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

Ekspedient w stacji obsługi pojazdów

(524905)



Pracownicy sprzedaży i pokrewni gdzie indziej niesklasyfikowani

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

Ekspedient w stacji obsługi pojazdów

(524905)

Pracownicy sprzedaży i pokrewni
gdzie indziej niesklasyfikowani

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

Ekspedient w stacji obsługi pojazdów (524905)

© 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 [548]

Publikacja bezpłatna

Zdjęcie na okładce a utorskie wykonane przez zespół ekspercki.

SPIS TREŚCI

1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU 3

1.1. Nazwa i kod zawodu (wg Klasyfikacji zawodów i specjalności) 3

1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu 3

1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD 3

1.4. Notka metodologiczna, autorzy i eksperci opiniujący 3

2. OPIS ZAWODU 4

2.1. Synteza zawodu 4

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania 4

2.3. Środowisko pracy (warunki pracy, maszyny i narzędzia pracy, zagrożenia, organizacja pracy) 5

2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne 6

2.5. Wykształcenie, tytuły zawodowe, kwalifikacje i uprawnienia niezbędne/preferowane do podjęcia pracy w zawodzie 7

2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, awansu i potwierdzania kompetencji 8

2.7. Zawody pokrewne 9

3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE 10

3.1. Zadania zawodowe 10

3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Organizowanie działalności stacji obsługi pojazdów 10

3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Sprzedawanie towarów i usług w stacji obsługi pojazdów 11

3.4. Kompetencje społeczne 13

3.5. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu 13

3.6. Powiązanie kompetencji zawodowych z opisami poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji 14

4. ODNIESIENIE DO SYTUACJI ZAWODU NA RYNKU PRACY I MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA ZAWODOWEGO 14

4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie 14

4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu 15

4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów 17

4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie 17

5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW (ESCO) 18

6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE 18

7. SŁOWNIK POJĘĆ 20

7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze) 20

7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe) 23

1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU

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

Ekspedient w stacji obsługi pojazdów 524905

1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu

- Doradca klienta ds. sprzedaży.
- Ekspedient w serwisie samochodowym.
- Pracownik obsługi klienta stacji obsługi pojazdów.
- Sprzedawca w stacji obsługi pojazdów.

1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD

W Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie:

- 5249 Sales workers not elsewhere classified.

Według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD 2007):

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

1.4. Notka metodologiczna, autorzy i eksperci opiniujący

Notka metodologiczna

Opis informacji o zawodzie opracowano na podstawie:

- analizy źródeł (akty prawne, klasyfikacje krajowe, międzynarodowe) oraz źródeł internetowych,
- analizy opisu zawodu zamieszczonego w wyszukiwarce opisów zawodów na Wortalu Publicznych Służb Zatrudnienia,
- badań ankietowych prowadzonych w projekcie INFODORADCA+ w marcu 2019 r.,
- zebranych opinii od recenzentów, członków panelu ewaluacyjnego oraz zespołu ds. walidacji i jakości informacji o zawodach.

Autorzy i eksperci opiniujący

Zespół Ekspercki:

- Łukasz Kapica – Centralny Instytut Ochrony Pracy – PIB, Warszawa.
- Marcin Kowalik – Centrum Edukacji Zawodowej, Stalowa Wola.
- Radosław Niemczewski – Centrum Kształcenia Praktycznego, Pleszew.

Zespół ds. walidacji i jakości informacji o zawodzie:

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

Recenzenci:

- Robert Fleischer – Terapia Szkolenia Doradztwo. RIF, Olsztyn.
- Łukasz Suchodolski – Mercedes-Benz, Warszawa.

Panel ewaluacyjny – przedstawiciele partnerów społecznych:

- Leszek Kucharski – Zespół Szkół Samochodowych w Radomiu, Radom.
- Joanna Żukowska – Szkoła Główna Handlowa, Warszawa.

Data (rok) opracowania opisu informacji o zawodzie: 2019 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

Ekspedient w stacji obsługi pojazdów zajmuje się przyjmowaniem zgłoszeń klientów oraz prowadzeniem dokumentacji zakupu i sprzedaży usług i towarów w stacji obsługi pojazdów.

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania

Opis pracy

Ekspedient w stacji obsługi pojazdów jest zawodem o charakterze handlowo-usługowym. Osoba wykonująca ten zawód odpowiedzialna jest za obsługę klientów, w tym prowadzenie sprzedaży produktów i usług oraz przyjmowanie reklamacji. Wykonuje czynności związane z przyjmowaniem, przechowywaniem i odprowadzaniem przyjętych pieniędzy za sprzedane towary lub usługi oraz aktualizowaniem stanu magazynowego, a także inne prace związane z prawidłowym funkcjonowaniem stacji obsługi pojazdów.

Sposoby wykonywania pracy

W swojej pracy **ekspedient w stacji obsługi pojazdów** wykonuje działania polegające m.in. na:

- organizowaniu stanowiska pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii[3], przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska,
- przyjmowaniu i rejestrowaniu zgłoszeń klientów, w tym także reklamacji usług/produktów nabytych na stacji obsługi pojazdów,
- obsługiwaniu klientów w zakresie sprzedaży artykułów motoryzacyjnych i usług oferowanych przez stację obsługi pojazdów,
- nawiązywaniu kontaktu z klientami stacji obsługi pojazdów w celu ustalenia zakresu i kosztów obsługi i napraw, użytych podzespołów[8] oraz części zamiennych[1],
- realizowaniu płatności gotówkowych i bezgotówkowych[7] z wykorzystaniem kasy fiskalnej[5] i terminali płatniczych[13] oraz wystawianiu dokumentów zakupu,
- dokonywaniu zgłoszeń w zakresie zatowarowania stacji,
- przyjmowaniu zamówionego towaru oraz nadzorowaniu jego rozładunku,
- rozkładaniu towaru na terenie stacji, tj. m.in. ekspozycji towaru,
- utrzymywaniu porządku w strefie pracy,
- uczestniczeniu w inwentaryzacji towarów i innych składników majątku stacji, za które jest odpowiedzialny,
- wykonywaniu drobnych prac porządkowych na terenie stacji obsługi pojazdów,

– zabezpieczaniu stacji przed włamaniem i kradzieżą poprzez włączanie zainstalowanych urządzeń alarmowych.

