

Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Rozwijanie, uzupełnianie i aktualizacja informacji o zawodach oraz jej upowszechnianie
za pomocą nowoczesnych narzędzi komunikacji – INFODORADCA+**

INFORMACJA O ZAWODZIE

Pracownik kolektury (421203)



Bukmacherzy, krupierzy 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

Pracownik kolektury (421203)

Bukmacherzy, krupierzy 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

Pracownik kolektury (421203)

© 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 [437]

Publikacja bezpłatna

Zdjęcie na okładce (źródło): <https://pixabay.com/en/games-random-loto-lottery-winner-1363218>
[dostęp: 31.03.2019].



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: Prowadzenie kolektury	9
3.3. Kompetencje społeczne	10
3.4. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu	11
3.5. Powiązanie kompetencji zawodowych z opisami poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji	11
4. ODNIESIENIE DO SYTUACJI ZAWODU NA RYNKU PRACY I MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA ZAWODOWEGO	12
4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie	12
4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu	12
4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów	14
4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie	14
5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW (ESCO)	15
6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE	15
7. SŁOWNIK POJĘĆ	16
7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze)	16
7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe)	19

1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU

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

Pracownik kolektury 421203

1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu

- Pracownik punktu lotto.

1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD

W Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie:

- 4212 Bookmakers, croupiers and related gaming workers.

Według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD 2007):

- Sekcja R – Działalność związana z kulturą, rozrywką i rekreacją.

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 Portalu Publicznych Służb Zatrudnienia,
- badań ankietowych prowadzonych w projekcie INFODORADCA+ w kwietniu 2019 r.,
- zebranych opinii od recenzentów, członków panelu ewaluacyjnego oraz zespołu ds. walidacji i jakości informacji o zawodach.

Autorzy i eksperci opiniujący

Zespół Ekspertki:

- Daniela Ciach – PPHU „Dansport”, Sieradz.
- Vitaliya Ivanova – Carnival Corporation – Carnival Cruise Lines o. w Polsce, Warszawa.
- Dominika Korzeniowska – Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa.

Zespół ds. walidacji i jakości informacji o zawodzie:

- Zdzisław Czajka – Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa.
- Maciej Gruza – Instytut Pracy i Spraw Społecznych, Warszawa.
- Klaudia Gumieniak – Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa.
- Urszula Jeruszka – Instytut Pracy i Spraw Społecznych, Warszawa.
- Jolanta Religa – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.
- Barbara Sajkiewicz – Instytut Pracy i Spraw Społecznych, Warszawa.
- Krzysztof Symela – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.

Recenzenci:

- Paweł Ciach – PERPETUM 10 FIZAN, Warszawa.
- Patrycja Pietrzak – Top Farms Wielkopolska Sp. z o.o., Kiekrz.

Panel ewaluacyjny – przedstawiciele partnerów społecznych:

- Beata Brauła – Totalizator Sportowy Sp. z o.o., Warszawa.
- Monika Walterska – Związek Rzemiosła Polskiego, 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

Pracownik kolektury⁴ zajmuje się obsługą klientów grających w gry liczbowe³ w kolekturach. Przyjmuje blankiety, kupony oraz płatności. Zawiera z klientami umowy na uczestniczenie w grach, loteriach pieniężnych lub zakładach wzajemnych⁵ zgodnie z obowiązującym regulaminem danej gry lub zakładu.

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania

Opis pracy

Osoba zatrudniona w zawodzie **pracownik kolektury** zajmuje się przede wszystkim bezpośrednią obsługą klientów i udzielaniem im niezbędnych informacji na temat oferowanych w danej kolekturze gier liczbowych, loterii i zakładów. Pracownik kolektury, przyjmując od graczy zakłady na specjalnych blankietach lub kuponach, zawiera z klientem umowę na uczestniczenie w grach liczbowych lub zakładach wzajemnych. Zakłady są przyjmowane zgodnie z obowiązującym regulaminem danej gry, loterii lub zakładu wzajemnego. Wypełniony blankiet lub kupon jest przesyłany drogą elektroniczną przez pracownika kolektury do centrum komputerowego. Tam kupon jest rejestrowany, a klient otrzymuje potwierdzenie (najczęściej w postaci wydruku) zawarcia umowy i wystania zakładu.

Poza zawieraniem umów na gry i zakłady, pracownik kolektury ma za zadanie wypłacać wygrane (z reguły maksymalna kwota wygranej, jaką można odebrać w kolekturze, jest określona w regulaminie) oraz w przypadku świadczenia przez kolekturę dodatkowych usług może np. przyjmować też wpłaty komercyjne (np. za rachunki).

Przyjmowanie wpłat i wypłat gotówkowych wiąże się także z koniecznością sporządzania zestawień operacji finansowych i raportów (dziennych oraz okresowych). Pracownik kolektury może być też odpowiedzialny za przygotowywanie pieniędzy dla upoważnionego do ich przewozu inkasenta lub sam dostarcza utarg do banku (obecnie ze względów bezpieczeństwa jest to stosunkowo rzadkie).

Do obowiązków pracownika kolektury należy także przyjmowanie dostaw kuponów i blankietów do gier oraz monitorowanie, czy ich ilość jest wystarczająca.

