



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**MINISTERSTWO PRACY
I POLITYKI SPOŁECZNEJ**



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

KRAJOWY STANDARD KOMPETENCJI ZAWODOWYCH

**Specjalista sprzedaży technologii
i usług informatycznych
(243402)**

Specjaliści

Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich

Publikacja opracowana w ramach projektu systemowego pn. „Rozwijanie zbioru krajowych standardów kompetencji zawodowych wymaganych przez pracodawców”. Priorytet I PO KL, Działanie 1.1

Krajowy standard kompetencji zawodowych Specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych (243402)

© Copyright by Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2013

Kopiowanie i rozpowszechnianie może być dokonane za podaniem źródła

ISBN 978-83-7951-000-9 (całość)

ISBN 978-83-7951-060-3 (60)

Nakład 1000 egz.

Publikacja bezpłatna



Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich

00-697 Warszawa, Aleje Jerozolimskie 65/79, tel. (22) 237-00-00, fax (22) 237-00-99

e-mail: sekretariat@crzl.gov.pl <http://www.crzl.gov.pl>



Wydawnictwo Naukowe Instytutu Technologii Eksploatacji – Państwowego Instytutu Badawczego

26-600 Radom, ul. K. Pułaskiego 6/10, tel. centr. (48) 364-42-41, fax (48) 364-47-65

e-mail: instytut@itee.radom.pl <http://www.itee.radom.pl>

Spis treści

1. Dane identyfikacyjne zawodu	4
1.1. Kod, nazwa zawodu i usytuowanie zawodu w klasyfikacjach.....	4
1.2. Notka metodologiczna i autorzy.....	4
2. Opis zawodu.....	6
2.1. Synteza zawodu	6
2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania, obszary występowania zawodu	6
2.3. Środowisko pracy (warunki pracy, maszyny i narzędzia pracy, zagrożenia, organizacja pracy)	6
2.4. Wymagania psychofizyczne, zdrowotne, w tym przeciwwskazania do wykonywania zawodu	7
2.5. Wykształcenie i uprawnienia niezbędne do podjęcia pracy w zawodzie.....	8
2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, potwierdzania/walidacji kompetencji	8
2.7. Zadania zawodowe	9
2.8. Wykaz kompetencji zawodowych	9
2.9. Relacje między kompetencjami zawodowymi a poziomem kwalifikacji w ERK/PRK	10
3. Opis kompetencji zawodowych	11
3.1. Analizowanie rynku, potrzeb klientów, monitorowanie trendów rozwojowych Kz1	11
3.2. Sprzedawanie rozwiązań informatycznych (technologie i usługi informatyczne) Kz2	12
3.3. Sprawowanie (nadzorowanie) obsługi posprzedażowej Kz3.....	13
3.4. Kompetencje społeczne KzS	14
4. Profil kompetencji kluczowych	15
5. Słownik	16

1. Dane identyfikacyjne zawodu

1.1. Kod, nazwa zawodu i usytuowanie zawodu w klasyfikacjach

Według Klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy (KZiS 2010):

243402 Specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych

Grupa wielka 2 – Specjaliści (w Międzynarodowej Klasyfikacji Standardów Edukacyjnych ISCED 2011 – poziom 7).

Grupa elementarna 2434 – Specjaliści do spraw sprzedaży z dziedziny technologii teleinformatycznych (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, Dział 47. Handel detaliczny z wyłączeniem handlu detalicznego samochodami, Grupa 47.4. Sprzedaż detaliczna narzędzi technologii informacyjnej i komunikacyjnej prowadzona w wyspecjalizowanych sklepach.

1.2. Notka metodologiczna i autorzy

Opis standardu kompetencji zawodowych wykonano na podstawie: analizy źródeł (akty prawne, klasyfikacje krajowe, międzynarodowe) oraz głównie wyników badań analitycznych na 18 stanowiskach pracy w 9 przedsiębiorstwach (duże – 3, średnie – 1, małe – 2, mikro – 3, w tym: produkcyjne – 1, handlowe – 1, usługowe – 1, inne – usługowo-handlowe – 6), przeprowadzonych w lutym i marcu 2013 r.

