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 obsługi telefonicznej (pracownik call center)

(422201)

Pracownicy centrów obsługi telefonicznej (pracownicy call center)

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 obsługi telefonicznej (pracownik call center)

(422201)

Pracownicy centrów obsługi telefonicznej (pracownicy call center)

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 obsługi telefonicznej (pracownik call center) (422201)

© 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 [444]

Publikacja bezpłatna

Zdjęcie na okładce (źródło): https://unsplash.com/photos/QBpZGqEMsKg [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 ... 7
2.7. Zawody pokrewne ... 8
3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE ... 8
3.1. Zadania zawodowe ... 8
3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Prowadzenie telefonicznej obsługi klienta ... 8
3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Prowadzenie obsługi klienta w zakresie oferowanych usług ... 9
3.4. Kompetencje społeczne ... 10
3.5. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu ... 11
3.6. Powiązanie kompetencji zawodowych z opisami poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji ... 11
4. ODNIESIENIE DO SYTUACJI ZAWODU NA RYNKU PRACY I MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA ZAWODOWEGO ... 11
4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie ... 11
4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu ... 12
4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów ... 13
4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie ... 14
5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW (ESCO) ... 14
6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE ... 15
7. SŁOWNIK POJĘĆ ... 16
7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze) ... 16
7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe) ... 18

1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU

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

Pracownik centrum obsługi telefonicznej (pracownik call center) 422201

1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu

- Informator handlowy.
- Konsultant telefoniczny.
- Telefoniczny doradca klienta.

1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD

W Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie:

- 4222 – Contact centre information clerks.

Według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD 2007):

- Sekcja N – Działalność w zakresie usług 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. walidacji i jakości informacji o zawodach.

Autorzy i eksperci opiniujący

Zespół Ekspercki:

- Krzysztof Gosz – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Magdalena Makać – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Marcin Owczarek – Acxiom Polska, Gdańsk.
- Paweł Płatek – Orange Polska, Warszawa.

Zespół ds. walidacji i jakości informacji o zawodzie:

- Hanna Całuń-Swat – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.
- 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:

- Agnieszka Morysińska – Fortlofty sp. z o.o., Olsztyn.
- Olga Orzechowska – Działalność gospodarcza, Gdańsk.

Panel ewaluacyjny – przedstawiciele partnerów społecznych:

- Aneta Kostelecka – Działalność gospodarcza, Gdynia.
- Joanna Michałowska – Działalność gospodarcza, Bąkowo.

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 obsługi telefonicznej (pracownik call center) obsługuje telefonicznie klientów w zakresie informowania, doradzania, sprzedaży, a także ankietowania oraz zgłaszania reklamacji i awarii, tak w zakresie połączeń przychodzących, jak i wychodzących.

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania

Opis pracy

Pracownik centrum obsługi telefonicznej (pracownik call center) jest zawodem o charakterze usługowym. Jego praca polega na telefonicznym kontakcie z klientem. Głównym zadaniem pracownika, niezależnie od charakteru przedsiębiorstwa, jest profesjonalna obsługa klienta. W centrach obsługi telefonicznej, z uwagi na różne obszary prowadzonych usług, pracownik call center może świadczyć telefoniczne usługi (sprzedażowe, obsługowe, windykacyjne, techniczne), może prowadzić akcje informacyjne, marketingowe oraz bankowość telefoniczną.

Pracownik centrum obsługi telefonicznej (pracownik call center) ewidencjonuje przebieg usługi, przyjęte zgłoszenia, sprzedane usługi, umówione wizyty i rejestruje wykonane zadania. Wykonywana praca jest często standaryzowana poprzez przygotowane scenariusze rozmów automatyzujące procesy komunikacji. Posługiwanie się scenariuszem ułatwia prowadzenie konwersacji i osiągnięcie założonego celu, a także pozwala osobie nadzorującej zespół na kontrolę i ocenę wykonanej pracy.

Sposoby wykonywania pracy

Pracownik centrum obsługi telefonicznej (pracownik call center) wykonuje swoją pracę w relacji człowiek – człowiek. Jego praca polega m.in. na:
- nawiązywaniu i utrzymywaniu kontaktów z klientami,
- prowadzeniu przez telefon sprzedaży usług, produktów zgodnie z procedurami,
- informowaniu klientów o usługach, ofertach, produktach oferowanych przez firmę,
- prowadzeniu negocjacji z klientem i pozyskiwaniu nowych klientów,
- przyjmowaniu zgłoszeń i obsługiwaniu reklamacji,
- ewidencjonowaniu i rejestrowaniu przebiegu wykonanych zadań.

