

## Metodologia opracowania opisów zawodów/specjalności<sup>1</sup> (2015)

Metodologia opracowania opisów zawodów i specjalności obejmuje zbiór założeń oraz metod/procedur postępowania służących do przedstawienia wiarygodnej informacji o zawodzie. Istotną częścią metodologii jest układ pojęć stosowanych do opisu rzeczywistości oraz zakres danych, sposób ich zbierania i interpretowania. W *Klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy* umiejscowionych jest ponad 2000 zawodów, z czego nie wszystkie zostały do tej pory opisane. Opracowywane sukcesywnie opisy zawodów/specjalności ujętych w klasyfikacji służą do uzupełnienia zasobów wyszukiwarki opisów zawodów na portalu [www.psz.praca.gov.pl](http://www.psz.praca.gov.pl), wykorzystywanej m. in. przez publiczne służby zatrudnienia do realizacji zadań ustawowych.

### 1. Zastosowanie Klasyfikacji zawodów i specjalności

Klasyfikacja zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy (KZiS)<sup>2</sup> jest urzędowym dokumentem wykorzystywanym w statystyce zatrudnienia, pośrednictwie pracy oraz poradnictwie zawodowym. Umożliwia łączenie analiz rynku pracy z systemem edukacyjnym dając podstawę do długofalowego planowania kształcenia. Jest przydatna w systemach ewidencji kadrowej, ewidencji ludności, ewidencji ubezpieczeń społecznych. Jest także wykorzystywana w pracach spisowych Głównego Urzędu Statystycznego. Na podstawie KZiS można dokonywać analiz rynku pracy i prognozować przyszłe zmiany w tym zakresie. Klasyfikacja jest także niezbędna dla skomputeryzowanego systemu obsługi rynku pracy.

Główne cele opracowywania Klasyfikacji zawodów i specjalności są następujące:

- Uporządkowanie i ujednoczenie nazewnictwa zawodów i specjalności występujących na rynku pracy; wprowadzanie nowych zawodów i specjalności, które pojawiają się na rynku pracy a wykreślanie, tych, które ulegają zanikowi; łączenie specjalności bądź ich rozszerzanie. Ujednoczanie nazewnictwa służy posługiwaniu się tymi samymi nazwami w różnych dokumentach. Na rynku pracy ten sam zawód występuje często pod wieloma nazwami.
- Dokonywanie analiz statystycznych zatrudnienia i bezrobocia, które służą do prowadzenia właściwej polityki zatrudnienia, wprowadzania programów walki z bezrobociem w tych zawodach, w których jest ono najwyższe.
- Dokonywanie analiz porównawczych wymienionych zjawisk występujących w innych krajach.

---

<sup>1</sup> Z wykorzystaniem materiału: Maciej Gruza, Krystyna Lelińska, Teresa Hordyjewicz, Kamil Barwicki, Marcin Budzewski, „Opracowanie opisów zawodów/specjalności (do zamieszczenia w wyszukiwarce opisów zawodów usytuowanej na portalu [www.psz.praca.gov.pl](http://www.psz.praca.gov.pl)) i opracowanie kluczy powiązań między KZiS z 2010 r. a projektem KZiS z 2013 r. oraz między projektem KZiS 2013 r. a ISCO-08. Raport Metodologiczny”, MPiPS, 2013 r.

<sup>2</sup> Patrz: obowiązujące rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy oraz zakresu jej stosowania zamieszczone na portalu: Internetowego Systemu Aktów Prawnych ([www.isap.gov.pl](http://www.isap.gov.pl)) oraz na wortalu Publicznych Służb Zatrudnienia ([www.psz.praca.gov.pl](http://www.psz.praca.gov.pl)), dział: Rynek pracy; zakładka: Klasyfikacja zawodów i specjalności.

- Prowadzenie polityki w dziedzinie edukacji zawodowej, polegającej na dokonywaniu korelacji między potrzebami rynku pracy a kształceniem zawodowym młodzieży i dorosłych. Jeżeli nie ma już zawodu lub specjalności na rynku pracy, to kształcenie młodzieży w tym zawodzie jest zbędne. Gdy pojawia się nowy zawód, należałoby umożliwić młodzieży kształcenie bądź szkolenie w takim zawodzie.
- Informowanie o możliwościach kształcenia i zatrudnienia, które jest jednym z najważniejszych zadań stojących przed poradnictwem zawodowym i pośrednictwem pracy.

Obowiązująca klasyfikacja zawodów i specjalności została wprowadzana rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy oraz zakresu jej stosowania z dnia 7 sierpnia 2014 r. (Dz. U. z 2014 r., poz. 1145).