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

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

Warunki pracy

Miejscem pracy **ekspedienta w stacji obsługi pojazdów** są stacje należące do prywatnych przedsiębiorców lub instytucji publicznych, takich jak np. miejskie zakłady komunikacji, przedsiębiorstwa komunikacji samochodowej. Praca wykonywana jest na ogół wewnątrz budynku, lecz w przypadku przyjęcia towaru lub wykonywania drobnych prac porządkowych może być wykonywana na zewnątrz. Znaczna część czynności wykonywana jest przeważnie w pozycji siedzącej, niekiedy w pozycji stojącej. Miejsce pracy posiada zazwyczaj oświetlenie sztuczne, które powinno mieć parametry pozwalające na dobrą widoczność w całej stacji obsługi pojazdów, w tym na stanowisku pracy ekspedienta.

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

Wykorzystywane maszyny i narzędzia pracy

Ekspedient w stacji obsługi pojazdów w działalności zawodowej wykorzystuje m.in.:
– komputer/laptop/tablet z typowym oprogramowaniem biurowym oraz z oprogramowaniem specjalistycznym wspomagającym realizację zadań stacji obsługi pojazdów,
– telefon z dostępem do internetu (aplikacje mobilne np. do kontaktu z klientami),
– urządzenia biurowe, takie jak: drukarka (coraz częściej sieciowa), skaner, kserokopiarka, niszczarka do dokumentów itp.,
– piśmiennicze artykuły biurowe,
– terminal płatniczy,
– kasę fiskalną.

Organizacja pracy

Ekspedient w stacji obsługi pojazdów w zależności od miejsca pracy, wykonywanych zadań i liczby zatrudnionych osób w zakładzie może swoją pracę wykonywać indywidualnie lub w zespole dwu- bądź trzyosobowym pod nadzorem kierownika stacji w wymiarze 8 godzin dziennie. Osoby zatrudnione w tym zawodzie zazwyczaj pracują w systemie jedno- lub dwuzmianowym, w stałych godzinach pracy.

Podczas wykonywania swojej pracy ekspedient w stacji obsługi pojazdów ma styczność z klientem. Zazwyczaj od użytkownika pojazdu uzyskuje pierwsze i niezbędne informacje dotyczące jego stanu technicznego, ewentualnych usterek i awarii oraz uwag dotyczących nieprawidłowego działania i problemów z eksploatacją[2]. Ekspedient w stacji obsługi pojazdów może współpracować również z dostawcami części zamiennych oraz z podwykonawcami, m.in. firmami specjalizującymi się w regeneracjach[10] podzespołów i zespołów[15] pojazdów (np. wałów korbowych, przekładni kierowniczych, tulei cylindrowych, pomp wtryskowych, wtryskiwaczy itp.).

Osobą nadzorującą pracę ekspedienta w stacji obsługi pojazdów (w zależności od miejsca zatrudnienia) może być brygadzista, doradca serwisowy lub kierownik stacji obsługi pojazdów. Najczęstszym sposobem porozumiewania się ekspedienta w stacji obsługi pojazdów z przełożonym lub z klientem jest forma ustna. Praca ekspedienta w stacji obsługi pojazdów jest na ogół pracą

rutynową wykonywaną w miejscu pracy, chociaż niekiedy może wymagać wyjazdów (spotkanie z klientem, szkolenia branżowe itp.).

Zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pracy człowieka

Ekspedient w stacji obsługi pojazdów jest narażony m.in. na:
- urazy spowodowane potknięciem lub przewróceniem na śliskiej nawierzchni,
- urazy, porażenia prądem elektrycznym, oparzenia,
- obciążenie narządu słuchu.

Wśród dolegliwości zdrowotnych mogących wystąpić w zawodzie ekspedient w stacji obsługi pojazdów można wyróżnić:
- dolegliwości układu mięśniowego i kostno-stawowego, wynikające z długotrwałej pracy w wymuszonej pozycji ciała,
- dolegliwości układu ruchu, związane m.in. ze statycznym obciążeniem układu ruchu, wykonywaniem ruchów monotypowych[12],
- dolegliwości obwodowego układu nerwowego, wywołane sposobem wykonywania pracy.

2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne

Wymagania psychofizyczne

Dla pracownika wykonującego zawód **ekspedient w stacji obsługi pojazdów** ważne są:

w kategorii wymagań fizycznych
- sprawność układu kostno-stawowego,
- sprawność układu mięśniowego,
- sprawność narządu wzroku,
- sprawność narządu słuchu,
- sprawność narządów równowagi,
- sprawność zmysłu dotyku;

w kategorii sprawności sensomotorycznych
- ostrość słuchu,
- ostrość wzroku,
- rozróżnianie barw,
- spostrzegawczość,
- koordynacja wzrokowo-ruchowa,
- widzenie stereoskopowe,
- szybki refleks,
- zręczność rąk,
- zręczność palców,
- zmysł równowagi,
- czucie dotykowe;

w kategorii sprawności i zdolności
- zdolność koncentracji uwagi,
- rozumowanie logiczne,
- zdolność do przestrzegania reguł, przepisów i standardów obowiązujących w miejscu pracy,
- łatwość przerzucania się z jednej czynności na drugą,
- zdolność podejmowania szybkich i trafnych decyzji,
- uzdolnienia techniczne,
- łatwość wypowiadania się w mowie i/lub w piśmie,
- zdolność nawiązywania kontaktu z ludźmi,

- zdolność skutecznego przekonywania,
- zdolność skutecznego negocjowania;

w kategorii cech osobowościowych
- komunikatywność,
- samodzielność,
- samokontrola,
- systematyczność,
- dyspozycyjność,
- odpowiedzialność za działania zawodowe,
- radzenie sobie ze stresem,
- zamiłowanie do ładu i porządku,
- odporność na dzielnie pod presją czasu,
- wysoka kultura osobista,
- miła aparycja,
- kontrolowanie własnych emocji.

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

Wymagania zdrowotne

Pracę w zawodzie **ekspedient w stacji obsługi pojazdów** zalicza się do prac lekkich, w związku z tym nie ma szczególnych wymagań zdrowotnych dla kandydatów do wykonywania tego zawodu. Nie występują w niej specyficzne obciążenia umysłowe.

Przeciwwskazaniem do wykonywania pracy w zawodzie są m.in.:
- wady wzroku niedające się skorygować szkłami optycznymi lub soczewkami kontaktowymi,
- choroby ograniczające sprawność ruchową,
- wady wymowy (np. jąkanie),
- przewlekłe schorzenia układu oddechowego,
- zaburzenia równowagi i świadomości,
- niska odporność psychiczna,
- epilepsja,
- niektóre choroby psychiczne.