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

Miejscem pracy **pracownika centrum obsługi telefonicznej (pracownika call center)** są pomieszczenia biurowe, często typu open space[1] lub pomieszczenia, gdzie stanowiska są od siebie oddzielone jedynie cienkimi ściankami, co wiąże się z ciągłym hałasem w czasie pracy. Praca odbywa się w pomieszczeniach klimatyzowanych, przy sztucznym oświetleniu, w pozycji siedzącej, przed monitorem komputera.

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

Wykorzystywane maszyny i narzędzia pracy

Pracownik centrum obsługi telefonicznej (pracownik call center) w swojej pracy zawodowej wykorzystuje m.in.:
- komputer,
- telefon,
- zestawy słuchawkowe z mikrofonem,
- specjalistyczne oprogramowanie do obsługi połączeń i kontaktów.

WAŻNE:
Bardzo ważne jest, aby słuchawki spełniały najwyższy standard jakości, tzn. w pełni zakrywały powierzchnię ucha, zapewniając tym samym najwyższy komfort rozmowy z klientem.

Organizacja pracy

Pracownik centrum obsługi telefonicznej (pracownik call center) pracuje w systemie zmianowym, ośmiogodzinnym. Może pracować również w dni ustawowo wolne od pracy i w godzinach nocnych. Jego praca jest nadzorowana przez przełożonego.

Za rozdział pracy pomiędzy pracownikami często odpowiada automatyczny algorytm rozdzielający zadania i kontrolujący ich terminowe wykonanie, np. połączenia wychodzące rozdzielane są między pracowników automatycznie, połączenia przychodzące trafiają na zdefiniowaną kolejkę i oczekują na podjęcie.

Zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pracy człowieka

Zagrożeniami dla zdrowia występującymi w zawodzie **pracownik centrum obsługi telefonicznej (pracownik call center)** są m.in.:
- schorzenia układu mięśniowo-szkieletowego,
- schorzenia narządu wzroku i słuchu,
- schorzenia układu oddechowego, szczególnie narządu mowy,
- zaburzenia psychosomatyczne związane ze stresem i pracą pod presją czasu.

2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne

Wymagania psychofizyczne

Dla pracownika wykonującego zawód **pracownik centrum obsługi telefonicznej (pracownik call center)** ważne są:

w kategorii wymagań fizycznych
- ogólna wydolność fizyczna,
- sprawność układu kostno-stawowego,
- sprawność narządu wzroku,

- sprawność narządu słuchu,
- sprawność układu oddechowego,
- sprawność układu krążenia;

w kategorii sprawności sensomotorycznych
- ostrość słuchu,
- ostrość wzroku,
- koordynacja wzrokowo-ruchowa,
- zręczność palców;

w kategorii sprawności i zdolności
- zdolność nawiązywania kontaktu z ludźmi,
- koncentracja uwagi,
- podzielność uwagi,
- łatwość wypowiadania się w mowie i/lub w piśmie,
- zdolność podejmowania szybkich i trafnych decyzji,
- zdolność skutecznego przekonywania,
- zdolność skutecznego negocjowania;

w kategorii cech osobowościowych
- komunikatywność,
- radzenie sobie ze stresem,
- odporność emocjonalna,
- cierpliwość,
- dobra pamięć,
- wyrozumiałość,
- odporność na działanie pod presją czasu,
- wysoka kultura osobista.

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

Wymagania zdrowotne

Praca w zawodzie **pracownik centrum obsługi telefonicznej (pracownik call center)** pod względem wydatku energetycznego należy do prac lekkich. Do podjęcia pracy w tym zawodzie wymagany jest dobry ogólny stan zdrowia, a także sprawność fizyczna, prawidłowy wzrok i słuch, sprawność układu oddechowego i układu krążenia.

Przeciwskazaniami do wykonywania tego zawodu są:
- wady wzroku i słuchu niepoddające się korekcji,
- choroby układu oddechowego,
- choroby układu krążenia,
- zwyrodnienia kręgosłupa,
- epilepsja.

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 obsługi telefonicznej (pracownik call center)** preferowane jest wykształcenie co najmniej średnie o profilu ogólnym.

