

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

Asystent usług telekomunikacyjnych (421102)



Kasjerzy bankowi 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

Asystent usług telekomunikacyjnych (421102)

Kasjerzy bankowi 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

Asystent usług telekomunikacyjnych (421102)

© 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 [432]

Publikacja bezpłatna

Zdjęcie na okładce (źródło): www.pexels.com/photo/man-with-headphones-facing-computer-monitor-845451 [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	7
2.7. Zawody pokrewne	8
3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE	8
3.1. Zadania zawodowe	8
3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Udzielanie informacji o oferowanych usługach telekomunikacyjnych oraz realizacja procesu obsługi klientów zgodnie z procedurami firmy	9
3.3. Kompetencje społeczne.....	11
3.4. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu.....	11
3.5. Powiązanie kompetencji zawodowych z opisami poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji.....	12
4. ODNIESIENIE DO SYTUACJI ZAWODU NA RYNKU PRACY I MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA ZAWODOWEGO.....	12
4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie	12
4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu.....	13
4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów	14
4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie.....	15
5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW (ESCO)	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)

Asystent usług telekomunikacyjnych 421102

1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu

- Konsultant infolinii telekomunikacyjnej.
- Pracownik Call Center.
- Pracownik Contact Center.
- Pracownik telefonicznej obsługi klienta.

1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD

W Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie:

- 4211 Bank tellers and related clerks.

Według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD 2007):

- Sekcja J – Informacja i komunikacja.

1.4. Notka metodologiczna, autorzy i eksperci opiniujący

Notka metodologiczna

Opis informacji o zawodzie opracowano na podstawie:

- analizy źródeł (akty prawne, klasyfikacje krajowe, międzynarodowe) oraz źródeł internetowych,
- analizy opisu zawodu zamieszczonego w wyszukiwarce opisów zawodów na Wortalu Publicznych Służb Zatrudnienia,
- badań ankietowych prowadzonych w projekcie INFODORADCA+ w październiku 2018 r.,
- zebranych opinii od recenzentów, członków panelu ewaluacyjnego oraz zespołu ds. walidacji i jakości informacji o zawodach.

Autorzy i eksperci opiniujący

Zespół Ekspertki:

- Grażyna Mrozińska-Hotłoś – Zespół Szkół Elektronicznych, Lublin.
- Dariusz Wilk – NETIA SA, Warszawa.
- Aleksandra Stachura-Krzyształowicz – Centralny Instytut Ochrony Pracy – PIB, Warszawa.

Zespół ds. walidacji i jakości informacji o zawodzie:

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

Recenzenci:

- Dariusz Tomczak – Zespół Szkół Elektrycznych im. prof. Janusza Groszkowskiego, Białystok.
- Marek Średniawa – Średniawa Consulting, Warszawa.

Panel ewaluacyjny – przedstawiciele partnerów społecznych:

- Izabela Pyszkowska – Poradnia Doradztwa Zawodowego i Pomocy Psychologiczno-Pedagogicznej, Elbląg.
- Tomasz Symonides – Fujitsu Technology Solutions sp. z o.o., Warszawa.

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

Asystent usług telekomunikacyjnych udziela informacji o oferowanych usługach telekomunikacyjnych oraz realizuje proces obsługi klientów zgodnie z procedurami firmy.

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania

Opis pracy

Asystent usług telekomunikacyjnych¹⁴ wykonuje pracę o charakterze informacyjno-usługowym. Potencjalnym klientom udziela informacji o oferowanych usługach, dobiera ofertę usługi telekomunikacyjnej dostosowanej do potrzeb klienta, obsługuje wewnętrzne systemy i aplikacje biurowe² służące do wprowadzania danych nowych klientów, pomaga klientom w procesie aktywacji nowych usług, przyjmuje reklamacje od klientów, obsługuje zgłoszenia mające na celu dokonanie zmian na koncie klienta w zakresie świadczonych usług, udziela klientom informacji o rozliczeniach finansowych oraz przyjmuje zgłoszenia o nieprawidłowościach dotyczących płatności od klientów.

Sposoby wykonywania pracy

Asystent usług telekomunikacyjnych wykonuje prace w relacji człowiek – człowiek. Jego praca polega m.in. na:

- prowadzeniu rozmowy z klientami w sposób zrozumiały i bezpośredni,
- informowaniu klientów o oferowanych usługach telekomunikacyjnych,
- odpowiadaniu na pytania klientów dotyczące oferowanych usług telekomunikacyjnych,
- prezentowaniu klientom oferty na usługi telekomunikacyjne,
- obsłudze wewnętrznych systemów i aplikacji biurowych służących do wprowadzania danych nowych klientów,
- pomaganiu klientom w procesie aktywacji nowych usług,
- przyjmowaniu od klientów reklamacji dotyczących jakości usług,
- udzielaniu klientom informacji na temat rozliczeń finansowych,
- przyjmowaniu zgłoszeń o nieprawidłowościach dotyczących płatności klientów,
- przyjmowaniu od klientów reklamacji dotyczących jakości świadczonych usług oraz rozliczeń,
- przekazywaniu klientom informacji wymaganych prawem (m.in. informacje o prawie do wypowiedzenia umowy, informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych, informacje o nagrywaniu rozmowy itd.).