Do obowiązków pracownika kolektury należy również sprawdzanie, czy potencjalni gracze są pełnoletni. Ponadto, jeśli w kolekturze zainstalowane są automaty do gier¹, pracownik zajmuje się rejestracją graczy.

Pracownik kolektury sam organizuje swoją pracę oraz jest odpowiedzialny za porządek w punkcie obsługi. W przypadku, gdy pracownik kolektury jest także jej właścicielem, poza sprzedażą losów i zakładów jego zadaniem jest dbanie o ogólny wizerunek punktu i relacje z klientami.

Sposoby wykonywania pracy

Pracownik w zawodzie **pracownik kolektury** wykonuje pracę polegającą m.in. na:

- obsługiwaniu klientów kolektury, udzielaniu im informacji i dbaniu o relacje z nimi,
- sprzedawaniu kuponów, blankietów do gier liczbowych lub zakładów wzajemnych, losów na loterie i zdrapek,
- prowadzeniu rozliczeń (przyjmowaniu wpłat, wydawaniu reszty itp.) za udział w grach liczbowych zgodnie z obowiązującym cennikiem danej gry,
- obsługiwaniu maszyn (terminali) wykorzystywanych przy rejestrowaniu kuponów,
- obsługiwaniu terminala płatniczego,
- wypłacaniu wygranych niższego stopnia,
- postępowaniu zgodnie z regulaminem w przypadku zgłoszenia przez gracza reklamacji,
- zabezpieczaniu i prawidłowym przechowywaniu środków pieniężnych oraz przygotowywaniu gotówki do przekazania do banku,
- sporządzaniu zestawień finansowych i raportów,
- monitorowaniu liczby kuponów i blankietów,
- przyjmowaniu dostaw kuponów, losów i blankietów do gier,
- dbaniu o porządek w kolekturze, przestrzeganiu norm i przepisów w zakresie ergonomii, bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz o ochronie środowiska.

Więcej szczegółowych informacji znajduje się w sekcjach: 3.1. Zadania zawodowe oraz 3.2. Kompetencja zawodowa.

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

Warunki pracy

Pracownik kolektury wykonuje swoją pracę w pomieszczeniach przystosowanych do obsługi klientów, takich jak: kioski, pawilony handlowe itp. Kolektury mogą też znajdować się na terenie centrów handlowych, dużych sklepów lub w urzędach pocztowych.

Praca wykonywana jest przeważnie w pozycji stojącej.

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

Wykorzystywane maszyny i narzędzia pracy

Pracownik kolektury w działalności zawodowej wykorzystuje m.in:

- terminal do obsługi kart płatniczych,
- komputer z oprogramowaniem do ewidencji i rozliczania przychodów,
- terminal do sprzedaży i rejestrowania losów loterii,
- kasę fiskalną (tylko wtedy, jeśli w danym punkcie świadczone są też inne usługi, np. sprzedaż prasy; do sprzedaży zakładów Lotto kasa nie jest potrzebna, ponieważ gry Lotto są zwolnione z podatku VAT),
- przybory biurowe.

Organizacja pracy

Osoba zatrudniona w zawodzie **pracownik kolektury** pracuje głównie indywidualnie i sama wykonuje przypisane jej zadania zawodowe. Praca ta ma charakter usługowy i wiąże się z ciągłym kontaktem z ludźmi.

Pracownik kolektury może być właścicielem danego punktu lub być w nim zatrudniony. Osoby zatrudnione w tym zawodzie zwykle pracują w stałych godzinach po 8 godzin dziennie, w trybie jedno- lub dwuzmianowym (zależnie od liczby zatrudnionych pracowników). Często wymagana jest także 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 oraz godzin otwarcia kolektury.

Zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pracy człowieka

Pracownik kolektury może być narażony na:

- choroby kręgosłupa spowodowane pracą w pozycji wymuszonej (siedzącej lub stojącej),
- stres związany z kontaktem z klientami,
- agresję ze strony klientów,
- hałas, jeśli punkt znajduje się na terenie centrum handlowego lub np. przy ruchliwej ulicy,
- napad, rozbój lub kradzież.

2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne

Wymagania psychofizyczne

Dla pracownika wykonującego zawód **pracownik kolektury** ważne są:

w kategorii wymagań fizycznych

- ogólna wydolność fizyczna,
- sprawność układu kostno-stawowego,
- sprawność narządu wzroku,
- sprawność narządu słuchu;

w kategorii sprawności sensomotorycznych

- ostrość wzroku,
- ostrość słuchu,
- rozróżnianie barw,
- spostrzegawczość,
- zręczność rąk,
- zręczność palców;

w kategorii sprawności i zdolności

- dobra pamięć,
- zdolność koncentracji uwagi,
- zdolność do przestrzegania reguł, przepisów i standardów,
- zdolność nawiązywania kontaktu z ludźmi;

w kategorii cech osobowościowych

- gotowość do pracy indywidualnej,
- gotowość podporządkowania się,
- gotowość do pracy w warunkach monotonicznych,
- gotowość do tworzenia i podtrzymywania sieci kontaktów z klientami,
- komunikatywność,
- samodzielność,
- samokontrola,
- systematyczność,
- radzenie sobie ze stresem,
- rzetelność,

- dokładność,
- wysoka kultura osobista.

