centrum elektronicznego; • Udzielać informacji zwrotnych klientom odnośnie dalszego postępowania związanego z zaspokajaniem ich potrzeb; • Stosować procedury i standardy obsługi klientów zgodnie ze zidentyfikowanymi potrzebami; • Stosować przepisy prawa konsumenckiego, w zakresie realizowanych zadań zawodowych.

Z3 Prowadzenie postępowania reklamacyjnego w zakresie posiadanych uprawnień	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Zasady i przepisy BHP, ochrony ppoż. oraz ergonomii w zakresie wykonywania prac biurowych; • Procedury przyjmowania reklamacji od klientów; • Metody odrzucania postępowania reklamacyjnego; • Zasady przyjmowania zgłoszenia reklamacyjnego od klientów centrum elektronicznego; • Zasady sporządzania dokumentacji związanej ze zgłaszanymi problemami, reklamacjami; • Techniki rejestrowania działań podjętych w ramach procedury reklamacyjnej; • Wymagania ustawy o ochronie danych osobowych oraz prawa konsumenckiego.	• Przestrzegać zasad i przepisów BHP, ochrony ppoż. oraz ergonomii w zakresie wykonywanych prac biurowych; • Przyjmować reklamacje od klientów centrum elektronicznego; • Udzielać informacji zwrotnych klientom odnośnie postępowania reklamacyjnego; • Uzasadniać odrzucenie zgłaszanego postępowania reklamacyjnego; • Sporządzać dokumentację związaną ze zgłaszanymi problemami, reklamacjami; • Rejestrować działania podjęte w ramach procedury reklamacyjnej; • Przygotowywać odpowiedź pisemną na zgłaszane reklamacje; • Udzielać informacji o statusie reklamacji; • Udzielać informacji o sposobie rozstrzygnięcia reklamacji; • Stosować przepisy prawa konsumenckiego w zakresie przyjmowania i rozpatrywania reklamacji zgłaszanych przez klientów oraz ustawy o ochronie danych osobowych.

Z4 Sporządzanie dokumentacji związanej z obsługą klientów w centrum elektronicznej obsługi	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Procedury sporządzania raportów z wykonywanych zadań; • Procedury i kryteria oceniania jakości wykonywanych zadań zawodowych i ich doskonalenia.	• Sporządzać dokumentację związaną z obsługą klientów w centrum elektronicznej obsługi; • Sporządzać raporty z wykonywanych zadań zgodnie z wewnętrznymi procedurami obowiązującymi w firmie; • Oceniać jakość wykonywanych zadań zawodowych i doskonalić swoją pracę.

3.3. Kompetencje społeczne

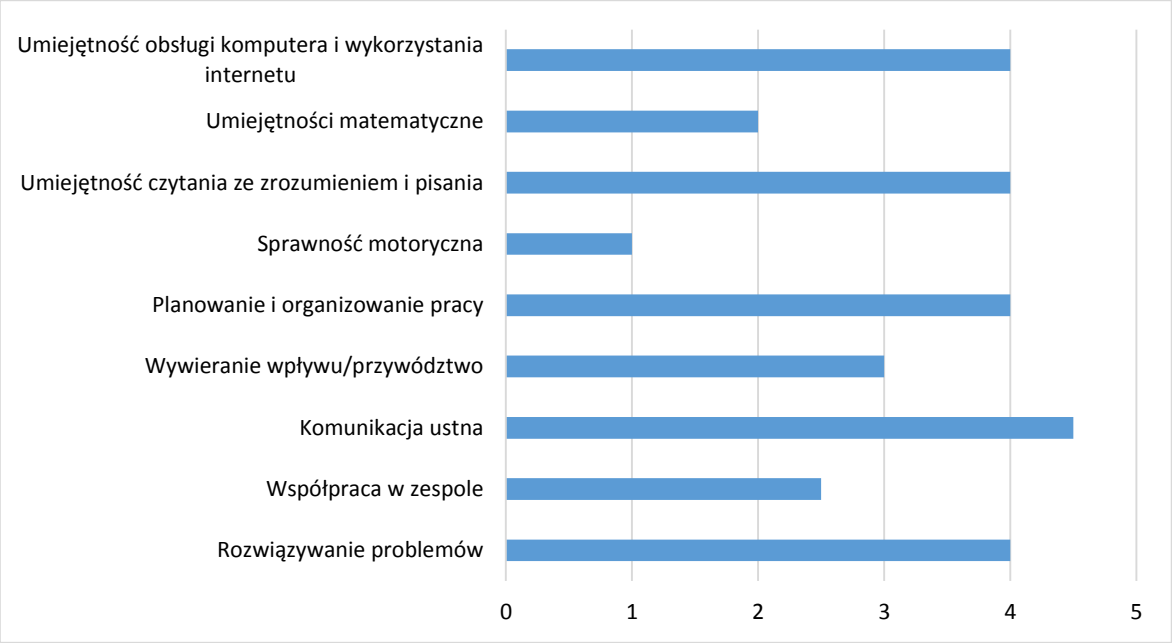
Pracownik w zawodzie **pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta** powinien posiadać kompetencje społeczne niezbędne do prawidłowego i skutecznego wykonywania zadań zawodowych.