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

Asystent usług telekomunikacyjnych pracuje w pomieszczeniach biurowych. Jest zatrudniany na pojedynczych stanowiskach pracy w punktach obsługi klienta w firmach telekomunikacyjnych, umożliwiającym bezpośredni kontakt z klientem lub w centrach obsługi klienta, umożliwiającym kontakt z klientem tylko w formie telefonicznej, e-mailowej, w postaci pisma lub faksu. Pomieszczenia, gdzie wykonywana jest praca, posiadają zazwyczaj oświetlenie dzienne i sztuczne oraz instalacje wentylacyjne i/lub klimatyzacyjne.

Praca asystenta usług telekomunikacyjnych może mieć charakter jednorazowego kontaktu (e-mail, pismo, rozmowa telefoniczna lub ustna) z klientem lub może obejmować cały proces obsługi klienta (od oferty do aktywacji usługi telekomunikacyjnej).

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

Wykorzystywane maszyny i narzędzia pracy

Asystent usług telekomunikacyjnych w działalności zawodowej wykorzystuje m.in.:

- komputer z dostępem do internetu i [intranetu](#)⁷,
- specjalistyczne oprogramowanie umożliwiające realizację procesu obsługi klientów zgodnie z procedurami firmy,
- telefon,
- faks,
- drukarkę,
- skaner.

Organizacja pracy

Ze względu na kompleksową obsługę klienta godziny pracy w zawodzie **asystent usług telekomunikacyjnych** w punktach obsługi klienta obejmują pracę jedno- lub dwuzmianową, w centrach obsługi mogą również obejmować godziny nocne i dni wolne od pracy.

Forma pracy jest zazwyczaj indywidualna, powtarzalna, wykonywana najczęściej ustnie poprzez prowadzenie bezpośrednich rozmów z klientem lub też z wykorzystaniem technologii informacyjnych i komunikacyjnych (ICT).

Praca polega przede wszystkim na przedstawieniu oferty i obsłudze klienta korzystającego lub zainteresowanego skorzystaniem z usług telekomunikacyjnych.

Zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pracy człowieka

W zawodzie **asystent usług telekomunikacyjnych** podczas wykonywania zadań zawodowych pracownik może być narażony na szkodliwe warunki środowiskowe, takie jak:

- nadmierny hałas emitowany przez rozmowy, telefon, sprzęt biurowy itp.,
- agresja, oskarżenia, ataki fizyczne i słowne ze strony niezadowolonego klienta,
- ostre przyrządy stosowane w biurze (nożyczki, spinacze, zszywki) oraz krawędzie papieru, które mogą powodować urazy związane z ukłuciem, przecięciem, przekłuciem,
- stres, który wynika z częstych kontaktów z klientami,

oraz na niedogodności związane z:

- wymuszoną pozycją ciała,
- presją czasu,
- tempem pracy,

- rutyną wykonywanych czynności,
- wielogodzinną pracą przy komputerze, co może skutkować bólami pleców, rąk i ramion, zmęczeniem wzroku itp.

2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne

Wymagania psychofizyczne

Dla pracownika wykonującego zawód **asystent usług telekomunikacyjnych** ważne są:

w kategorii wymagań fizycznych

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

w kategorii sprawności sensomotorycznych

- koordynacja wzrokowo-ruchowa,
- ostrość mowy,
- ostrość słuchu,
- ostrość wzroku,
- spostrzegawczość;

w kategorii sprawności i zdolności

- zdolność koncentracji uwagi,
- podzielność uwagi,
- dobra pamięć,
- łatwość wypowiedzania się w mowie i piśmie,
- łatwość przerzucania się z jednej czynności na drugą,
- zdolność nawiązywania kontaktu z ludźmi,
- zdolność skutecznego negocjowania,
- zdolność skutecznego przekonywania,
- zdolność szybkiego uczenia się;

w kategorii cech osobowościowych

- komunikatywność,
- gotowość do tworzenia i podtrzymywania sieci kontaktów z klientami,
- odporność emocjonalna,
- radzenie sobie ze stresem,
- asertywność,
- cierpliwość,
- wytrwałość,
- samodzielność,
- samokontrola,
- dbałość o jakość pracy,
- dążenie do osiągnięcia celów,
- systematyczność,
- optymizm,
- gotowość do pracy indywidualnej,
- elastyczność i otwartość na zmiany.

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

Wymagania zdrowotne

Praca w zawodzie **asystent usług telekomunikacyjnych** powoduje duże obciążenie psychiczne. Osoba wykonująca ten zawód nie może być znerwicowana oraz leczyć się z powodu zaawansowanych chorób krążenia.