Zespół Ekspercki:

- Marek Mieńkowski – EUROSOFT Sp. z o.o. w Radomiu,
- Piotr Piasecki – eDialog Sp. z o. o. w Łodzi,
- Łukasz Gierucki – Heuristic w Krośnie,
- Dorota Koprowska – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB w Radomiu.

Ewaluatorzy:

- Wiesław Serafin – PROGRES Sp. z o.o., w Radomiu,
- Marcin Wojtasik – Ministerstwo Obrony Narodowej w Warszawie.

Recenzenci:

- Mariusz Patyna – Image Recording Solutions Sp. z o.o. w Warszawie,
- Jana Chudzik – ekspert niezależny, były pracownik Instytutu Rynku Kapitałowego – WSE Reasearch S.A., Grupa Kapitałowa Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie.

Komisja Branżowa (zatwierdzająca):

- Zbigniew Sokołowski (przewodniczący) – Krajowa Izba Gospodarcza w Warszawie,
- Bogdan Grzybowski – Ogólnopolskie Porozumienie Związków Zawodowych w Warszawie,
- Piotr Bereziewicz – przedstawiciel pracodawców, Klaster Firm Informatycznych Polski Wschodniej, Aberit Agencja Interaktywna w Rzeszowie.

Data zatwierdzenia:

- 07.10.2013 r.

2. Opis zawodu

2.1. Synteza zawodu

Specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych prowadzi sprzedaż rozwiązań informatycznych – sprzętu, oprogramowania, infrastruktury teleinformatycznej oraz usług wdrożeniowych, projektowych i opieki posprzedażowej (serwisu).

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania, obszary występowania zawodu

Głównym celem pracy specjalisty sprzedaży technologii i usług informatycznych jest skojarzenie oczekiwań i możliwości klientów oraz zapotrzebowania rynku na oferowane technologie i usługi informatyczne z ofertą sprzedażową firmy. Specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych organizuje i doskonali sprzedaż w przedsiębiorstwie, nadzoruje i gromadzi badania rynkowe, planuje i wdraża metody promocji oferowanych usług i technologii, nawiązuje i podtrzymuje kontakty z klientami, analizuje dane sprzedażowe służące wyborowi strategii przyszłych działań handlowych. Pośredniczy też między klientem a firmą, w szczególności w zawieraniu umów. Osoba specjalisty do spraw sprzedaży często kojarzona jest bezpośrednio z firmą, którą reprezentuje. Cechą niezbędną jest umiejętność współdziałania z innymi, łatwość nawiązywania i podtrzymywania kontaktów. Ważna jest zdolność koncentracji i podzielność uwagi, precyzja i logiczność wypowiedzi. Praca, często w różnych warunkach technicznych wymaga cierpliwości i umiejętności szybkiego dostosowania się. Charakter pracy wymaga ponadto: dużej odporności emocjonalnej, samodzielności, kreatywności, gotowości do pracy w terenie. Specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych jest odpowiedzialny za sprzedaż (wyniki sprzedaży) produktu.

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

Miejscem pracy specjalisty sprzedaży technologii i usług informatycznych są przede wszystkim pomieszczenia biurowe, jednak ze względu na charakter działań i konieczność promocji produktów musi się wykazywać mobilnością i łatwością dostosowania do potrzeb otoczenia. Specjaliści zatrudniani są na stanowiskach wykonawczych i kierowniczych (dział handlowy, dział marketingu). W mniejszych fir-

mach często są pracownikami samodzielnymi. Specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych 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. Praca w zawodzie specjalisty sprzedaży technologii i usług informatycznych ma charakter zadaniowy, a osoba go wykonująca zazwyczaj sama planuje sposób, organizację i harmonogram swojej pracy. W związku z tym praca obciążona jest dużą odpowiedzialnością osobistą. Praca w zawodzie specjalisty sprzedaży technologii i usług informatycznych nie wiąże się ze szczególnymi zagrożeniami dla zdrowia, poza typowymi zagrożeniami związanymi z pracą biurową, przy monitorze komputera (pogorszenie wzroku, obciążenia kręgosłupa). Najczęściej występujące schorzenia związane są z dolegliwościami wynikającymi z ciągłego stresu i pracy pod presją czasu.

