

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 wypożyczalni (432101)



Magazynierzy i pokrewni

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 wypożyczalni (432101)

Magazynierzy i pokrewni

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 wypożyczalni (432101)

© 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 [457]

Publikacja bezpłatna

Zdjęcie na okładce (źródło): https://pl.freepik.com/darmowe-zdjecie/przyciety-obraz-osoby-placacej-karta-kredytowa_2766268.htm#index=38 [dostęp: 31.10.2018].



SPIS TREŚCI

1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU	3
1.1. Nazwa i kod zawodu (wg Klasyfikacji zawodów i specjalności).....	3
1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu.....	3
1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD	3
1.4. Notka metodologiczna, autorzy i eksperci opiniujący	3
2. OPIS ZAWODU.....	4
2.1. Synteza zawodu	4
2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania	4
2.3. Środowisko pracy (warunki pracy, maszyny i narzędzia pracy, zagrożenia, organizacja pracy).....	5
2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne.....	6
2.5. Wykształcenie, tytuły zawodowe, kwalifikacje i uprawnienia niezbędne/preferowane do podjęcia pracy w zawodzie	7
2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, awansu i potwierdzania kompetencji	8
2.7. Zawody pokrewne	8
3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE	9
3.1. Zadania zawodowe	9
3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Przechowywanie oraz przygotowywanie do wypożyczenia przedmiotów i urządzeń	9
3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Dokumentowanie i kontrolowanie czynności związanych z usługą wypożyczenia przedmiotów i urządzeń	10
3.4. Kompetencje społeczne.....	12
3.5. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu.....	12
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.....	13
4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie	13
4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu	14
4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów	15
4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie.....	15
5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW (ESCO)	16
6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE	16
7. SŁOWNIK POJĘĆ	18
7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze)	18
7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe)	20

1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU

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

Ekspedient wypożyczalni 432101

1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu

- Specjalista ds. wynajmu.
- Agent ds. wynajmu.
- Pracownik wypożyczalni.

1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD

W Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie:

- 4321 Stock clerks.

Według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD 2007):

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

1.4. Notka metodologiczna, autorzy i eksperci opiniujący

Notka metodologiczna

Opis informacji o zawodzie opracowano na podstawie:

- analizy źródeł (akty prawne, klasyfikacje krajowe, międzynarodowe), 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 Ekspercki:

- Karina Skulska – Karina Skulska Karent, Gdańsk.
- Łukasz Madej-Bieszke – AGIS s.c., Gdynia.
- Magdalena Szymczuk – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Anna Kaczorowska – PBS sp. z o.o., Sopot.

Zespół ds. walidacji i jakości informacji o zawodzie:

- Magdalena Jackman – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Ryszard Pieńkowski – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Jolanta Religa – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.
- Sebastian Stefański – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Krzysztof Symela – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.
- Daria Świsulska – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Małgorzata Domańska-Plichta – PBS sp. z o.o., Sopot.

Recenzenci:

- Marcin Bukalski – Pogotowie Komputerowe Neo, Sadlinki.
- Michał Studziński – Devine Michał Studziński, Czatkowy.

Panel ewaluacyjny – przedstawiciele partnerów społecznych:

- Grzegorz Sołtysiak – Ogólnopolskie Porozumienie Związków Zawodowych, Warszawa.
- Leszek Miazga – Regionalna Izba Gospodarcza Pomorza, Gdańsk.

Data (rok) opracowania opisu informacji o zawodzie: 2018 r.

WAŻNE:

W tekście opisu informacji o zawodzie występują podkreślenia wybranych określeń wraz z indeksem górnym, który wskazuje numer definicji w słowniku branżowym w punkcie 7.2.

2. OPIS ZAWODU

2.1. Synteza zawodu

Ekspedient wypożyczalni zajmuje się odpłatnym wypożyczaniem różnego rodzaju towarów i artykułów użytkowych na rzecz osób fizycznych lub firm.

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania

Opis pracy

Ekspedient wypożyczalni jest zawodem o charakterze usługowym. Głównym zadaniem ekspedienta jest obsługa klienta na wszystkich etapach, począwszy od przygotowania oferty, wydania i odbioru towaru, poprzez wszelkie działania związane z administrowaniem, konserwowaniem, przechowywaniem towaru.

Wachlarz towarów użytkowych oferowanych do odpłatnego wypożyczenia może obejmować np.: sprzęt sportowy, rekreacyjny, budowlany i rolniczy, ubrania, różnego rodzaju sprzęty gospodarstwa domowego, narzędzia, elektronarzędzia, elementy wyposażenia wnętrz, meble, środki transportu (samochody osobowe i dostawcze, łodzie, jachty). Jeśli wartość przedmiotu jest znaczna, niezbędne jest potwierdzenie wiarygodności najemcy lub pobranie kaucji pieniężnej.