W szczególności pracownik jest gotów do:

- Ponoszenia odpowiedzialności za skutki podejmowanych działań w pracy w zawodzie pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta, zarówno w odniesieniu do osób, jak również mienia.
- Wykonywania pracy samodzielnie i podejmowania współpracy w zespole uczestniczącym w procesie obsługi klienta.
- Utrzymywania trwałych relacji z klientami.
- Oceniania zagrożeń występujących w miejscu pracy w zawodzie pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta oraz podejmowania działań adekwatnych do tych zagrożeń.
- Kontrolowania jakości własnej pracy podczas wykonywania zadań zawodowych dotyczących elektronicznej obsługi klienta.
- Podnoszenia swoich kompetencji zawodowych w kontekście nowych rozwiązań technologiczno-organizacyjnych, właściwych dla pracy w zawodzie pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta.
- Dostosowywania zachowania do zmiennych okoliczności w środowisku pracy.
- Kierowania się zasadami zgodnymi z etyką zawodową oraz obowiązującymi przepisami w pracy w zawodzie pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta.

3.4. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu

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



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu **pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta**

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 **pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta** w aktualnej sytuacji prawnej (2018 r.) nawiązują do poziomów kwalifikacji w Polskiej Ramie 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

Pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta może podjąć pracę w instytucjach zajmujących się m.in.:

- udzielaniem informacji (praca na infolinii),
- udzielaniem wsparcia serwisowego,
- obsługiwaniem akcji marketingowych,
- przyjmowaniem zamówień i sprzedażą wyrobów i usług za pośrednictwem narzędzi teleinformatycznych,
- obsługiwaniem umów terminowych, systemów bankowych lub rezerwacyjnych itp.

Obecnie (2018 r.) według Barometru zawodów zawód pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta należy do zawodów zrównoważonych na rynku pracy, 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 edukacji zawodowej w Polsce nie prowadzi się kształcenia w zawodzie **pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta**.

Licea ogólnokształcące oraz technika rozlokowane w całej Polsce umożliwiają uzyskanie wykształcenia średniego ogólnego.

Szkolenie

Zazwyczaj pracodawcy we własnym zakresie prowadzą szkolenia pracowników w zawodzie **pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta** w celu wyposażenia ich w kompetencje wymagane na stanowisku pracy.

Szkolenia mogą być również oferowane przez organizacje branżowe, ośrodki i centra kształcenia zawodowego oraz inne instytucje, działające na rynku usług szkoleniowych w zakresie elektronicznej obsługi klienta.

Przykładowo tematyka szkoleń może dotyczyć:
- wiedzy merytorycznej z obszaru, w którym ma pracownik pracować,
- stosowania systemów i programów do obsługi klienta,
- wykorzystywania i uzupełniania baz danych,
- obsługi urządzeń biurowych, takich jak np. faks, kserokopiarka, drukarka, skaner,
- ochrony danych osobowych,
- metod i technik obsługi klienta,
- pracy z klientem trudnym,
- metod i technik prowadzenia sprzedaży,
- metod i technik negocjacji itp.

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

http://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 **pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta** jest zróżnicowane i kształtuje się najczęściej w granicach od wynagrodzenia minimalnego do 3800 zł brutto miesięcznie w przeliczeniu na jeden etat.

Poziom wynagrodzeń osób wykonujących zawód pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta uzależniony jest m.in. od:
- wielkości i kapitału firmy,
- wykształcenia i doświadczenia zawodowego,
- stażu pracy,
- zakresu wykonywanych zadań,
- sytuacji na lokalnym rynku pracy,
- regionu Polski oraz wielkości aglomeracji.

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 **pracownik centrum elektronicznej obsługi klienta** jest możliwość zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami.

Warunkiem niezbędnym do zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami w zawodzie jest identyfikacja indywidualnych barier i dostosowanie technicznych oraz organizacyjnych warunków środowiska i stanowiska pracy do potrzeb zatrudnienia osób:
- słabo słyszących (03-L), z uszkodzeniem narządu słuchu możliwym do korekcji przy pomocy aparatu słuchowego oraz pod warunkiem przygotowania stanowiska pracy pod kątem możliwości percepcji sygnałów alarmowych,
- z dysfunkcją narządu wzroku (04-O), jeśli posiadana wada wzroku skorygowania jest odpowiednimi okularami lub soczewkami kontaktowymi i umożliwia wykonywanie prac z odpowiednią dokładnością,

- z niewielką dysfunkcją kończyn górnych (05-R), która nie wyklucza możliwości wykonywania prac ręcznych oraz obsługi narzędzi pracy,
- chorych na epilepsję (06-E), jeżeli ryzyko występowania ataków jest możliwe do oszacowania, przy czym powinno się unikać prac przy urządzeniach, które mają w swojej budowie elementy obrotowe.

Zatrudniony pracownik z orzeczeniem o niepełnosprawności ma prawo do skróconego czasu pracy, dodatkowej przerwy oraz dodatkowego urlopu.

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

Stan prawny na dzień: 31.10.2018 r.