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 (2019 r.) do podjęcia pracy w zawodzie **ekspedient w stacji obsługi pojazdów** preferowane jest wykształcenie średnie techniczne np. w zawodzie szkolnym technik handlowiec lub technik pojazdów samochodowych.

Ponadto pracę w zawodzie ekspedient w stacji obsługi pojazdów może wykonywać osoba, która:
- ukończyła szkolenie organizowane w wyspecjalizowanym ośrodku szkoleniowym,
- zdobyła doświadczenie w trakcie wykonywania pracy,

- odbyła naukę zawodu o profilu samochodowym w rzemiośle,
- ukończyła kształcenie/szkolenie w zawodzie pokrewnym.

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

Nie występują specyficzne wymagania w zakresie tytułów zawodowych, kwalifikacji i uprawnień dla kandydata do pracy w zawodzie ekspedient w stacji obsługi pojazdów, jednak podjęcie pracy w zawodzie ułatwiają:

- posiadanie dyplomu potwierdzającego kwalifikacje pełne w zawodzie sprzedawca w zakresie kwalifikacji AU.20 Prowadzenie sprzedaży,
- Dyplom potwierdzający kwalifikacje wyodrębnione w zawodach szkolnych (pokrewnych): technik handlowiec lub technik pojazdów samochodowych,
- Ukończenie kwalifikacyjnego kursu zawodowego i zdanie egzaminu organizowanego przez Okręgowe Komisje Egzaminacyjne, potwierdzającego kwalifikację cząstkową:
  - AU.20 Prowadzenie sprzedaży, w szkolnym zawodzie (pokrewnym) sprzedawca lub technik handlowiec,
  - AU.25 Prowadzenie działalności handlowej, w szkolnym zawodzie (pokrewnym) technik handlowiec,
  - MG.18 Diagnozowanie i naprawa podzespołów i zespołów pojazdów samochodowych, w szkolnym zawodzie (pokrewnym) technik pojazdów samochodowych,
  - MG.42 Organizacja i prowadzenie procesu obsługi pojazdów samochodowych, w szkolnym zawodzie (pokrewnym) technik pojazdów samochodowych
- posiadanie świadectwa czeladniczego lub dyplomu mistrzowskiego w zawodzie mechanik pojazdów samochodowych, nadawanych w ramach kształcenia rzemieślniczego po zdaniu egzaminu, organizowanego przez Izby Rzemieślnicze.

Dodatkowo w przypadku zatrudnianego ekspedienta w stacji obsługi pojazdów preferowane są:

- suplementy Europass (w języku polskim i angielskim) do dyplomów/świadectw potwierdzających kwalifikacje zawodowe w ww. zawodach, wydawane na prośbę zainteresowanego przez Okręgowe Komisje Egzaminacyjne oraz Izby Rzemieślnicze,
- potwierdzona kwalifikacja rynkowa „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca", zgodnie z zasadami walidacji i certyfikacji kwalifikacji rynkowych, wprowadzonych do Zintegrowanego Rejestru Kwalifikacji.
- posiadanie prawa jazdy odpowiedniej kategorii do obsługiwanych pojazdów w danej stacji,
- posiadanie certyfikatów i świadectw potwierdzających udział w szkoleniach w zakresie technik sprzedażowych, obsługi klienta i/lub psychologii sprzedaży, budowy pojazdów samochodowych,
- znajomość obsługi komputera i programów biurowych, magazynowych i serwisowych,
- znajomość języka obcego.

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

2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, awansu i potwierdzania kompetencji

Możliwości rozwoju zawodowego i awansu

Pracownik w zawodzie **ekspedient w stacji obsługi pojazdów** może:

- na początku ścieżki rozwoju zawodowego zwykle pracować jako recepcjonista, ekspedient, sprzedawca w stacji obsługi pojazdów,
- wykazując się wysoką fachowością i solidnością oraz zdobywając odpowiedni staż pracy w zawodzie (5-10 lat), zostać kierownikiem sprzedaży lub działu obsługi klienta w stacji obsługi pojazdów,

- pracować w autoryzowanych stacjach obsługi jako specjalista z zakresu obsługi klienta lub sprzedaży towarów i usług,
- po ukończeniu branżowej szkoły I stopnia w jednym z zawodów pokrewnych (np. sprzedawca, mechanik pojazdów samochodowych) – podjąć dalsze kształcenie na kierunkach handlowych lub samochodowych w branżowej szkole II stopnia lub technikum, w zawodach np. technik handlowiec, nabywając kwalifikację AU.25 Prowadzenie działalności handlowej, technik pojazdów samochodowych, nabywając kwalifikację MG.43. Organizacja i prowadzenie procesu obsługi pojazdów samochodowych,
- rozwijać swoje kompetencje poprzez udział w kształceniu i/lub szkoleniu w zawodach pokrewnych.

Możliwości potwierdzania kompetencji

Obecnie (2019 r.) w zawodzie **ekspedient w stacji obsługi pojazdów** nie ma możliwości potwierdzenia kompetencji zawodowych w ramach edukacji formalnej, jak i pozaformalnej.

Okręgowe Komisje Egzaminacyjne oferują możliwość potwierdzania kompetencji zawodowych przydatnych w zawodzie ekspedient w stacji obsługi pojazdów, wchodzących w skład zawodu (pokrewnego):

- sprzedawca, w ramach kwalifikacji AU.20 Prowadzenie sprzedaży,
- technik handlowiec, w ramach kwalifikacji AU.20 Prowadzenie sprzedaży oraz AU.25 Prowadzenie działalności handlowej,
- mechanik pojazdów samochodowych, w ramach kwalifikacji MG.18 Diagnozowanie i naprawa podzespołów i zespołów pojazdów samochodowych,
- technik pojazdów samochodowych, w ramach kwalifikacji MG.12 Obsługa, diagnozowanie oraz naprawa elektrycznych i elektronicznych układów pojazdów samochodowych, MG.18 Diagnozowanie i naprawa podzespołów i zespołów pojazdów samochodowych oraz MG.43 Organizacja i prowadzenie procesu obsługi pojazdów samochodowych wyodrębnione w zawodzie pokrewnym.

Alternatywną drogę potwierdzania kompetencji w zawodzie ekspedient w stacji obsługi pojazdów oferuje system rzemieślniczego przygotowania zawodowego, który umożliwia zdobycie tytułu czeladnika, a następnie mistrza w zawodzie pokrewnym mechanik pojazdów samochodowych. Dokumentami potwierdzającymi te tytuły są odpowiednio: świadectwo czeladnicze oraz dyplom mistrzowski.