Zwrot wypożyczonego artykułu użytkowego wymaga sprawdzenia jego stanu technicznego. Ekspedient wypożyczalni sporządza dokumentację i rozlicza usługę. Monitoruje również czas wypożyczenia i w przypadku przekroczenia terminu zwrotu artykułu użytkowego kontaktuje się klientem, ustalając dodatkowe warunki świadczonej usługi.

Do wykonywania pracy ekspedienta wypożyczalni niezbędna jest znajomość struktury asortymentowej produktów, które wypożyczalnia oferuje oraz umiejętność rzeczowego przedstawiania klientowi ich wad i zalet.

Sposoby wykonywania pracy

Praca **ekspedienta wypożyczalni** polega na m.in.:

- opracowywaniu oferty i ustalaniu warunków najmu,
- określaniu stanu wynajmowanej rzeczy i sporządzaniu umowy i protokołu dokumentującego ten stan,
- przekazywaniu towaru klientowi,
- sprawdzaniu wiarygodności klienta w przypadku wynajmu towaru o dużej wartości np. w krajowym rejestrze dłużników i pobieranie kaucji pieniężnej lub dokonywanie blokady środków na karcie kredytowej,

- monitorowaniu czasu wypożyczenia przedmiotu (w razie konieczności ustalaniu dodatkowych warunków wynajmu),
- sprawdzaniu wypożyczonego towaru i porównywaniu go ze stanem sprzed wynajmu w zakresie zniszczeń lub brakujących elementów, co potwierdza się uzupełnieniem protokołu zwrotu,
- administrowaniu i kontrolowaniu podległego towaru w zakresie np. przeglądów technicznych sprzętu,
- utrzymywaniu jakości oferowanych produktów oraz prezentowaniu go klientowi.

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

Praca w zawodzie **ekspedient wypożyczalni** wykonywana jest w siedzibie wypożyczalni, w której oferowany jest określony asortyment towarów użytkowych. Miejsce pracy stanowią oddzielne pomieszczenia lub wydzielone części lokali punktów sprzedaży detalicznej. Może to być jeden punkt usługowy lub sieć wypożyczalni.

Pracę wykonuje się zazwyczaj w pomieszczeniach zamkniętych, w pozycji siedzącej lub stojącej.

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

Wykorzystywane maszyny i narzędzia pracy

Narzędziami pracy **ekspedienta wypożyczalni** są m.in.:

- komputer z oprogramowaniem,
- kserokopiarka,
- skaner,
- telefon,
- kasa fiskalna¹,
- terminal płatniczy³,
- tester do weryfikacji fałszywych banknotów⁴,
- podnośniki i urządzenia wspomagające transport przedmiotów o znacznym ciężarze² (w zależności od profilu działalności wypożyczalni).

Organizacja pracy

Ekspedient wypożyczalni pracuje samodzielnie lub w zespole, w systemie jedno-, dwu- lub nawet trzymianowym. Często wymagana jest praca w soboty i święta. Dni wolne ustalane są na podstawie grafiku. W przypadku prowadzenia własnej działalności gospodarczej czas pracy może się wydłużać zależnie od liczby klientów. Praca w wypożyczalni wiąże się z ciągłym kontaktem z ludźmi.

Zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pracy człowieka

Zagrożenia towarzyszące pracy w zawodzie **ekspedient wypożyczalni** uzależnione są od asortymentu oferowanych artykułów. Do najczęściej występujących należą:

- zagrożenia urazów mechanicznych przy pracy z urządzeniami np. w wypożyczalni sprzętu budowlanego (przy sprawdzaniu rozruchu narzędzi),
- zagrożenia urazów chemicznych, związanych z użytkowaniem substancji niebezpiecznych (żrących) np. przy konserwacji sprzętu,
- obciążenia układu mięśniowo-szkieletowego związane z częścią pracy wykonywaną w pozycji siedzącej (prace administracyjne),
- przeciążenie narządu wzroku spowodowane wielogodzinną pracą przy komputerze.

2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne

Wymagania psychofizyczne

Dla pracownika wykonującego zawód **ekspedient wypożyczalni** ważne są:

w kategorii wymagań fizycznych

- sprawność układu kostno-stawowego,
- sprawność układu mięśniowego,
- sprawność narządu wzroku,
- sprawność narządu słuchu,
- sprawność zmysłu dotyku,
- sprawność narządów równowagi;

w kategorii sprawności sensomotorycznych

- koordynacja wzrokowo-ruchowa,
- ostrość wzroku,
- ostrość słuchu,
- zręczność rąk i palców,
- zmysł równowagi,
- brak lęku przed wysokością,
- spostrzegawczość;

w kategorii sprawności i zdolności

- zdolność skutecznego przekonywania,
- zdolność skutecznego negocjowania,
- uzdolnienia rachunkowe,
- uzdolnienia techniczne,
- uzdolnienia kierownicze i organizacyjne,
- uzdolnienia artystyczne (twórcze),
- łatwość wypowiadania się w mowie i/lub w piśmie,
- zdolności manualne,
- podzielność uwagi,
- zdolność nawiązywania kontaktu z ludźmi;

w kategorii cech osobowościowych

- komunikatywność,
- asertywność,
- operatywność i skuteczność,
- wysoka kultura osobista,
- wrażliwość estetyczna,
- zamiłowanie do ładu i porządku,
- zainteresowania techniczne,
- odporność na stres.

