



**Zapotrzebowanie na  
kwalifikacje w wybranych  
obszarach kształcenia  
zawodowego – obszar  
administracyjno-usługowy,  
branża ekonomiczno-  
administracyjno-biurowa**

**Kraków 2018**

**Autorzy opracowania:**

Grupa BST Sp. z o. o.

hab. prof. UO Robert Geisler – ekspert wiodący

Iwona Kłóska – ekspert obszaru administracyjno-usługowego

dr Katarzyna Tkocz-Wolny

Zdzisław Wolny

Andrzej Kempa

Wojciech Szymała

Aneta Kasprzyk

Ewa Lutogniewska

Justyna Stańczyk

**Wydawca:**

Małopolskie Obserwatorium Rozwoju Regionalnego

Departament Polityki Regionalnej

Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego

ul. Wielicka 72B, 30-552 Kraków

tel. (+48) 12 29 90 900, fax (+48) 12 29 90 926

Opracowanie w wersji elektronicznej dostępne na stronie

[www.obserwatorium.malopolska.pl](http://www.obserwatorium.malopolska.pl)

**Skład publikacji:**

xxx

**Projekt okładki:**

yyy

**ISBN:**

xxx-xx-xxxxx-xx-x

**Egzemplarz bezpłatny**

Przy publikowaniu danych z publikacji prosimy o podawanie źródła.

Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Małopolskiego na lata 2014–2020.



Rzeczpospolita  
Polska



MAŁOPOLSKA

Unia Europejska  
Europejskie Fundusze  
Strukturalne i Inwestycyjne



## SPIS TREŚCI

<b>Lista skrótów</b> .....	<b>4</b>
<b>Cel badania, metodologia i podstawowe pojęcia</b> .....	<b>5</b>
Cel badania, problem badawczy oraz pytania badawcze .....	5
Metodologia realizacji badania .....	6
<b>Branża ekonomiczno-administracyjno-biurowa</b> .....	<b>7</b>
Definicja branży .....	7
Zawody .....	17
Bilans zawodów .....	28
Kompetencje zawodowe i kwalifikacje .....	31



## Lista skrótów

<b>A-U</b>	Obszar administracyjno-usługowy
<b>BHP</b>	Bezpieczeństwo i higiena pracy
<b>CATI</b>	Wspomagany komputerowo wywiad telefoniczny
<b>CKZ</b>	Centra Kompetencji Zawodowych
<b>E-E</b>	Obszar elektryczno-elektroniczny
<b>GUS</b>	Główny Urząd Statystyczny
<b>IDI</b>	Indywidualny wywiad pogłębiony
<b>KZiS</b>	Klasyfikacja zawodów i specjalności
<b>M-S</b>	Obszar medyczno-społeczny
<b>ORE</b>	Ośrodek Rozwoju Edukacji
<b>PKD</b>	Polska Klasyfikacja Działalności
<b>PUP</b>	Powiatowy Urząd Pracy
<b>SIO</b>	System Informacji Oświatowej
<b>T-G</b>	Obszar turystyczno-gastronomiczny
<b>UMWM</b>	Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego
<b>WUP</b>	Wojewódzki Urząd Pracy
<b>ZS</b>	Zespół Szkół



## Cel badania, metodologia i podstawowe pojęcia

### Cel badania, problem badawczy oraz pytania badawcze

Celem badania była **identyfikacja oczekiwań pracodawców wobec absolwentów szkół zawodowych** w obszarach:

- administracyjno-usługowym,
- elektryczno-elektronicznym,
- turystyczno-gastronomicznym,
- medyczno-społecznym (kompetencje i kwalifikacje)

oraz określenie zapotrzebowania na pracowników w ujęciu zawodów w perspektywie kolejnych 5 lat. Niniejszy raport poświęcony został omówieniu wyników badania w ramach **obszaru administracyjno-usługowego**.

**Tabela 1.** Cele szczegółowe badania

CEL SZCZEGÓŁOWY
Zbadanie na jakie zawody z obszaru A-U, E-E, T-G i M-S jest największe zapotrzebowanie na rynku pracy, a także identyfikacja nowych zawodów, na które występuje bądź będzie występować zapotrzebowanie.
Określenie jakich kompetencji i kwalifikacji (w podziale na zawody) pracodawcy oczekują od pracowników (w oparciu o aktualnie zatrudnionych pracowników).
Identyfikacja kompetencji i kwalifikacji, które nie są oferowane przez szkolnictwo zawodowe (na poziomie poszczególnych zawodów), a które mogą zostać zaoferowane w innym środowisku (certyfikowane szkolenia, staże, praca na stanowisku pracy etc.).
Określenie obecnego stanu zapotrzebowania na pracowników poszczególnych zawodów i w perspektywie najbliższych 5 lat.
Zbadanie jak wygląda współpraca na linii przedstawiciele poszczególnych branż – szkoły zawodowe (określenie czynników sprzyjających współpracy i barier).
Opracowanie rekomendacji w zakresie przygotowania oferty programowej pod kątem efektów kształcenia korespondujących z popytem na kompetencje i kwalifikacje wśród pracodawców oraz możliwych działań przedstawicieli biznesu w zakresie współpracy ze szkołami zawodowymi.