Od asystenta usług telekomunikacyjnych wymagana jest sprawność narządów mowy, wzroku i słuchu oraz sprawność swobodnego posługiwania się komputerem.

Przeciwwskazaniami do wykonywania zawodu są ds.: wady wzroku i słuchu nie poddające się korekcji, wady wymowy. Funkcjonowanie w warunkach ciągłego stresu, pod presją czasu, utrudnia pracę osobom z chorobami układu krążenia i układu nerwowego.

Pod względem wydatku energetycznego praca w zawodzie asystent usług telekomunikacyjnych należy do prac lekkich (prace biurowe, rozmowy z klientami). Występuje w niej również obciążenie umysłowe, związane ds. z analizowaniem, rozwiązywaniem problemów i podejmowaniem decyzji w zakresie oferowanych usług.

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 (2018 r.) do podjęcia pracy w zawodzie **asystent usług telekomunikacyjnych** preferowane jest wykształcenie średnie.

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

Podjęcie pracy w zawodzie **asystent usług telekomunikacyjnych** ułatwiają:

- dyplom potwierdzający kwalifikacje zawodowe w pokrewnym zawodzie szkolnym technik handlowiec,
- świadectwa potwierdzające kwalifikacje AU.20 Prowadzenie sprzedaży i AU.25 Prowadzenie działalności handlowej, w pokrewnym zawodzie szkolnym technik handlowiec.

Dodatkowymi atutami przy zatrudnieniu na stanowiskach pracy w zawodzie asystent usług telekomunikacyjnych są ds.:

- suplementy Europass (w języku polskim i angielskim), wydawane na prośbę zainteresowanego przez Okręgowe Komisje Egzaminacyjne,
- certyfikaty lub zaświadczenia potwierdzające udział w szkoleniach i kursach doszkalających w zakresie nowoczesnych usług telekomunikacyjnych.

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

Asystent usług telekomunikacyjnych z odpowiednim doświadczeniem i umiejętnościami może awansować na stanowisko:

- konsultanta centrum obsługi technicznej,

- inspektora ds. telecentrum¹²,
- specjalisty ds. jakości sprzedaży,
- specjalisty ds. obsługi klientów,
- specjalisty centrum utrzymania klienta,
- specjalisty ds. obsługi posprzedażowej,
- specjalisty ds. korespondencji z klientami i wsparcia reklamacji.

Dalsze możliwości awansu zawodowego wiążą się z ukończeniem studiów wyższych I i II stopnia na kierunku telekomunikacja, teleinformatyka lub marketing i zarządzanie.

Formą awansu może być także usamodzielnienie się i założenie własnej działalności gospodarczej.

Możliwości potwierdzania kompetencji

Obecnie (2018 r.) w zawodzie **asystent usług telekomunikacyjnych** nie ma możliwości potwierdzania kompetencji zawodowych zarówno w edukacji formalnej, jak i nieformalnej.

Okręgowe Komisje Egzaminacyjne oferują możliwość potwierdzania kompetencji zawodowych przydatnych w zawodzie asystent usług telekomunikacyjnych, wchodzących w skład pokrewnego zawodu szkolnego technik handlowiec, w zakresie kwalifikacji AU.20 Prowadzenie sprzedaży i AU.25 Prowadzenie działalności handlowej.

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 **asystent usług telekomunikacyjnych** może rozszerzać swoje kompetencje zawodowe w zawodach pokrewnych:

Nazwa zawodu pokrewnego zgodnie z Klasyfikacją zawodów i specjalności	Kod zawodu
Technik teleinformatyk ^S	351103
Technik telekomunikacji ^S	352203
Pracownik centrum obsługi telefonicznej (pracownik call center)	422201
Technik handlowiec ^S	522305

3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE

3.1. Zadania zawodowe

Pracownik w zawodzie **asystent usług telekomunikacyjnych** wykonuje różnorodne zadania, do których należą w szczególności:

- Z1 Obsługiwanie sprzętu komputerowego i aplikacji biurowych.
- Z2 Identyfikowanie oczekiwań klienta w zakresie usług telekomunikacyjnych.
- Z3 Dobieranie oferty usługi telekomunikacyjnej w oparciu o możliwości dostarczenia jej przez firmę.
- Z4 Przyjmowanie zamówień na usługę telekomunikacyjną.
- Z5 Udzielanie pomocy klientom w procesie uruchamiania zakupionych usług.
- Z6 Obsługiwanie procesu reklamacji usług telekomunikacyjnych zgodnie z polityką firmy.
- Z7 Obsługiwanie zgłoszeń odnoszących się do zmian na koncie klienta.
- Z8 Udzielanie klientowi informacji na temat jego rozliczeń finansowych.