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

Wymagania zdrowotne

W zawodzie **ekspedient wypożyczalni** wymagania zdrowotne uzależnione są od asortymentu artykułów oferowanych do wypożyczenia. W każdym przypadku wymagana jest sprawność aparatu mowy oraz słuchu w stopniu, który umożliwia swobodną komunikację z klientami.

W przypadku ciężkich maszyn, urządzeń, sprzętu domowego konieczna jest ogólna sprawność fizyczna, niekiedy silna budowa ciała pozwalające na znaczny wysiłek fizyczny przy przenoszeniu / przygotowaniu towarów do magazynowania lub wydania klientowi.

W wypożyczalniach samochodów, jachtów wymagana jest pełna sprawność narządu ruchu (kończyny dolnych i górnych), pozwalająca na obsługę i przemieszczanie wypożyczanych środków transportu.

W innych typach wypożyczalni mogą pracować osoby o ograniczonej sprawności fizycznej, w tym mobilności.

Przeciwwskazaniem do wykonywania zawodu są wady wzroku i słuchu niepodlegające korekcji oraz wady wymowy uniemożliwiające kontakt z klientem.

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

Aktualnie (2018 r.) brak wymogów dotyczących wykształcenia niezbędnego do podjęcia pracy w zawodzie **ekspedient wypożyczalni**.

Pracodawcy najchętniej zatrudniają osoby z wykształceniem na poziomie branżowej szkoły I stopnia (dawniej zasadnicza szkoła zawodowa) w zawodzie pokrewnym sprzedawca lub z wykształceniem średnim o kierunku związanym z branżą, w której działa wypożyczalnia.

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

Obecnie (2018 r.) brak uprawnień niezbędnych do wykonywania zawodu **ekspedient wypożyczalni**.

Kwalifikacje przydatne do pracy w zawodzie można uzyskać na drodze szkolenia praktycznego na stanowisku pracy.

Podjęcie pracy w zawodzie ułatwia:

- dyplom potwierdzający kwalifikację: AU.20 Prowadzenie sprzedaży, uzyskaną w toku edukacji formalnej (w szkolnym zawodzie pokrewnym: sprzedawca) lub w ramach kwalifikacyjnych kursów zawodowych,
- certyfikat potwierdzający kwalifikację rynkową „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca”, uzyskany zgodnie z zasadami walidacji i certyfikacji kwalifikacji rynkowych wprowadzonych do Zintegrowanego Rejestru Kwalifikacji.

Dodatkowe kwalifikacje przydatne do pracy w zawodzie uzależnione są od oferty wypożyczalni. Są to m.in.:

- certyfikat/zaświadczenie potwierdzające umiejętność obsługi kasy fiskalnej,
- prawo jazdy odpowiedniej kategorii,
- uprawnienia do obsługi maszyn i wynajmowanego sprzętu np.: budowlanego, medycznego, sportowego,
- certyfikatu znajomości języka angielskiego.

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

Możliwości awansu w zawodzie **ekspedient wypożyczalni** uzależnione są od wielkości i struktury organizacyjnej przedsiębiorstwa, doświadczenia zawodowego i kompetencji osobistych.

Można awansować na stanowisko osoby nadzorującej pracę ekspedientów wypożyczalni, kierownika punktu lub kierownika sieci punktów. Na tym etapie może wiązać się to z koniecznością uzupełnienia wykształcenia do poziomu średniego lub wyższego w branży, w której działa wypożyczalnia albo na kierunku organizacja i zarządzanie lub marketing.

Ekspedient wypożyczalni, posiadający kompetencje w zawodzie nabyte poprzez doświadczenie (na stanowisku pracy), może po przeszkoleniu produktowym pracować w wypożyczalniach działających w innych branżach.

Możliwości potwierdzania kompetencji

Obecnie (2018 r.) w systemie edukacji formalnej i pozaformalnej brak jest możliwości kształcenia i potwierdzania kwalifikacji zawodowych w zawodzie **ekspedient wypożyczalni**.

Po zdaniu egzaminu przed Okręgową Komisją Egzaminacyjną możliwe jest potwierdzenie (także w trybie eksternistycznym) kwalifikacji AU.20 Prowadzenie sprzedaży wyodrębnionej dla zawodu pokrewnego sprzedawca, ale przydatnej w pracy ekspedienta wypożyczalni.

Kwalifikację rynkową „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca” można potwierdzić przystępując do egzaminu zgodnie z zasadami walidacji i certyfikacji kwalifikacji rynkowych, wprowadzonych do Zintegrowanego Rejestru Kwalifikacji.

Kompetencje zdobywane i/lub rozwijane poprzez uczestnictwo w szkoleniach zarówno wewnętrznych, jak i zewnętrznych (dotyczących np.: sprzedaży, obsługi klienta, programów komputerowych, obsługi sprzętu i maszyn stanowiącego asortyment wypożyczalni) potwierdzają wydawane zaświadczenia, dyplomy lub świadectwa.