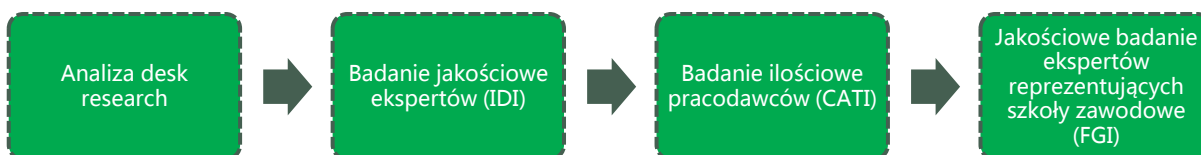
Źródło: Opracowanie własne

## Metodologia realizacji badania

Niniejszy raport jest jednym z opracowań obszarowych przygotowanych w ramach projektu pt. „Zapotrzebowanie na kwalifikacje w wybranych obszarach kształcenia zawodowego”.

Badanie opierało się zarówno na technikach jakościowych, jak i ilościowych. Zostało ono zrealizowane w 4 częściach. Pierwszą częścią była **analiza desk research**, która miała na celu zdefiniowanie stosowanych pojęć, weryfikacja listy zawodów oraz przygotowanie listy kwalifikacji i kompetencji wymaganych od pracowników w poszczególnych zawodach. Drugim elementem badania było badanie jakościowe wśród ekspertów. **Indywidualne wywiady pogłębione przeprowadzone zostały z przedstawicielami stowarzyszeń branżowych, przedstawicielami zespołów branżowych (funkcjonujących przy CKZ), doradcami powiatowych urzędów pracy oraz z przedsiębiorcami**. Łącznie przeprowadzono 40 wywiadów. Celem badań jakościowych było dookreślenie definicji branży, rozpoznanie kontekstu funkcjonowania branży, zidentyfikowanie kluczowych podmiotów funkcjonujących w województwie, określenie zapotrzebowania na pracowników. Dodatkowo w trakcie wywiadów, weryfikacji poddano listy kwalifikacji i kompetencji dla każdego zawodu, które były podstawą do przeprowadzenia części trzeciej – **badania ilościowego wśród przedsiębiorców**. Badanie przeprowadzono na próbie 945 pracodawców, zatrudniających osoby wykształcone w analizowanych zawodach. Respondentami w wywiadach kwestionariuszowych były osoby odpowiedzialne za realizację zadań związanych z zarządzaniem zasobami ludzkimi w przedsiębiorstwach. Celem badania było pozyskanie danych ilościowych na temat aktualnego i prognozowanego zapotrzebowania rynku na pracowników (w podziale na zawody), a także najważniejszych kompetencji i kwalifikacji pracowników. Ostatnią częścią badania były **zogniskowane wywiady grupowe z ekspertami reprezentującymi szkoły zawodowe**. Osobami, które wzięły udział w badaniu byli m.in. opiekunowie praktycznej nauki zawodu, przedstawiciele szkół będących CKZ, osoby z uprawnieniami egzaminatora, osoby współpracujące ze szkołami za granicą, a także kierownicy warsztatów szkolnych. Przeprowadzono 2 wywiady grupowe – w Oświęcimiu (9 uczestników) oraz Krakowie (11 uczestników). Celem badań jakościowych było określenie zakresu zmian oraz sposobu nauczania w szkole w obszarach zdiagnozowanych luk kompetencyjnych (kompetencji oczekiwanych przez pracodawców, których nie posiadają absolwenci szkół zawodowych), a także określenie charakteru współpracy pomiędzy przedstawicielami poszczególnych branża szkołami zawodowymi.

**Rysunek 1.** Etapy realizacji badania



Źródło: Opracowanie własne

W obszarze administracyjno-usługowym wyróżniono 8 branż według klasyfikacji ORE: chemiczno-ceramiczno-szklarską, drzewno-meblarską, fryzjersko-kosmetyczną, poligraficzno-fotograficzną, skórzanobuwniczą, transportowo-spedycyjno-logistyczną, włókienniczo-odzieżową oraz ekonomiczno-administracyjno-biurową, której niniejszy raport jest poświęcony.