2.4. Wymagania psychofizyczne, zdrowotne, w tym przeciwwskazania do wykonywania zawodu

Specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych powinien posiadać zdolności organizacyjne, umiejętności planowania czasu pracy oraz samodyscyplinę. W zawodzie tym wymagana jest umiejętność pracy w zespole oraz posiadanie rozwiniętej zdolności komunikacji interpersonalnej i odporności na stres. 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, dobra organizacja pracy, zachowanie przywódcze, orientacja na ludzi, zadania i rezultaty. Nie ma przeciwwskazań, aby pracę w tym zawodzie wykonywały osoby niepełnosprawne ruchowo, chociaż ograniczona mobilność może być czynnikiem utrudniającym realizację zadań, np.: promowanie i sprzedaż poza siedzibą firmy, udział w targach, wystawach. Przeciwwskazaniem do pracy w zawodzie są dysfunkcje utrudniające komunikację (poważna wada wymowy, wzroku i słuchu).

2.5. Wykształcenie i uprawnienia niezbędne do podjęcia pracy w zawodzie

Osoba wykonująca zawód specjalisty sprzedaży technologii i usług informatycznych powinna posiadać wykształcenie wyższe drugiego stopnia z zakresu informatyki, ekonomii, zarządzania, marketingu. Ponadto osoba pracująca w tym zawodzie powinna wykazywać zainteresowanie techniką, informatyką, nowymi technologiami, psychologią motywacyjną. Pomocna w pracy jest wiedza o branży potwierdzona certyfikatami i dyplomami, znajomość języka angielskiego na poziomie B1 lub wyższym i ewentualnie innych języków, posiadanie prawa jazdy. Do pracy w zawodzie nie są wymagane dodatkowe uprawnienia.

2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, potwierdzania/ walidacji kompetencji

Specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych nabywa doświadczenie i poznaje specyfikę branży, np. wewnętrzne procesy organizacji, kluczowe czynniki wpływające na efektywność itp. W trakcie pracy może uzyskać certyfikaty z zakresu: znajomości systemów i rozwiązań oferowanych na rynku, podstaw analizy procesów biznesowych, analizy finansowej, zarządzania jakością. Specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych może podjąć pracę w innych zawodach związanych ze sprzedażą czy marketingiem, np.: 243401 Inżynier sprzedaży technologii i usług teleinformatycznych; 243103 Menedżer produktu. Wiedza o produktach i rynku może być użyteczna w procesach konsultacyjnych, opiniotwórczych (media), doradczych. Posiadając kilkuletnie doświadczenie i kompetencje z zakresu zarządzania specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych może wykonywać zawód, np.: 122102 Kierownik działu sprzedaży; 112014 Dyrektor sprzedaży; 112008 Dyrektor handlowy. Istnieje możliwość ciągłego doskonalenia swoich umiejętności na kursach doskonalących.

