

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

Specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych (243402)



**Specjaliści do spraw sprzedaży z dziedziny technologii
teleinformatycznych**

**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

Specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych (243402)

**Specjaliści do spraw sprzedaży z dziedziny technologii
teleinformatycznych**

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	7
2.7. Zawody pokrewne	8
3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE	8
3.1. Zadania zawodowe	8
3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Analizowanie rynku, potrzeb klientów i monitorowanie trendów rozwojowych w branży IT	9
3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Sprzedawanie rozwiązań informatycznych i sprawowanie obsługi posprzedażowej	10
3.4. Kompetencje społeczne.....	11
3.5. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu.....	11
3.6. Powiązanie kompetencji zawodowych z opisami poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji.....	12
4. ODNIESIENIE DO SYTUACJI ZAWODU NA RYNKU PRACY I MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA ZAWODOWEGO	12
4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie	12
4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu	13
4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów	14
4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie.....	15
5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW (ESCO)	15
6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE.....	16
7. SŁOWNIK POJĘĆ	17
7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze)	17
7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe)	19

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

Specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych (243402)

© 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 [156]

Publikacja bezpłatna

Zdjęcie na okładce (źródło): <https://pixabay.com/pl/biznesmen-biznes-spotkanie-2970149> [dostęp: 10.07.2018].



1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU

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

Specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych 243402

1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu

- Handlowiec.
- Sprzedawca (IT).
- Specjalista do spraw sprzedaży (technologii informatycznych).

1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD

W Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie:

- 2434 Information and communications technology sales professionals.

Według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD 2007):

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

1.4. Notka metodologiczna, autorzy i eksperci opiniujący

Notka metodologiczna

Opis informacji o zawodzie opracowano na podstawie:

- analizy źródeł (akty prawne, klasyfikacje krajowe, międzynarodowe), źródeł internetowych oraz 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 Portalu Publicznych Służb Zatrudnienia,
- zebranych opinii od recenzentów, członków panelu ewaluacyjnego oraz zespołu ds. walidacji i jakości informacji o zawodach.

Autorzy i eksperci opiniujący

Zespół Ekspertki:

- Jerzy Koprowski – AVITUS Sp. z o.o., Warszawa.
- Marek Mieńkowski – EUROSOFT Sp. z o.o., Radom.
- Jolanta Religa – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.

Zespół ds. walidacji i jakości informacji o zawodzie:

- Jarosław Sitek – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.
- Krzysztof Symela – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.
- Ireneusz Woźniak – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.

Recenzenci:

- Dariusz Brus – COMP DATA Sp. z o.o., Warszawa.
- Mariusz Grabowski – Hewlett Packard Enterprise, Warszawa.

Panel ewaluacyjny – przedstawiciele partnerów społecznych:

- Tomasz Magnowski – Izba Przemysłowo-Handlowa Ziemi Radomskiej, Radom.
- Magdalena Stańczyk – Łoża BCC, Radom.

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

Specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych¹⁹ prowadzi sprzedaż rozwiązań informatycznych – sprzętu, oprogramowania, infrastruktury teleinformatycznej⁵, usług wdrożeniowych²⁰ i projektowych oraz opiekę posprzedażową⁹ (serwis). Warunki przedstawiane klientom poparte są analizami rynku² oraz aktualną ofertą marketingową firmy⁸.

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania

Opis pracy

Głównym celem pracy w zawodzie **specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych** jest skojarzenie oczekiwań i możliwości klientów oraz zapotrzebowania rynku na oferowane technologie i usługi informatyczne z ofertą sprzedażową firmy. Charakterystyczną cechą pracy specjalisty sprzedaży technologii i usług informatycznych jest złożony system sprzedaży, najczęściej z rozbudowanym elementem doboru i dopasowania produktu lub usługi do specyfiki i potrzeb klienta.

WAŻNE:

Specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych w odróżnieniu od innych specjalistów do spraw sprzedaży zajmuje się sprzedażą produktów wysoko technologicznych¹², zwykle systemowych, często opartych na zaawansowanych technologiach informatycznych.

Sposoby wykonywania pracy

Specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych wykorzystuje w swojej pracy metody i procedury pozwalające mu na:

- prowadzenie i analizowanie badań rynkowych dotyczących trendów w branży oraz konkurencji produktowej,
- określanie celów marketingowych i realizację planów sprzedażowych¹⁰ firmy, którą reprezentuje,
- przygotowywanie ofert handlowych uwzględniających preferencje klientów,
- przeprowadzanie prezentacji oferowanych produktów i usług oraz doradzanie klientom,
- utrzymywanie kontaktów ze stałymi partnerami handlowymi oraz pozyskiwanie nowych klientów,
- tworzenie raportów sprzedażowych¹³,
- realizowanie usług powdrożeniowych i opieki serwisowej.

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

Specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych pracuje przede wszystkim w pomieszczeniach biurowych oraz jeżeli wymaga tego sytuacja – w terenie, np. w siedzibie klienta, w miejscach organizacji wydarzeń branżowych, podczas których reprezentuje firmę (targi, wystawy). Praca polega na ciągłych kontaktach z partnerami handlowymi oraz klientami, co wymaga mobilności i łatwości dostosowania się do potrzeb otoczenia.

Specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych może pracować:

- jako pracownik etatowy w firmach produkcyjnych lub usługowych branży informatycznej (dział handlowy, dział marketingu);
- jako zewnętrzny współpracownik firm oferujących technologie i usługi informatyczne zatrudniony na umowę cywilnoprawną;
- prowadząc własną działalność gospodarczą.

W mniejszych firmach specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych jest często pracownikiem samodzielnym, natomiast w większych pracuje w zespole.

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

Wykorzystywane maszyny i narzędzia pracy

Specjalista do spraw sprzedaży technologii i usług informatycznych w swojej pracy korzysta z nowoczesnych urządzeń biurowych stacjonarnych, jak i przenośnych. W celu przygotowania np. planu sprzedaży czy oferty marketingowej powinien biegle posługiwać się podstawowymi programami komputerowymi (edytor tekstu, arkusz kalkulacyjny, kreator prezentacji, program obsługi poczty mailowej), ale także obsługiwać programy specjalistyczne i programy do zarządzania informacją, zbierania i tworzenia baz danych.

Organizacja pracy

Praca w zawodzie **specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych** ma charakter zadaniowy, a osoba go wykonująca zazwyczaj sama planuje sposób, organizację i harmonogram swojej pracy. Ze względu na konieczność dostosowania się do potrzeb klienta i promocji produktów na różnego rodzaju wydarzeniach branżowych, godziny pracy specjalisty sprzedaży technologii i usług informatycznych często są nieregularne. Mogą obejmować dni wolne od pracy czy godziny nadwymiarowe. Zazwyczaj specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych wykonuje swoją pracę:

- w siedzibie klienta,
- zdalnie – przy użyciu technologii ICT¹⁸,
- w pomieszczeniach przeznaczonych do spotkań, pozwalających na nieskrępowaną i niezakłóconą prezentację produktu, usługi.

Zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pracy człowieka

Wykonywanie pracy w zawodzie **specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych** nie wiąże się z występowaniem specyficznych zagrożeń dla zdrowia poza typowymi zagrożeniami związanymi z pracą biurową, przy monitorze komputera (pogorszenie wzroku, obciążenia kręgosłupa).

2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne

Wymagania psychofizyczne

Dla pracownika wykonującego zawód **specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych** ważne są:

w kategorii wymagań fizycznych

- ogólna wydolność fizyczna,
- sprawność narządu wzroku i słuchu;

w kategorii sprawności sensomotorycznych

- koordynacja wzrokowo-ruchowa,
- ostrość wzroku i słuchu,
- rozróżnianie barw,
- spostrzegawczość;

w kategorii sprawności i zdolności

- uzdolnienia informatyczne i techniczne,
- zdolność koncentracji uwagi,
- podzielność uwagi,
- wyobraźnia i myślenie twórcze,
- współdziałanie i współpraca w zespole,
- zdolność nawiązywania kontaktu z ludźmi,
- zdolność przekonywania,
- łatwość wypowiadania się w mowie i w piśmie;

w kategorii cech osobowościowych

- samodzielności samokontrola,
- odpowiedzialność,
- odporność emocjonalna,
- zaangażowanie w rozwiązywanie problemów klienta,
- motywacja do osiągania celów,
- asertywność,
- wrażliwość,
- empatia,
- gotowość do ustawicznego uczenia się oraz do dzielenia się wiedzą,

WAŻNE:

Osoba pracująca w tym zawodzie powinna wykazywać zainteresowanie techniką, nowymi technologiami⁷, psychologią (np. motywowanie ludzi).

Z uwagi na konieczność prezentacji (często także publicznej) oferowanych produktów **specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych** powinien cechować się umiejętnością jasnego i przejrzystego przekazywania informacji oraz zdolnością skutecznego argumentowania. Równie ważnymi cechami w wykonywaniu tego zawodu są: innowacyjność, kreatywność, skuteczne dążenie do celu, orientacja na ludzi, zadania i rezultaty.

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

Wymagania zdrowotne

Nie ma przeciwwskazań, aby pracę w zawodzie **specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych** wykonywały osoby z niepełnosprawnością ruchową, chociaż ograniczona mobilność

może być czynnikiem utrudniającym realizację zadań, np.: promowanie i sprzedaż poza siedzibą firmy, udział w targach, wystawach itp.

Przeciwwskazaniem do pracy w zawodzie są dysfunkcje utrudniające komunikację (poważna wada wymowy, wzroku i słuchu) oraz niepełnosprawność intelektualna, która może być przeszkodą do wykonywania pracy zgodnie z oczekiwaniami klienta.

WAŻNE:

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

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

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

Wykształcenie niezbędne do podjęcia pracy w zawodzie

Do pracy w zawodzie **specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych** zalecane jest wykształcenie wyższe II stopnia, a preferowane kierunki to informatyka, ekonomia, zarządzanie, marketing.

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

Kwalifikacje potrzebne do podjęcia pracy w zawodzie **specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych** nadaje dyplom ukończenia studiów kierunkowych II stopnia.

Obecnie (2018 r.) do pracy w zawodzie nie są wymagane dodatkowe uprawnienia. Natomiast dodatkowym atutem osoby pracującej w zawodzie lub ubiegającej się o zatrudnienie może być ukończenie szkoleń związanych tematycznie z obszarem działalności konkretnej instytucji zatrudniającej specjalistę.

Pomocna w pracy jest znajomość języka angielskiego (ewentualnie dodatkowo innych języków) oraz posiadanie prawa jazdy kategorii B.

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

2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, awansu i potwierdzania kompetencji

Możliwości rozwoju zawodowego i awansu

Specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych w trakcie pracy może rozwijać się zawodowo, uzyskując certyfikaty potwierdzające kompetencje np. z zakresu: znajomości systemów i rozwiązań IT oferowanych na rynku, podstaw analizy procesów biznesowych, analizy finansowej, zarządzania jakością²¹.

Specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych może podjąć pracę w innych zawodach związanych ze sprzedażą czy marketingiem. Wiedza o produktach i rynku może być użyteczna np. w procesach konsultacyjnych, opiniotwórczych (media), doradczych. Posiadając kilkuletnie doświadczenie i kompetencje z zakresu zarządzania, specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych może zajmować stanowiska kierownicze lub wykonywać zawody takie jak: kierownik do spraw sprzedaży, dyrektor sprzedaży, dyrektor handlowy.

Możliwości potwierdzania kompetencji

Podstawowym wyznacznikiem potwierdzenia kompetencji w zawodzie **specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych** są ukończone studia wyższe drugiego stopnia. Jeśli są to studia związane z ekonomią lub marketingiem, wskazane jest uzyskanie kompetencji informatycznych (drogą edukacji formalnej, pozaformalnej lub uczenia się nieformalnego), najlepiej potwierdzonych stosownymi świadectwami, dyplomami lub certyfikatami. Analogicznie, jeśli ukończone są studia techniczne na kierunku informatycznym, wskazane jest uzyskanie kompetencji związanych z ekonomią, marketingiem, sprzedażą.

Certyfikaty potwierdzające kompetencje zdobywane w toku edukacji pozaformalnej i uczenia się nieformalnego wydawane są przez organizacje lub stowarzyszenia branżowe. Ze względu na wyjątkowo szybki rozwój branży informatycznej, certyfikaty zwykle wydawane są na ściśle określone okresy i wymagają regularnych odnowień.

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 **specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych** może rozszerzać swoje kompetencje zawodowe w zawodach pokrewnych:

Nazwa zawodu pokrewnego zgodnie z Klasyfikacją zawodów i specjalności	Kod zawodu
Menedżer produktu (product manager)	243103
Specjalista sprzedaży internetowej	243109
Specjalista do spraw organizacji i rozwoju sprzedaży	242228
Inżynier sprzedaży	243301
Opiekun klienta	243302
Specjalista do spraw kluczowych klientów (key account manager)	243304
Specjalista do spraw sprzedaży	243305
Inżynier sprzedaży technologii i usług teleinformatycznych	243401

3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE**3.1. Zadania zawodowe**

Pracownik w zawodzie **specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych** wykonuje różnorodne zadania, do których należą w szczególności:

- Z1 Prowadzenie analizy rynku, konkurencji produktowej oraz trendów w branży, zgodnie z profilowaną ofertą.
- Z2 Określanie celów marketingowych i monitorowanie wykonania planów sprzedaży.
- Z3 Nawiązywanie kontaktów z klientami, prowadzenie wstępnej analizy potrzeb i przygotowywanie oferty wstępnej.
- Z4 Przygotowywanie, dostarczanie, prezentowanie i negocjowanie oferty.
- Z5 Prowadzenie procesu sprzedaży i dostarczania produktów oraz realizowanie usług wdrożeniowych.
- Z6 Prowadzenie procesu realizacji usług powdrożeniowych i opieki serwisowej, utrzymywanie kontaktu z klientem.