W przypadku zatrudnienia w specjalistycznych branżach, takich jak np. bankowość, finanse, farmaceutyka, medycyna, pracodawcy preferują wykształcenie kierunkowe (najchętniej wyższe), które gwarantuje znajomość danej branży.

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

Podjęcie pracy w zawodzie **pracownik centrum obsługi telefonicznej (pracownik call center)** ułatwia:
- posiadanie dyplomu ukończenia szkoły ogólnokształcącej,
- umiejętność obsługi komputera i podstawowych programów, np. Word, Excel, Power Point,
- znajomość języka obcego w stopniu umożliwiającym swobodną komunikację.

Dodatkowymi atutami przy zatrudnieniu pracownika centrum obsługi telefonicznej (pracownika call center) są certyfikaty/świadectwa ukończonych kursów w zakresie metod i technik sprzedaży, standardów obsługi klienta, metod prowadzenia badań ankietowych.

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 obsługi telefonicznej (pracownik call center) rozpoczynając pracę odbywa szereg szkoleń obejmujących m.in.: merytorykę branżową, doskonalenie umiejętności komunikacji z klientem, techniki sprzedaży, sposoby radzenia sobie ze stresem, obsługę „trudnych klientów”[4], techniki negocjacyjne, pokonywanie obiekcji klienta, etykę rozmowy telefonicznej, wykorzystanie głosu w skutecznej obsłudze klienta, techniczną obsługę aplikacji komputerowych charakterystycznych dla danej firmy.

Doświadczenie zawodowe pracownika centrum obsługi telefonicznej (pracownika call center) oraz osiągane wyniki przekładają się na możliwości awansu pionowego na stanowiska liderów / kierownicze bądź awansu poziomego. Awans poziomy najczęściej dotyczy zmian stanowisk w projektach, kampaniach czy krótkoterminowych zadaniach realizowanych na potrzeby zleceniodawcy lub wiąże się ze zmianą działu, np. z obsługi technicznej na wsparcie prawne.

Pracodawcy umożliwiają najbardziej zaangażowanym pracownikom poszerzanie swoich kompetencji poprzez udział w warsztatach i szkoleniach organizowanych przez firmy zewnętrzne czy kontynuację nauki na studiach wyższych na kierunkach np. zarządzanie, marketing, zarządzanie zasobami ludzkimi.

Możliwości potwierdzania kompetencji

Obecnie (2018 r.) w zawodzie **pracownik centrum obsługi telefonicznej (pracownik call center)** nie ma bezpośredniej możliwości potwierdzania kompetencji zawodowych w systemie edukacji formalnej i pozaformalnej.

Najlepszym i najważniejszym potwierdzeniem kompetencji jest doświadczenie zawodowe oraz certyfikaty z odbytych szkoleń, wyróżnienia, dyplomy i nagrody nadawane przez pracodawców za osiągnięcia na zajmowanym stanowisku.

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 **pracownik centrum obsługi klienta (pracownik call center)** może rozszerzać swoje kompetencje zawodowe w zawodach pokrewnych:

Nazwa zawodu pokrewnego zgodnie z Klasyfikacją zawodów i specjalności	Kod zawodu
Kierownik centrum obsługi telefonicznej (kierownik call center)	143905
Operator centrali telefonicznej	422301
Teleankieter	422702
Sprzedawca na telefon	524403
Telemarketer	524404

3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE

3.1. Zadania zawodowe

Pracownik w zawodzie **pracownik centrum obsługi klienta (pracownik call center)** wykonuje różnorodne zadania, do których należą w szczególności:

Z1 Pozyskiwanie klientów poprzez rozmowę telefoniczną.
Z2 Prowadzenie rozmowy telefonicznej zgodnie z procedurami.
Z3 Prowadzenie negocjacji z klientem.
Z4 Udzielanie klientom informacji o usługach/ofertach/produktach.
Z5 Prowadzenie sprzedaży i promocja usług/produktów.
Z6 Przyjmowanie oraz obsługiwanie zgłoszeń i reklamacji.