## Branża ekonomiczno-administracyjno-biurowa



### Definicja branży

Zawody z tej branży są potrzebne w każdej instytucji czy przedsiębiorstwie. Pracownicy w niej zatrudnieni zajmują się przede wszystkim: organizowaniem i koordynowaniem pracy w biurze, sporządzaniem i prowadzeniem dokumentacji kancelaryjno-biurowej oraz finansowo-księgowej, obsługą interesantów, obsługiwaniem urzędów biurowych, organizowaniem prac związanych z konserwacją sprzętu, urzędów i pomieszczeń, kontrolą przepływu informacji, organizowaniem obsługi interesantów w jednostce administracyjnej oraz sporządzaniem dokumentacji prawnej i spraw pracowniczych<sup>1</sup>.

Osoby pracujące w branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej to najczęściej pracownicy biurowi. Nazwy stanowisk pracy różnić się mogą w zależności od instytucji zatrudniającej, w użyciu są także nazwy pokrewne np. pracownik administracyjny, specjalista ds. dokumentacji.

W Małopolsce występuje 380 020 podmiotów gospodarczych. Wnioskować można, że zapotrzebowanie na pracowników z branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej w regionie jest duże, gdyż każda instytucja lub firma potrzebuje pracowników zajmujących się obiegami dokumentów oraz organizowaniem pracy biurowej.

W tabeli 36 zaprezentowano szczegółowe informacje dotyczące sekcji, działów oraz grup PKD, w ramach których funkcjonują podmioty gospodarcze branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej. W branży wyróżniono 4 sekcje. W branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej w skład sekcji K - Działalność finansowa i ubezpieczeniowa wchodziły działy: 64 - Finansowa działalność usługowa, z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych, 65 - Ubezpieczenia, reasekuracja oraz fundusze emerytalne, z wyłączeniem obowiązkowego ubezpieczenia społecznego, 66 - Działalność wspomagająca usługi finansowe oraz ubezpieczenia i fundusze emerytalne, w skład sekcji L - Działalność związana z obsługą rynku nieruchomości – dział: 68 - Działalność związana

<sup>1</sup> <http://www.praca.egospodarka.pl/>, [dostęp: 22.05.2018].

z obsługą rynku nieruchomości, w skład sekcji M - Działalność profesjonalna, naukowa i techniczna – 1 działy: 69 - Działalność prawnicza, rachunkowo - księgowo i doradztwo podatkowe, 70 - Działalność firm centralnych (head offices); doradztwo związane z zarządzaniem, a w skład sekcji N - Działalność w zakresie usług administrowania i działalność wspierająca – z działu 82 - Działalność związana z administracyjną obsługą biura i pozostała działalność wspomagająca prowadzenie działalności gospodarczej. W ramach wyróżnionych siedmiu działów PKD wymienione zostały również grupy PKD skupiające podmioty zajmujące się świadczeniem ekonomiczno-administracyjno-biurowych.

**Tabela 2.** Charakterystyka podmiotów działających w branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej (sekcje, działy, grupy PKD)

SEKCJA PKD	DZIAŁ PKD	GRUPY PKD	
Sekcja K - Działalność finansowa i ubezpieczeniowa	64 - Finansowa działalność usługowa, z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych	64.1 - Pośrednictwo pieniężne	
		64.2 - Działalność holdingów finansowych	
		64.3 - Działalność trustów, funduszy i podobnych instytucji finansowych	
		64.9 - Pozostała finansowa działalność usługowa, z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych	
	65 - Ubezpieczenia, reasekuracja oraz fundusze emerytalne, z wyłączeniem obowiązkowego ubezpieczenia społecznego	65.1 - Ubezpieczenia	
		65.2 - Reasekuracja	
		65.3 - Fundusze emerytalne	
	66 - Działalność wspomagająca usługi finansowe oraz ubezpieczenia i fundusze emerytalne	66.1 - Działalność wspomagająca usługi finansowe, z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych	
		66.2 - Działalność wspomagająca ubezpieczenia i fundusze emerytalne	
		66.3 - Działalność związana z zarządzaniem funduszami	
	Sekcja L - Działalność związana z obsługą rynku nieruchomości	68 - Działalność związana z obsługą rynku nieruchomości	68.1 - Kupno i sprzedaż nieruchomości na własny rachunek
			68.2 - Wynajem i zarządzanie nieruchomościami własnymi lub dzierżawionymi
68.3 - Działalność związana z obsługą rynku nieruchomości wykonywana na zlecenie			
Sekcja M - Działalność profesjonalna, naukowa i techniczna	69 - Działalność prawnicza, rachunkowo - księgowo i doradztwo podatkowe	69.1 - Działalność prawnicza	
		69.2 - Działalność rachunkowa	
	70 - Działalność firm centralnych (headoffices); doradztwo związane z zarządzaniem	70.1 - Działalność firm centralnych (headoffices) i holdingów z wyłączeniem holdingów finansowych	
		70.2 - Doradztwo związane z zarządzaniem	
Sekcja N - Działalność w zakresie usług administrowania i działalność wspierająca	82 - Działalność związana z administracyjną obsługą biura i pozostała działalność wspomagająca prowadzenie działalności gospodarczej	82.1 - Działalność związana z administracyjną obsługą biura, włączając działalność wspomagającą	
		82.2 - Działalność centrów telefonicznych	
		82.3 - Działalność związana z organizacją targów, wystaw i kongresów	
		82.9 - Działalność komercyjna, gdzie indziej niesklasyfikowana	