3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Analizowanie rynku, potrzeb klientów i monitorowanie trendów rozwojowych w branży IT

Kompetencja zawodowa Kz1: Analizowanie rynku, potrzeb klientów i monitorowanie trendów rozwojowych w branży IT obejmuje zestaw zadań zawodowych Z1, Z2, Z3, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z1 Prowadzenie analizy rynku, konkurencji produktowej oraz trendów w branży, zgodnie z profilowaną ofertą	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Trendy rozwojowe informatyki w kontekście specyfiki branży i produktu; - Bazy rozwiązań zbliżonych do oferowanego produktu; - Metody, narzędzia i techniki prowadzenia analizy rynku (w kontekście informatycznej oferty produktowej).	- Rozpoznawać i analizować trendy rozwojowe technologii informatycznych w kontekście trendów rozwojowych i specyfiki branży; - Stosować wybrane metody i narzędzia prowadzenia analizy rynku (w kontekście informatycznej oferty produktowej); - Stosować specjalistyczne oprogramowania do opracowania raportów sprzedaży; - Interpretować dane rynkowe.

Z2 Określanie celów marketingowych i monitorowanie wykonania planów sprzedaży	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Zagadnienia związane z <u>rynkiem produktu</u>¹⁵ (w tym chłonność, elastyczność, <u>cykle życia produktu</u>³); - Rolę planu sprzedaży produktów; - Procedury działania firmy; - Asortyment przedsiębiorstwa, oferowane produkty, technologie itp.; - Zasady ochrony danych osobowych.	- Określać specyficzne uwarunkowania branży, dla której dedykowana jest oferta sprzedaży technologii i usługi informatycznej; - Dobierać i stosować różne metody i techniki sprzedaży; - Sporządzać analizy finansowe; - Monitorować współpracę z klientem, zapewniając jej najwyższą jakość; - Sporządzać dokumenty sprzedaży; - Sporządzać analizy jakościowe i ilościowe dotyczące sprzedaży; - Prowadzić dokumentację dotyczącą klienta.

Z3 Nawiązywanie kontaktów z klientami, prowadzenie wstępnej analizy potrzeb i przygotowywanie oferty wstępnej	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Strukturę rynku i grupy docelowej; - Systemy baz klientów, <u>segmentację</u>¹⁶, <u>regionalizację</u>¹⁴; - Metody i techniki budowania sieci teleinformatycznych, baz danych; - Zasady określania profili potrzeb aktualnych i przyszłych klientów; - Metody, narzędzia i techniki prowadzenia <u>analiz przedwdrożeniowych</u>¹ i metody realizacji faz wyboru.	- Pozyskiwać informacje o kliencie; - Stosować wybrane metody, narzędzia techniki do regularnego badania rynku, preferencji klientów; - Badać preferencje klientów, w kontekście oferty produktowej; - Tworzyć, obsługiwać, aktualizować bazę klientów; - Przygotowywać i prezentować ofertę handlową.

3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Sprzedawanie rozwiązań informatycznych i sprawowanie obsługi posprzedażowej

Kompetencja zawodowa Kz2: Sprzedawanie rozwiązań informatycznych i sprawowanie obsługi posprzedażowej obejmuje zestaw zadań zawodowych Z4, Z5, Z6, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z4 Przygotowywanie, dostarczanie, prezentowanie i negocjowanie oferty	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Zasady komunikacji biznesowej, w tym międzynarodowej; - Metody, narzędzia i techniki sporządzania uzasadnień biznesowych; - Metody i techniki negocjacyjne; - Metody i sposoby prezentacji produktów; - Kanały sprzedaży i dystrybucji; - Specjalistyczne oprogramowania oraz systemy zintegrowane wspomagające zarządzanie sprzedażą produktów i usług.	- Prowadzić skuteczną komunikację i rozmowy handlowe; - Określać i kształtować cenę zgodnie z polityką sprzedaży firmy; - Planować, nadzorować i monitorować realizację <u>fazy wyboru rozwiązania informatycznego</u>⁶; - Analizować potrzeby klienta; - Opracowywać ofertę dostosowaną do zidentyfikowanych potrzeb klienta; - Pozyskiwać informacje na temat kanałów sprzedaży i dystrybucji; - Opracowywać ofertę końcową rozwiązania zawierającą dostosowane do specyfiki klienta uzasadnienie biznesowe; - Prezentować i negocjować ofertę końcową.

Z5 Prowadzenie procesu sprzedaży i dostarczania produktów oraz realizowanie usług wdrożeniowych	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Metody, techniki i narzędzia prowadzenia i monitorowania procesu sprzedaży; - Zasady prawne, fiskalne i celne obejmujące sprzedaż produktu, usługi; - Przepisy prawa dotyczące praw autorskich; - Przepisy prawa o konkurencji i zamówieniach publicznych; - Zasady i przepisy BHP, ochrony ppoż., ergonomii i ochrony środowiska w sprzedaży rozwiązań technologicznych.	- Stosować w praktyce metody, narzędzia i techniki planowania i realizowania procesu sprzedaży technologii i usług informatycznych, - Stosować w praktyce przepisy prawa w sprzedaży technologii i usług informatycznych; - Stosować w praktyce metody i techniki monitorowania procesu sprzedaży technologii i usług informatycznych; - Monitorować zachowanie zasad i przepisów BHP, ochrony ppoż., ergonomii i ochrony środowiska podczas wdrażania rozwiązań technologicznych.