3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Udzielanie informacji o oferowanych usługach telekomunikacyjnych oraz realizacja procesu obsługi klientów zgodnie z procedurami firmy

Kompetencja zawodowa Kz1: Udzielanie informacji o oferowanych usługach telekomunikacyjnych oraz realizacja procesu obsługi klientów zgodnie z procedurami firmy obejmuje zestaw zadań zawodowych Z1, Z2, Z3, Z4, Z5, Z6, Z7, Z8, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z1 Obsługiwanie sprzętu komputerowego i aplikacji biurowych	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIĘTNOŚCI – potrafi:
<ul style="list-style-type: none"> • Zagadnienia związane z obsługą komputera PC; • Zagadnienia związane z obsługą skanera, drukarki i innych urządzeń peryferyjnych niezbędnych na stanowisku pracy; • Aplikacje biurowe typowe dla branży teleinformacyjnej; • Zasady działania poczty elektronicznej; • Zagadnienia związane z bazami danych. 	<ul style="list-style-type: none"> • Obsługiwać komputer i typowe aplikacje biurowe; • Wyszukiwać w internecie przydatne informacje; • Korzystać z <u>klienta poczty elektronicznej</u>⁸; • Obsługiwać urządzenia biurowe; • Obsługiwać firmową <u>bazę danych</u>³; • Wprowadzać/zmieniać dane w firmowej bazie danych.
Z2 Identyfikowanie oczekiwań klienta w zakresie usług telekomunikacyjnych	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIĘTNOŚCI – potrafi:
<ul style="list-style-type: none"> • Postawy klientów typowe dla branży telekomunikacyjnej; • Potrzeby klientów typowe dla branży telekomunikacyjnej; • Pojęcia z zakresu <u>sieci telekomunikacyjnych</u>¹⁰; • Usługi telekomunikacyjne (standardowe); • Ofertę firmy dotyczącą usług telekomunikacyjnych. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rozmawiać z klientem w sposób jasny, zrozumiały i bezpośredni; • Dopasowywać sposób prowadzenia rozmowy do potrzeb i możliwości klienta; • Informować klientów o oferowanych usługach telekomunikacyjnych; • Odpowiadać na pytania dotyczące oferowanych usług telekomunikacyjnych.
Z3 Dobieranie oferty usługi telekomunikacyjnej w oparciu o możliwości dostarczenia jej przez firmę.	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIĘTNOŚCI – potrafi:
<ul style="list-style-type: none"> • Parametry techniczne nowych usług telekomunikacyjnych wprowadzanych przez firmę; • Parametry użytkowe nowych usług telekomunikacyjnych wprowadzanych przez firmę; • Możliwości techniczne oferowania usługi; • Powiązania pomiędzy oferowanymi usługami a oczekiwaniami klienta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Uzupełniać na bieżąco swoją wiedzę o nowych usługach telekomunikacyjnych firmy; • Rozstrzygać, czy istnieje efektywne powiązanie pomiędzy oferowanymi usługami a oczekiwaniami klienta; • Prezentować klientowi w zrozumiały sposób wybraną ofertę usługi telekomunikacyjnej; • Kontaktować się z klientem telefonicznie w celu doprecyzowania oczekiwań klienta.

Z4 Przyjmowanie zamówienia na usługę telekomunikacyjną	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
<ul style="list-style-type: none"> • System CRM¹¹; • Systemy firmowe służące do wprowadzania nowo zamówionych usług; • Zasady dotyczące poufności ochrony danych osobowych; • Sposoby przekazywania klientowi faktury; • Korzyści wynikające z form otrzymywania faktury przez klienta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Obsługiwać wewnętrzne systemy i aplikacje służące do wprowadzania danych nowych klientów; • Przestrzegać zasad dotyczących ochrony danych osobowych klienta; • Uzgadniać sposób przekazywania klientowi faktury za świadczoną usługę telekomunikacyjną; • Przekazywać informacje o korzyściach, wynikających z otrzymywania faktury drogą elektroniczną.
Z5 Udzielanie pomocy klientom w procesie uruchamiania zakupionych usług	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
<ul style="list-style-type: none"> • Proces uruchamiania poszczególnych usług telekomunikacyjnych; • Błędy popełniane przez klientów podczas uruchamiania usługi; • Przyczyny braku możliwości korzystania z nowych usług; • Algorytm sprawdzania działania usługi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rozwijać swoje kompetencje w obszarze komunikacji z klientem; • Uzyskiwać informację od klienta na temat niemożliwości korzystania z nowo dodanej usługi; • Rozpoznawać przyczynę braku możliwości korzystania z nowych usług; • Pomagać klientom w procesie aktywacji nowych usług; • Sprawdzać działanie nowo dodanej usługi.
Z6 Obsługiwanie procesu reklamacji usług telekomunikacyjnych zgodnie z polityką firmy	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
<ul style="list-style-type: none"> • Zasady przyjmowania reklamacji; • Przebieg procesu reklamacji; • Przykłady typowych reklamacji; • Formy otrzymania odpowiedzi na zgłaszane reklamacje. 	<ul style="list-style-type: none"> • Przyjmować reklamacje od klienta; • Ustalać z klientem formę otrzymania odpowiedzi na zgłaszaną reklamację; • Rejestrować reklamacje w systemie; • Odczytywać z systemu rezultat reklamacji; • Przekazywać odpowiedź klientowi o wyniku rozpatrywanej reklamacji.
Z7 Obsługiwanie zgłoszeń odnoszących się do zmian na koncie klienta	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
<ul style="list-style-type: none"> • Zasady przyjmowania zgłoszeń dotyczących zmian parametrów usług telekomunikacyjnych; • Zasady przyjmowania zgłoszeń dotyczących dodawania nowych usług telekomunikacyjnych; • Procedurę wprowadzania zmian na koncie <u>abonenta</u>¹ w zakresie świadczonych usług telekomunikacyjnych; • System zarządzania kontem klienta 	<ul style="list-style-type: none"> • Przyjmować zgłoszenia telefoniczne lub pisemne dotyczące wydłużenia okresu świadczonych klientowi usług telekomunikacyjnych; • Przyjmować zgłoszenia telefoniczne lub pisemne dotyczące zmiany parametrów istniejących usług telekomunikacyjnych; • Przyjmować zgłoszenia telefoniczne lub pisemne dotyczące dodania usług telekomunikacyjnych