Obecnie (2019 r.) istnieje również możliwość przystąpienia do egzaminu potwierdzającego kwalifikację rynkową „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca”, zgodnie z zasadami walidacji i certyfikacji kwalifikacji rynkowych, wprowadzonych do Zintegrowanego Rejestru Kwalifikacji.

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

2.7. Zawody pokrewne

Osoba zatrudniona w zawodzie **ekspedient w stacji obsługi pojazdów** może rozszerzać swoje kompetencje zawodowe w zawodach pokrewnych:

Nazwa zawodu pokrewnego zgodnie z Klasyfikacją zawodów i specjalności	Kod zawodu
Technik pojazdów samochodowych[S]	311513
Technik handlowiec[S]	522305
Sprzedawca[S]	522301
Sprzedawca w branży przemysłowej	522303

Doradca klienta	524902
Ekspedient w punkcie usługowym	524903
Mechanik pojazdów samochodowych	723103

3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE

3.1. Zadania zawodowe

Pracownik w zawodzie **ekspedient w stacji obsługi pojazdów** wykonuje różnorodne zadania, do których należą w szczególności:

Z1 Sporządzanie zamówień na nowe części lub materiały.
Z2 Przyjmowanie dostaw towarów.
Z3 Magazynowanie przyjętych towarów.
Z4 Zabezpieczanie stacji obsługi pojazdów przed włamaniem i kradzieżą.
Z5 Uzgadnianie z klientem zakresu świadczonych usług.
Z6 Wykonywanie prac związanych z obsługą klientów w stacji obsługi pojazdów.
Z7 Sporządzanie dokumentacji z procesu obsługi pojazdów.
Z8 Prowadzenie działań promujących świadczone usługi.

3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Organizowanie działalności stacji obsługi pojazdów

Kompetencja zawodowa Kz1: Organizowanie działalności stacji obsługi pojazdów obejmuje zestaw zadań zawodowych Z1, Z2, Z3, Z4, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z1 Sporządzanie zamówień na nowe części lub materiały	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Rodzaje wyposażenia stanowiska pracy w stacji obsługi pojazdów; • Katalogi części zamiennych; • Katalogi materiałów konstrukcyjnych[6]; • Zasady sporządzania zamówień; • Sposoby pozyskiwania części zamiennych w hurtowniach i sklepach stacjonarnych; • Możliwości wykorzystania sklepów internetowych sprzedających części zamienne; • Programy komputerowe wspomagające sporządzanie zamówień.	• Dobierać wyposażenie stanowiska pracy w stacji obsługi pojazdów do zakresu wykonywanych zadań zawodowych; • Korzystać z katalogów części zamiennych; • Korzystać z katalogów materiałów konstrukcyjnych; • Sporządzać zamówienia na części zamienne i materiały konstrukcyjne; • Zamawiać części zamienne w hurtowniach i sklepach stacjonarnych; • Dokonywać zakupu części w sklepach internetowych; • Korzystać z oprogramowania komputerowego podczas sporządzania zamówień.

Z2 Przyjmowanie dostaw towarów	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Dokumentację przyjęcia towaru; • Zasady ilościowego i jakościowego przyjmowania towarów; • Zasady klasyfikacji towarów; • Procedury przyjmowania towarów niebezpiecznych.	• Prowadzić dokumentację przyjmowanych towarów; • Kontrolować jakość i ilość przyjmowanych towarów; • Klasyfikować przyjmowane towary (artykuły spożywcze, materiały łatwopalne, niebezpieczne itp.);

	• Rozpoznawać i właściwie interpretować znaki bezpieczeństwa stosowane na produktach.

Z3 Magazynowanie przyjętych towarów	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Przepisy BHP, ppoż. i sanitarne dotyczące przechowywania towarów; • Sposoby magazynowania towarów; • Zasady prawidłowego i bezpiecznego magazynowania towarów; • Zasadę magazynowania FIFO[4].	• Stosować przepisy BHP, ppoż. oraz sanitarne podczas wykonywania prac magazynowych; • Dobierać sposób magazynowania przyjętych towarów; • Rozpoznawać zagrożenia związane z przechowywaniem i sprzedażą substancji szczególnie niebezpiecznych (oleje samochodowe, kosmetyki samochodowe itp.) i im zapobiegać; • Prowadzić dokumentację stanów magazynowych.

Z4 Zabezpieczanie stacji obsługi pojazdów przed włamaniem i kradzieżą	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Podstawowe sposoby zabezpieczania mienia przed kradzieżą i włamaniami; • Sposoby zabezpieczenia towarów przed uszkodzeniem, zniszczeniem lub kradzieżą; • Sposoby obsługi systemów bezpieczeństwa.	• Charakteryzować stosowane sposoby zabezpieczenia mienia przed kradzieżą i włamaniami; • Charakteryzować stosowane sposoby zabezpieczenia towarów przed uszkodzeniem, zniszczeniem lub kradzieżą; • Dobierać rodzaj zabezpieczenia przed uszkodzeniem, zniszczeniem lub kradzieżą dla wskazanych towarów; • Obsługiwać systemy monitoringu znajdujące się na stacji obsługi pojazdów; • Uruchamiać system alarmowy w stacji obsługi pojazdów.

3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Sprzedawanie towarów i usług w stacji obsługi pojazdów

Kompetencja zawodowa Kz2: Sprzedawanie towarów i usług w stacji obsługi pojazdów obejmuje zestaw zadań zawodowych Z5, Z6, Z7, Z8, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z5 Uzgadnianie z klientem zakresu świadczonych usług	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Zasady pierwszego kontaktu z klientem; • Zasady i przepisy dotyczące przyjęcia zlecenia od klienta; • Sposoby uzgadniania z klientem zakresu realizowanych usług; • Przepisy dotyczące ochrony danych osobowych, w tym przepisy RODO[11].	• Zbierać i wpisywać podstawowe dane o kliencie do ewidencji klientów; • Przyjmować zgłoszenie od klienta korzystającego z usług osobiście, telefonicznie lub drogą elektroniczną; • Wstępnie diagnozować problem klienta; • Uzgadniać zakres usługi;

	• Określać orientacyjny czas wykonania usługi; • Przestrzegać przepisów o ochronie danych osobowych, w tym stosować przepisy RODO.