3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Prowadzenie telefonicznej obsługi klienta

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

Z1 Pozyskiwanie klientów poprzez rozmowę telefoniczną	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Techniki komunikacji interpersonalnej[3]; • Podstawowe mechanizmy psychologiczne stosowane w pozyskiwaniu klientów; • Metody i sposoby pozyskiwania klientów; • Zasady i procedury tworzenia bazy telefonicznej klientów; • Zasady etyki zawodowej; • Przepisy dotyczące ochrony danych osobowych w zakresie prowadzenia telefonicznej obsługi klienta.	• Stosować techniki komunikacji interpersonalnej w telefonicznym pozyskiwaniu klienta; • Wykorzystywać znajomość mechanizmów psychologicznych do pozyskiwania klienta; • Dobierać metody i sposoby pozyskiwania klientów w zależności od sytuacji; • Stosować metody pozyskiwania klientów poprzez rozmowę telefoniczną; • Tworzyć bazy telefoniczne klientów; • Stosować zasady etyki zawodowej obowiązujące w pozyskiwaniu klienta; • Stosować przepisy dotyczące ochrony danych osobowych w zakresie prowadzenia telefonicznej obsługi klienta.

Z2 Prowadzenie rozmowy telefonicznej z klientem zgodnie z procedurami	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Podstawowe zasady prowadzenia rozmowy telefonicznej; • Procedury prowadzenia rozmowy telefonicznej obowiązujące w firmie; • Metody prowadzenia rozmowy telefonicznej w zależności od sytuacji i celu rozmowy; • Zasady kultury i etyki w prowadzeniu rozmowy telefonicznej z klientem.	• Stosować podstawowe zasady obowiązujące w prowadzeniu rozmowy telefonicznej z klientem; • Prowadzić rozmowę telefoniczną zgodnie z procedurami obowiązującymi w firmie; • Stosować metody prowadzenia rozmowy telefonicznej w zależności od zamierzonego efektu, np. informacja, sprzedaż, badania ankietowe, windykacja; • Stosować zasady kultury i etyki w prowadzeniu rozmów telefonicznych z klientem.

Z3 Prowadzenie negocjacji z klientem	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Techniki negocjacyjne; • Typy klientów i możliwe sposoby postępowania; • Możliwe źródła konfliktów; • Metody łagodzenia konfliktów; • Metody radzenia sobie z „trudnym klientem"; • Obowiązujące w firmie procedury postępowania w sytuacjach konfliktowych.	• Stosować w sposób skuteczny techniki negocjacyjne; • Dostosowywać rozmowę do typu klienta; • Identyfikować i określać źródło konfliktu; • Łagodzić ewentualne konflikty i zapobiegać zdenerwowaniu klienta; • Stosować techniki radzenia sobie z „trudnym klientem"; • Prowadzić negocjacje z klientem w sytuacjach konfliktowych.

3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Prowadzenie obsługi klienta w zakresie oferowanych usług

Kompetencja zawodowa Kz2: Prowadzenie obsługi klienta w zakresie oferowanych usług obejmuje zestaw zadań zawodowych Z4, Z5, Z6, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z4 Udzielanie klientom informacji o usługach/ofertach/produktach	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Aktualną ofertę produktów i usług, których sprzedaż jest prowadzona przez firmę; • Aktualną ofertę produktów i usług oferowanych przez firmy konkurencyjne; • Podstawowe informacje o kliencie (np. wiek, miejsce zamieszkania, płeć); • Przepisy prawa konsumentów; • Przepisy dotyczące danych osobowy w zakresie prowadzenia obsługi klienta.	• Prezentować w sposób wyczerpujący informacje o produkcie lub usłudze oferowanej przez firmę; • Wskazywać korzyści wynikające z wyboru produktu lub usługi oferowanej przez firmę w porównaniu do oferty konkurencji; • Dopasowywać ofertę produktu lub usługi do specyfiki klienta lub zaistniałej sytuacji; • Stosować przepisy prawa konsumentów; • Stosować przepisy dotyczących ochrony danych osobowych w zakresie prowadzenia obsługi klienta.

Z5 Prowadzenie sprzedaży i promocja usług/produktów	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Techniki skutecznej sprzedaży; • Techniki skutecznej promocji; • Sposoby prezentowania usługi/produktu/oferty; • Aplikacje i programy służące do sprzedaży; • Procedury sprzedażowe; • Procedury ewidencjonowania sprzedaży w systemie teleinformatycznym; • Procedury weryfikacji i gromadzenia danych o kliencie; • Zasady zachowania poufności i tajemnicy sprzedaży.	• Stosować w sposób skuteczny techniki sprzedaży; • Stosować w sposób skuteczny techniki promocji; • Stosować sposoby prezentowania usługi/produktu/oferty w zależności od typu klienta; • Obsługiwać aplikacje i programy służące do sprzedaży; • Stosować procedury sprzedażowe; • Stosować procedury prowadzenia ewidencji sprzedaży w systemie teleinformatycznym; • Gromadzić i weryfikować informacje o kliencie; • Stosować zasady zachowania poufności i tajemnicy sprzedaży.