## 2. Zakres stosowanych pojęć

**Klasyfikacja zawodów i specjalności** jest pięciopoziomowym, hierarchicznie usystematyzowanym zbiorem zawodów i specjalności występujących na rynku pracy. Grupuje poszczególne zawody/specjalności w coraz bardziej zagregowane grupy oraz ustala ich symbole (kody zawodów) i nazwy.

**Struktura klasyfikacji** – to wynik grupowania zawodów na podstawie podobieństwa kwalifikacji/kompetencji zawodowych wymaganych dla realizacji zadań danego zawodu (specjalności), z uwzględnieniem takich aspektów kwalifikacji/kompetencji jak ich poziom i specjalizacja. Kryteria te posłużyły grupowaniu poszczególnych zawodów i specjalności w grupy elementarne, a te z kolei w bardziej zagregowane grupy średnie, duże i wielkie. Poziomy kwalifikacji/kompetencji stały się podstawą do opracowania struktury grup wielkich, z kolei dalszy podział na grupy duże, średnie i elementarne dokonany został na podstawie specjalizacji kwalifikacji.

**Kwalifikacja zawodowa** to zestaw efektów uczenia się/kompetencji (zasób wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych), których osiągnięcie zostało formalnie potwierdzone przez uprawnioną instytucję, potrzebny do wykonywania określonej pracy lub zadania w sposób prawidłowy. Kwalifikacje zawodowe są potwierdzone odpowiednim dokumentem (świadectwem, dyplomem, zaświadczeniem) i stwarzają domniemanie, że legitymujący się nimi człowiek ma odpowiednie kompetencje.

**Kompetencje** to wszystko to, co pracownik wie, rozumie i potrafi wykonać, odpowiednio do sytuacji w miejscu pracy. Opisywane są trzema zbiorami: wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych. Kompetencja musi być możliwa do zaobserwowania przez innych oraz powtarzalna. Termin „kompetencje” jest tożsamy z rozumieniem potocznym terminu „kwalifikacje”.

**Poziom kwalifikacji/kompetencji** jest funkcją kompleksowości i zakresu umiejętności i wynika ze złożoności zakresu zadań i obowiązków. Specjalizacja wiąże się z wiedzą i umiejętnościami posługiwania się metodami pracy, urządzeniami, narzędziami, czy też wyznaczana jest przez rodzaj stosowanych materiałów, dostarczanych produktów lub usług.

W Klasyfikacji zawodów i specjalności uwzględniono cztery szerokie poziomy kwalifikacji/kompetencji, które zdefiniowano w odniesieniu do poziomów wykształcenia określonych w Międzynarodowej Klasyfikacji Standardów Edukacyjnych (ISCED 2011):

1. pierwszy poziom kwalifikacji/kompetencji (oznaczający kwalifikacje/kompetencje elementarne) – odniesiono do pierwszego poziomu wykształcenia ISCED, uzyskiwanego w szkole podstawowej;
2. drugi poziom kwalifikacji/kompetencji – odniesiono do drugiego poziomu wykształcenia ISCED, uzyskiwanego w gimnazjum oraz do trzeciego poziomu wykształcenia ISCED, uzyskiwanego w liceum ogólnokształcącym, liceum profilowanym i zasadniczej szkole zawodowej;
3. trzeci poziom kwalifikacji/kompetencji – odniesiono do czwartego poziomu wykształcenia ISCED, uzyskiwanego w szkole policealnej oraz do trzeciego poziomu wykształcenia ISCED, uzyskiwanego w technikum;
4. czwarty poziom kwalifikacji/kompetencji – odniesiono do piątego poziomu wykształcenia ISCED, uzyskiwanego w szkołach pomaturalnych, do szóstego poziomu uzyskiwanego na studiach I stopnia (licencjackich i inżynierskich), do siódmego poziomu uzyskiwanego na studiach II stopnia (wyższych zawodowych, studiach magisterskich i studiach podyplomowych) oraz do ósmego poziomu wykształcenia, uzyskiwanego na studiach III stopnia (doktoranckich).

**Zawód** zdefiniowany jest jako zbiór zadań (zespół czynności) wyodrębnionych w wyniku społecznego podziału pracy, wykonywanych stale lub z niewielkimi zmianami przez poszczególne osoby i wymagających odpowiednich kwalifikacji/kompetencji (wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych), zdobytych w wyniku kształcenia lub praktyki. Wykonywanie zawodu stanowi źródło dochodów. Zawód może dzielić się na specjalności. Rozróżnia się m. in. zawód wyuczony i zawód wykonywany.