obowiązujący w firmie telekomunikacyjnej.	klientom; <ul style="list-style-type: none"> Wprowadzać zmiany w systemie dotyczące zmian na koncie klienta w zakresie świadczonych usług telekomunikacyjnych.
---	---

Z8 Udzielanie klientowi informacji na temat jego rozliczeń finansowych

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
<ul style="list-style-type: none"> Zagadnienia związane z płatnościami za usługi telekomunikacyjne; Procedurę uzyskiwania i odczytywania wydruków z systemów <u>billingowych</u>⁴ operatora; Procedurę obsługi zgłoszeń dotyczących błędnych rozliczeń finansowych. 	<ul style="list-style-type: none"> Poinformować klienta o aktualnych płatnościach; Odpowiadać klientowi na pytania dotyczące poszczególnych pozycji opisanych na fakturze; Przyjmować zgłoszenia telefoniczne lub pisemne dotyczące wydłużenia okresu płatności za usługi telekomunikacyjne; Przyjmować zgłoszenia telefoniczne lub pisemne dotyczące błędnych rozliczeń; Przekazywać uwagi dotyczące błędnych płatności do zwierzchnika zgodnie z procedurą.

3.3. Kompetencje społeczne

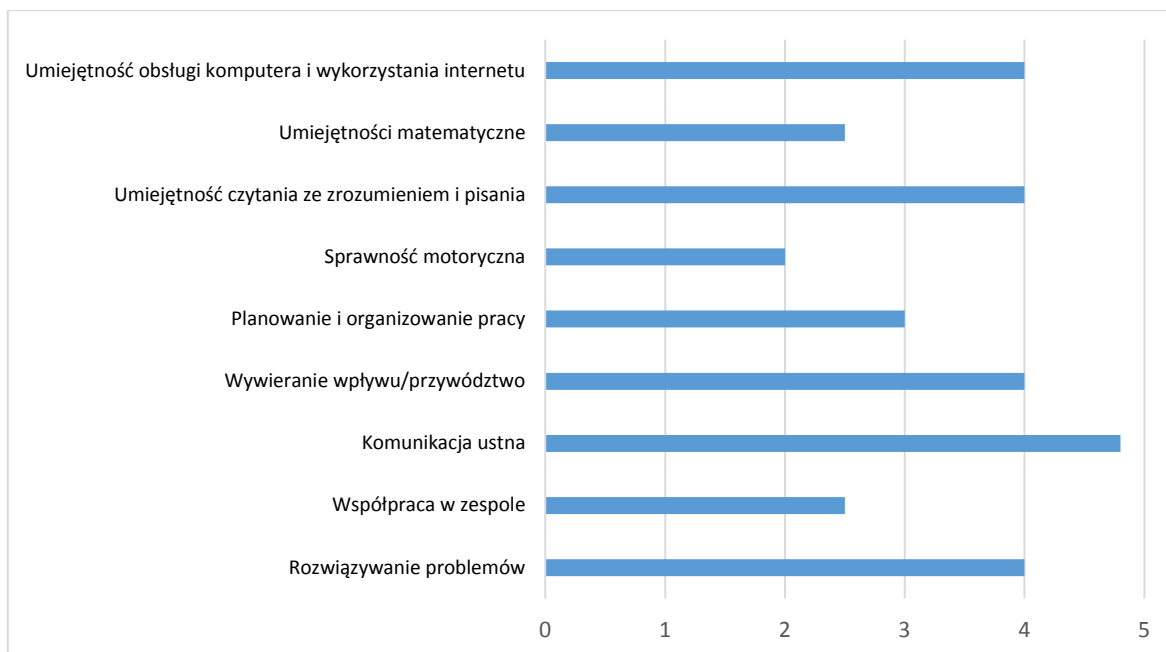
Pracownik w zawodzie **asystent usług telekomunikacyjnych** powinien posiadać kompetencje społeczne niezbędne do prawidłowego i skutecznego wykonywania zadań zawodowych.