Więcej informacji znajduje się w sekcjach: 3.3. Kompetencje społeczne; 3.4. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu.

Wymagania zdrowotne

Praca w zawodzie **pracownik kolektury** zaliczana jest do prac lekkich. Wymagana jest sprawność wzroku i słuchu oraz sprawność kończyn górnych, szczególnie w zakresie zręczności palców. Z uwagi na częsty kontakt z klientem przeszkodą przy zatrudnieniu w tym zawodzie mogą być znaczące wady wymowy, schorzenia słuchu i wzroku. Ponadto osoby cierpiące na zaburzenia psychiczne albo niestabilne emocjonalnie mogą doświadczać trudności w sytuacji wzmożonych kontaktów z ludźmi.

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 **pracownik kolektury** nie ma formalnych wymogów w zakresie wykształcenia. Preferowane jest wykształcenie na poziomie branżowej szkoły I stopnia (dawniej zasadnicza szkoła zawodowa) w zawodzie pokrewnym sprzedawca.

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

Do wykonywania zawodu **pracownik kolektury** nie są wymagane tytuły zawodowe, kwalifikacje czy uprawnienia zawodowe. Pracodawcy najchętniej zatrudniają osoby legitymujące się dyplomem potwierdzającym kwalifikację AU.20 Prowadzenie sprzedaży, uzyskanym w toku edukacji formalnej w zawodzie szkolnym sprzedawca lub w ramach kwalifikacyjnego kursu zawodowego.

Dodatkowym atutem przy zatrudnianiu jest również posiadanie:

- certyfikatu potwierdzającego kwalifikację „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca”, zgodnie z zasadami walidacji i certyfikacji kwalifikacji rynkowych wprowadzonych do Zintegrowanego Rejestru Kwalifikacji,
- dokumentu poświadczającego znajomość języka angielskiego na poziomie biegłości A2 zgodnie z Europejskim Systemem Opisu Kształcenia Językowego Rady Europy,
- zaświadczenia o niekaralności,
- udokumentowanego doświadczenia zawodowego w pracy związanej ze sprzedażą i obsługą klienta,
- certyfikatu poświadczającego ukończone szkolenie w zakresie obsługi terminali, sporządzania dokumentacji oraz znajomości przepisów regulujących zasady gier liczbowych,
- suplementu Europass (w języku polskim i angielskim), wydanego na prośbę zainteresowanego przez Okręgową Komisję Egzaminacyjną.

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

Doświadczenie i wiedza o finansach i biznesie oraz umiejętności organizacyjne dają osobie zatrudnionej w zawodzie **pracownik kolektury** szansę założenia własnej działalności gospodarczej. Ponadto pracownik kolektury może:

- doskonalić swoje umiejętności, uczestnicząc w szkoleniach z zakresu technik sprzedaży i produktów, organizowanych w firmie, przez stowarzyszenia i inne organizacje branżowe,
- doskonalić swoje umiejętności, uczestnicząc w szkoleniach organizowanych na potrzeby pracowników i kandydatów do pracy w kolekturach lub przez pracodawców, stowarzyszenia i organizacje branżowe.

Dla absolwentów branżowej szkoły I stopnia w zawodzie sprzedawca istnieje możliwość rozwoju zawodowego w ramach kształcenia w branżowej szkole II stopnia oraz w technikum, np. w zawodzie pokrewnym technik handlowiec.

Możliwości potwierdzania kompetencji

Obecnie (2019 r.) w zawodzie **pracownik kolektury** nie ma możliwości potwierdzania kompetencji zawodowych w edukacji formalnej i pozaformalnej.

Przystępując do egzaminu przed Okręgową Komisją Egzaminacyjną możliwe jest potwierdzanie (także w trybie eksternistycznym) kwalifikacji AU.20 Prowadzenie sprzedaży, właściwej dla zawodu pokrewnego – sprzedawca, przydatnej w pracy pracownika kolektury. Aby w Okręgowej Komisji Egzaminacyjnej przystąpić do walidacji, należy:

- ukończyć zasadniczą szkołę zawodową w zawodzie sprzedawca, lub
- posiadać wykształcenie zasadnicze zawodowe i ukończyć wymagany kwalifikacyjny kurs zawodowy, lub
- posiadać wykształcenie co najmniej zasadnicze zawodowe i co najmniej dwa lata kształcić się lub pracować w zawodzie, w którym wyodrębniono daną kwalifikację zgodnie z klasyfikacją zawodów szkolnictwa zawodowego (w tym przypadku – sprzedawca).

Ponadto istnieje 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. Instytucją certyfikującą dla tej kwalifikacji jest Francusko-Polska Izba Gospodarcza.

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

2.7. Zawody pokrewne

Osoba zatrudniona w zawodzie **pracownik kolektury** może rozszerzać swoje kompetencje zawodowe w zawodach pokrewnych:

Nazwa zawodu pokrewnego zgodnie z Klasyfikacją zawodów i specjalności	Kod zawodu
Bukmacher	421201
Krupier	421202
Sprzedawca ^s	522301

3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE

3.1. Zadania zawodowe

Pracownik w zawodzie **pracownik kolektury** wykonuje różnorodne zadania, do których należą w szczególności:

- Z1 Organizowanie pracy kolektury.
- Z2 Obsługiwanie klientów kolektury.
- Z3 Zawieranie umów z klientami na gry liczbowe i zakłady wzajemne.
- Z4 Prowadzenie rozliczeń finansowych.