2.7. Zadania zawodowe

- Z1. Organizowanie stanowiska pracy zgodnie z obowiązującymi przepisami BHP, ochrony ppoż., ergonomii i ochrony środowiska (niezbędne kompetencje: Kz1, Kz2, Kz3, KzS).
- Z2. Prowadzenie analizy rynku, konkurencji produktowej oraz trendów w branży, zgodnie z profilowaną ofertą (niezbędna kompetencja: Kz1, Kz3, KzS).
- Z3. Określanie celów marketingowych i monitorowanie wykonania planów sprzedaży (niezbędne kompetencje: Kz1, Kz3, KzS).
- Z4. Nawiązywanie kontaktów z klientami, prowadzenie wstępnej analizy potrzeb (niezbędne kompetencje: Kz1, KzS).
- Z5. Przygotowywanie i dostarczanie oferty wstępnej (niezbędne kompetencje: Kz2, KzS).
- Z6. Kierowanie fazą wyboru rozwiązania przez klienta oraz opracowywanie planu wdrożenia produktu (niezbędne kompetencje: Kz2, KzS).
- Z7. Przygotowywanie, dostarczanie, prezentowanie i negocjowanie oferty końcowej rozwiązania dla klienta (niezbędne kompetencje: Kz2, KzS).
- Z8. Przygotowywanie umów i udział w ich negocjowaniu (określenie okresu opieki posprzedażowej oraz zasad serwisu) (niezbędne kompetencje: Kz2, KzS).
- Z9. Nadzorowanie procesu dostarczania produktów, realizacji usług wdrożeniowych, wsparcie podczas indywidualizacji produktu wg potrzeb klienta (niezbędne kompetencje: Kz2, Kz3, KzS).
- Z10. Nadzorowanie procesu realizacji usług powdrożeniowych i opieki serwisowej, utrzymywanie kontaktu z klientem, badanie i identyfikowanie dalszych jego potrzeb (niezbędne kompetencje: Kz3, KzS).

2.8. Wykaz kompetencji zawodowych

- Kz1 – Analizowanie rynku, potrzeb klientów, monitorowanie trendów rozwojowych (potrzebne do wykonywania zadań: Z1, Z2, Z3, Z4).
- Kz2 – Sprzedawanie rozwiązań informatycznych (technologie i usługi informatyczne) (potrzebne do wykonywania zadań: Z1, Z5, Z6, Z7, Z8, Z9).
- Kz3 – Sprawowanie (nadzorowanie) obsługi posprzedażowej (potrzebne do wykonywania zadań: Z1, Z2, Z3, Z9, Z10).
- KzS – Kompetencje społeczne (potrzebne do wykonywania zadań: Z1÷Z10).

2.9. Relacje między kompetencjami zawodowymi a poziomem kwalifikacji w ERK/PRK

Kompetencje zawodowe potrzebne do wykonywania zadań w zawodzie sugeruje się wykorzystać do opisu kwalifikacji na **poziomie 7** właściwym dla wykształcenia wyższego drugiego stopnia w Europejskiej i Polskiej Ramie Kwalifikacji. Poziom ten jest uzasadniony miejscem usytuowania zawodu w Klasyfikacji zawodów i specjalności (grupa wielka 2 i jej odpowiednik w ISCED 2011).

Osoba wykonująca zawód specjalisty sprzedaży technologii i usług informatycznych:

- 1) w zakresie wiedzy: zna i rozumie w pogłębiony sposób wybrane fakty, teorie, metody z zakresu ekonomii (marketing, sprzedaż) oraz informatyki, a także rozumie złożone zależności między nimi, w powiązaniu z innymi dziedzinami; zna i rozumie różnorodne, złożone uwarunkowania prowadzenia sprzedaży technologii informatycznych.
- 2) w zakresie umiejętności: potrafi wykonywać zadania związane ze sprzedażą technologii i usług informatycznych oraz formułować strategię, cele sprzedaży, a następnie je rozwiązywać z wykorzystaniem nowej wiedzy, także z innych dziedzin; potrafi samodzielnie planować własne uczenie się przez całe życie; potrafi komunikować się ze zróżnicowanymi kręgami odbiorców, klientami, projektantami technologii, współpracownikami i odpowiednio uzasadniać stanowiska.

3. Opis kompetencji zawodowych

Opis kompetencji dotyczy tylko kompetencji zawodowych zdefiniowanych w badaniach na stanowiskach pracy.

Wykonanie zadań zawodowych Z1, Z2, Z3, Z4 wymaga posiadania kompetencji zawodowej Kz1.