W szczególności pracownik jest gotów do:

- Postępowania zgodnie z wewnętrznymi regulacjami, takimi jak: zakres obowiązków, grafik pracy, oraz przepisami zewnętrznymi związanymi głównie z ergonomią pracy podczas świadczenia usług telekomunikacyjnych.
- Przestrzegania określonych w standardach etycznych i normach zawodowych zasad uczciwości, rzetelności oraz poufności w zakresie świadczonych usług telekomunikacyjnych.
- Rozwijania kompetencji osobistych i zawodowych, w tym ustawicznego aktualizowania i podwyższania swoich kompetencji w zakresie świadczonych usług telekomunikacyjnych.
- Ponoszenia odpowiedzialności indywidualnej związanej z realizacją procesu obsługi klientów zgodnie z procedurami firmy.
- Weryfikowania własnego działania w zakresie świadczonych usług telekomunikacyjnych.

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 **asystent usług telekomunikacyjnych**.



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu asystent usług telekomunikacyjnych

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 **asystent usług telekomunikacyjnych** nawiązują do opisów poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji, dział: Telekomunikacja.

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

Obecnie **asystent usług telekomunikacyjnych** może znaleźć pracę w:

- firmach oferujących sprzedaż usług telekomunikacyjnych (salony sprzedaży operatorów telefonów komórkowych, telewizji kablowych i satelitarnych, internetu),
- firmach oferujących usługi konsultingowe⁹,
- firmach zajmujących się kompleksową obsługą klienta w zakresie świadczenia usług telekomunikacyjnych,
- firmach świadczących usługi outsourcingowe w zakresie obsługi Call Center⁵/Contact Center⁶.

Ponadto umiejętności asystenta usług telekomunikacyjnych mogą być też przydatne:

- w firmach prowadzących ankiety telefoniczne,
- w firmach zajmujących się sprzedażą produktów i usług przez telefon,

- na stanowiskach związanych z przyjmowaniem zamówień i zleceń przez telefon,
- na stanowiskach związanych z rozliczaniem różnego rodzaju usług.

Możliwości podjęcia pracy w zawodzie asystent usług telekomunikacji są szerokie, pracę można znaleźć praktycznie w każdej jednostce, w której występuje obsługa klienta w zakresie usług telekomunikacyjnych.

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 edukacji zawodowej w Polsce nie prowadzi się kształcenia w zawodzie **asystent usług telekomunikacyjnych**.

Kompetencje przydatne do wykonywania zawodu asystent usług telekomunikacyjnych można uzyskać, podejmując:

- kształcenie w technikum w zawodzie pokrewnym technik handlowiec,
- szkolenie w ramach kwalifikacyjnego kursu zawodowego, w zakresie kwalifikacji AU.20 Prowadzenie sprzedaży i AU.25 Prowadzenie działalności handlowej, w pokrewnym zawodzie szkolnym technik handlowiec.

Kształcenie w zakresie kwalifikacyjnego kursu zawodowego (dla dorosłych) mogą prowadzić:

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

Szkolenie

Asystent usług telekomunikacyjnych może poszerzać swoje kompetencje zawodowe, uczestnicząc w kursach i szkoleniach organizowanych przez instytucje i firmy komercyjne, potwierdzając tym samym znajomość rozwiązań produktowych i sprzedażowych usług telekomunikacyjnych.

Szkolenia oferowane są głównie na wolnym rynku. Przykładowa tematyka:

- podstawy telefonicznej obsługi klienta,
- rozpoznawanie potrzeb klienta,
- obsługa oprogramowania biurowego typu Office,
- sprzedaż usług przez telefon,
- radzenie sobie z obiekcjami klienta,
- wywieranie wpływu,
- telemarketing¹³.

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

WAŻNE:

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

Polecane źródła danych [dostęp: 31.10.2018]:

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

Obecnie (2018 r.) wynagrodzenie osób pracujących w zawodzie **asystent usług telekomunikacyjnych** jest zróżnicowane i mieści się z reguły w przedziale od 2500 zł do 5000 zł brutto miesięcznie w przeliczeniu na jeden etat.

Duże zróżnicowanie zarobków wynika przede wszystkim z prowizyjnego charakteru wynagrodzenia, tj. w znacznym stopniu uzależnione jest od uzyskiwanych wyników sprzedaży.

Poziom wynagrodzeń:

- w przypadku stanowisk o niższym poziomie wymagań (np. telemarketer) nie przekracza 4000 zł brutto miesięcznie,
- na stanowiskach wymagających wyższych kompetencji oraz znacznego doświadczenia (np. specjalista ds. jakości sprzedaży, specjalista ds. obsługi klientów, specjalista centrum utrzymania klienta, specjalista ds. obsługi posprzedażowej, specjalista ds. korespondencji z klientami i wsparcia reklamacji) kształtuje się w przedziale od 4000 zł do 6000 zł brutto miesięcznie.