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 wypożyczalni** może rozszerzać swoje kompetencje zawodowe w zawodach pokrewnych:

Nazwa zawodu pokrewnego zgodnie z Klasyfikacją zawodów i specjalności	Kod zawodu
Inwentaryzator	432102
Magazynier	432103
Pracownik punktu skupu	432104
Pracownik sortowania przesyłek i towarów	432105
Sprzedawca ⁵	522301

3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE

3.1. Zadania zawodowe

Pracownik w zawodzie **ekspedient wypożyczalni** wykonuje różnorodne zadania, do których należą w szczególności:

- Z1 Tworzenie i aktualizowanie informacji w terminarzu i rejestrach wypożyczeń.
- Z2 Przygotowywanie i przedstawianie ofert oraz doradzanie klientom w dokonaniu wyboru.
- Z3 Obsługiwanie finansowe transakcji.
- Z4 Wydawanie klientowi wypożyczanych artykułów oraz przyjmowanie oddawanych.
- Z5 Sporządzanie dokumentów potwierdzających należyte wykonanie usługi.
- Z6 Przyjmowanie zgłoszeń reklamacji oraz sporządzanie protokołów braków/uszkodzeń wypożyczonych przedmiotów i urządzeń.
- Z7 Zabezpieczanie przedmiotów i urządzeń w pomieszczeniach magazynowych lub innych miejscach składowania.
- Z8 Kontrolowanie stanu i sprawności sprzętów, urządzeń oraz dokonywanie drobnych napraw i konserwacji.

3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Przechowywanie oraz przygotowywanie do wypożyczenia przedmiotów i urządzeń

Kompetencja zawodowa Kz1: Przechowywanie oraz przygotowywanie do wypożyczenia przedmiotów i urządzeń obejmuje zestaw zadań zawodowych Z1, Z2, Z3, Z4, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z1 Tworzenie i aktualizowanie informacji w terminarzu i rejestrach wypożyczeń	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Ofertę asortymentową wypożyczalni; - Zasady obsługi komputera wraz z oprogramowaniem; - Zasady prowadzenia rejestru rzeczy wypożyczanych i terminarza wypożyczeń.	- Określać dostępność asortymentu wypożyczalni w czasie, z wykorzystaniem oprogramowania stosowanego w wypożyczalni; - Kontrolować terminowość czynności składające się na usługę wypożyczenia z wykorzystaniem rejestru rzeczy wypożyczanych i terminarza wypożyczeń; - Rozpoznawać i określać ryzyka zagrażające realizacji oferty.

Z2 Przygotowywanie i przedstawianie ofert oraz doradzanie klientom w dokonaniu wyboru	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Wagę i celowość analizy potrzeb klienta; - Zasady wypełniania formularzy dokumentów ofertowych; - Zasady ekspozycji i prezentacji wypożyczanych towarów; - Podstawy towaroznawstwa wypożyczanych artykułów użytkowych.	- Identyfikować potrzeby klienta; - Wypełniać dokumenty ofertowe; - Ekspozować wypożyczone artykuły użytkowe w sposób estetyczny i atrakcyjny; - Stosować metody i formy prezentacji wypożyczanych artykułów użytkowych; - Udzielać informacji o warunkach wypożyczenia; - Udzielać informacji o charakterystyce, funkcjonalnościach wypożyczanych artykułów.

Z3 Obsługiwanie finansowe transakcji	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Ustawę o rachunkowości w zakresie wystawiania faktur VAT; • Zasady obsługi kasy fiskalnej i innych urządzeń biurowych; • Zasady sporządzania <u>umowy wypożyczenia</u>⁵; • Zasady prowadzenia dodatkowych rozliczeń finansowych zgodnych z umową.	• Wystawiać paragony fiskalne; • Wystawiać faktury VAT; • Sporządzać umowy wypożyczenia; • Dokonywać rozliczeń finansowych zgodnych z umową wypożyczenia (w tym kaucji, kosztów materiałów eksploatacyjnych, uszkodzeń).

Z4 Wydawanie klientowi wypożyczanych artykułów oraz przyjmowanie oddawanych	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Zasady BHP w zakresie przenoszenia / transportowania ciężarów, korzystania z podnośników i urządzeń wspomagających transport; • Regulamin wypożyczalni; • Instrukcję obsługi i zasady użytkowania wypożyczanych urządzeń i sprzętów; • Procedury pobierania zabezpieczeń (kaucji) i sprawdzania tożsamości klienta.	• Przenosić / transportować wypożyczone towary na terenie wypożyczalni z zastosowaniem obowiązujących zasad BHP, ppoż. i ergonomii pracy; • Stosować zasady ergonomii magazynowania i rozpoznawać czynniki ryzyka uszkodzenia powierzonego mu mienia; • Objasniać instrukcje obsługi i szczegółowe zasady użytkowania wypożyczanych urządzeń i sprzętów; • Pobierać zabezpieczenia (kaucje) i sprawdzać tożsamości klienta zgodnie z obowiązującymi procedurami i regulaminem wypożyczalni; • Dokonywać oględzin i porównywać swoje obserwacje z opisem obserwacji wykonanym przed wydaniem przedmiotu lub urządzenia.