3.1. Analizowanie rynku, potrzeb klientów, monitorowanie trendów rozwojowych Kz1

Wiedza – zna i rozumie w pogłębiany sposób wybrane fakty, teorie, metody analizowania rynku, monitorowania trendów rozwojowych, potrzeb klientów, a także rozumie złożone zależności między nimi, w powiązaniu z innymi dziedzinami; zna i rozumie różnorodne, złożone uwarunkowania prowadzenia analiz rynku, monitoringu, w szczególności zna:

- zasady i przepisy BHP, ochrony ppoż., ergonomii i ochrony środowiska w planowaniu i realizacji badań;
- bazy rozwiązań zbliżonych do oferowanego produktu;
- rynek produktu (chłonność, elastyczność, cykle);
- system bazy klientów, segmentację, regionalizację;
- zasady określania profili potrzeb aktualnych i przyszłych klientów;
- metody, narzędzia i techniki prowadzenia analizy rynku (w kontekście informatycznej oferty produktowej).

Umiejętności – potrafi wykonywać zadania związane z analizowaniem, monitorowaniem rynku z wykorzystaniem nowej wiedzy, także z innych dziedzin; potrafi komunikować się ze zróżnicowanymi kręgami klientów i odpowiednio uzasadniać swoje stanowiska, w szczególności potrafi:

- przestrzegać zasad i przepisów BHP, ochrony ppoż., ergonomii, ochrony środowiska w planowaniu i realizacji badań;
- tworzyć, obsługiwać, aktualizować bazę klientów;
- stosować wybrane metody, narzędzia techniki do regularnego badania rynku, preferencji klientów;
- badać preferencje klientów, w kontekście oferty produktowej;
- rozpoznawać trendy rozwojowe na rynku informatycznym;
- określać specyficzne uwarunkowania branży, dla której dedykowana jest oferta sprzedaży technologii i usług informatycznej;
- monitorować poziom satysfakcji klientów.

Wykonanie zadań zawodowych Z1, Z5, Z6, Z7, Z8, Z9 wymaga posiadania kompetencji zawodowej Kz2.

3.2. Sprzedawanie rozwiązań informatycznych (technologie i usługi informatyczne) Kz2

Wiedza – zna i rozumie w pogłębiony sposób wybrane fakty, teorie, metody sprzedaży rozwiązań technologicznych i usług informatycznych, a także rozumie złożone zależności między nimi, w powiązaniu z innymi dziedzinami; zna i rozumie różnorodne, złożone uwarunkowania prowadzenia sprzedaży, w szczególności zna:

- metody, techniki i narzędzia prowadzenia i monitorowania procesu sprzedaży;
- zasady komunikacji biznesowej, w tym międzynarodowej;
- metody, narzędzia i techniki sporządzania uzasadnień biznesowych;
- metody i techniki negocjacyjne;
- metody, narzędzia i techniki prowadzenia analiz przedwdrożeniowych i metodyk realizacji faz wyboru;
- metody i techniki budowania sieci teleinformatycznych, baz danych;
- zasady prawne, fiskalne i celne obejmujące sprzedaż produktu, usługi, prawo autorskie;
- zasady i przepisy BHP, ochrony ppoż., ergonomii i ochrony środowiska w sprzedaży rozwiązań technologicznych.

Umiejętności – potrafi wykonywać zadania związane ze sprzedażą oraz formułować strategię, cele sprzedaży, a następnie je realizować z wykorzystaniem nowej wiedzy, także z innych dziedzin; potrafi komunikować się ze zróżnicowanymi kręgami klientów i odpowiednio uzasadniać stanowiska, w szczególności potrafi:

- stosować w praktyce metody, narzędzia i techniki planowania, realizowania, nadzorowania i monitorowania procesu sprzedaży technologii;
- określać założenia i zasady komunikacji w biznesie;
- analizować potrzeby i opracowywać ofertę dostosowaną do zidentyfikowanych potrzeb klienta;
- planować, nadzorować i monitorować realizację fazy wyboru rozwiązania informatycznego;
- opracowywać, prezentować i negocjować ofertę końcową rozwiązania zawierającą dostosowane do specyfiki klienta uzasadnienie biznesowe;
- prowadzić skuteczną komunikację i rozmowy handlowe;
- określać i kształtować cenę zgodnie z polityką sprzedaży firmy;