Z6 Przyjmowanie oraz obsługiwanie zgłoszeń i reklamacji	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Rodzaje reklamacji; • Procedury klasyfikacji reklamacji/zgłoszenia do bazy problemów klientów (tzw. system help desk[2]); • Procedury obsługi zgłoszeń i reklamacji; • Specyfikę produktu lub usługi podlegającej reklamacji/zgłoszeniu; • Metody aktywnego słuchania; • Zasady zachowania poufności i tajemnicy handlowej.	• Kwalifikować reklamacje w zależności od ich rodzaju (wada towaru, rękojmia zwrot towaru, odstąpienie od umowy); • Klasyfikować reklamacje/zgłoszenia i tworzyć bazę problemów klientów (help desk); • Stosować procedury obowiązujące przy zgłaszaniu przez klienta reklamacji; • Analizować i oceniać charakter reklamacji/zgłoszenia dotyczący produktu lub usługi; • Uważnie słuchać i intepretować wypowiedzi klienta; • Stosować zasady zachowania poufności i tajemnicy handlowej.

3.4. Kompetencje społeczne

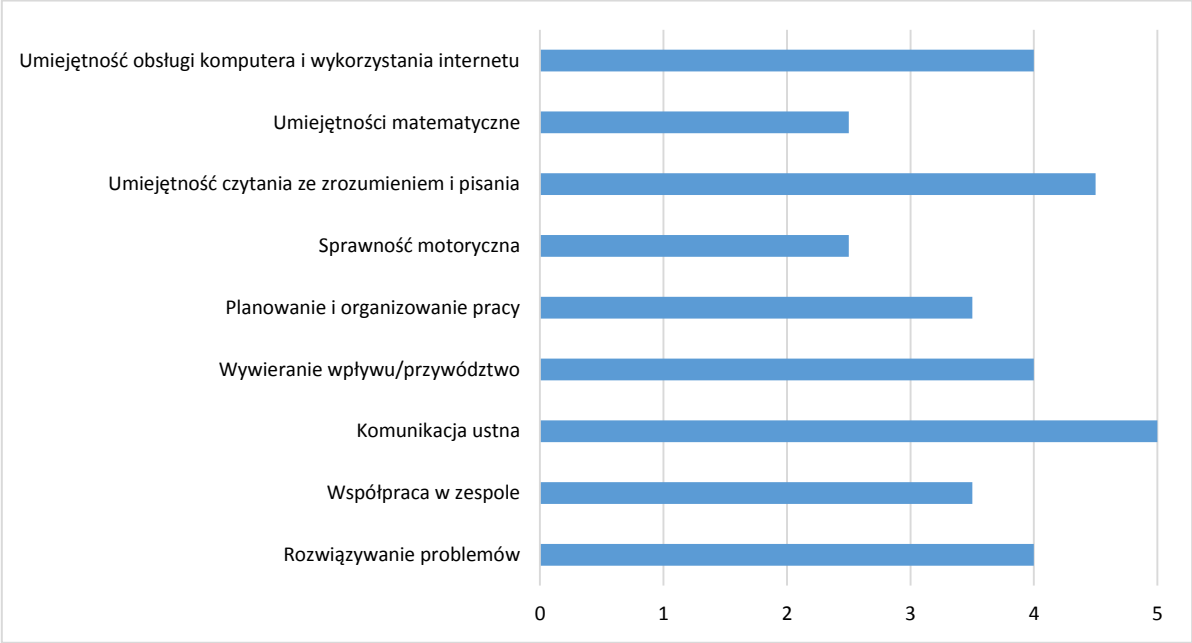
Pracownik w zawodzie **pracownik centrum obsługi telefonicznej (pracownik call center)** powinien posiadać kompetencje społeczne niezbędne do prawidłowego i skutecznego wykonywania zadań zawodowych.

W szczególności pracownik jest gotów do:

- Ponoszenia odpowiedzialności za komunikację i obsługę klienta w zakresie wykonywanych zadań zawodowych.
- Działania autonomicznego oraz współpracy z innymi pracownikami w zorganizowanych warunkach pracy centrum obsługi telefonicznej.
- Przestrzegania zasad komunikacji interpersonalnej i etyki zawodowej.
- Dokonywania oceny własnych działań na stanowisku pracy oraz przyjęcia odpowiedzialności za ich skutki.
- Samodoskonalenia w zakresie kompetencji niezbędnych do realizacji celów zawodowych.