3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Dokumentowanie i kontrolowanie czynności związanych z usługą wypożyczenia przedmiotów i urządzeń

Kompetencja zawodowa Kz2 Dokumentowanie i kontrolowanie czynności związanych z usługą wypożyczenia przedmiotów i urządzeń obejmuje zestaw zadań zawodowych Z5, Z6, Z7, Z8, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z5 Sporządzanie dokumentów potwierdzających należyte wykonanie usługi	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Podstawowe zasady prawa cywilnego regulujące stosunek zobowiązaniowy; • Zapisy ustawy o podatku od towarów i usług w zakresie należytego dokumentowania świadczonych usług; • Zasady wypełniania formularzy dokumentów związanych z realizacją usług wypożyczania przedmiotów i urządzeń.	• Sporządzać dokumenty potwierdzające wykonanie usługi wypożyczenia zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz wg określonych standardów; • Monitorować czas wynajmu i dostosowywać go do rodzaju wynajmowanego asortymentu. • Obsługiwać stanowisko kasowe.

Z6 Przyjmowanie zgłoszeń reklamacji oraz sporządzanie protokołów braków/uszkodzeń wypożyczonych przedmiotów i urządzeń

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Zasady wypełniania formularzy dokumentów w zakresie reklamacji; • Zasady wypełniania formularzy dokumentów w zakresie i protokołowania uszkodzeń wypożyczonych przedmiotów i urządzeń; • Instrukcje obsługi i szczegółowe zasady postępowania z wypożyczanymi urządzeniami i sprzętem; • Podstawy towaroznawstwa artykułów użytkowych; • Zasady prawa cywilnego regulujące stosunek zobowiązaniowy.	• Identyfikować wady przedmiotów użytkowych i usterki urządzeń; • Przygotowywać dokumenty związane z reklamacją i/lub protokołowaniem uszkodzeń wypożyczanych artykułów lub urządzeń; • Opisywać sytuację celem realizacji reklamacji lub zaprotokołowania uszkodzeń; • Identyfikować roszczenie klienta; • Podejmować decyzje o czynnościach następnych.

Z7 Zabezpieczanie przedmiotów i urządzeń w pomieszczeniach magazynowych lub innych miejscach składowania

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Zasady BHP w zakresie przenoszenia ciężarów, korzystania z podnośników i urządzeń wspomagających transport do miejsca składowania i na terenie magazynu; • Zasady BHP i ppoż. w zakresie składowania i przechowywania przedmiotów i urządzeń znajdujących się w asortymencie wypożyczalni; • Instrukcję obsługi i szczegółowe zasady postępowania z wypożyczanymi urządzeniami i sprzętem; • Procedury zabezpieczania rzeczy przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem.	• Przenosić/transportować wypożyczone towary na terenie pomieszczeń magazynowych lub innych miejsc składowania z zastosowaniem obowiązujących zasad BHP, ppoż. i ergonomii pracy; • Przeprowadzać kontrolę warunków panujących w pomieszczeniach składowania; • Zabezpieczać przedmioty i urządzenia w pomieszczeniach magazynowych zgodnie z zasadami BHP, ppoż.; • Rozpoznawać czynnika ryzyka uszkodzenia przedmiotów i urządzeń w pomieszczeniach magazynowych lub innych miejscach składowania; • Zabezpieczać przedmioty i urządzenia w pomieszczeniach magazynowych w sposób niezagrażający poprawności ich funkcjonowania; • Zabezpieczać wypożyczone artykuły użytkowe przed uszkodzeniem, zniszczeniem i kradzieżą.

Z8 Kontrolowanie stanu i sprawności sprzętów, urządzeń oraz dokonywanie drobnych napraw i konserwacji

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Zasady obsługi wypożyczanych urządzeń i sprzętów; • Zasady użytkowania narzędzi i środków służących konserwacji i drobnym naprawom; • Podstawowe zasady fizyki opisujące cel i zasady działania sprzętów oraz urządzeń.	• Dokonywać konserwacji sprzętów i urządzeń przy użyciu prostych narzędzi i środków; • Identyfikować wady przedmiotów użytkowych i usterki urządzeń; • Dokonywać prostych napraw; • Podejmować decyzję o wstrzymaniu użytkowania przedmiotów lub urządzeń ze względów bezpieczeństwa.