**Zawód wyuczony** obejmuje zbiory wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych nabytych w toku uczenia się i warunkujących wykonywanie zawodu. Nazwa zawodu wyuczonego określana jest w świadectwach i dyplomach lub w innych dokumentach potwierdzających uzyskane kwalifikacje. Zawodowi wyuczonemu, w zależności od szerokości jego profilu, może odpowiadać w praktyce kilka czy kilkanaście zawodów (specjalności) występujących na rynku pracy, ujętych w klasyfikacji zawodów i specjalności. Zawód zdobywany w trakcie kształcenia zawodowego nazywany jest zawodem szkolnym. Dla szkolnictwa zawodowego wykaz takich zawodów ujęty jest w klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego<sup>3</sup>.

**Zawód wykonywany** jest to zespół czynności lub prac, których wykonywanie stanowi główne źródło utrzymania danej jednostki i ewentualnie jej rodziny. Zawód wykonywany jest tzw. zawodem gospodarczym, czyli występującym na rynku pracy. Nazewnictwo zawodów gospodarczych ujęte jest w klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy (KZiS). Spotykane na rynku pracy nazwy zawodów nie zawsze odpowiadają tym w klasyfikacji, gdyż pracodawcy często sami tworzą nazewnictwo zawodów lub są to nazwy, które funkcjonują zwyczajowo. Pracodawcy często też posługują się nazwami stanowisk pracy, które utożsamiane są z zawodem. Stąd istnieje konieczność identyfikacji zawodu oferowanego przez pracodawcę lub podawanego przez poszukującego pracy i ustalenia jego oficjalnej nazwy.

---

<sup>3</sup> Patrz: obowiązujące rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego ([www.isap.gov.pl](http://www.isap.gov.pl)).

**Specjalność** jest wynikiem podziału pracy w ramach zawodu, zawiera część czynności o podobnym charakterze (związanych z wykonywaną funkcją lub przedmiotem pracy), wymagających pogłębionej lub dodatkowej wiedzy i umiejętności, zdobytych w wyniku dodatkowego szkolenia lub praktyki.

**Zadanie zawodowe** to logiczny wycinek lub etap pracy wykonywany na stanowisku pracy o wyraźnie określonym początku i końcu. Jest to układ czynności powiązanych jednym celem działania, kończący się określonym wytworem, usługą lub istotną decyzją. W wyniku podziału pracy każdy zawód różni się wykonywanymi zadaniami, na które składają się poszczególne czynności zawodowe.

**Stanowisko pracy** to konkretne miejsce pracy w organizacji. Do prawidłowego wykonywania pracy na danym stanowisku konieczne jest posiadanie przez pracownika określonego zestawu kwalifikacji/kompetencji.

**Umiejętności zawodowe** określa się jako sprawdzone możliwości wykonania odpowiedniej klasy zadań w ramach zawodu (specjalności). Zatem, umiejętności to „wiedza” praktyczna niezbędna do wykonywania określonych zadań zawodowych, gwarantująca skuteczne wykonywanie zawodu.

**Uprawnienia zawodowe** to posiadanie prawa do wykonywania czynności (zawodu), do których dostęp jest ograniczony poprzez polskie przepisy prawne przewidujące konieczność posiadania odpowiedniego wykształcenia, spełnienia wymagań kwalifikacyjnych lub innych dodatkowych wymagań.

### 3. Opis etapów opracowania opisów zawodów

Dotychczas opracowane opisy zawodów dostępne są w wyszukiwarce opisów zawodów zamieszczonej na portalu Publicznych Służb Zatrudnienia, pod adresem [www.psz.praca.gov.pl](http://www.psz.praca.gov.pl), dział: Rynek pracy, zakładka: Rejestry i bazy, menu: Wyszukiwarka opisów zawodów.

Opisy zawodów/specjalności opracowywane są w następujących etapach:

Etap 1: Gromadzenie informacji zawodoznawczej

Etap 2: Analiza zgromadzonych danych

Etap 3: Opracowanie wstępnych opisów zawodów/specjalności

Etap 4: Weryfikacja opisów zawodów/specjalności drogą konsultacji i wywiadów

Etap 5: Opracowanie ostatecznych wersji opisów zawodów/specjalności.

#### Etap 1: Gromadzenie informacji zawodoznawczej.

Gromadzona informacja zawodoznawcza jest podstawą do opracowania wstępnych opisów zawodów/specjalności. W ramach tego etapu prac analizowane mogą być między innymi następujące źródła informacji zawodowej:

1) Materiały źródłowe z instytucji wnioskujących o zmiany w klasyfikacji zawodów i specjalności

- Zgłoszenia nowych zawodów i specjalności przesyłane do Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej. Wnioskodawcami o wprowadzenie do klasyfikacji nowych zawodów/specjalności są ministerstwa lub urzędy centralne, stowarzyszenia, związki zawodowe, organizacje pracodawców czy też inne instytucje merytorycznie kompetentne dla danego zawodu/specjalności. Wniosek (wzór dostępny na portalu [www.psz.praca.gov.pl](http://www.psz.praca.gov.pl), w zakładce: Klasyfikacja zawodów i specjalności) powinien zawierać uzasadnienie celowości wprowadzenia zawodu do klasyfikacji, opis zawierający krótką syntezę zawodu i zadania zawodowe, a także informacje dotyczące wymaganego wykształcenia oraz regulacji prawnych danego zawodu, jeśli takie obowiązują.