3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Prowadzenie kolektury

Kompetencja zawodowa Kz1: Prowadzenie kolektury obejmuje zestaw zadań zawodowych Z1, Z2, Z3, Z4, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z1 Organizowanie pracy kolektury	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Zasady prowadzenia kolektury; - Zasady dbania o wygląd miejsca pracy; - Zasady przeprowadzania inwentaryzacji i kontroli ilości blankietów, kuponów, zdrapek itp.; - Zasady zamawiania potrzebnych materiałów; - Zasady i przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska.	- Prowadzić kolekturę zgodnie z zasadami prowadzenia punktu handlowo-usługowego; - Dbać o wygląd i porządek w swoim miejscu pracy i na swoim stanowisku; - Kontrolować zapasy materiałów potrzebnych do gier i loterii (kupony, blankiety, zdraпки itp.); - Zamawiać odpowiednie materiały zgodnie z aktualnym zapotrzebowaniem; - Przestrzegać zasad i bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska.

Z2 Obsługiwanie klientów kolektury	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Standardy obsługi klienta; - Różne metody i zasady prezentacji oferty; - Różne formy i techniki sprzedaży; - Zasady prowadzenia skutecznej rozmowy sprzedażowej; - Zasady informowania klientów o grach i zakładach oraz warunkach ich sprzedaży; - Zasady realizowania zamówień klientów; - Zasady zachowania w tajemnicy informacji o grających i wysokości sum, jakie wpłacają lub wygrywają.	- Obsługiwać klientów zgodnie ze standardami obsługi klienta; - Korzystać z różnych metod prezentowania oferty; - Korzystać z różnych form i technik sprzedaży; - Prowadzić rozmowę sprzedażową i przekonać klienta do zakupu; - Informować klientów w sposób zrozumiały o dostępnych grach i zakładach oraz warunkach ich sprzedaży; - Realizować zamówienia klientów zgodnie z zasadami; - Zachowywać w tajemnicy informacje dotyczące grających i sum, jakie wydają lub wygrywają.

Z3 Zawieranie umów z klientami na gry liczbowe i zakłady wzajemne	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Typy i rodzaje gier liczbowych oraz zakładów wzajemnych; • Zasady zawierania umów na udział w poszczególnych grach; • Regulamin oraz cennik poszczególnych gier; • Typy i rodzaje blankietów oraz kuponów do gier; • Instrukcje wypełniania poszczególnych kuponów i blankietów; • Zasady obsługi terminali do gier liczbowych oraz komputera; • Zasady postępowania w przypadku reklamacji od grających; • Zasady unieważniania blankietów.	• Rozróżniać gry liczbowe w zależności od ich typu i rodzaju; • Zawierać z klientem umowę na udział w danej grze zgodnie z zasadami; • Stosować zapisy regulaminu oraz cennik poszczególnych gier; • Rozróżniać blankiety i kupony do poszczególnych gier; • Udzielać klientowi instrukcji, jak należy wypełnić kupon lub blankiet by był on ważny i mógł wziąć udział w losowaniu; • Obsługiwać terminale do gier liczbowych oraz komputer; • Postępować w przypadku reklamacji zgodnie z procedurami; • Unieważniać blankiet w razie konieczności, zgodnie z zasadami i procedurą.

Z4 Prowadzenie rozliczeń finansowych	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Zasady przyjmowania wpłat od graczy; • Zasady dokumentowania wpłat; • Zasady obsługi kas fiskalnych (i terminali kart płatniczych); • Zasady sporządzania dokumentów potwierdzających sprzedaż towarów (paragon, faktura); • Zasady wypłat wygranych niższego stopnia; • Podstawowe przepisy prawa dotyczące podatku VAT; • Podstawowe zagadnienia związane z księgowością; • Zasady zabezpieczania i odprowadzania utargu.	• Przyjmować i rozliczać wpłaty od grających; • Dokumentować wpłaty od grających zgodnie z zasadami; • Obsługiwać kasę fiskalną oraz terminal kart płatniczych; • Wystawiać paragony oraz faktury; • Wypłacać wygrane niższego stopnia zgodnie z regulaminem danej gry; • Stosować podstawowe przepisy dotyczące podatku VAT; • Stosować podstawowe wiadomości z zakresu księgowości; • Zabezpieczać i odprowadzać utarg zgodnie z zasadami i procedurami.

3.3. Kompetencje społeczne

Pracownik w zawodzie **pracownik kolektury** powinien posiadać kompetencje społeczne niezbędne do prawidłowego i skutecznego wykonywania zadań zawodowych.