3.4. Kompetencje społeczne

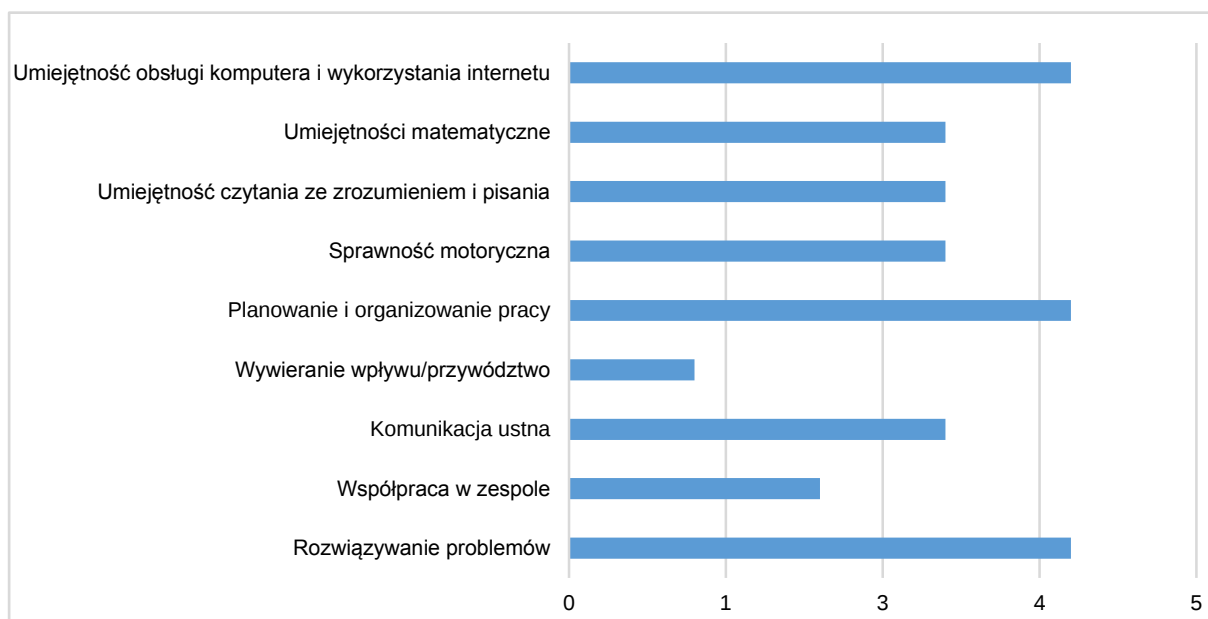
Pracownik w zawodzie **ekspedient wypożyczalni** powinien mieć kompetencje społeczne niezbędne do prawidłowego i skutecznego wykonywania zadań zawodowych.

W szczególności pracownik jest gotów do:

- Ponoszenia odpowiedzialności za skutki swoich działań realizowanych w wypożyczalni, w tym za bezpieczeństwo wypożyczanego mienia oraz bezpieczeństwo osób użytkujących wypożyczone przedmioty i urządzenia.
- Dostosowania zachowania do zmiennych okoliczności występujących w procesie bezpośredniej obsługi klienta w wypożyczalni.
- Przestrzegania w pracy zasad kultury i etyki zawodowej.
- Radzenia sobie ze stresem związanym z ciągłym kontaktem z różnymi klientami.
- Aktualizowania wiedzy i doskonalenia umiejętności zawodowych (sprzedażowych oraz związanych z branżą, w której działa wypożyczalnia).
- Dotrzymywania terminów.

3.5. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu

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



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu **ekspedient wypożyczalni**

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 wypożyczalni** 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

Zawód **ekspedient wypożyczalni** jest bardzo dynamicznie rozwijającym się zawodem ze względu na popyt na różne dobra, których nie trzeba mieć na własność, a można wypożyczyć. Wypożyczalnie oferują pracę stałą i sezonową dla ludzi w różnym wieku, ponieważ wymagane kwalifikacje do pracy w tym zawodzie są łatwe do osiągnięcia.

Podstawowe miejsce zatrudnienia w zawodzie to wypożyczalnie z różnym asortymentem wypożyczanego mienia. Ponadto mogą to być:

- przedsiębiorstwa wielobranżowe,
- hurtownie,
- magazyny.

WAŻNE:

Zachęcamy do sprawdzenia dostępnych ofert pracy w **Centralnej Bazie Ofert Pracy**:
<http://oferty.praca.gov.pl>

Natomiast aktualizacje informacji o możliwościach zatrudnienia w zawodzie, przyszłe zapotrzebowanie na dany zawód na rynku pracy oraz dodatkowe informacje można uzyskać, korzystając z **polecanych źródeł danych**.

Polecane źródła danych [dostęp: 31.10.2018]:

Ranking (monitoring) zawodów deficytowych i nadwyżkowych:

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

<https://www.gov.pl/web/rodzina/zawody-deficytowe-zrownowazone-i-nadwyzkowe>

Barometr zawodów: <https://barometrzwodow.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

Obecnie (2018 r.) w ramach systemu kształcenia zawodowego w Polsce nie przygotowuje się **ekspedientów wypożyczalni**.

Branżowe szkoły I stopnia oferują kształcenie w preferowanym przez pracodawców pokrewnym zawodzie szkolnym – sprzedawca, w zakresie kwalifikacji AU.20 Prowadzenie sprzedaży.