2) Akty prawne

- Regulacje prawne dotyczące opisywanych zawodów – zawody regulowane prawnie to zawody, których wykonywanie dozwolone jest dopiero po spełnieniu wymogów określonych przepisami prawnymi (np. po zdaniu egzaminu, ukończeniu wymaganej praktyki zawodowej, uzyskaniu wpisu na listę, ukończeniu odpowiedniego kształcenia czy szkolenia). Informacje na temat zawodów regulowanych prawnie są dostępne na portalu: [www.zawodyregulowane.pl](http://www.zawodyregulowane.pl);
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy oraz zakresu jej stosowania [www.psz.praca.gov.pl](http://www.psz.praca.gov.pl), zakładka: Klasyfikacja zawodów;
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego [www.men.gov.pl](http://www.men.gov.pl), zakładka: Kształcenie zawodowe;
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach, [www.koweziu.edu.pl](http://www.koweziu.edu.pl), zakładka: Podstawy programowe.

3) Portale/strony internetowe – przykładowo:

- wortal publicznych służb zatrudnienia [www.psz.praca.gov.pl](http://www.psz.praca.gov.pl), w tym zakładki:
  - 1) Klasyfikacja zawodów i specjalności
  - 2) Centralna baza ofert pracy
- portal Związku Rzemiosła Polskiego [www.zrp.pl](http://www.zrp.pl)
- portal Ministerstwa Edukacji Narodowej [www.men.gov.pl](http://www.men.gov.pl), w tym zakładka: Kształcenie zawodowe
- portal Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego [www.nauka.gov.pl](http://www.nauka.gov.pl), w tym [www.wybiezstudia.nauka.gov.pl](http://www.wybiezstudia.nauka.gov.pl) – zawiera oficjalne informacje o kierunkach studiów na wszystkich uczelniach wyższych w kraju
- portal Krajowego Ośrodka Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego [www.koweziu.edu.pl](http://www.koweziu.edu.pl) – przykładowo publikacje:
  - Sienkiewicz Ł. (red.), Gruza M., Badanie kwalifikacji i kompetencji oczekiwanych przez pracodawców od absolwentów kształcenia zawodowego, KOWEZiU, Warszawa 2009

- Obidniak D., Pfeiffer A., Suliga M. Informator o zawodach szkolnictwa zawodowego, KOWEZiU, Warszawa 2013
- portal Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości [www.parp.gov.pl](http://www.parp.gov.pl) – publikacje opracowane w ramach IV edycji projektu badawczego Bilans Kapitału Ludzkiego.
- portal Instytutu Badań Edukacyjnych – [www.ibe.edu.pl](http://www.ibe.edu.pl).
- Portale internetowe prezentujące oferty pracy, i/lub publikacje nt. planowania kariery zawodowej – przykładowo:
  - [www.goldenline.pl](http://www.goldenline.pl)
  - [www.GazetaPraca.pl](http://www.GazetaPraca.pl)
  - [www.hrk.pl](http://www.hrk.pl)
  - [www.infoPraca.pl](http://www.infoPraca.pl)
  - [www.interia.pl](http://www.interia.pl)
  - [www.jobpilot.pl](http://www.jobpilot.pl)
  - [www.jobs.pl](http://www.jobs.pl)
  - [www.kariera.com.pl](http://www.kariera.com.pl)
  - [www.praca.pl](http://www.praca.pl)
  - [www.wokolkariery.pl](http://www.wokolkariery.pl)
  - [www.praca.centrumofert.pl](http://www.praca.centrumofert.pl)
  - [www.kierunkistudiow.pl/zawody przyszłości](http://www.kierunkistudiow.pl/zawody_przyszlosci)
  - [www.eurostudent.pl](http://www.eurostudent.pl)
  - [www.perspektywy.pl](http://www.perspektywy.pl)
  - [www.studia.net](http://www.studia.net)
  - [www.biznes.onet.pl](http://www.biznes.onet.pl)
  - [www.rynekpracy.pl](http://www.rynekpracy.pl)
  - [www.gazetaprawna.pl](http://www.gazetaprawna.pl)
  - [www.Pracuj.pl](http://www.Pracuj.pl)
  - [www.eGospodarka.pl](http://www.eGospodarka.pl)
  - [www.Dziennik.pl](http://www.Dziennik.pl)
  - [www.szybkopraca.pl](http://www.szybkopraca.pl)
  - [www.zielonalinia.gov.pl](http://www.zielonalinia.gov.pl) (portal ten zawiera oferty pracy zarejestrowane na innych portalach takich jak gazetaPraca.pl, goldenline.pl, pracuj.pl, jobs.pl, Money.pl, praca.pl oraz oferty z urzędów pracy. Oferty na tym portalu można wyszukiwać wskazując obszar oraz region zamieszkania i dziedzinę zatrudnienia).