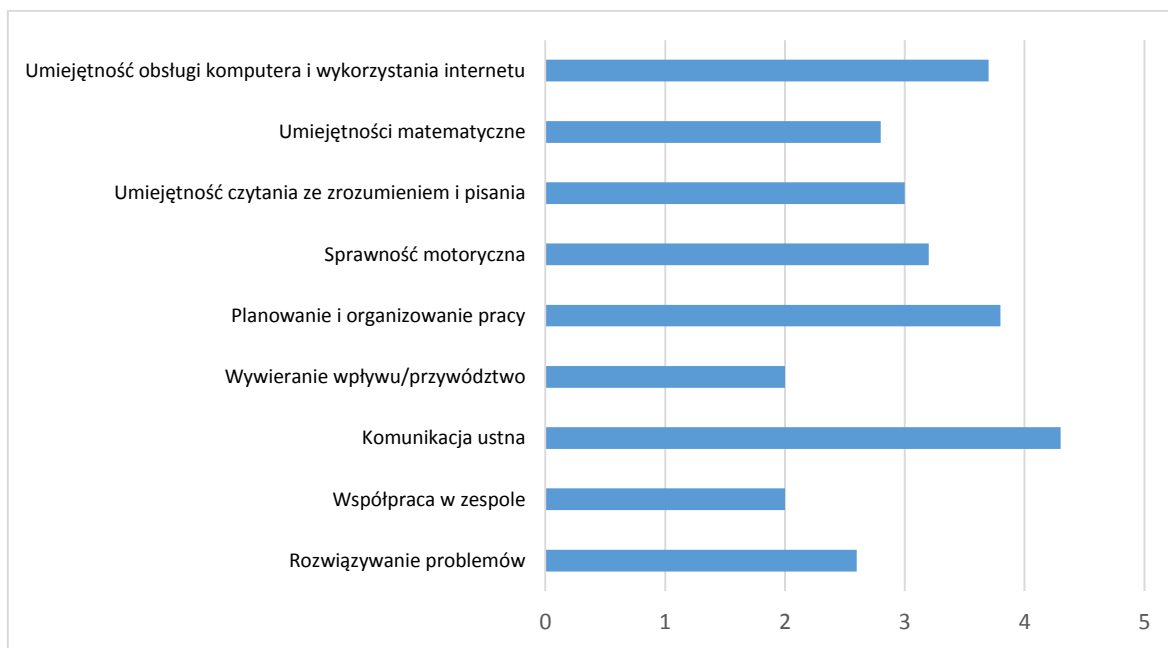
W szczególności pracownik jest gotów do:

- Ponoszenia odpowiedzialności za skutki swoich działań realizowanych w ramach wykonywania zadań zawodowych w kolekturze.
- Dostosowania zachowania do zmiennych okoliczności występujących w procesie bezpośredniej obsługi klienta w kolekturze.
- Przestrzegania w pracy zasad kultury i etyki zawodowej.
- Przestrzegania tajemnicy zawodowej.
- Oceniania i korekty własnych postaw i zachowań.

- Radzenia sobie ze stresem związanym z odpowiedzialnością finansową.
- Aktualizowania wiedzy i doskonalenia umiejętności zawodowych z wiązanych z prowadzeniem kolektury.

3.4. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu

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



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu **pracownik kolektury**

Uwaga:

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

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

Kompetencje zawodowe pracownika w zawodzie **pracownik kolektury** nawiązują do opisów poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji Handlu.

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

Pracownik kolektury może być zatrudniony w:

- kolekturach,
- punktach prowadzących sprzedaż kuponów i losów gier liczbowych,
- punktach przyjmujących zakłady bukmacherskie (jako bukmacher²),
- prowadzić własną działalność gospodarczą (kolekturę).

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://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 (2019 r.) w ramach systemu kształcenia zawodowego w Polsce nie przygotowuje się kandydatów do pracy w zawodzie **pracownik kolektury**.

Osoba zainteresowana podjęciem pracy w tym zawodzie może:

- ukończyć szkołę branżową I stopnia w zawodzie pokrewnym sprzedawca,
- ukończyć kwalifikacyjny kurs zawodowy w zakresie kwalifikacji AU.20 Prowadzenie sprzedaży.

Kwalifikacyjne kursy zawodowe (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 AU.20 potwierdzają (również w trybie eksternistycznym) Okręgowe Komisje Egzaminacyjne.

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

Pracownik kolektury może doskonalić swoją wiedzę i umiejętności, biorąc udział w szkoleniach organizowanych przez:

- placówki kształcenia zawodowego – publiczne i niepubliczne,
- prywatne firmy edukacyjne,
- zakłady doskonalenia zawodowego,
- organizatorów gier liczbowych (szkolenia głównie na potrzeby pracowników i kandydatów do pracy w kolekturach).

Zakres tematyczny szkoleń obejmuje zazwyczaj takie zagadnienia, jak: obsługa klienta, organizacja pracy, odpowiedzialność materialna, podatek VAT, obsługa kas fiskalnych i terminali do kart, obsługa terminali do gier liczbowych, zasady i regulamin danych gier liczbowych i zakładów wzajemnych, techniki sprzedaży, elementy reklamy itp. Organizatorzy tych szkoleń poświadczają uzyskane przez uczestników kompetencje stosownymi certyfikatami/zaświadczeniami.

Istnieje możliwość przystąpienia do egzaminu potwierdzającego kwalifikację rynkową „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca” wprowadzoną do Zintegrowanego Rejestru Kwalifikacji, zgodnie z zasadami walidacji i certyfikacji prowadzonymi przez instytucje uprawnione do nadawania tej kwalifikacji.