Z6 Wykonywanie prac związanych z obsługą klientów w stacji obsługi pojazdów	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Standardy obsługi klientów; • Techniki sprzedaży; • Zasady obsługi komputera, kasy fiskalnej, terminala płatniczego; • Zasady sporządzania rachunków i faktur oraz przyjmowanie zapłaty za usługi.	• Obsługiwać klientów zgodnie z przyjętymi standardami; • Dostrzegać potrzeby klientów i stosować odpowiednie techniki sprzedaży; • Stosować sprzedażowe oprogramowanie komputerowe, • Obsługiwać kasę fiskalną oraz terminal płatniczy w celu ewidencjonowania i dokonywania sprzedaży; • Sporządzać rachunki i faktury; • Przyjmować należności oraz zabezpieczać i odprowadzać utarg[14].

Z7 Sporządzanie dokumentacji z procesu obsługi pojazdów	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Zasady wypełniania dokumentacji przyjęcia pojazdu do obsługi; • Zasady wypełniania dokumentacji po wykonanej obsłudze (np. przeglądzie); • Zasady kalkulacji kosztów wykonanej usługi; • Sposoby rozliczania usług i programy komputerowe do rozliczania usług.	• Wypełniać dokumentację przyjęcia pojazdu do obsługi; • Wypełniać dokumentację wykonanej obsługi pojazdów; • Kalkulować koszty wykonanej usługi; • Wypełniać dokumenty związane z rozliczeniem usługi, również przy użyciu programów komputerowych.

Z8 Prowadzenie działań promujących świadczone usługi	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Pojęcie promocji[9] i działań promocyjnych; • Rodzaje promocji; • Narzędzia promocji; • Sposoby ustalenia wysokości budżetu na działania promocyjne; • Metody analizy efektywności działań promocyjnych; • Regulacje prawne związane z promocją oferowanych usług.	• Określać rolę promocji w działaniach marketingowych przedsiębiorstwa; • Wskazywać różnice pomiędzy poszczególnymi rodzajami promocji; • Dobierać narzędzia promocji do oferty stacji obsługi pojazdów; • Obliczać wysokość kosztów przeznaczonych na akcję promującą stację obsługi pojazdów; • Opracowywać plan działań promocyjnych stacji obsługi pojazdów; • Określać adresatów akcji promocyjnej; • Stosować przepisy prawa dotyczące promocji oferowanych usług.

3.4. Kompetencje społeczne

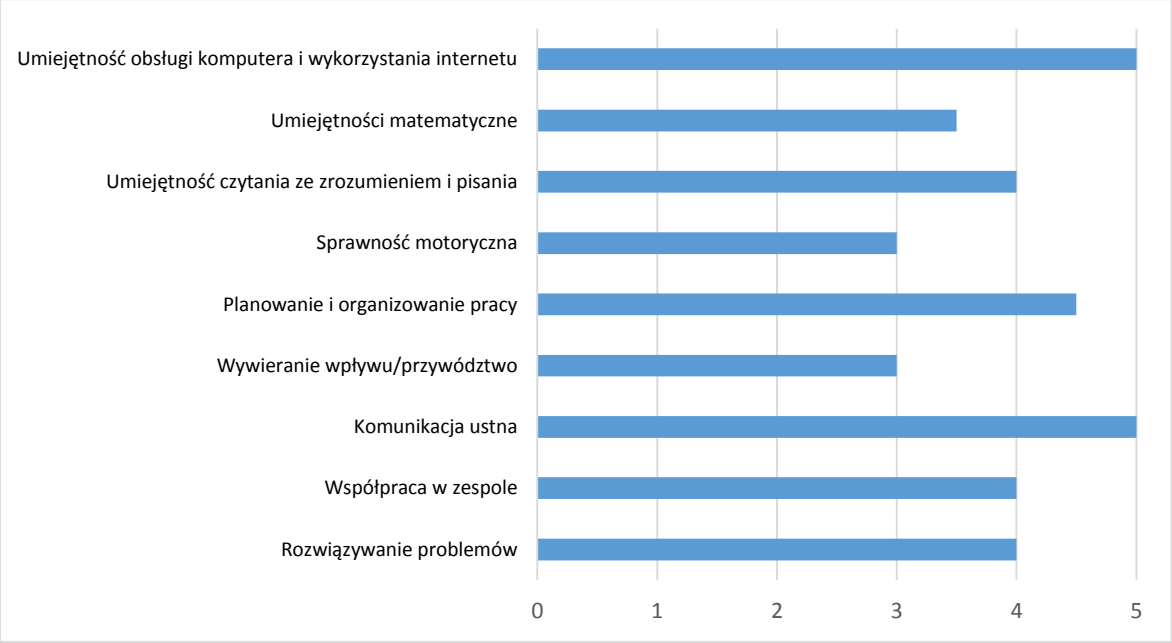
Pracownik w zawodzie **ekspedient w stacji obsługi pojazdów** powinien posiadać kompetencje społeczne niezbędne do prawidłowego i skutecznego wykonywania zadań zawodowych.

W szczególności pracownik jest gotów do:

- Ponoszenia odpowiedzialności za skutki podejmowanych działań związanych z obsługą klientów w stacji obsługi pojazdów.
- Wykonywania samodzielnie zadań zawodowych.
- Dostosowywania swojego zachowania do zmian w środowisku pracy przy obsłudze klientów w stacji obsługi pojazdów.
- Dokonywania samooceny i weryfikacji własnego działania w zakresie realizowania zadań zawodowych.
- Dbania o porządek na stanowisku pracy, ochronę środowiska oraz oceniania zagrożenia zdrowia.
- Podejmowania działania i współdziałania w zespole i w kontaktach z klientami podczas wykonywania zadań zawodowych ekspedienta w stacji obsługi pojazdów.
- Rozwijania kompetencji osobistych i zawodowych, w tym ustawicznego aktualizowania wiedzy i podwyższania umiejętności.
- Wykonywania zadań zawodowych z uwzględnieniem dbałości o powierzony sprzęt.

3.5. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu

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



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu **ekspedient w stacji obsługi pojazdów**

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 **ekspedient w stacji obsługi pojazdów** nawiązują do opisów poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji.

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

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

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

4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie

Zatrudnienie w zawodzie **ekspedient w stacji obsługi pojazdów** oferują m.in.:

- stacje obsługi pojazdów,
- warsztaty obsługowo-naprawcze specjalizujące się w diagnostyce, obsłudze i naprawach pojazdów,
- stacje serwisowe pojazdów,
- autoryzowane stacje obsługi pojazdów,
- przedsiębiorstwa komunikacji samochodowej posiadające własne stacje obsługi pojazdów.