Na poziom wynagrodzenia w zawodzie asystent usług telekomunikacyjnych wpływ mają m.in.:

- szczegółowy zakres zadań,
- liczba i rodzaj sprzedanych usług,
- sytuacja na lokalnym rynku pracy,
- wielkość firmy zatrudniającej,
- region Polski,
- wielkość aglomeracji,
- rodzaj docelowo obsługiwanego klienta.

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 **asystent usług telekomunikacyjnych** możliwe jest zatrudnienie osób z niepełnosprawnościami.

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

- z niewielką dysfunkcją kończyn górnych (05-R), która nie wyklucza pracy przy komputerze; wymagane jest wówczas dostosowanie sprzętu komputerowego,
- z niewielką dysfunkcją kończyn dolnych (05-R), wymagane jest wówczas wyposażenie stanowiska w uchwyty, poręczce, regulowaną wysokość krzesła, podnóżka i inne udogodnienia,
- poruszających się na wózkach inwalidzkich (05-R), wymagany jest wówczas odpowiedni dobór stanowiska bądź ograniczenie lub zmodyfikowanie zakresu pracy w celu umożliwienia wykonywania zadań w pozycji siedzącej,
- z wadami i dysfunkcją wzroku (04-O), w przypadku możliwości skorygowania ich szklami optycznymi lub soczewkami kontaktowymi,
- z dysfunkcją narządu słuchu (03-L), pod warunkiem, że niepełnosprawność ta jest możliwa do skorygowania za pomocą implantów lub aparatów słuchowych,
- z innymi rodzajami niepełnosprawności wynikającymi z chorób układu krążenia, oddechowego, pokarmowego, moczowo-płciowego i in., pod warunkiem, że praca nie wymaga znacznego

wysiłku fizycznego oraz/lub jest zorganizowana jest w taki sposób, aby pracownik miał możliwość regularnego przyjmowania leków i dokonywania niezbędnych zabiegów pielęgnacyjno-medycznych (np. zastrzyków insulinowych).

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.

- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. U. UE L 119 z 4.05.2016, s. 1).
- Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. poz. 1000, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 14 grudnia 2016 r. – Prawo oświatowe (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 996, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 2153, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1954).
- 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 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).
- Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. Nr 100, poz. 1024).
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 26 września 1997 r. w sprawie ogólnych przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy (Dz. U. z 2003 r. Nr 169, poz. 1650, z późn. zm.).

Literatura branżowa:

- Barlow J., Moller C.: Klient ma zawsze rację. Reklamacja to prezent. Wolters Kluwer, Warszawa 2011.
- Bartkowska U.: Badanie potrzeb klienta, czyli inwestycja z najwyższą stopą zwrotu. Złote Myśli, Gliwice 2016.
- Hyken S.: Kult klienta. Doskonała obsługa kluczem do sukcesu firmy. Wolters Kluwer, Warszawa 2011.
- Kula S.: Systemy i sieci dostępne xDSL. WKł, Warszawa 2009.
- Kuliński M.: Regulacje komunikacji elektronicznej w rozwoju społeczeństwa informacyjnego Unii Europejskiej. C.H. Beck, Warszawa 2010.
- Perlicki K.: Systemy transmisji optycznej WDM. WKł, Warszawa 2016.
- Ulf R.: Sprzedaż usług. BL Info Polska, Gdańsk 2011.
- Wielgosik I.: Obsługa klientów. Kwalifikacja AU.20 (A.18) Prowadzenie sprzedaży. Wyd. 3. eMPI2, Poznań 2014.
- Zemke R.: Jak zapewnić znakomitą obsługę klientów. Wolters Kluwer, Warszawa 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 (kształcenie według podstawy programowej z 2017 r.) technik handlowiec 522305: https://cke.gov.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/522305.pdf
- Portal Asystent BHP: <https://asystentbhp.pl>
- Portal i forum telekomunikacyjne: <http://halohalo.pl>
- Portal informacyjny branży telekomunikacyjnej: <http://www.telko.in>
- Portal Telekomunikacyjny: <https://www.telix.pl>
- Projekt Zintegrowany System Kwalifikacji: <http://kwalifikacje.edu.pl>
- Standardy orzecznictwa lekarskiego ZUS: <http://www.zus.pl/lekarze/publikacje/standardy-orzecznictwa-lekarskiego-zus>
- Telekomunikacyjny serwis informacyjny: <https://www.telepolis.pl>
- Urząd Komunikacji Elektronicznej: <https://www.uke.gov.pl>
- Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumenta: <https://www.uokik.gov.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: <ul style="list-style-type: none"> – 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	Abonent	Podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usługi zawartej z dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.	http://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20180001118/T/D20181118L.pdf [dostęp: 31.10.2018]
2	Aplikacje biurowe	Zbiór programów komputerowych służących do typowych zastosowań biurowych, takich jak edycja tekstu, wykonywanie obliczeń księgowych czy obsługa baz danych.	https://www.governica.com/encyklopedia/Oprogramowanie_biurowe [dostęp: 31.10.2018]
3	Baza danych	Zbiór wzajemnie powiązanych danych, przechowywanych w pamięci komputerów i wykorzystywanych przez programy użytkowe instytucji lub organizacji wraz z oprogramowaniem umożliwiającym definiowanie, wykorzystywanie i modyfikowanie tych danych.	https://encyklopedia.pwn.pl/haslo/baza-danych;3875256.html [dostęp: 31.10.2018]
4	Billing	Komputerowa rejestracja połączeń telefonicznych; też: wydruk dla abonenta.	https://sjp.pwn.pl/slowniki/billing.html [dostęp: 18.09.2018]
5	Call center	Jest to telefoniczne centrum obsługi klientów, w którym pracownicy odpowiadają na telefony, zapytania dotyczące produktów oraz usług, jak również zapewniają konieczną pomoc telefoniczną.	https://mfiles.pl/pl/index.php/Call_center [dostęp: 31.10.2018]
6	Contact Center	Komputerowy system kompleksowej obsługi telefonicznej klienta zgłaszającego się do centrali teleinformatycznej, obejmujący automatyczny dialog z komputerem (serwerem CTI); jest wspomagany wieloma podsystemami: CTI, IVR, ACD.	https://docplayer.pl/2682288-Zautomatyzowanie-procesu-obsługi-klienta.html [dostęp: 31.10.2018]
7	Intranet	Informatyczna wewnętrzna sieć komputerowa korzystająca z protokołu TCP/IP i innych protokołów (protokół komunikacyjny) wykorzystywanych w internecie (przede wszystkim z poczty elektronicznej i WWW), przeznaczona dla jednej instytucji, niedostępna z zewnątrz.	https://encyklopedia.pwn.pl/szukaj/intranet.html [dostęp: 31.10.2018]