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.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

Obecnie (2019 r.) wynagrodzenie osób pracujących w zawodzie **pracownik kolektury** wynosi najczęściej od 2300 zł do 2800 zł brutto miesięcznie. Poziom wynagrodzenia może być uzależniony m.in. od:

- regionu Polski,
- wielkości aglomeracji (różnice między wsią a miastem),
- stażu pracy,
- kwalifikacji danego pracownika.

Wynagrodzenie pracownika kolektury może składać się, poza wynagrodzeniem zasadniczym, z premii motywacyjnej lub prowizji od obrotu.

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-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 **pracownik kolektury** możliwe jest zatrudnienie osób z niepełnosprawnościami.

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

- z dysfunkcją narządu ruchu (05-R), o ile nie ma przeciwwskazań do wykonywania pracy przez dłuższy czas w pozycji siedzącej i/lub stojącej, możliwe jest też zatrudnienie osób poruszających się na wózkach inwalidzkich,
- z dysfunkcją narządu wzroku (04-O), pod warunkiem korekty za pomocą szkieł optycznych oraz odpowiedniego przystosowania stanowiska pracy i zakresu obowiązków,
- z dysfunkcją narządu słuchu (03-L), o ile jest ona skorygowana za pomocą implantów lub aparatów słuchowych w sposób umożliwiający komunikację werbalną z klientami.

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 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 19 listopada 2009 r. o grach hazardowych (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 165, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1265, z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej 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 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 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).
- 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).

Literatura branżowa:

- Józwiak J., Knap M.: Pracownia sprzedaży. WSiP, Warszawa 2015.
- Tracy B.: Psychologia sprzedaży. MT Biznes, Warszawa 2012.
- Zielińska H.: Obsługa klientów. WSiP, Warszawa 2014.
- Zielińska H.: Organizacja i techniki sprzedaży. WSiP, Warszawa 2014.

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>
- Informator dotyczący egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie sprzedawca: https://cke.gov.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/522301.pdf
- Instytucja certyfikująca kwalifikację „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca”: <https://ccifp.pl/misja-i-strategia/>
- Kwalifikacja „Obsługa klienta i sprzedaż w punkcie handlowym – sprzedawca” w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji: <https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl/frontend/index.php?r=kwalifikacja%2Fview&id=12639>
- Prognozy zapotrzebowania na pracowników w zawodach szkolnictwa branżowego na krajowym i wojewódzkim rynku pracy: <http://monitorpolski.gov.pl/mp/2019/276/M2019000027601.pdf>
- Portal Asystent BHP: <https://asystentbhp.pl>
- Projekt Zintegrowany System Kwalifikacji: <http://kwalifikacje.edu.pl>
- Standardy orzecznictwa lekarskiego ZUS: <http://www.zus.pl/lekarze/publikacje/standardy-orzecznictwa-lekarskiego-zus>
- Totalizator sportowy: <https://www.totalizator.pl>
- Wyszukiwarka opisów zawodów: <http://psz.praca.gov.pl/rynek-pracy/bazy-danych/klasyfikacja-zawodow-i-specjalnosci/wyszukiwarka-opisow-zawodow>

7. SŁOWNIK POJĘĆ

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

Nazwa pojęcia	Definicja pojęcia
Awans zawodowy	Wyróżnia się dwa podstawowe rodzaje awansu – pionowy oraz poziomy. Awans pionowy oznacza zmianę stanowiska na wyższe w hierarchii przedsiębiorstwa/organizacji oraz przyznanie wyższego wynagrodzenia i poszerzenie uprawnień, np. awans polegający na osiągnięciu wyższego stopnia wymagań formalnych w policji, w wojsku, mianowanie na wyższy stopień – awans nauczycielski. Awans poziomy oznacza zmianę stanowiska niepociągającą za sobą zmiany pozycji pracownika w hierarchii firmy, np. objęcie dodatkowego stanowiska przez pracownika, powierzenie nowych zadań, rozszerzenie uprawnień i zakresu podejmowanych decyzji.
Czynności zawodowe	Są to działania podejmowane w ramach zadania zawodowego i dające efekt w postaci realizacji celu przewidzianego w zadaniu zawodowym.