Z6 Prowadzenie procesu realizacji usług powdrożeniowych i opieki serwisowej, utrzymywanie kontaktu z klientem	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
Metody, narzędzia i techniki prowadzenia obsługi posprzedażowej (regularne kontakty w celu ustalenia poziomu satysfakcji i ewentualnie występujących problemów);	- Stosować w praktyce metody, narzędzia i techniki prowadzenia obsługi posprzedażowej; - Przygotowywać i prezentować uzasadnione biznesowo propozycje kolejnych rozwiązań;

• <u>Cykl życia produktu informatycznego</u>⁴ z uwzględnieniem jego cech technologicznych; • Zasady prowadzenia <u>serwisu (help desk)</u>¹⁷; • Metody badania satysfakcji (zadowolenia klienta).	• Wskazywać <u>produkty kompatybilne</u>¹¹ mogące współpracować z produktem; • Proponować aktualizacje i modernizacje produktu; • Kontrolować stopień zadowolenia klienta w kwestii opieki serwisowej; • Monitorować poziom satysfakcji klientów.
---	---

3.4. Kompetencje społeczne

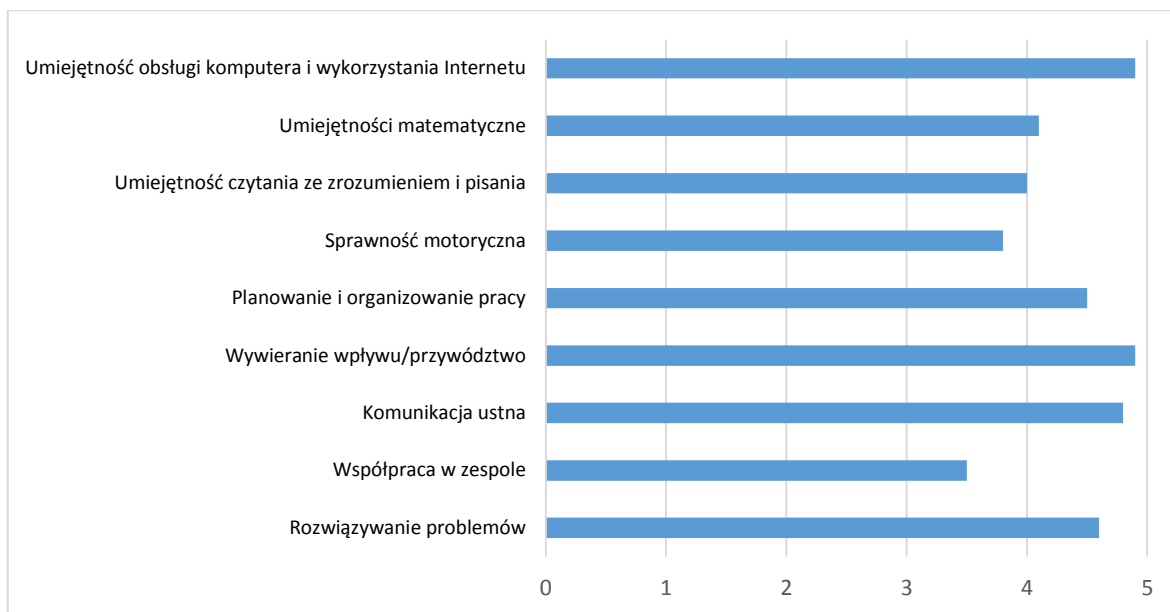
Pracownik w zawodzie **specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych** powinien posiadać kompetencje społeczne niezbędne do prawidłowego i skutecznego wykonywania zadań zawodowych.

W szczególności pracownik jest gotów do:

- Ponoszenia odpowiedzialności za podejmowane działania w obszarze planowania i sprzedaży produktów i usług informatycznych.
- Kierowania się zasadami etyki zawodowej, w tym przestrzegania zasad uczciwości, rzetelności, poufności.
- Tworzenia i rozwijania wzorów właściwego postępowania w środowisku pracy (firmie, u klienta), z uwzględnieniem potrzeb i oczekiwań klienta.
- Podejmowania współpracy z innymi osobami, działami i instytucjami zewnętrznymi.
- Funkcjonowania w zespole pracowniczym, komunikowania się, przekonywania - np. w relacjach z przełożonymi/zleceńodawcami, klientami itp.
- Dostosowywania zachowania do zmian w środowisku miejsca pracy.
- Przeprowadzania samooceny i weryfikacji działania własnego oraz klientów.
- Doskonalenia własnych kompetencji zawodowych i personalnych z uwzględnieniem trendów rozwojowych w branży IT.

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 wagę kompetencji kluczowych dla zawodu **specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych**.



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu **specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych**

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 **specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych** nawiązują do opisów poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji.

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

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

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

4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie

Specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych jest zawodem deficytowym, w którym nie występuje bezrobocie. Zatrudnienie może znaleźć w:

- przedsiębiorstwach, które są producentami lub dostawcami rozwiązań wspieranych technologiami informatycznymi, np. producenci oprogramowania aplikacyjnego, systemów komputerowych, aplikacji mobilnych,
- przedsiębiorstwach, które na rynku polskim sprzedają produkty lub usługi firm zagranicznych,
- brokerów, którzy dobierają produkty i usługi do potrzeb klienta i nie są ściśle związani z jednym dostawcą.

Specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych może podjąć samozatrudnienie i prowadzić sprzedaż różnych produktów w oparciu o umowy dealerskie z producentami.

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: 10.07.2018]:

Ranking (monitoring) zawodów deficytowych i nadwyżkowych:

<http://mz.praca.gov.pl>

<https://www.mpips.gov.pl/analizy-i-raporty/raporty-sprawozdania/rynek-pracy/zawody-deficytowe-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-ryнку-pracy>

Podlaskie – <http://www.obserwatorium.up.podlasie.pl>

Zielona Linia. Centrum Informacyjne Służb Zatrudnienia:

<http://zielonalinia.gov.pl>

Portal Prognozowanie Zatrudnienia:

www.prognozowaniezatrudnienia.pl

Portal EU Skills Panorama:

<http://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en>

Europejski portal mobilności zawodowej EURES:

<https://eures.praca.gov.pl>

<https://ec.europa.eu/eures/public/pl/homepage>

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

Kształcenie

Specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych powinien posiadać wykształcenie drugiego stopnia w obszarze: ekonomii lub informatyki lub marketingu, oferowane na wielu polskich uczelniach technicznych, ekonomicznych, uniwersytetach zarówno publicznych, jak i niepublicznych. Obecnie (2018 r.) nie ma uczelni oferującej bezpośrednio kierunek kształcenia czy specjalność sprzedaż technologii i usług informatycznych.

Szkolenie

Specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych może zdobywać i rozwijać swoje kompetencje zawodowe, korzystając z szerokiej oferty komercyjnych firm szkoleniowych np. szkolenia specjalistyczne dedykowane oferowanym rozwiązaniom informatycznym lub zagadnieniom związanym z marketingiem. Szczególnie ważny jest udział w szkoleniach produktowych, których będzie dotyczyła sprzedaż. Wiedza o oferowanych produktach lub usługach musi być gruntowna i aktualna, uwzględniająca wszelkie dotyczące ich regulacje administracyjne i prawne.