- przygotowywać merytoryczne zakresy umów;
- negocjować umowy stosując podstawowe metody i techniki negocjacji;
- stosować w praktyce i przestrzegać obowiązujące przepisy prawne, fiskalne i celne związane z obsługą produktu;
- stosować w praktyce zasady licencjonowania produktów i usług;
- przestrzegać zasad i przepisów BHP, ochrony ppoż., ergonomii, ochrony środowiska w sprzedaży rozwiązań technologicznych.

Wykonanie zadań zawodowych Z1, Z2, Z3, Z9, Z10 wymaga posiadania kompetencji zawodowej Kz3.

3.3. Sprawowanie (nadzorowanie) obsługi posprzedażowej Kz3

Wiedza – zna i rozumie w pogłębiony sposób wybrane fakty, teorie, metody z zakresu obsługi posprzedażowej (serwisu), także w powiązaniu z innymi dziedzinami; zna i rozumie różnorodne, złożone uwarunkowania nadzorowania, w szczególności zna:

- metody, narzędzia i techniki prowadzenia obsługi posprzedażowej;
- cykl życia produktu informatycznego z uwzględnieniem jego cech technologicznych;
- trendy rozwojowe informatyki w kontekście specyfiki branży i produktu;

Umiejętności – potrafi wykonywać zadania związane z obsługą posprzedażową (serwis), a następnie je rozwiązywać z wykorzystaniem nowej wiedzy, także z innych dziedzin; potrafi samodzielnie planować własne uczenie się przez całe życie; potrafi komunikować się ze zróżnicowanymi kręgami klientów i odpowiednio uzasadniać stanowiska, w szczególności potrafi:

- stosować w praktyce metody, narzędzia i techniki prowadzenia obsługi posprzedażowej;
- monitorować realizację projektu informatycznego;

- zasady prowadzenia serwisu (help desk);
- zasady i przepisy BHP, ochrony ppoż., ergonomii i ochrony środowiska w obsłudze posprzedażowej.
- analizować trendy rozwojowe informatyki w kontekście trendów rozwojowych i specyfiki branży;
- przygotowywać i prezentować uzasadnione biznesowo propozycje kolejnych rozwiązań;
- wskazywać produkty komparatywne mogące współpracować z produktem;
- proponować aktualizacje i modernizacje produktu;
- kontrolować stopień zadowolenia klienta w kwestii opieki serwisowej;
- przestrzegać zasad i przepisów BHP, ochrony ppoż., ergonomii, ochrony środowiska w obsłudze posprzedażowej.

Wykonanie wszystkich zidentyfikowanych w standardzie zadań zawodowych wymaga posiadania kompetencji społecznych KzS.

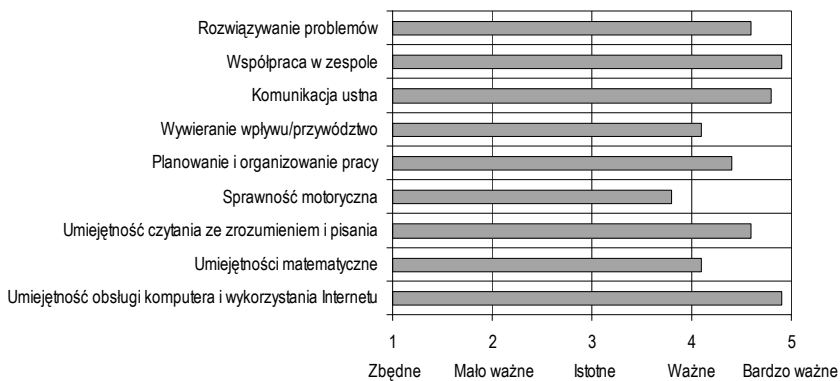
3.4. Kompetencje społeczne KzS:

- tworzy i rozwija wzory właściwego postępowania w środowisku pracy (firmie, u klienta), z uwzględnieniem zasad etyki zawodowej i poszanowania kultury klienta,
- samodzielnie podejmuje inicjatywy i decyzje w obszarze swojej odpowiedzialności, doboru metod i form promocji usług sprzedaży technologii,
- potrafi krytycznie oceniać siebie i ponosić odpowiedzialność za działania własne w obszarze podejmowanych procesów planowania i sprzedaży technologii informacyjnych.