#### 4) Literatura.

W wyniku prowadzonych prac nad przygotowaniem opisów zawodów i specjalności powyższa lista źródeł informacji zawodoznawczej powinna być aktualizowana, modyfikowana i rozszerzana, w zależności od bieżących potrzeb.

#### Etap 2: Analiza zgromadzonych danych

Celem analizy zgromadzonych danych jest strukturyzacja i selekcja informacji zawodoznawczej pod kątem opracowania poszczególnych elementów opisu zawodu /specjalności. Gromadzone informacje wprowadzane są do formularza zgodnego z poniższym schematem:

Nazwa zawodu/specjalności zgodna z nazwą ujętą w obowiązującej KZiS
Kod zawodu/specjalności zgodny z obowiązującą KZiS
Zadania zawodowe, wskazujące jakie działania podejmuje pracownik w danym zawodzie/specjalności. Liczba zadań uwzględnionych w opisie jest uzależniona od złożoności i różnorodności wykonywanych w danym zawodzie czynności zawodowych.
Dodatkowe zadania zawodowe, które nie są powszechnie wykonywane w danym zawodzie/specjalności, ale ze względu na ich specyfikę mogą występować tylko w niektórych zakładach pracy/branżach lub regionach kraju.
Notatki nt. wykorzystywanych źródeł informacji i ew. częstotliwość występujących zadań.

Niniejszy formularz jest wypełniany sukcesywnie informacjami dla każdego zawodu/specjalności oddzielnie. Formularze są wypełniane wszystkimi informacjami, które są gromadzone w trakcie etapu 1. Kolejnym krokiem po wypełnieniu formularza jest wstępna analiza zgromadzonego materiału, mająca za zadanie zidentyfikowanie listy typowych zadań zawodowych, występujących w przeważającej liczbie analizowanych źródeł oraz podzielenie ich na zadania typowe oraz zadania dodatkowe. Na tym etapie nie jest prowadzona redakcja językowa ani techniczna opracowanego materiału.

### Etap 3: Opracowanie wstępnych opisów zawodów/specjalności

Wstępne opisy zawodów/specjalności są przygotowywane na podstawie analizy informacji gromadzonych we wcześniejszych etapach projektu. Wstępne opisy są opracowane zgodnie z następującym przykładem:

Nazwa:	<b>Tajemniczy klient (mystery shopper)</b>
Kod:	<b>333905</b>
Synteza:	Prowadzi badania marketingowe jako audytor usług i produktów w sieciach handlowych, usługowych itp. nie ujawniając swojej tożsamości. Wciela się w osobę próbującą kupić bądź zwrócić produkt lub tylko uzyskać informacje o towarze. Dokonuje wszechstronnej i wnikliwej obserwacji zachowań personelu a po zakończeniu badania sporządza raport.
Zadania zawodowe:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- poznanie standardów obsługi obowiązujących w danej firmie oraz oferowanych przez nią produktów bądź usług;</li> <li>- zapoznanie się ze scenariuszem oraz metodami i technikami audytu, wytycznymi i kwestionariuszami ankiet;</li> <li>- dokonywanie obserwacji i zapisywanie wniosków płynących z obserwacji;</li> <li>- stosowanie pomiarów ilościowych i jakościowych przy wykorzystywaniu techniki obserwacji uczestniczącej ukrytej;</li> <li>- dokonywanie oceny wielu elementów świadczonych usług;</li> <li>- sprawdzenie reakcji pracowników na trudne i niecodzienne sytuacje: rozlewanie kawy, upuszczanie wartościowego produktu, bycie nieuprzejmym lub przeszkadzanie innym</li> </ul>