Jeśli specjalista posiada wykształcenie informatyczne, powinien rozwijać swoje kompetencje związane ze sprzedażą i marketingiem. Odpowiednie kursy i szkolenia powinny uwzględniać sprzedaż

bezpośrednią oraz zdalną. Sposób sprzedaży najczęściej zależy od stopnia zaawansowania systemu i jego ceny. Zdalnie (poprzez strony www) sprzedawane są zwykle rozwiązania typowe, które nie wymagają usługi wdrożeniowej i ich instalacja jest nieskomplikowana. Systemy złożone są oferowane z pakietem usług wdrożeniowych.

Preferowany jest wybór szkoleń i kursów w ośrodkach o uznanej pozycji na rynku, kończących się walidacją i potwierdzeniem nabytych kompetencji.

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: 10.07.2018]:

Szkolnictwo wyższe:

www.wybierzstudia.nauka.gov.pl

Szkolnictwo zawodowe:

<https://www.gov.pl/web/edukacja/ksztalcenie-zawodowe>

<http://doradztwo.ore.edu.pl/wybieram-zawod>

<http://www.zrp.pl>

Szkolenia zawodowe:

Rejestr Instytucji Szkoleniowych – <http://www.stor.praca.gov.pl/porta/#/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

Wynagrodzenie (2018 r.) osób pracujących w zawodzie **specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych** jest zróżnicowane i waha się od 2000 zł do 5000 zł brutto miesięcznie. W styczniu 2018 r. przeciętne wynagrodzenie w tym zawodzie wynosiło około 3800 zł brutto w przeliczeniu na jeden etat, w szczególności:

- osoby rozpoczynające pracę – zarobki w przedziale od 2000 zł do 2500 zł brutto,
- osoby o najwyższych kwalifikacjach (drugi kierunek studiów, znajomość języków obcych) – zarobki w przedziale od 4000 zł do 5000 zł brutto.

W wyjątkowych przypadkach, głównie w instytucjach o złożonej strukturze zarządzania procesami sprzedażowymi, istnieją możliwości znacznie większych zarobków, sięgających 10000 zł brutto i więcej.

Poza doświadczeniem zawodowym i stażem pracy, poziom wynagrodzenia specjalisty sprzedaży technologii i usług informatycznych może zależeć od wielkości i kapitału firmy oraz od regionu zatrudnienia. Zachodnia część Polski oferuje wyższe uposażenie i charakteryzuje się większym popytem na pracę w zawodzie specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych. W województwach wschodnich za identyczne kompetencje oferuje się wynagrodzenie mniejsze o około 25%. Większe zapotrzebowanie na specjalistów sprzedaży obserwuje się w dużych ośrodkach miejskich, w których oferowane wynagrodzenie jest również większe niż w małych miejscowościach.

W większych miastach pracujący w zawodzie mogą otrzymywać dodatkowe bonusy pozapłacowe (samochód służbowy, telefon komórkowy, komputer przenośny czy prywatna opieka medyczna).

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: 10.07.2018]: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

Zawód **specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych** może być wykonywany przez osoby z niepełnosprawnościami. Warunkiem niezbędnym jest identyfikacja indywidualnych barier i dostosowanie technicznych i organizacyjnych warunków środowiska oraz stanowiska pracy do potrzeb zatrudnienia osób:

- z dysfunkcją kończyn dolnych (05-R) w zakresie, który nie wyklucza prowadzenia sprzedaży poza siedzibą firmy (jeśli leży to w zakresie obowiązków specjalisty),
- z dysfunkcją narządu wzroku (04-O), jeśli posiadana wada jest skorygowana odpowiednimi szklami optycznymi lub soczewkami kontaktowymi, które zapewnią ostrość widzenia,
- z chorobami słuchu (03-L), pod warunkiem zapewnienia im odpowiednich pomocy aparatów słuchowych i jeśli dysfunkcja po skorygowaniu nie ogranicza komunikacji werbalnej ze współpracownikami i klientami. Z uwagi na konieczność podejmowania kontaktów z klientami ograniczeniem jest niepełnosprawność narządu słuchu, która nie może być skorygowana aparatem słuchowym.

Niepełnosprawność intelektualna (02-P), jak również niepełnosprawność, która uniemożliwia skuteczny kontakt interpersonalny, komunikację (03-L) oraz generuje zakłócone funkcje poznawcze (02-P) stanowią ograniczenie w wykonywaniu zawodu specjalisty sprzedaży technologii i usług informatycznych.

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 30.06.2018 r.

- Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. poz. 1000).
- Ustawa z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 986, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 683, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1265 i 1149).
- Ustawa z dnia 30 czerwca 2000 r. Prawo własności przemysłowej (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 776).
- Ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1191, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 419).
- 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

- Altkorn J.: Podstawy marketingu. Instytut Marketingu, 2006.
- Atkinson F.: Sales Planning. Wydawnictwo BookBoon, Londyn 2010.
- Bartyzel M.: Oprogramowanie szyte na miarę. Jak rozmawiać z klientem, który nie wie, czego chce. Wydanie II rozszerzone. Wydawnictwo Helion, Gliwice 2016.
- Becker H.: Rewolucyjny trening sprzedażowy gwarantujący wzrost efektywności. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2014.
- Bednarski A.: Arcymistrz sprzedaży. Wydawnictwo OnePress, Grupa Helion, Gliwice 2012.
- Fowler M.: Architektura systemów zarządzania przedsiębiorstwem. Wzorce projektowe. Wydawnictwo Helion, Gliwice 2016.
- Gitomer J.: Biblia handlowca – Najbogatsze źródło wiedzy o sprzedaży. Wydawnictwo Helion, Gliwice 2016.
- Haman W.: Gut J.: Handlowanie to gra. Wydawnictwo Helion, Gliwice 2017.
- Livesay J.: 7 najcenniejszych sekretów sprzedaży. Wydawnictwo Sza, 2016.
- Mattson D.: Zasady Sandlera – 49 ponadczasowych zasad sprzedaży. Wydawnictwo GAB, 2016.
- Moore G.A.: Przeskoczyć przepaść. Jak trafić z nowoczesnym produktem do każdego klienta. Wydawnictwo Helion, Gliwice 2013.
- Muir S.C.: Microsoft Project 2013 dla bystrzaków. Wydawnictwo Helion, Gliwice 2015.
- Rackham N.: Sprzedaż metodą SPIN. Wydawnictwo GO-PRESS, Warszawa 2014.
- Szymczak M.: Decyzje logistyczne z Excelem. Wydawnictwo Difin, Warszawa 2011.
- Tracy B.: Psychologia sprzedaży. Wydawnictwo MT Biznes, Warszawa 2012.