8	Klient poczty elektronicznej	Słowo zaczerpnięte (z języka angielskiego: Email client, czyli użytkownik komputera), korzystający z poczty elektronicznej – programu służącego do odbioru i wysyłania informacji za pomocą sieci komputerowej.	Definicja sformułowana przez zespół ekspertów na podstawie: https://sjp.pwn.pl/slowniki/poczta%20elektroniczna.html [dostęp: 31.10.2018]
9	Konsulting	Słowo pochodzące z łaciny: consulo – sultum (czyli naradzać się, konsultować), a zaczerpnięte wprost z języka angielskiego (consulting) oznacza udzielanie szeroko rozumianych fachowych porad w kwestiach dotyczących prowadzenia działalności gospodarczej.	https://mfiles.pl/pl/index.php/Konsulting [dostęp: 31.10.2018]
10	Sieć telekomunikacyjna	Systemy transmisyjne oraz urządzenia komutacyjne lub przekierowujące, a także inne zasoby, w tym nieaktywne elementy sieci, które umożliwiają nadawanie, odbiór lub transmisję sygnałów za pomocą przewodów, fal radiowych, optycznych lub innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną, niezależnie od ich rodzaju.	http://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20180001118/T/D20181118L.pdf [dostęp: 31.10.2018]
11	System CRM (System zarządzania relacjami z klientem)	Hasło zaczerpnięte z języka angielskiego (System Customer Relationship Management). Zarządzanie relacjami z klientem jest zbiorem strategii i metod, które skupiają się na tworzeniu długotrwałych związków z klientem. Ma na celu zwiększenie efektywności sprzedaży oraz zmniejszenie kosztów.	https://mfiles.pl/pl/index.php/System_CRM [dostęp: 31.10.2018]
12	Telecentrum	Biuro danej instytucji znajdujące się poza jej główną siedzibą, połączone z nią lokalną siecią elektroniczną.	http://sjp.pwn.pl/slowniki/telecentrum.html [dostęp: 31.10.2018]
13	Telemarketing	Jedna z odmian marketingu bezpośredniego, której zadaniem jest nakłanianie nabywców do zakupu produktu lub usługi, pozyskiwanie i utrzymanie klientów.	https://mfiles.pl/pl/index.php/Telemarketing [dostęp: 31.10.2018]
14	Usługa telekomunikacyjna	Usługa polegająca głównie na przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej. Za usługę telekomunikacyjną można uznać zwykłe połączenia telefoniczne, zarówno odbieranie ich, jak i wykonywanie, oraz usługi dostępu do internetu czy sieci kablowych.	Definicja sformułowana przez zespół ekspertów na podstawie: http://www.serwisprawa.pl/artykuly,10295,25169,internet-usluga-telekomunikacyjna [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.