	<p>kupującym a jednocześnie obserwowanie, w jaki sposób z zaistniałą sytuacją poradzi sobie obsługa;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- wypełnianie kwestionariusza oraz przygotowanie raportu zawierającego odpowiedzi na pytania w nim zawarte oraz opis odczuć związanych z postawą pracowników, jakością świadczonych usług i udzielanych informacji.</li> </ul>
Dodatkowe zadania zawodowe:	<p>prowadzenie szkoleń dla innych tajemniczych klientów po uzyskaniu doświadczenia zawodowego.</p>
<p>Źródła:</p> <p><a href="http://www.ankietki.com/mysteryshopper_tajemniczyklient.htm">www.ankietki.com/mysteryshopper_tajemniczyklient.htm</a></p> <p>Artykuł: Mystery shopper – klient do zadań specjalnych, W: <a href="http://www.rynekpracy.pl">www.rynekpracy.pl</a> 04 09 2011 Wiśniewska K., Firmy zatrudniają tajemniczych klientów, „Gazeta Prawna” 2008, nr 200 <a href="http://praca.gazetaprawna.pl/artykuly/89399,firmy_zatrudniają_tajemniczych_klientow">http://praca.gazetaprawna.pl/artykuly/89399,firmy_zatrudniają_tajemniczych_klientow</a></p> <p>Oferty pracy na portalach: <a href="http://praca.money.pl/oferty/tajemniczy-klient/">http://praca.money.pl/oferty/tajemniczy-klient/</a>, <a href="http://www.infopraca.pl">www.infopraca.pl</a>, <a href="http://www.gazetapraca.pl">www.gazetapraca.pl</a>.</p>	

#### Etap 4: Weryfikacja opisów zawodów/specjalności drogą konsultacji i wywiadów

Weryfikacja opisów zawodów ma na celu ich skonfrontowanie z wiedzą ekspercką przedstawicieli zawodów oraz ekspertów znających specyfikę zawodów i branż, w których te zawody występują. Na etapie weryfikacji opisów wykorzystywana jest jedna z poniższych technik:

- Konsultacje;
- Wywiady.

Technika badawcza jest dobierana indywidualnie do każdego przygotowywanego opisu. Podstawowym kryterium przyjętej techniki jest stopień szczegółowości wstępnego opisu danego zawodu/specjalności. Przyjmuje się, że w większości przypadków wystarczająca jest weryfikacja drogą konsultacji. Wywiady stosowane są tylko w przypadkach, gdy zgromadzony na etapie analiz danych zastany materiał badawczy nie jest wystarczający do przygotowania pełnego opisu.

**Konsultacje** – nieformalne kontakty z ekspertami - przedstawicielami zawodów lub z pracownikami instytucji zgłaszających dany zawód do wprowadzenia do KZiS, których celem jest weryfikacja przygotowanych wstępnych opisów zawodów/specjalności, pod kątem prawidłowości zastosowanych tam zapisów, terminologii, kompletności i zasadności ujętych zadań zawodowych itp. Konsultacje są prowadzone bezpośrednio przez badaczy przygotowujących opis danego zawodu. Zgodnie z przyjętym założeniem, konsultowane są te opisy, które zostały opracowane na podstawie niepełnych lub budzących wątpliwości źródeł.

**Wywiad** – opiera się na pogłębionej rozmowie przeprowadzanej przez badacza (moderatora) z wybranym rozmówcą. Zebrane w ten sposób dane mają charakter jakościowy i pozwalają na zrekonstruowanie opinii respondentów np. na temat zadań zawodowych wykonywanych w ramach analizowanego zawodu/specjalności. Metoda wywiadu pozwala na uzyskanie pogłębionej wiedzy na temat szerokiego spektrum zadań, w tym takich, które mogą



występować w różnych zawodach/specjalnościach lub są zadaniami dodatkowymi. Za przyjęciem tej metody badawczej przemawia kilka czynników:

- możliwość uzyskania rzetelnych odpowiedzi na zadawane pytania;
- możliwość uzyskania pogłębionych, usystematyzowanych w logiczną całość informacji;
- możliwość dostosowania przebiegu rozmowy do specyfiki wynikającej z typu rozmówcy itp.;
- możliwość wpływania na tematykę rozmowy w trakcie badania i dostosowanie przebiegu wywiadów do wniosków płynących z równoległe prowadzonych analiz;
- możliwość dotarcia do przedstawicieli rzadko występujących zawodów.

Podczas prac nad opisywaniem zawodów/specjalności stosowana powinna być forma rozmowy częściowo ustrukturyzowanej w oparciu o dyspozycje, która łączy zalety wywiadu swobodnego z wywiadem ustrukturyzowanym. Proces wywiadu składa się z następujących czynności:

- e-mail zapowiedni – wstępnie określający cele badania, stosowane metody i ramy czasowe, zapraszający do udziału w badaniu, zawierający cel rozmowy,
- telefon – w miarę potrzeby, aby realizować wywiady podejmowany jest kontakt telefoniczny w celu ustalenia czasu, miejsca o sposobu realizacji wywiadu (niektórzy respondenci mogą preferować wywiad przez telefon),
- spotkanie/realizacja wywiadu – przeprowadzenie wywiadu z respondentami,
- wykorzystanie wyników wywiadu do sporządzenia opisu zawodu / specjalności.