Podstawowe regulacje prawne:

- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. U. UE L 119 z 4.05.2016, s. 1).
- Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. poz. 1000, 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 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1219, 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).
- Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. Nr 100, poz. 1024).

Literatura branżowa:

- Bartkowska U.: Badanie potrzeb klienta, czyli inwestycja z najwyższą stopą zwrotu. Złote Myśli, Gliwice 2016.
- Jasiński Ł., Książkiewicz K.: Świadomy telemarketing. Interaktywne narzędzie dla telemarketerów i menedżerów call center. OnePress, Gliwice 2015.
- Kaszewski K., Ptaszek G.: W czym mogę pomóc? Zachowania komunikacyjno-językowe konsultantów i klientów Call Centre. Wydawnictwo Naukowe Semper, Warszawa 2009.
- Kućmierowski S.: Telefonem w klienta. Wstęp do telemarketingu. Wydawnictwo Akademickie Sedno, Warszawa 2015.
- Marczyńska A.: Pracownik call center. Wydawnictwo Ekonomik, Warszawa 2014.
- Zemke R.: Jak zapewnić znakomitą obsługę klientów. Wolters Kluwer, Warszawa 2014.

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
- Dwumiesięcznik E-Commerce and Digital Marketing: https://www.e-commerce-24.pl
- 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
- Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumenta: https://www.uokik.gov.pl
- 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	**Akcja marketingowa**	Wyróżnia się od codziennych działań marketingowych firmy określonym zakresem czasowym i zwiększoną intensywnością.	https://www.the-first.pl/akcja-marketingowa-8-krokow-do-skutecznej-kampanii [dostęp: 31.10.2018]
2	**Aktywne słuchania**	Okazywanie rozmówcy akceptacji, szacunku, serdeczności i ciepła oraz powstrzymywanie się od własnych sądów i dobrych rad.	http://edukacja-medialna.wyklady.org/wyklad/458_aktywne-sluchanie.html [dostęp: 31.10.2018]
3	**Call Center**	Firma lub dział w firmie zajmujący się telefoniczną obsługą klienta realizowaną przez przeszkolonych pracowników (telemarketerów, konsultantów, agentów). Obsługa klienta w takich firmach / działach odbywa się zarówno w ruchu telefonicznym przychodzącym (in-bound), jak i wychodzącym (outbound).	https://ccnews.pl/slownik/call-center [dostęp: 31.10.2018]
4	**Intranet**	Informatyczna wewnętrzna sieć komputerowa korzystająca z protokołu TCP/IP i innych protokołów (protokół komunikacyjny) wykorzystywanych w internecie (przede wszystkim z poczty elektronicznej i WWW), przeznaczona dla jednej instytucji, niedostępna z zewnątrz.	https://encyklopedia.pwn.pl/szukaj/Intranet.html [dostęp: 31.10.2018]
5	**Open space**	Otwarta przestrzeń biurowa, w której nie ma podziału na mniejsze pokoje.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://intellio.pl/porady-wnetrzarskie/11/co-to-jest-open-space [dostęp: 31.10.2018]
6	**Support**	Wsparcie techniczne, które otrzymuje każdy użytkownik danego oprogramowania lub pakietu hostingowego. Support to gwarantowana pomoc udzielana przez producenta lub świadczeniodawcę. W przypadku firm hostingowych bardzo ważny jest szybki i sprawny support. Użytkownik zgłaszający swój problem powinien otrzymać pomoc w jak najkrótszym czasie, natomiast odpowiedzi e-mail powinny zawierać informacje merytoryczne napisane w sposób zrozumiały dla użytkownika.	https://www.hosting.co.pl/support [dostęp: 31.10.2018]
7	**System predictive**	Wykorzystuje proces wydobywania informacji z istniejących zbiorów danych w celu określenia wzorów i przewidywania przyszłych zdarzeń i trendów. W działalności biznesowej modele i analizy predykcyjne są wykorzystywane do analizowania bieżących i historycznych danych w celu prognozowania zachowań konsumentów oraz identyfikacji potencjalnych zagrożeń i możliwości dla firmy.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: http://algolytics.pl/analityka-predykcyjna-predictive-analytics-slownik-pojec [dostęp: 31.10.2018]

8	**System preview**	Umożliwia automatyczne wybieranie numerów z podglądem – preview dialing. Pracownik sam decyduje, czy chce dzwonić do wskazanego klienta, czy przejść do kolejnego rekordu oraz jak długo (bądź krótko) chce zapoznawać się z wyświetlonymi informacjami na temat tego klienta i przygotowywać do rozmowy.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://blog.focus-telecom.pl/archiwum/technology [dostęp: 31.10.2018]
9	**System progressive**	Umożliwia automatyczne wybieranie numerów z podglądem – preview dialing. Pracownik nie ma możliwości pominięcia danego numeru telefonu i nie decyduje, w którym momencie ma rozpocząć się wydzwanianie – czas na zapoznanie się z danymi klienta jest z góry ustalony w systemie przez administratora i po jego upłynięciu, następuje wydzwonienie kolejnego numeru.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://blog.focus-telecom.pl/archiwum/technology [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 [331]