Obecnie (2019 r.), wg Barometru zawodów, ekspedient w stacji obsługi pojazdów w skali kraju jest na ogół zawodem zrównoważonym, tzn. liczba ofert pracy jest zbliżona do liczby osób chętnych do podjęcia zatrudnienia w tym zawodzie. Istnieją regiony w Polsce, np. województwo mazowieckie, wielkopolskie, śląskie, dolnośląskie, gdzie zauważono wzrost zapotrzebowania na wykwalifikowanych pracowników w zawodzie ekspedient w stacji obsługi pojazdów.

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: 31.03.2019]**:**
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 (2019 r.) w ramach systemu kształcenia zawodowego w Polsce nie przygotowuje się kandydatów do pracy w zawodzie **ekspedient w stacji obsługi pojazdów.**

Kompetencje przydatne do wykonywania zawodu ekspedienta w stacji obsługi pojazdów można uzyskać podejmując kształcenie:
- w branżowej szkole I stopnia w pokrewnym zawodzie sprzedawca,
- w branżowej szkole II stopnia lub technikum w pokrewnym zawodzie technik handlowiec i technik pojazdów samochodowych,
- na kwalifikacyjnych kursach zawodowych (dla dorosłych) w zakresie kwalifikacji:
  - AU.20 Prowadzenie sprzedaży, w zawodzie pokrewnym sprzedawca lub technik handlowiec,
  - AU.25 Prowadzenie działalności handlowej, w zawodzie pokrewnym technik handlowiec,
  - MG.18 Diagnozowanie i naprawa podzespołów i zespołów pojazdów samochodowych w zawodzie technik pojazdów samochodowych,
  - MG.43 Organizacja i prowadzenie procesu obsługi pojazdów samochodowych w zawodzie technik pojazdów samochodowych)

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

Kwalifikacje ww. potwierdzają (również w trybie eksternistycznym) Okręgowe Komisje Egzaminacyjne.

Kompetencje przydatne do wykonywania zawodu ekspedient w stacji obsługi pojazdów można także uzyskać w systemie rzemieślniczego przygotowania zawodowego, w zawodzie pokrewnym mechanik pojazdów samochodowych. Tytuły czeladnika i mistrza w tym zawodzie, po spełnieniu wymagań formalnych i zdaniu egzaminu, potwierdzają Izby Rzemieślnicze.

Osoby, które uzyskały powyższe kwalifikacje, mają możliwość otrzymania również suplementu Europass (w języku polskim i angielskim), wydawanego na prośbę zainteresowanego przez Okręgowe Komisje Egzaminacyjne (do dyplomu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe) oraz Izby Rzemieślnicze (do świadectwa czeladniczego i dyplomu mistrzowskiego), co ma istotne znaczenie w przypadku poszukiwania pracy za granicą.

Istnieje również możliwość potwierdzenia kwalifikacji rynkowej „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca", zgodnie z zasadami walidacji i certyfikacji kwalifikacji rynkowych, wprowadzonych do Zintegrowanego Rejestru Kwalifikacji.

WAŻNE:
Zgodnie z rozporządzeniem Ministra Edukacji Narodowej z dnia 15 lutego 2019 r. w sprawie ogólnych celów i zadań kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz klasyfikacji zawodów szkolnictwa branżowego, które wchodzi w życie od 1 września 2019 r., ulegają zmianie dotychczasowe symbole kwalifikacji wyodrębnione w zawodach szkolnictwa zawodowego, na kody składające się z trzech wielkich liter, wskazujących na przyporządkowanie do jednej z 32 branż, występujących w klasyfikacji zawodów szkolnictwa branżowego. Zmianie uległy również nazwy niektórych z dotychczasowych kwalifikacji. Nowa regulacja umożliwia prowadzenie kształcenia na kwalifikacyjnych kursach zawodowych lub na kursach umiejętności zawodowych.

Szkolenie

Kandydaci do zawodu **ekspedient w stacji obsługi pojazdów** oraz osoby wykonujące ten zawód mogą podnosić swoje kompetencje zawodowe poprzez kursy i szkolenia, organizowane przez:

- wyspecjalizowane instytucje komercyjne, organizacje branżowe,
- instytucje oferujące szkolenia (kursy) w celu potwierdzenia kompetencji wymaganych do wykonywania określonych prac (tzw. uprawnienia zawodowe),
- pracodawców zatrudniających w danym zawodzie,
- producentów, importerów, dostawców części zamiennych i akcesoriów do pojazdów,
- dostawców szkoleń on-line.

Zakres tematyczny szkoleń to m.in.:

- techniki sprzedażowe,
- standardy obsługi klienta,
- psychologia sprzedaży,
- profesjonalna obsługa klienta w stacji obsługi pojazdów,
- trudne sytuacje sprzedażowe,
- budowa pojazdów samochodowych,
- szkolenia produktowe danej marki.

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: 31.03.2019]**:**

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

Wynagrodzenie (2019 r.) osób pracujących w zawodzie **ekspedient w stacji obsługi pojazdów** jest zróżnicowane i wynosi najczęściej od 2250 zł do 4500 zł miesięcznie brutto w przeliczeniu na pełen etat.

Poziom wynagrodzenia miesięcznego brutto kształtuje się przy tym następująco:
- w przypadku osób bez doświadczenia zawodowego w zakresie od 2250 zł do 3000 zł,
- po kilku latach pracy i uzyskaniu pewnego doświadczenia – w przedziale od 3000 zł do 4500 zł.

Poziom wynagrodzeń osób wykonujących zawód ekspedient w stacji obsługi pojazdów uzależniony jest m.in. od:
- szczegółowego zakresu zadań,
- stażu pracy,
- posiadanych uprawnień i wykształcenia,
- sytuacji na lokalnym rynku pracy,
- rodzaju pracodawcy (prywatny, publiczny),
- liczby przedsiębiorstw działających na danym terenie,
- regionu Polski,
- koniunktury na rynku pracy.

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: 31.03.2019]**:**
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 **ekspedient w stacji obsługi pojazdów** możliwe jest zatrudnienie osób z niepełnosprawnościami.