Wywiad wymaga zastosowania dyspozycji zawierających kwestie, które powinny być przedmiotem rozmowy. Wywiady powinny być realizowane z wykorzystaniem poniższych dyspozycji:

#### DYSPOZYCJE DO WYWIADU

1. Jakie są typowe zadania wykonywane w tym zawodzie?

*Pytania inspirujące:*

- Jakie są główne zadania w pracy?
- Jakie czynności wykonywane są najczęściej?
- Jakie czynności zabierają pracownikowi najwięcej czasu?

2. Na czym dokładnie polega praca w tym zawodzie, czy ...*[należy dopytać o szczegóły i przykłady w sytuacji, gdy w pierwszym pytaniu respondent nie podał tych informacji]*.

- polega na projektowaniu/planowaniu/tworzeniu modeli (modelowaniu) tworzenie strategii/opracowywaniu koncepcji/tworzeniu idei?
- polega na bezpośrednim kontakcie z klientami? Jeżeli tak, to w jakim zakresie?
- wymaga samodzielnego podejmowania decyzji? Jeżeli tak, to w jakim zakresie?
- polega na kierowaniu zespołem pracowniczym? Jeżeli tak, to w jakim zakresie?
- polega na opracowywaniu i analizowaniu danych? Jeżeli tak, to w jaki sposób?
- jest dokładnie zestandaryzowana, polega na postępowaniu według z góry ustalonych procedur, czy też sposób wykonywania zadań zależy od pracownika?
- wymaga posługiwania specjalistycznym sprzętem? Jeżeli tak, to jakim?
- wymaga znajomości i posługiwania się specjalistycznymi programami komputerowymi? Jeżeli tak, to jakimi?

- 3.** Jakie są najważniejsze efekty/produkty pracy wykonywanej w tym zawodzie?  
*Pytania inspirujące:*
- Jakie są namacalne/konkretne i może mniej widoczne efekty pracy?
  - Czy są to produkty (wyroby, rzeczy), a może usługi lub decyzje?
- 4.** Proszę wskazać kilka z wymienionych zadań, które uważa Pan(i) za najistotniejsze.  
*Wspólnie z respondentem uzgadniana jest lista zadań i wskazywane są najważniejsze z nich, od 3 do 6 najważniejszych.*

Powyższe dyspozycje należy traktować jako scenariusz ramowy, który jest podstawą do opracowania listy kwestii i konkretnych pytań, jakie są zadawane respondentom. Dla każdego opisywanego zawodu/specjalności poszczególni badacze opracowujący opisy zawodów/specjalności przygotowują zindywidualizowany zestaw dyspozycji.

*Wywiady są realizowane tylko w tych przypadkach, gdy materiały zebrane podczas analizy dokumentów nie są wystarczające do opracowania wstępnego opisu zawodu.*

#### Etap 5: Opracowanie ostatecznych wersji opisów zawodów/specjalności

Wyniki prac opisanych na etapie 4 wykorzystywane są jako podstawa do weryfikacji i uzupełnienia przygotowanych wcześniej opisów zawodów / specjalności.

Każdy opis zawodu powinien mieć swoją odrębną dokumentację składającą się z:

- 1) ostatecznej wersji opisu zawodu/specjalności sporządzonej według wzorca opisanego niżej;
- 2) notki dołączonej do opisu, zawierającej:
  - źródła informacji będące podstawą opisu zawodu;
  - streszczenie prowadzonych konsultacji/wywiadów.

Badacze opracowujący opisy zobowiązani są do przedłożenia do Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej ww. dokumentacji w formie papierowej oraz elektronicznej.

Opisy te są przygotowywane zgodnie z poniższym wzorcem:

<b>Nazwa zawodu</b>	<b>Tajemniczy klient (mystery shopper)</b>
<b>Kod</b>	<b>333905</b>
<b>Synteza:</b>	Prowadzi badania marketingowe jako audytor usług i produktów w sieciach marketów i galeriach handlowych sprzedających kosmetyki, wyroby jubilerskie, ubrania, sprzęt elektroniczny, książki, samochody, w stacjach paliw, hotelach, salonach fryzjerskich, restauracjach itp. nie ujawniając swojej tożsamości; wciela się w osobę próbującą kupić bądź zwrócić produkt lub tylko uzyskać informacje o towarze; dokonuje wszechstronnej i wnikliwej obserwacji zachowań personelu oraz oceny czystości uporządkowania punktu sprzedaży; zapoznaje się ze scenariuszem badania i dodatkowymi instrukcjami a po zakończeniu badania sporządza raport po jej ukończeniu.