Edukacja formalna	Kształcenie realizowane przez publiczne i niepubliczne szkoły oraz inne podmioty systemu oświaty, uczelnie oraz inne podmioty systemu szkolnictwa wyższego w ramach programów, które prowadzą do uzyskania kwalifikacji pełnych oraz kwalifikacji nadawanych po ukończeniu studiów podyplomowych (zgodnie z ustawą Prawo o szkolnictwie wyższym) albo kwalifikacje w zawodzie (zgodnie z przepisami oświatowymi).
Edukacja pozaformalna	Kształcenie i szkolenie realizowane w ramach programów, które nie prowadzą do uzyskania kwalifikacji pełnych lub kwalifikacji właściwych dla edukacji formalnej.
Efekty uczenia się	Wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne nabyte w procesie uczenia się (w ramach edukacji formalnej, edukacji pozaformalnej lub poprzez uczenie się nieformalne).
Europejskie Ramy Kwalifikacji (ERK)	Przyjęta w Unii Europejskiej struktura i opis poziomów kwalifikacji umożliwiające porównanie kwalifikacji uzyskiwanych w różnych państwach. W ERK wyróżniono 8 poziomów kwalifikacji opisywanych za pomocą efektów uczenia się (wiedza, umiejętności i kompetencje). ERK stanowi układ odniesienia do krajowych ram kwalifikacji, w tym do PRK.
Kody niepełnosprawności	Są symbolami rodzaju schorzenia, które ma decydujący wpływ na to, do jakich prac osoba niepełnosprawna może być kierowana, a do jakich nie powinna ze względu na jej zdrowie i skuteczność pracy na danym stanowisku. Podstawowe kody niepełnosprawności: 01-U upośledzenie umysłowe, 02-P choroby psychiczne, 03-L zaburzenia głosu, mowy i choroby słuchu, 04-O choroby narządu wzroku, 05-R upośledzenie narządu ruchu, 06-E epilepsja, 07-S choroby układu oddechowego i krążenia, 08-T choroby układu pokarmowego, 09-M choroby układu moczowo-płciowego, 10-N choroby neurologiczne, 11-I inne, w tym schorzenia: endokrynologiczne, metaboliczne, zaburzenia enzymatyczne, choroby zakaźne i odzwierzęce, zeszpecenia, choroby układu krwiotwórczego, 12-C całościowe zaburzenia rozwojowe.
Kompetencje społeczne	Jest to rozwinięta w toku uczenia się zdolność kształtowania własnego rozwoju oraz autonomicznego i odpowiedzialnego uczestniczenia w życiu zawodowym i społecznym, z uwzględnieniem etycznego kontekstu własnego postępowania.
Kompetencje kluczowe	Są to kompetencje (połączenie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych) integracji społecznej i zatrudnienia potrzebne w życiu zawodowym i pozazawodowym oraz do bycia aktywnym obywatelem. Na potrzeby opracowania informacji o zawodach wyróżniono 9 kompetencji, które zostały wybrane i pogrupowane ze zbioru 15 kompetencji kluczowych wyodrębnionych w Międzynarodowym Badaniu Kompetencji Osób Dorosłych – Projekt PIAAC prowadzonym cyklicznie przez OECD.
Kompetencja zawodowa	Jest to układ wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych niezbędnych do wykonywania, w ramach wydzielonego zakresu pracy w zawodzie zestawu zadań zawodowych. Posiadanie jednej lub kilku kompetencji zawodowych powinno umożliwić zatrudnienie na co najmniej jednym stanowisku pracy w zawodzie.
Kwalifikacja	Oznacza zestaw efektów uczenia się w zakresie wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych nabytych w edukacji formalnej, edukacji pozaformalnej lub poprzez uczenie się nieformalne, zgodnych z ustalonymi dla danej kwalifikacji wymaganiami, których osiągnięcie zostało sprawdzone w procesie walidacji oraz formalnie potwierdzone przez uprawniony podmiot certyfikujący. W Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji wyodrębniono 4 rodzaje kwalifikacji: pełne, częściowe, rynkowe i uregulowane.
Polska Rama Kwalifikacji (PRK)	Opis ośmiu wyodrębnionych w Polsce poziomów kwalifikacji odpowiadających odpowiednim poziomom Europejskich Ram Kwalifikacji sformułowany za pomocą ogólnych charakterystyk efektów uczenia się dla kwalifikacji na poszczególnych poziomach ujętych w kategoriach wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych.
Potwierdzanie kompetencji	Jest to proces polegający na sprawdzeniu, czy kompetencje wymagane dla danej kwalifikacji zostały osiągnięte. Terminy o podobnym znaczeniu: „walidacja”, „egzaminowanie”. Proces ten prowadzi do certyfikacji – wydania przez upoważnioną instytucję „dyplomu”, „świadectwa”, „certyfikatu”.
Sektorowa Rama Kwalifikacji (SRK)	Opis poziomów kwalifikacji funkcjonujących w danym sektorze lub branży; poziomy Sektorowych Ram Kwalifikacji odpowiadają odpowiednim poziomom Polskiej Ramy Kwalifikacji.