W ramach wymienionej kwalifikacji można również uczestniczyć w kwalifikacyjnych kursach zawodowych (dla dorosłych) – także w trybie eksternistycznym, organizowanych przez:

- publiczne szkoły prowadzące kształcenie zawodowe,
- niepubliczne szkoły posiadające uprawnienia szkół publicznych i prowadzące kształcenie zawodowe,
- publiczne i niepubliczne placówki kształcenia ustawicznego, placówki kształcenia praktycznego, ośrodki doksztalcania i doskonalenia zawodowego,
- instytucje rynku pracy prowadzące działalność edukacyjno-szkoleniową,
- podmioty prowadzące działalność oświatową na podstawie ustawy Prawo przedsiębiorców.

Kwalifikacje uzyskiwane w toku edukacji formalnej (szkolnej), jak i na kwalifikacyjnych kursach zawodowych potwierdzają Okręgowe Komisję Egzaminacyjne, po zdaniu egzaminu i spełnieniu wymagań formalnych.

Kwalifikację rynkową „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca” można potwierdzić, przystępując do egzaminu zgodnie z zasadami walidacji i certyfikacji kwalifikacji rynkowych, wprowadzonych do Zintegrowanego Rejestru Kwalifikacji.

Szkolenie

Ekspedient wypożyczalni ma możliwość udziału w szkoleniach wewnętrznych (przyuczenie do pełnienia obowiązków na danym stanowisku). Szkolenia mogą być prowadzone zarówno przez pracodawcę, jak i firmę zewnętrzną.

Przykładowa tematyka szkoleń obejmuje:

- sprzedaż i obsługę klienta,
- komunikację, asertywność i zarządzanie stresem,
- organizację pracy i zarządzanie czasem,
- obsługę wypożyczanego typu maszyn i urządzeń,
- przepisy prawne w zakresie sprzedaży i wynajmu.

Organizatorzy szkoleń poświadczają uzyskane przez uczestników kompetencje stosownymi certyfikatami/zaświadczeniami.

WAŻNE:

Więcej informacji o instytucjach oferujących kształcenie, szkolenie i/lub walidację kompetencji w ramach zawodu można uzyskać, korzystając z **polecanych źródeł danych**.

Polecane źródła danych [dostęp: 31.10.2018]:

Szkolnictwo wyższe:

www.wyberzstudia.nauka.gov.pl

Szkolnictwo zawodowe:

<https://www.ore.edu.pl/category/ksztalcenie-zawodowe-i-ustawiczne>

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

<https://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 osób zatrudnionych na stanowisku **ekspedient wypożyczalni** zawiera się najczęściej w przedziale od 2500 zł do 5000 zł brutto miesięcznie, w przeliczeniu na pełen etat.

Zarobki zróżnicowane są m.in. w zależności od:

- branży, w jakiej działa wypożyczalnia,
- wymagań dotyczących wiedzy i doświadczenia pracownika,
- zakresu obowiązków,
- możliwości aktywnego wpływania na poziom sprzedaży usług.

Wynagrodzenie ekspedienta wypożyczalni może być określane w systemie prowizyjnym i zależeć od osiągnięcia zadanych wyników finansowych.

WAŻNE:

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

Polecane źródła danych [dostęp: 31.10.2018]:

Wynagrodzenie w Polsce według danych GUS:

<http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/rynek-pracy/pracujacy-zatrudnieni-wynagrodzenia-koszty-pracy>

Przykładowe portale informujące o zarobkach:

<https://wynagrodzenia.pl/gus>

<https://wynagrodzenia.pl/kategoria/zarobki-na-stanowiskach-i-szczegolach>

<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 wypożyczalni** możliwe jest zatrudnienie osób z niepełnosprawnością, przy czym zależy to w dużej mierze od asortymentu oferowanych do wypożyczenia sprzętów i urządzeń.

Warunkiem niezbędnym jest identyfikacja indywidualnych barier i dostosowanie technicznych i organizacyjnych warunków środowiska oraz stanowiska pracy do potrzeb zatrudnienia osób:

- z dysfunkcją narządu wzroku (04-O), jeśli posiadana wada jest skorygowana odpowiednimi szklami optycznymi lub soczewkami kontaktowymi, które zapewnią ostrość widzenia,
- z dysfunkcją narządu słuchu (03-L), o ile jest ona skorygowana za pomocą aparatów słuchowych w sposób umożliwiający komunikację werbalną,
- z chorobami psychicznymi (02-P) pod warunkiem, że ich praca, poza wyjątkowymi sytuacjami (wyjazdy, sytuacje kryzysowe w firmie), nie zaburza im rytmu dnia i nocy oraz jest zachowana zasada równego traktowania pracowników,
- cierpiących na padaczkę (06-E), którzy mogą wykonywać zawód na wybranych stanowiskach pracy pod warunkiem, że ryzyko występowania ataków jest możliwe do określenia; osoby te powinny unikać obsługi maszyn, urządzeń i prac na podwyższeniu.