3.5. 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 obsługi telefonicznej (pracownik call center)**.



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu **pracownik centrum obsługi telefonicznej (pracownik call center)**

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 **pracownik centrum obsługi telefonicznej (pracownik call center)** 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

Pracownik centrum obsługi telefonicznej (pracownik call center) może znaleźć zatrudnienie w centrach obsługi telefonicznej klienta w zakresie np. sprzedaży, informacji, marketingu, ankietowania, windykacji.

Pracownik centrum obsługi telefonicznej (pracownik call center) może pracować m.in. w:
- tzw. wewnętrznym call center, czyli komórce organizacyjnej obsługującej telefonicznie klientów własnej firmy,
- tzw. zewnętrznym call center świadczącym usługi różnym firmom, które wykupują określone pakiety usług telefonicznych.

Zapotrzebowanie na pracowników telefonicznej obsługi klienta rośnie, ponieważ w wielu firmach obsługa klienta, projekty sprzedażowe, zamówienia oraz reklamacje odbywają się właśnie poprzez kontakt telefoniczny. Coraz więcej firm docenia obsługę klienta przez telefon ze względu na łatwość dostępu do klienta i szybkość załatwienia sprawy.

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 **pracownik centrum obsługi telefonicznej (pracownik call center)**, ale osoba zainteresowana podjęciem pracy w tym zawodzie powinna ukończyć szkołę średnią ogólnokształcącą.

Osoby zainteresowane pracą w centrum obsługi telefonicznej w specjalistycznych branżach, takich jak np. bankowość, finanse, farmaceutyka, medycyna, powinny ukończyć kształcenie kierunkowe (preferowane przez pracodawców jest wykształcenie wyższe), gdyż gwarantuje to znajomość specyfiki danej branży.

Szkolenie

Pracodawcy we własnym zakresie organizują szkolenia dla nowozatrudnionych **pracowników centrum obsługi telefonicznej (pracowników call center)** obejmujące m.in. merytorykę branżową, doskonalenie umiejętności komunikacji z klientem, techniki sprzedaży, sposoby radzenia sobie ze stresem, obsługę „klientów trudnych", techniki negocjacyjne, pokonywanie obiekcji klienta, etykę rozmowy telefonicznej, wykorzystanie głosu w skutecznej obsłudze klienta, techniczną obsługę aplikacji komputerowych charakterystycznych dla danej firmy.

Liczne firmy komercyjne oferują szkolenia dla pracowników centrum obsługi telefonicznej, których celem jest doskonalenie posiadanych kompetencji i zdobycie nowych umiejętności w zakresie obsługi klienta przez telefon.

Przykładowa tematyka szkoleń:
- doskonalenie komunikacji z klientem,
- profesjonalna obsługa klienta,
- obsługa „trudnego klienta",
- zarządzanie emocjami,
- usługi windykacyjne dedykowane działom windykacji telefonicznej.

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://www.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.) wynagrodzenia osób pracujących w zawodzie **pracownik centrum obsługi telefonicznej (pracownik call center)** są zróżnicowane i kształtują się najczęściej na poziomie od 3000 zł do 4600 zł brutto miesięcznie w przeliczeniu na jeden etat. Wynagrodzenie pracownika często składa się z pensji podstawowej i premii za osiągane wyniki.

Pracownicy specjalistycznych centrów telefonicznych (na przykład technicznych lub finansowych) mogą liczyć na wyższe zarobki.

Praca w zawodzie pracownik centrum obsługi telefonicznej (pracownik call center) wiąże się również często z otrzymywaniem dodatkowych świadczeń pozapłacowych, takich jak np. prywatna opieka medyczna, karta na zajęcia sportowo-rekreacyjne.