Sprawności sensomotoryczne	Są to sprawności związane z funkcjonowaniem narządów zmysłów (wzroku, słuchu, smaku, powonienia, dotyku) oraz narządu ruchu (sprawność rąk, precyzja ruchów rąk, sprawność nóg, koordynacja wzrokowo-ruchowa itp.).
Stanowisko pracy	Jest to miejsce pracy w strukturze organizacyjnej, np. przedsiębiorstwa, instytucji, organizacji, w ramach którego pracownik wykonuje zadania zawodowe stale lub okresowo. Do prawidłowego wykonywania zadań na danym stanowisku pracy konieczne jest posiadanie wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych właściwych dla kompetencji zawodowych wyodrębnionych w zawodzie.
Tytuł zawodowy	Jest przyznawany osobie, która udowodniła, że posiada określony zasób wiedzy i umiejętności potrzebny do wykonywania danego zawodu. W niektórych grupach zawodowych (technicy, lekarze, rzemieślnicy) istnieją ustawowo zadekretowane nazwy i hierarchie tych tytułów, podczas gdy w innych nie ma takich systemów. Przykładowo tytuły zawodowe uzyskiwane w szkołach i placówkach oświaty to: robotnik wykwalifikowany i technik, w rzemiośle: uczeń, czeladnik, mistrz, w kulturze fizycznej: trener, instruktor, menedżer sportu.
Umiejętności	Jest to przyswojona w procesie uczenia się zdolność do wykonywania zadań i rozwiązywania problemów właściwych dla dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.
Uprawnienia zawodowe	Oznaczają posiadanie prawa do wykonywania czynności zawodowych (zawodu), do których dostęp jest ograniczony poprzez przepisy prawne przewidujące konieczność posiadania odpowiedniego wykształcenia, spełnienia wymagań kwalifikacyjnych lub innych dodatkowych wymagań.
Uczenie się nieformalne	Uzyskiwanie efektów uczenia się poprzez różnego rodzaju aktywność poza edukacją formalną i edukacją pozaformalną, w tym poprzez samouczenie się i doświadczenie uzyskane w pracy.
Walidacja	Oznacza sprawdzenie czy osoba ubiegająca się o nadanie określonej kwalifikacji, niezależnie od sposobu uczenia się (edukacja formalna, pozaformalna i uczenie się nieformalne) tej osoby, osiągnęła wyodrębnioną część lub całość efektów uczenia się wymaganych dla tej kwalifikacji.
Wiedza	Jest to zbiór opisów obiektów i faktów, zasad, teorii oraz praktyk przyswojonych w procesie uczenia się, odnoszących się do dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.
Wykształcenie	Oznacza rezultat procesu kształcenia w zakresie ogólnym i specjalistycznym charakteryzowany na podstawie: – poziomu wykształcenia odpowiadającego poziomowi ukończonej szkoły (np. wykształcenie: podstawowe, gimnazjalne, ponadpodstawowe, ponadgimnazjalne, czeladnicze, policealne, wyższe (pierwszy, drugi i trzeci stopień), – profilu wykształcenia (ukończonej szkoły) lub dziedziny wykształcenia (kierunek lub kierunek i specjalność ukończonej szkoły wyższej lub wyższej szkoły zawodowej).
Zadanie zawodowe	Jest to logiczny wycinek lub etap pracy w ramach zawodu o wyraźnie określonym początku i końcu wykonywany na stanowisku pracy. Na zadanie zawodowe składa się układ czynności zawodowych powiązanych jednym celem, kończący się określonym wytworem, usługą lub istotną decyzją. W wyniku podziału pracy każdy zawód różni się wykonywanymi zadaniami, na które składają się czynności zawodowe.
Zawód	Jest to zbiór zadań zawodowych wyodrębnionych w wyniku społecznego podziału pracy, wykonywanych przez poszczególne osoby i wymagających odpowiednich kwalifikacji i kompetencji (wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych), zdobytych w wyniku kształcenia lub praktyki. Wykonywanie zawodu stanowi źródło utrzymania.
Zintegrowany System Kwalifikacji (ZSK)	Wyodrębniona część Krajowego Systemu Kwalifikacji, w której obowiązują określone w ustawie standardy opisywania kwalifikacji oraz przypisywania poziomu Polskiej Ramy Kwalifikacji do kwalifikacji, zasady włączania kwalifikacji do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji i ich ewidencjonowania w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji (ZRK), a także zasady i standardy certyfikowania kwalifikacji oraz zapewniania jakości nadawania kwalifikacji. Informacje o ZSK są dostępne pod adresem: https://www.kwalifikacje.gov.pl
Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji (ZRK)	Rejestr publiczny prowadzony w systemie teleinformatycznym ewidencjonujący kwalifikacje włączone do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji. Informacje o ZRK są dostępne pod adresem: https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl

7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe)

Lp.	Nazwa pojęcia	Definicja	Źródło
1	Automaty do gier	Urządzenia mechaniczne, elektromechaniczne lub elektroniczne, w tym komputerowe, na których można grać o wygrane pieniężne lub rzeczowe, w których gra zawiera element losowości.	http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20092011540/U/D20091540Lj.pdf [dostęp: 31.03.2019]
2	Bukmacher	Osoba przyjmująca zakłady.	https://sjp.pl/bukmacher [dostęp: 31.03.2019]
3	Gry liczbowe	Gry, w których wygraną uzyskuje się przez prawidłowe wytypowanie liczb, znaków lub innych wyróżników, a wysokość wygranych zależy od łącznej kwoty wpłaconych stawek, oraz gra liczbowa keno, w której wygraną uzyskuje się przez prawidłowe wytypowanie liczb, a wysokość wygranych stanowi iloczyn wpłaconej stawki i mnożnika ustalonego dla poszczególnych stopni wygranych.	http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20092011540/U/D20091540Lj.pdf [dostęp: 31.03.2019]
4	Kolektura	Punkt sprzedaży kuponów gier liczbowych, losów na loterię itp.	https://sjp.pl/kolektura [dostęp: 31.03.2019]
5	Zakład wzajemny	Zakłady o wygrane pieniężne lub rzeczowe, polegające na odgadywaniu: – wyników sportowego współzawodnictwa ludzi lub zwierząt, w których uczestnicy wpłacają stawki, a wysokość wygranej zależy od łącznej kwoty wpłaconych stawek – totalizatory, – zaistnienia różnych zdarzeń, w których uczestnicy wpłacają stawki, a wysokość wygranych zależy od umówionego, między przyjmującym zakład a wpłacającym stawkę, stosunku wpłaty do wygranej – bukmacherstwo.	http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20092011540/U/D20091540Lj.pdf [dostęp: 31.03.2019]

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.