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: 31.10.2018 r.

- Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. poz. 1000, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 986, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1830, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 2070).
- 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 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1025, z późn. zm.).
- 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 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).
- 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; uwaga: opublikowano 20.12.2018 r.).

Literatura branżowa:

- Burcicka A.: Kasjer. Wydawnictwo Ekonomik, Warszawa 2011.
- Kotler P., Caslione J.A.: Chaos – zarządzanie i marketing w erze turbulencji. Wydawnictwo MT Biznes, Warszawa 2009.
- Marczak M., Boguszewicz-Kreft M.: Promocja usług. CeDeWu, Warszawa 2015.
- Stolarski J., Śliżewska J., Rożej A., Zadrożna D.: Obsługa magazynów. WSiP, Warszawa 2008.
- Tracy B.: Sztuka finalizowania transakcji. Wydawnictwo MUZA, Warszawa 2008.
- Urban W.: Zarządzanie jakością usług. PWN, Warszawa 2018.
- Wielgosik I.: Obsługa klientów. Prowadzenie sprzedaży. Tom 3. Wydawnictwo EMPi2, Poznań 2014.

Zasoby internetowe [dostęp: 31.10.2018]:

- Baza danych standardów kwalifikacji/kompetencji zawodowych i modułowych programów szkoleń: <ftp://kwalifikacje.praca.gov.pl>
- Informator o egzaminie potwierdzającym kwalifikacje w zawodzie sprzedawca: https://cke.gov.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/522301.pdf
- Kwalifikacja rynkowa „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca”: <https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl/frontend/index.php?r=kwalifikacja%2Fview&id=12639>
- Podstawowe zasady wynajmu sprzętu budowlanego: http://www.ramirent.pl/xkl8r_sprzet_budowlany.html
- Porady biznesowe dla branży wypożyczalni aut: https://www.biznes.gov.pl/poradnik/-/scenariusz/184-OTWIERAM_WYPOZYCZALNIE_AUT
- Portal Asystent BHP: <https://asystentbhp.pl>
- Projekt Zintegrowany System Kwalifikacji: <http://kwalifikacje.edu.pl>
- Serwis informacyjny Ministerstwa Przedsiębiorczości i Technologii: <https://biznes.gov.pl>
- Standardy orzecznictwa lekarskiego ZUS: <http://www.zus.pl/lekarze/publikacje/standardy-orzecznictwa-lekarskiego-zus>
- Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Poradnik usługi wynajmu samochodów: <https://uokik.gov.pl/download.php?plik=11804>
- Wyszukiwarka opisów zawodów: <http://psz.praca.gov.pl/rynek-pracy/bazy-danych/klasyfikacja-zawodow-i-specjalnosci/wyszukiwarka-opisow-zawodow>
- Zasady wypożyczania narzędzi i sprzętu hydraulicznego: <https://despoltm.pl/wypozyczenia>
- Zasady wypożyczania sprzętu do nurkowania: <http://www.uboot.com.pl/wypożyczalnia-sprzetu>

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	Kasa fiskalna	Elektroniczne urządzenie rejestrujące, które służy do prowadzenia zapisu obrotu oraz kwot podatku należnego ze sprzedaży.	http://www.firmy-24.pl/kasa-fiskalna [dostęp: 31.10.2018]
2	Podnośniki i urządzenia wspomagające transport	Wszelkie urządzenia (wykorzystujące proste mechanizmy jak np. dźwignia a także wspierane wykorzystaniem technologii np. hydraulicznej czy pneumatycznej), które zmniejszają efektywny wysiłek energetyczny oraz obciążenie układu szkieletowo-mięśniowego przy wykonywaniu pracy polegającej na poziomym i pionowym przemieszczaniu ładunków.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://www.ciop.pl https://www.udt.gov.pl/urzdzenia-podlegajace-dozorowi-technicznemu [dostęp: 31.10.2018]
3	Terminal płatniczy	Urządzenie mające na celu umożliwienie dokonywania płatności bezgotówkowych (np. kartą płatniczą, aplikacją w telefonie).	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://mfiles.pl/pl/index.php/Terminal_POS [dostęp: 31.10.2018]
4	Tester do weryfikacji fałszywych banknotów	Profesjonalne urządzenie służące do wykrywania fałszywych banknotów poprzez zaawansowane technologiczne metody, np. podczerwień, magnetyzm, analizę obrazu i widma. Podczas procesu weryfikacji urządzenie liczy ilość banknotów, a także automatycznie sumuje ich wartość.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://biuronet.krakow.pl/pol_m_Testery-do-banknotow-172.html [dostęp: 31.10.2018]
5	Umowa najmu/wypożyczenia	Przez umowę najmu wynajmujący zobowiązuje się oddać najemcy rzecz do używania przez czas oznaczony lub nieoznaczony, a najemca zobowiązuje się płacić wynajmującemu umówiony czynsz.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU19640160093/U/D19640093Lj.pdf [dostęp: 31.10. 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.