Zasoby internetowe [dostęp: 10.07.2018]

- Baza danych standardów kwalifikacji/kompetencji zawodowych i modułowych programów szkoleń: <ftp://kwalifikacje.praca.gov.pl>

- Główny Urząd Statystyczny: <http://www.stat.gov.pl>
- Polskie Towarzystwo Informatyczne: <http://www.pti.org.pl>
- Polska Izba Informatyki i Telekomunikacji: <http://www.piit.org.pl>
- Portal Asystent BHP: <https://asystentbhp.pl>
- Standardy orzecznictwa lekarskiego ZUS: <http://www.zus.pl/lekarze/publikacje/standardy-orzecznictwa-lekarskiego-zus>
- Sektorowa Rama Kwalifikacji dla Sektora Informatycznego (SRK IT): <http://kwalifikacje.edu.pl/sektorowa-rama-kwalifikacji-dla-sektora-informatycznego>
- Serwis internetowy o branży IT:
<http://www.marketingportal.pl>
<http://www.admonkey.pl>
<http://www.marketinginsider.pl>
<http://www.mfiles.pl>
<http://www.crn.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 umożliwiające porównanie kwalifikacji uzyskiwanych w różnych państwach. W ERK wyróżniono 8 poziomów kwalifikacji opisywanych za pomocą efektów uczenia się (wiedza, umiejętności i kompetencje). ERK stanowi układ odniesienia do krajowych ram kwalifikacji, w tym do PRK.

Kody niepełnosprawności	Są symbolami rodzaju schorzenia, które ma decydujący wpływ na to, do jakich prac osoba niepełnosprawna może być kierowana, a do jakich nie powinna ze względu na jej zdrowie i skuteczność pracy na danym stanowisku. Podstawowe kody niepełnosprawności: 01-U upośledzenie umysłowe, 02-P choroby psychiczne, 03-L zaburzenia głosu, mowy i choroby słuchu, 04-O choroby narządu wzroku, 05-R upośledzenie narządu ruchu, 06-E epilepsja, 07-S choroby układu oddechowego i krążenia, 08-T choroby układu pokarmowego, 09-M choroby układu moczowo-płciowego, 10-N choroby neurologiczne, 11-I inne, w tym schorzenia: endokrynologiczne, metaboliczne, zaburzenia enzymatyczne, choroby zakaźne i odzwierzęce, zeszpecenia, choroby układu krwiotwórczego, 12-C całościowe zaburzenia rozwojowe.
Kompetencje społeczne	Jest to rozwinięta w toku uczenia się zdolność kształtowania własnego rozwoju oraz autonomicznego i odpowiedzialnego uczestniczenia w życiu zawodowym i społecznym, z uwzględnieniem etycznego kontekstu własnego postępowania.
Kompetencje kluczowe	Są to kompetencje (połączenie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych) integracji społecznej i zatrudnienia potrzebne w życiu zawodowym i pozazawodowym oraz do bycia aktywnym obywatelem. Na potrzeby opracowania informacji o zawodach wyróżniono 9 kompetencji, które zostały wybrane i pogrupowane ze zbioru 15 kompetencji kluczowych wyodrębnionych w Międzynarodowym Badaniu Kompetencji Osób Dorosłych – Projekt PIAAC prowadzonym cyklicznie przez OECD.
Kompetencja zawodowa	Jest to układ wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych niezbędnych do wykonywania, w ramach wydzielonego zakresu pracy w zawodzie zestawu zadań zawodowych. Posiadanie jednej lub kilku kompetencji zawodowych powinno umożliwić zatrudnienie na co najmniej jednym stanowisku pracy w zawodzie.
Kwalifikacja	Oznacza zestaw efektów uczenia się w zakresie wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych nabytych w edukacji formalnej, edukacji pozaformalnej lub poprzez uczenie się nieformalne, zgodnych z ustalonymi dla danej kwalifikacji wymaganiami, których osiągnięcie zostało sprawdzone w procesie walidacji oraz formalnie potwierdzone przez uprawniony podmiot certyfikujący. W Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji wyodrębniono 4 rodzaje kwalifikacji: pełne, częściowe, rynkowe i uregulowane.
Polska Rama Kwalifikacji (PRK)	Opis ośmiu wyodrębnionych w Polsce poziomów kwalifikacji odpowiadających odpowiednim poziomom Europejskich Ram Kwalifikacji sformułowany za pomocą ogólnych charakterystyk efektów uczenia się dla kwalifikacji na poszczególnych poziomach ujętych w kategoriach wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych.
Potwierdzanie kompetencji	Jest to proces polegający na sprawdzeniu, czy kompetencje wymagane dla danej kwalifikacji zostały osiągnięte. Terminy o podobnym znaczeniu: „walidacja”, „egzaminowanie”. Proces ten prowadzi do certyfikacji – wydania przez upoważnioną instytucję „dyplomu”, „świadectwa”, „certyfikatu”.
Sektorowa Rama Kwalifikacji (SRK)	Opis poziomów kwalifikacji funkcjonujących w danym sektorze lub branży; poziomy Sektorowych Ram Kwalifikacji odpowiadają odpowiednim poziomom Polskiej Ramy Kwalifikacji.
Sprawności sensomotoryczne	Są to sprawności związane z funkcjonowaniem narządów zmysłów (wzroku, słuchu, smaku, powonienia, dotyku) oraz narządu ruchu (sprawność rąk, precyzja ruchów rąk, sprawność nóg, koordynacja wzrokowo-ruchowa itp.).
Stanowisko pracy	Jest to miejsce pracy w strukturze organizacyjnej, np. przedsiębiorstwa, instytucji, organizacji, w ramach którego pracownik wykonuje zadania zawodowe stale lub okresowo. Do prawidłowego wykonywania zadań na danym stanowisku pracy konieczne jest posiadanie wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych właściwych dla kompetencji zawodowych wyodrębnionych w zawodzie.
Tytuł zawodowy	Jest przyznawany osobie, która udowodniła, że posiada określony zasób wiedzy i umiejętności potrzebny do wykonywania danego zawodu. W niektórych grupach zawodowych (technicy, lekarze, rzemieślnicy) istnieją ustawowo zadekretowane nazwy i hierarchie tych tytułów, podczas gdy w innych nie ma takich systemów. Przykładowo tytuły zawodowe uzyskiwane w szkołach i placówkach oświaty to: robotnik wykwalifikowany i technik, w rzemiośle: uczeń, czeladnik, mistrz, w kulturze fizycznej: trener, instruktor, menedżer sportu.