4. Profil kompetencji kluczowych

Ocenę ważności kompetencji kluczowych dla specjalisty sprzedaży technologii i usług informatycznych przedstawia rys. 1.

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



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu 243402 Specjalista sprzedaży technologii i usług informatycznych

5. Słownik

Zawód	– zbiór zadań (zespół czynności) wyodrębnionych w wyniku społecznego podziału pracy, wykonywanych stale lub z niewielkimi zmianami przez poszczególne osoby i wymagających odpowiednich kwalifikacji i kompetencji (wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych) zdobytych w wyniku kształcenia lub praktyki. Wykonywanie zawodu stanowi źródło dochodów.
Specjalność	– jest wynikiem podziału pracy w ramach zawodu, zawiera część czynności o podobnym charakterze (związanych z wykonywaną funkcją lub przedmiotem pracy) wymagających pogłębionej lub dodatkowej wiedzy i umiejętności zdobytych w wyniku dodatkowego szkolenia lub praktyki.
Zadanie zawodowe	– logiczny wycinek lub etap pracy w ramach zawodu o wyraźnie określonym początku i końcu, wyodrębniony ze względu na rodzaj lub sposób wykonywania czynności zawodowych powiązanych jednym celem, kończący się produktem, usługą lub decyzją.
Kompetencje zawodowe	– wszystko to, co pracownik wie, rozumie i potrafi wykonać, odpowiednio do sytuacji w miejscu pracy. Opisywane są trzema zbiorami: wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych.
Wiedza	– zbiór opisów faktów, zasad, teorii i praktyk przyswojonych w procesie uczenia się, odnoszących się do dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.
Umiejętności	– zdolność wykonywania zadań i rozwiązywania problemów właściwych dla dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.
Kompetencje społeczne	– zdolność autonomicznego i odpowiedzialnego uczestniczenia w życiu zawodowym i społecznym oraz kształtowania własnego rozwoju, z uwzględnieniem kontekstu etycznego.
Kompetencje kluczowe	– wiedza, umiejętności i postawy odpowiednie do sytuacji, niezbędne do samorealizacji i rozwoju osobistego, bycia aktywnym obywatelem, integracji społecznej i zatrudnienia.
Standard kompetencji zawodowych	– norma opisująca kompetencje zawodowe konieczne do wykonywania zadań zawodowych wchodzących w skład zawodu, akceptowana przez przedstawicieli organizacji zawodowych i branżowych, pracodawców, pracobiorców i innych kluczowych partnerów społecznych.
Kwalifikacja	– zestaw efektów uczenia się (zasób wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych), których osiągnięcie zostało formalnie potwierdzone przez uprawnioną instytucję.
Europejska Rama Kwalifikacji	– przyjęta w Unii Europejskiej struktura i opis poziomów kwalifikacji, umożliwiający porównywanie kwalifikacji uzyskiwanych w różnych krajach. W Europejskiej Ramie Kwalifikacji wyróżniono 8 poziomów kwalifikacji opisywanych za pomocą efektów uczenia się; stanowią one układ odniesienia krajowych ram kwalifikacji.
Polska Rama Kwalifikacji	– opis hierarchii poziomów kwalifikacji wpisywanych do zintegrowanego rejestru kwalifikacji w Polsce.
Krajowy System Kwalifikacji	– ogół rozwiązań służących ustanawianiu i nadawaniu kwalifikacji (potwierdzaniu efektów uczenia się) oraz zapewnianiu ich jakości.