Warunkiem niezbędnym do zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami w zawodzie jest identyfikacja indywidualnych barier i dostosowanie technicznych i organizacyjnych warunków środowiska oraz stanowiska pracy do potrzeb zatrudnienia osób:
- z dysfunkcją narządu słuchu (03-L), pod warunkiem, że niepełnosprawność ta jest możliwa do skorygowania za pomocą implantów lub aparatów słuchowych,
- z wadami i dysfunkcją wzroku (04-O), w przypadku możliwości skorygowania ich szkłami optycznymi lub soczewkami kontaktowymi,
- z niewielką dysfunkcją kończyn górnych (05-R), która nie wyklucza pracy przy komputerze; wymagane jest wówczas dostosowanie sprzętu komputerowego,

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 (2019 r.) klasyfikacja ESCO jest dostępna w 27 językach (w 24 językach UE, islandzkim, norweskim i arabskim) za pośrednictwem platformy ESCO:
https://ec.europa.eu/esco/portal/home

Klasyfikacja ESCO została oparta na trzech filarach i pokazuje w sposób systematyczny relacje między nimi:

- **Zawody:** https://ec.europa.eu/esco/portal/occupation
- **Umiejętności/Kompetencje:** https://ec.europa.eu/esco/portal/skill
- **Kwalifikacje:** https://ec.europa.eu/esco/portal/qualification

6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE

Podstawowe regulacje prawne:

Stan prawny na dzień: 31.03.2019 r.

- Ustawa z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (Dz. U. poz. 646 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 14 grudnia 2016 r. – Prawo oświatowe (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 996, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 2153, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1265, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 22 marca 1989 r. o rzemiośle (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1267, z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 15 lutego 2019 r. w sprawie ogólnych celów i zadań kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz klasyfikacji zawodów szkolnictwa branżowego (Dz. U. poz. 316).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 18 sierpnia 2017 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (Dz. U. poz. 1632).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 18 sierpnia 2017 r. w sprawie szczegółowych warunków i sposobu przeprowadzania egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie (Dz. U. poz. 1663).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 31 marca 2017 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach (Dz. U. poz. 860, z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 13 marca 2017 r. w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego (Dz. U. poz. 622, z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 10 stycznia 2017 r. w sprawie egzaminu czeladniczego, egzaminu mistrzowskiego oraz egzaminu sprawdzającego, przeprowadzonych przez komisje egzaminacyjne izb rzemieślniczych (Dz. U. poz. 89, z późn. zm.).

- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 13 kwietnia 2016 r. w sprawie charakterystyk drugiego stopnia Polskiej Ramy Kwalifikacji typowych dla kwalifikacji o charakterze zawodowym – poziomy 1–8 (Dz. U. poz. 537).
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 7 sierpnia 2014 r. w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy oraz zakresu jej stosowania (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 227).
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 1 grudnia 1998 r. w sprawie bezpieczeństwa i higieny pracy na stanowiskach wyposażonych w monitory ekranowe. (Dz. U. Nr 148, poz. 973).
- Obwieszczenie Ministra Przedsiębiorczości i Technologii z dnia 6 grudnia 2018 r. w sprawie włączenia kwalifikacji rynkowej „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca" do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (M.P. poz. 1245).
- Obwieszczenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 22 marca 2019 r. w sprawie prognozy zapotrzebowania na pracowników w zawodach szkolnictwa branżowego na krajowym i wojewódzkim rynku pracy (M.P. poz. 276).

Literatura branżowa:

- Boś P., Karkut K., Warżołek P.: Obsługiwanie, diagnozowanie oraz naprawa elektrycznych i elektronicznych układów pojazdów samochodowych. Cz. 1. WKŁ, Warszawa 2018.
- Obsługiwanie, diagnozowanie oraz naprawa elektrycznych i elektronicznych układów pojazdów samochodowych. Cz. 1
- Burda M.: Makroekonomia. Podręcznik europejski. PWE, Warszawa 2013.
- Dooley R.: Neuromarketing. PWN, Warszawa 2015.
- Gabryelewicz M.: Podwozia i nadwozia pojazdów samochodowych. Podstawy budowy, diagnozowania i naprawy. WKŁ, Warszawa 2015.
- Gołacka K.: Sprzedawca z osobowością poszukiwany, czyli o związkach osobowości i motywacji z wynikami w pracy sprzedawcy. „Personel Plus" nr 12, 2010.
- Jastrzębska U.: Organizacja i nadzorowanie obsługi pojazdów samochodowych. WKŁ, Warszawa 2016.
- Matczak M., Leśnikowska-Jaros A.: Nowy marketing dla lokalnego warsztatu samochodowego. Wydawnictwo Motomarketing.pl, Łódź 2010.
- Matczak M., Urbański M., Brzeziński M.: Jak sprzedawać usługi i części w warsztacie samochodowym (część 1). Wydawnictwo Motomarketing.pl, Łódź 2009.
- Matczak M., Urbański M., Brzeziński M.: Sprzedaż usług i części w warsztacie samochodowym (część 2). Wydawnictwo Motomarketing.pl, Łódź 2011.
- Pink D.H.: Jak być dobrym sprzedawcą. Studio EMKA, Warszawa 2014.
- Stępniewski D.: Bezpieczeństwo pracy w warsztacie samochodowym. WKŁ, Warszawa 2012.
- Tracy B.: Psychologia sprzedaży. MT Biznes, Warszawa 2012.
- Urbański M., Sitek D., Matczak M.: Sprzedaż w warsztacie samochodowym (część 3). Wydawnictwo Motomarketing.pl, Łódź 2013.
- Wróblewski P.: Naprawa podzespołów i zespołów pojazdów samochodowych. WKŁ, Warszawa 2017.
- Wróblewski P., Kupiec J.: Diagnozowanie podzespołów i zespołów pojazdów samochodowych. WKŁ, Warszawa 2015.
- Zając P.: Silniki pojazdów samochodowych. Podstawy budowy, diagnozowania i naprawy. WKŁ, Warszawa 2015.