Umiejętności	Jest to przyswojona w procesie uczenia się zdolność do wykonywania zadań i rozwiązywania problemów właściwych dla dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.
Uprawnienia zawodowe	Oznaczają posiadanie prawa do wykonywania czynności zawodowych (zawodu), do których dostęp jest ograniczony poprzez przepisy prawne przewidujące konieczność posiadania odpowiedniego wykształcenia, spełnienia wymagań kwalifikacyjnych lub innych dodatkowych wymagań.
Uczenie się nieformalne	Uzyskiwanie efektów uczenia się poprzez różnego rodzaju aktywność poza edukacją formalną i edukacją pozaformalną, w tym poprzez samouczenie się i doświadczenie uzyskane w pracy.
Walidacja	Oznacza sprawdzenie czy osoba ubiegająca się o nadanie określonej kwalifikacji, niezależnie od sposobu uczenia się (edukacja formalna, pozaformalna i uczenie się nieformalne) tej osoby, osiągnęła wyodrębnioną część lub całość efektów uczenia się wymaganych dla tej kwalifikacji.
Wiedza	Jest to zbiór opisów obiektów i faktów, zasad, teorii oraz praktyk przyswojonych w procesie uczenia się, odnoszących się do dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.
Wykształcenie	Oznacza rezultat procesu kształcenia w zakresie ogólnym i specjalistycznym charakteryzowany na podstawie: – poziomu wykształcenia odpowiadającego poziomowi ukończonej szkoły (np. wykształcenie: podstawowe, gimnazjalne, ponadpodstawowe, ponadgimnazjalne, czeladnicze, policealne, wyższe (pierwszy, drugi i trzeci stopień), – profilu wykształcenia (ukończonej szkoły) lub dziedziny wykształcenia (kierunek lub kierunek i specjalność ukończonej szkoły wyższej lub wyższej szkoły zawodowej).
Zadanie zawodowe	Jest to logiczny wycinek lub etap pracy w ramach zawodu o wyraźnie określonym początku i końcu wykonywany na stanowisku pracy. Na zadanie zawodowe składa się układ czynności zawodowych powiązanych jednym celem, kończący się określonym wytworem, usługą lub istotną decyzją. W wyniku podziału pracy każdy zawód różni się wykonywanymi zadaniami, na które składają się czynności zawodowe.
Zawód	Jest to zbiór zadań zawodowych wyodrębnionych w wyniku społecznego podziału pracy, wykonywanych przez poszczególne osoby i wymagających odpowiednich kwalifikacji i kompetencji (wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych), zdobytych w wyniku kształcenia lub praktyki. Wykonywanie zawodu stanowi źródło utrzymania.
Zintegrowany System Kwalifikacji (ZSK)	Wyodrębniona część Krajowego Systemu Kwalifikacji, w której obowiązują określone w ustawie standardy opisywania kwalifikacji oraz przypisywania poziomu Polskiej Ramy Kwalifikacji do kwalifikacji, zasady włączania kwalifikacji do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji i ich ewidencjonowania w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji (ZRK), a także zasady i standardy certyfikowania kwalifikacji oraz zapewniania jakości nadawania kwalifikacji. Informacje o ZSK są dostępne pod adresem: https://www.kwalifikacje.gov.pl
Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji (ZRK)	Rejestr publiczny prowadzony w systemie teleinformatycznym ewidencjonujący kwalifikacje włączone do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji. Informacje o ZRK są dostępne pod adresem: https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl

7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe)

Lp.	Nazwa pojęcia	Definicja	Źródło
1	Analiza przedwdrożeniowa	Dokumentacja powstała w efekcie przeprowadzonego rozpoznania środowiska informatycznego, zawierająca wszystkie elementy wdrożenia, tj.: harmonogram wdrożenia oraz jego zakres, wykaz podstawowych funkcjonalności związanych z obsługą kluczowych procesów informacyjnych u Klienta.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: http://it-consulting.pl/autoinstalator/wordpress/2011/01/21/analiza-przedwdrozeniowa-%E2%80%93-czym-jest [dostęp: 10.07.2018]

2	Analiza rynku	Ogół czynności mających na celu zrozumienie pewnych zachowań i procesów rynkowych (podaży, popytu oraz związków i zależności między nimi), relacji rynkowych oraz bodźców definiujących te relacje lub wpływających na nie. Analiza rynku ma na celu pomoc w podjęciu decyzji związanych z podażą (wielkość i asortyment produkcji, zaopatrzenia) oraz popytem (dochody ludności, ceny towarów).	https://mfiles.pl/pl/index.php/Analiza_rynku [dostęp: 10.07.2018]
3	Cykl życia produktu	Pojęcie z teorii marketingu oznaczające okres, w którym produkt jest obecny na rynku. Cykl ten składa się z czterech faz: – wprowadzenie na rynek, – wzrost sprzedaży, – nasycenie/dojrzałość, – spadek sprzedaży.	Alt Korn J.: Podstawy marketingu. Instytut Marketingu, 2006. Encyklopedia zarządzania
4	Cykl życia produktu informatycznego	Określona koncepcja rozłożenia w czasie czynności odbywających się podczas pracy nad opracowaniem i wyprodukowaniem systemu określonego typu oraz jego eksploatacji. Cykl ten obejmuje okres od powstania u użytkownika potrzeby budowy systemu/produktu informatycznego, prezentacji jego idei, konstrukcję, użytkowanie, przystosowane do ewentualnych zmian funkcjonowania a kończąc na wycofaniu z eksploatacji.	http://mariusz.makuchowski.staff.iia.pwr.wroc.pl/download/courses/komputerowe.wspomaganie.zarzadzania/wyk.slajdy/wyk09.cykl.zycia.pdf [dostęp: 10.07.2018]
5	Infrastruktura teleinformatyczna	Całokształt rozwiązań sprzętowo-programowych i organizacyjnych stanowiących podstawę wdrożenia i eksploatacji zaawansowanych merytorycznie i technologicznie systemów informatycznych wspomagających zarządzanie przedsiębiorstwami i instytucjami.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://www.axelos.com/best-practice-solutions/itil [dostęp: 10.07.2018]
6	Fazy wyboru rozwiązania informatycznego	Fazy w procesie podejmowania decyzji: I. Faza rozpoznania polegająca na identyfikacji problemu decyzyjnego, określeniu przyczyn jego powstania oraz możliwości i ograniczeń rozwiązania. II. Faza projektowania obejmująca trzy czynności: – Formułowanie różnych wariantów rozwiązań danego problemu decyzyjnego. – Określenie kryteriów, za pomocą, których będzie się dokonywać oceny tych wariantów. – Ocenę każdego z wariantów rozwiązań Im więcej będziemy mieć wariantów rozwiązania, tym mamy większe szanse na to, że dokonany ostatecznie wybór będzie słuszny. III. Faza wyboru polegająca na porównaniu wcześniej ocenianych wariantów rozwiązań problemu oraz wyborze tego, który w najwyższym stopniu spełnia nasze kryteria. W tej fazie musi być określony sposób i termin realizacji decyzji.	https://mfiles.pl/pl/index.php/modele_podejmowania_decyzji i http://www.pmpp.pl/download/skrypt1.pdf [dostęp: 10.07.2018]
7	Nowe technologie	Określenie zaawansowanych rozwiązań technicznych (ang. high-tech), które są efektem zastosowania najnowszych odkryć i badań. Za nowe technologie uważa się wiedzę technologiczną w postaci wartości niematerialnych i prawnych, która to wiedza umożliwia wytwarzanie nowych lub udoskonalonych wyrobów lub usług i która nie jest stosowana na świecie dłużej niż 5 lat.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: Ustawa z dnia 30 maja 2008 r. o niektórych formach wspierania działalności innowacyjnej (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 141)