<b>Zadania zawodowe:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- poznanie standardów obsługi obowiązujących w danej firmie oraz oferowanych przez nią produktów bądź usług w celu dokonywania rzetelnej oceny i pomiaru jakości obsługi klienta, kompetencji pracowników firmy, w której dokonuje się audytu;</li> <li>- zapoznanie się ze scenariuszem oraz metodami i technikami audytu (pośredniego, telefonicznego, internetowego), wytycznymi i kwestionariuszami ankiet zawierającymi zestaw pytań dotyczących jakości obsługi klienta i wyglądu audytowanej placówki;</li> <li>- dokonywanie obserwacji i zapamiętywanie wniosków płynących z obserwacji bez narażenia się na wykrycie ze strony pracowników audytowanej placówki;</li> <li>- stosowanie pomiarów ilościowych i jakościowych przy wykorzystywaniu techniki obserwacji uczestniczącej ukrytej;</li> <li>- dokonywanie oceny wielu elementów świadczonych usług; m.in. czystości lad, gablot, podłóg, szyb i lustek, poprawności ekspozycji towaru i jego dostępności, czystości toalet, poprawności ubioru pracowników, czasu potrzebnego na uzyskanie pomocy ze strony obsługi, uprzejmości pracowników i przestrzegania wytycznych firmy dotyczących obsługi klientów, rzetelności udzielanych przez obsługę informacji i rodzajów oferowanej pomocy przy dokonywaniu wyboru produktu;</li> <li>- sprawdzenie reakcji pracowników na trudne i niecodzienne sytuacje: stawanie się klientem niewygodnym: rozlewanie kawy, upuszczanie wartościowego produktu, bycie nieuprzejmym lub przeszkadzanie innym kupującym a jednocześnie obserwowanie, w jaki sposób z zaistniałą sytuacją poradzi sobie obsługa;</li> <li>- wypełnianie kwestionariusza oraz przygotowanie raportu zawierającego odpowiedzi na pytania w nim zawarte oraz opis odczuć związanych z postawą pracowników, jakością świadczonych usług i udzielanych informacji.</li> </ul>
<b>Dodatkowe zadania zawodowe:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- opracowywanie programów szkoleń dla pracowników firmy, zmiany procedur i naprawy popełnianych błędów w celu zawodowe wprowadzenia zmian funkcjonowania placówek podległym audytowanym firmom;</li> <li>- prowadzenie szkoleń dla innych tajemniczych klientów po uzyskaniu doświadczenia zawodowego.</li> </ul>
<p>Źródła:</p> <p><a href="http://www.ankietki.com/mysteryshopper_tajemniczyklient.htm">www.ankietki.com/mysteryshopper tajemniczyklient.htm</a></p> <p>Artykuł: Mystery shopper – klient do zadań specjalnych, W: <a href="http://www.rynekpracy.pl">www.rynekpracy.pl</a> 04 09 2011 Wiśniewska K., Firmy zatrudniają tajemniczych klientów, „Gazeta Prawna” 2008, nr 200 <a href="http://praca.gazetaprawna.pl/artykuly/89399,firmy_zatrudniają_tajemniczych_klientow">http://praca.gazetaprawna.pl/artykuly/89399,firmy zatrudniają tajemniczych klientow</a></p> <p>Oferty pracy na portalach: <a href="http://praca.money.pl/oferty/tajemniczy-klient/">http://praca.money.pl/oferty/tajemniczy-klient/</a>, <a href="http://www.infopraca.pl">www.infopraca.pl</a>, <a href="http://www.gazetapraca.pl">www.gazetapraca.pl</a>.</p>	

### Sugerowane kompetencje, jakie powinni posiadać badacze opracowujący opisy zawodów

Badacze opracowujący opisy zawodów powinni być specjalistami w dziedzinie zawodoznawstwa, ponadto powinni mieć doświadczenie zawodowe w:

- projektowaniu lub wykorzystywaniu klasyfikacji zawodów,
- przygotowaniu materiałów zawodoznawczych (np. opisów, charakterystyk, teczek zawodów, standardów kwalifikacji/kompetencji zawodowych lub innych opisów kwalifikacji w kategoriach wiedzy/umiejętności/ innych wymagań kwalifikacyjnych),
- realizacji badań z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi i analiz rynku pracy oraz/lub szkoleń z tego zakresu (np. analizowaniu zawodów ze względu na treść pracy w zawodzie oraz wymagania stawiane kandydatom do pracy, zbieranie opinii społeczeństwa o zawodach w aspekcie ich poważania i prestiżu społecznego),
- określaniu podstaw do ustalania zakresu wiedzy i umiejętności koniecznych do zdobycia kwalifikacji zawodowych (programy kształcenia i szkolenia zawodowego).