Zasoby internetowe [dostęp: 31.03.2019]:

- Barometr zawodów 2019. Raport podsumowujący badania w Polsce: https://barometrzawodow.pl/userfiles/Barometr/2019/raport_ogolnopolski_pl.pdf

- Baza danych standardów kwalifikacji/kompetencji zawodowych i modułowych programów szkoleń: ftp://kwalifikacje.praca.gov.pl
- Blogosfera edukacyjna, zasoby edukacyjne dla kształcenia w zawodzie sprzedawca: http://edutikon-blog10.blogspot.com/2016/03/zasoby-edukacyjne-do-ksztacenia-w.html
- Informator o egzaminie potwierdzającym kwalifikacje w zawodzie technik handlowiec: https://www.cke.edu.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/522305.pdf
- Informator o egzaminie potwierdzającym kwalifikacje w zawodzie technik pojazdów samochodowych: https://cke.gov.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/311513.pdf
- Informator o egzaminie potwierdzającym kwalifikacje w zawodzie mechanik pojazdów samochodowych: https://cke.gov.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/723103.pdf
- Informator o egzaminie potwierdzającym kwalifikacje w zawodzie sprzedawca: https://www.cke.edu.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/522301.pdf
- Kwalifikacja rynkowa „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca" w ZSK: https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl/frontend/index.php?r=kwalifikacja%2Fview&id=12639
- Menadżer sprzedaży: https://menedzersprzedazy.pl/2015/06/19/cechy-profesjonalnego-sprzedawcy
- Portal Asystent BHP: https://asystentbhp.pl
- Portal Nowoczesna firma, Zawód – sprzedawca: http://nf.pl/manager/zawod-sprzedawca,,8031,59
- Portal obsługi klienta: https://marketerplus.pl/teksty/artykuly/obsluga-klienta-od-podstaw
- Prognozy zapotrzebowania na pracowników w zawodach szkolnictwa branżowego na krajowym i wojewódzkim rynku pracy: http://monitorpolski.gov.pl/mp/2019/276/M2019000027601.pdf
- 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
- Związek Rzemiosła Polskiego: Wykaz standardów egzaminacyjnych: https://zrp.pl/dzialalnosc-zrp/oswiata-zawodowa/egzaminy/standardy-egzaminacyjne/wykaz-standardow-egzaminacyjnych

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.edu.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	**Części zamienne**	Elementy, którymi można w maszynie, urządzeniu, pojeździe zastąpić elementy zepsute, niezdatne do użytku.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://mfiles.pl/pl/index.php/Cz%C4%99%C5%9Bci_zamienne [dostęp: 31.03.2019]
2	**Eksploatacja**	Ciąg działań, procesów i zjawisk związanych z wykorzystywaniem obiektów technicznych przez człowieka, obejmujący przedział czasu od chwili wyprodukowania maszyny do momentu jej likwidacji.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: Legutko S.: Podstawy eksploatacji maszyn i urządzeń. WSiP, Warszawa 2007
3	**Ergonomia**	Nauka stosowana, zmierzająca do optymalnego dostosowania narzędzi, maszyn, urządzeń, technologii, organizacji i materialnego środowiska pracy oraz przedmiotów powszechnego użytku do wymagań i potrzeb fizjologicznych, psychicznych i społecznych człowieka.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: http://nop.ciop.pl/m1-1/m1-1_3.htm [dostęp: 31.03.2019]
4	**First In, First Out (FIFO)**	Sposób wyceny posiadanych zapasów oraz ich rozchodu. Księgowanie rozchodów rozpoczyna się od towarów, które jako pierwsze zostały przyjęte w magazynie.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://mfiles.pl/pl/index.php/Metoda_FIFO [dostęp: 31.03.2019]
5	**Kasa fiskalna**	Kasa rejestrująca, powszechnie nazywana fiskalną, jest elektronicznym urządzeniem rejestrującym, które służy do prowadzenia zapisu obrotu oraz kwot podatku należnego ze sprzedaży.	http://www.firmy-24.pl/kasa-fiskalna [dostęp: 31.03.2019]
6	**Materiały konstrukcyjne**	Materiały wykorzystywane do budowy urządzeń i maszyn. Zaliczają się do nich metale, stopy metali, ceramika, kompozyty, polimery.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: Talega J., Torzewski J., Grzelak K.: Podstawy konstrukcji maszyn. WSiP, Warszawa 2013
7	**Płatność bezgotówkowa**	Transakcja realizowana przez wykorzystanie czeku lub przelewu. Najpopularniejszą jej formą są płatności kartami płatniczymi w sklepach lub punktach obsługi klienta oraz płatności kartą płatniczą przez telefon i w internecie.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://hintigo.pl/artykul/transakcja-bezgotowkowa [dostęp: 31.03.2019]
8	**Podzespół**	Zbiór części współpracujących ze sobą.	Legutko S.: Podstawy eksploatacji maszyn i urządzeń. WSiP, 2007
9	**Promocja**	Marketingowe przedsięwzięcie przedsiębiorstwa lub instytucji z rynkiem, które ma na celu zwiększenie popytu na dobra i usługi, które są przez nie świadczone.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://mfiles.pl/pl/index.php/Promocja [dostęp: 31.03.2019]
10	**Regeneracja**	Działanie polegające na przywróceniu właściwości użytkowych częściom zużytym lub uszkodzonym. Ma ona charakter obróbki kompleksowej, w wyniku której przywraca się częściom wymagany kształt, parametry i właściwości niezbędne do dalszej pracy.	https://www.lauber.pl/usluga-regeneracji [dostęp: 31.03.2019]

11	**RODO**	Ogólne Rozporządzenie o Ochronie Danych Osobowych, które ujednolica zasady przetwarzania danych osobowych na terenie całej Unii Europejskiej.	https://www.openlife.pl/rodo [dostęp: 31.03.2019]
12	**Ruchy monotypowe**	Ruchy robocze, w których praca wymaga udziału tylko pewnych grup mięśni, co powoduje ich szybkie zmęczenie. Monotypowość związana jest z ponawianiem takich samych czynności w krótkim czasie, podczas którego nie jest możliwa odnowa skurczu zaangażowanych mięśni. Umowny czas to 5 minut. Najczęściej narażone są mięśnie dłoni, ramion i pleców.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: Rączkowski B.: BHP w praktyce, Wydanie XVII. Wydawnictwo ODDK, Gdańsk 2018
13	**Terminal płatniczy**	Urządzenie używane do kontaktu z bankiem, gdy klient za nabywany towar lub usługę płaci kartą płatniczą w celu rozliczenia transakcji.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://mfiles.pl/pl/index.php/Terminal_POS [dostęp: 31.03.2019]
14	**Utarg**	Ilość środków pieniężnych jaka została uzyskana ze sprzedaży towarów lub/i usług w określonym okresie czasu.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://mfiles.pl/pl/index.php/Przych%C3%B3d_kra%C5%84cowy [dostęp: 31.03.2019]
15	**Zespół**	Połączone ze sobą podzespoły, które dają się wyodrębnić z całości urządzenia lub maszyny i spełniają określone funkcje.	Legutko S.: Podstawy eksploatacji maszyn i urządzeń. WSiP, Warszawa 2007

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 [548]