8	Oferta marketingowa (inaczej handlowa, sprzedażowa)	Propozycja sprzedaży lub kupna towarów albo usług, określająca istotne warunki przyszłej umowy kupna-sprzedaży.	Bednarski A.: Arcymistrz sprzedaży. Wydawnictwo OnePress, Grupa Helion, Gliwice 2012.
9	Opieka posprzedażowa	Wszelkie usługi świadczone przez dostawcę wobec klienta, mające na celu utrzymanie klienta i zapewnienie wysokiego stopnia satysfakcji z użytkowania produktu. Opieka posprzedażowa może być bezpłatna (wartość nakładów zawarta w cenie produktu) lub płatna w formie zryczałtowanej kwoty przez okres ustalony z klientem.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki
10	Plan sprzedażowy	Plan sprzedaży to przyjęcie założeń poziomu sprzedaży i odniesienie ich w czasie w formie harmonogramu. Planowanie ułatwia podejmowanie dalszych działań związanych z zapewnieniem i późniejszym wykorzystaniem zasobów organizacyjnych (tj. zasoby ludzkie, rzeczowe, finansowe, informacyjne itd.), których rezultatem będzie realizacja wizji sprzedażowej i tym samym strategii rynkowej, marketingowej i promocyjnej. Elementem procesu przygotowania planu sprzedażowego powinno być: – określenie grupy docelowej klientów, do których będziemy kierować ofertę sprzedażową, – określenie jaki poziom cen będzie dla nas optymalny, – określenie, co nas wyróżnia na tle konkurencji.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: Atkinson F.: Sales Planning. Wydawnictwo BookBoon, Londyn 2010. Encyklopedia zarządzania
11	Produkty kompatybilne	Produkty pochodzące od różnych producentów, które mogą ze sobą współdziałać i zastępować się wzajemnie.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki.
12	Produkty wysoko technologiczne (high tech)	Określenie poziomu technologicznego produktu lub projektu zaliczanego do szczytowych osiągnięć. Przemysł wysokiej technologii – gałąź przemysłu wykorzystująca najnowsze osiągnięcia naukowe, techniczne i technologiczne, zarówno w procesie produkcyjnym, jak i w samym produkcie.	Słownik języka polskiego, PWN
13	Raport sprzedażowy	Raport powstały na bazie wyników procesu analizy informacji dotyczących sprzedaży produktów wytwarzanych przez daną firmę w różnych przekrojach, np. raport o nowych klientach, którzy zostali pozyskani przez konkretnych przedstawicieli handlowych lub wielkość popytu na określone dobra produkowane przez przedsiębiorstwo w poszczególnych grupach nabywców. Przeznaczeniem badania sprzedaży jest rozpoznanie czynników, które ułatwiają bądź utrudniają uzyskanie planowanych wielkości sprzedaży i wykonanie ewentualnych prac korygujących.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://mfiles.pl [dostęp: 10.07.2018]
14	Regionalizacja	Tworzenie bazy klientów w oparciu o miejsce prowadzonej działalności przez klienta z uwzględnieniem specyfiki regionu.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki
15	Rynek produktu	Mechanizm koordynujący zachowania nabywców i sprzedawców uczestniczących w procesie wymiany produktu lub związanej z nim usługi.	https://mfiles.pl/pl/index.php/Rynek [dostęp: 10.07.2018]
16	Segmentacja	Dzielenie rynku wg kategorii w celu opracowania strategii marketingowej na rynku.	https://mfiles.pl/pl/index.php/Segmentacja_ryнку [dostęp: 10.07.2018]
17	Serwis (help desk)	Część organizacji (lub firma o takim charakterze) odpowiedzialna za przyjmowanie zgłoszeń od użytkowników oraz kontrolę ich rozwiązania.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki

18	Technologia ICT	Rodzina technologii przetwarzających, gromadzących i przesyłających informacje w formie elektronicznej (z ang. information and communication technologies). Węższym pojęciem są technologie informatyczne (IT), które odnoszą się do technologii związanych z komputerami i oprogramowaniem, nie związanych jednak z technologiami komunikacyjnymi i dotyczącymi sieci.	https://stat.gov.pl/files/gfx/portalinformacyjny/pl/defaultaktualnosci/5497/1/11/1/spoleczenstwo_informacyjne_w_polsce._wyniki_badan_statystycznych_z_lat_2013-2017.pdf [dostęp: 10.07.2018]
19	Usługi informatyczne	Wszelkie usługi związane ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem. Do usług informatycznych zaliczamy usługi konsultacyjne i wdrożeniowe w odniesieniu do sprzętu komputerowego i oprogramowania, konserwację i naprawę komputerów oraz urządzeń peryferyjnych, przetwarzanie danych oraz wszelkie czynności związane z sieciami komputerowymi, bazami danych, serwerami i urządzeniami dostępowymi do internetu.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie Rozporządzenie Komisji (UE) nr 555/2012 z dnia 22 czerwca 2012 r. zmieniające rozporządzenie (WE) nr 184/2005 Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie statystyki Wspólnoty w zakresie bilansu płatniczego, międzynarodowego handlu usługami i zagranicznych inwestycji bezpośrednich w odniesieniu do aktualizacji wymogów dotyczących danych oraz definicji (CELEX: 02012R0555-20130701)
20	Usługa wdrożeniowa	Usługa polegająca na uruchomieniu systemu informatycznego, na początku której następuje instalacja oprogramowania, następnie dostosowanie go do wymagań klienta i dalej przeprowadzenie szkoleń dla użytkowników. Wdrożenie obejmuje testowanie systemu oraz opracowanie niezbędnej dokumentacji użytkowej.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki
21	Zarządzanie jakością	Koncepcja zarządzania polegająca na dostarczeniu produktów i usług o określonej (zadeklarowanej) jakości. Zarządzanie jakością ma charakter systemowy i składa się z zasad, procedur, metod, narzędzi, opisów stanowisk pracy, ludzi oraz relacji pomiędzy nimi, których zadaniem jest osiągnięcie wyznaczonych celów jakości	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://mfiles.pl/pl/index.php/Zarz%C4%85dzanie_jako%C5%9Bci%C4%85 [dostęp: 10.07.2018]

ZASTOSOWANIE INFORMACJI O ZAWODACH

Wsparcie dla pracowników i klientów instytucji rynku pracy w zakresie:

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

Wsparcie dla różnych grup interesariuszy w zakresie:

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