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

Polecane źródła danych [dostęp: 31.10.2018]:
Wynagrodzenie w Polsce według danych GUS:
http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/rynek-pracy/pracujacy-zatrudnieni-wynagrodzenia-koszty-pracy
Przykładowe portale informujące o zarobkach:
https://wynagrodzenia.pl/gus
https://wynagrodzenia.pl/kategoria/zarobki-na-stanowiskach-i-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 obsługi telefonicznej (pracownik call center)** możliwe jest zatrudnienie osób z niepełnosprawnościami. Warunkiem niezbędnym jest identyfikacja indywidualnych barier, dostosowanie technicznych i organizacyjnych warunków środowiska oraz stanowiska pracy do potrzeb zatrudnienia osób:

- z niewielką dysfunkcją narządu słuchu (03-O), jeśli jej korekta umożliwia prowadzenie rozmowy telefonicznej i skuteczną komunikację,
- z niewielką dysfunkcją narządu wzroku (04-O), jeśli posiadana wyda wzroku skorygowana odpowiednimi szkłami lub soczewkami umożliwia prawidłowe wykonywanie czynności służbowych,
- z niewielką dysfunkcją kończyn górnych (05-R), która nie wyklucza możliwości obsługi telefonu i komputera.

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: 30.10.2018 r.

- Ustawa z dnia 14 grudnia 2016 r. – Prawo oświatowe (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 996, 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.).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 30 stycznia 2018 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia ogólnego dla liceum ogólnokształcącego, technikum oraz branżowej szkoły II stopnia (Dz. U. poz. 467).
- 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:

- Jasiński Ł., Książkiewicz K.: Świadomy telemarketing. Interaktywne narzędzie dla telemarketerów i menedżerów call center. Wydawnictwo Helion, Gliwice 2015.
- Kaszewski K., Ptaszek G.: W czym mogę pomóc? Zachowania komunikacyjno-językowe konsultantów i klientów call center. Wydawnictwo Naukowe Semper, Warszawa 2009.
- Kućmierowski S.: Telefonem w klienta. Wstęp do telemarketingu. Wydawnictwo Akademickie SEDNO, Warszawa 2015.
- Leduchowska M.: Sprzedaż przez telefon. Poradnik dobrych praktyk. Wydawnictwo Słowa i Myśli, Lublin 2014.
- Maitland I.: Rozmowy telefoniczne. Metody i techniki. Wydawnictwo Helion, Gliwice 2005.
- Marczyńska A.: Pracownik call center. Wydawnictwo Ekonomik – Jacek Musiałkiewicz, Warszawa 2014.

Zasoby internetowe [dostęp: 31.10.2018]:

- Baza danych standardów kwalifikacji/kompetencji zawodowych i modułowych programów szkoleń: ftp://kwalifikacje.praca.gov.pl
- Portal Asystent BHP: https://asystentbhp.pl
- Portal Telemarketer: https://e-telemarketer.pl
- Polskie Forum Call Center: https://forumcallcenter.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	**Open space**	Miejsce, w którym biurka pracowników poustawiane są w jednej dużej przestrzeni, bez podziału na oddzielne pokoje czy gabinety.	http://www.euma.org.pl/wydarzenia/co-to-jest-open-space-i-z-czym-sie-go-je.html [dostęp 31.10.2018]
2	**System help desk**	System Rejestracji Zgłoszeń (ang. help desk) jest rozwiązaniem służącym do scentralizowanego gromadzenia wszystkich zgłoszeń użytkowników. Można za jego pośrednictwem nie tylko błyskawicznie zareagować na pojawiające się problemy, ale również zapobiegać im w przyszłości.	https://www.eskom.eu/helpdesk-system-rejestracji-zgloszen [dostęp 31.10.2018]
3	**Techniki komunikacji interpersonalnej**	Służą do zwiększenia efektywności komunikatu. Do najpopularniejszych technik należą: aktywne słuchanie, opanowanie, sprecyzowany cel komunikacji, odpowiedzialność za własny komunikat, jasne i precyzyjne komunikaty, konstruktywna informacja zwrotna, komunikacja niewerbalna, precyzyjność i zwięzłość, informacja zwrotna oraz techniki komunikacji niewerbalnej (np. gestykulacja podczas rozmowy).	https://mojapsychologia.pl/artykuly/3,rozwoj_osobisty/352,zasad_dobrej_komunikacji_interpersonalnej.html [dostęp: 31.10.2018]
4	**Trudny klient**	Osoba roszczeniowa, która zgłasza pretensje lub żądania, ale nie wykazuje intencji porozumienia. To często także osoba będąca pod wpływem trudnych emocji, eksponująca swoje poczucie krzywdy, do której – w jej ocenie – przyczyniła się dana firma.	https://prnews.pl/jak-radzic-sobie-z-trudnymi-klientami-9291 [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 [444]