Źródło: Opracowanie własne



Analizie poddano podmioty gospodarcze według klasy wielkości. W poszczególnych działach PKD zidentyfikowano największe przedsiębiorstwa działające na terenie Małopolski. Wśród przedsiębiorstw zatrudniających powyżej 250 pracowników w poszczególnych działach PKD zidentyfikowano:<sup>2</sup>

→ **Finansowa działalność usługowa, z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych** (dział PKD 64) wyróżniono: Bank Spółdzielczy Rzemiosła W Krakowie (Kraków), BWR Real Bank S. A. (Kraków), Centrum Bankowości Bezpośredniej sp z o. o (Kraków), Małopolski Bank Regionalny S.A. (Kraków), Krakowski Bank Spółdzielczy (Kraków), Tempus sp. z o. o (Kraków), Zakłady Kablowe Bitner sp. z o. o (Kraków), Synthos S.A. (Oświęcim).

→ **Ubezpieczenia, reasekuracja oraz fundusze emerytalne, z wyłączeniem obowiązkowego ubezpieczenia społecznego** (dział PKD 65) - nie odnotowano podmiotów gospodarczych zatrudniających powyżej 250 osób.

→ **Działalność wspomagająca usługi finansowe oraz ubezpieczenia i fundusze emerytalne** (dział PKD 66) wyróżniono: Krakowski Bank Spółdzielczy (Kraków), Brown Brothers Harriman (Poland) sp. z o. o. (Kraków), State Street Bank International GmbH sp z o.o. Oddział w Polsce (Kraków).

→ **Działalność związana z obsługą rynku nieruchomości** (dział PKD 68) wyróżniono: Rzemieślnik sp. z o. o (Nowy Sącz), Zakłady Produkcyjno Handlowe Wojas Wiesław Wojas (Nowy Targ), J M Styl sp. z o. o. (Kraków), Eurobis sp. z o. o. (Kraków), Wiek S.A. (Kraków), Lokus S.A. (Kraków), Gegenbauer Polska sp. z o. o. (Kraków), Biuro Projektowo Realizacyjne Inwestycja sp. z o. o (Kraków), Zarząd Budynków Komunalnych (Kraków), Spółdzielnia Mieszkaniowa Melsztyn (Krynica Zdrój).

→ **Działalność prawnicza, rachunkowo - księgową i doradztwo podatkowe** (dział PKD 69) wyróżniono: Zakład Obsługi Szkół i Przedszkoli Samorządowych w Kętach (Kęty), Biuro O Mega sp z o. o. (Kraków), Biuro Rachunkowe sp. z o. o. (Kraków), Biuro Biegłych Rewidentów Doradca sp. z o. o (Kraków), Ibm Bto Business Consulting Services sp. z o. o (Kraków), Genpact Pl sp. z o. o. (Kraków), Innogy Business Services Polska sp. z o. o. (Kraków), Perkinelmer Shared Services sp. z o. o (Kraków), State Street Bank International GmbH sp. z o. o Oddział w Polsce (Kraków), Record sp. z o. o. (Nowy Sącz), Amway Business Centre Europe sp. z o. o (Zabierzów).

→ **Działalność firm centralnych (head offices); doradztwo związane z zarządzaniem** (dział PKD 70) - wyróżniono: Takt sp. z o. o. (Bolesław), Ryłko sp. z o. o. (Kalwaria Zebrzydowska), Gk Dom Emisyjny sp. z o. o. (Kraków), Hsbc Service Delivery (Polska) sp. z o. o (Kraków), Ms Services sp. z o. o. (Kraków), Państwowe Gospodarstwo Leśne Lasy Państwowe Regionalna Dyrekcja Lasów Państwowych w Krakowie (Kraków), Tempus sp. z o. o. (Kraków), Your Face sp. z o. o (Kraków), Phpu Ima Zpchr I Szumańska Wrona I M Wrona Spółka Jawna (Limanowa), Capricorn sp. z o. o. (Nowy Sącz), Synthos S.A. (Oświęcim), Grupa Maspex sp. z o. o Spółka Komandytowa (Wadowice), Nowe Brzeszcze Grupa Tauron sp. z o. o. (Wadowice), Amway Business Centre Europe sp. z o. o (Zabierzów), Hcl Poland sp. z o. o. (Zabierzów).

→ **Działalność związana z administracyjną obsługą biur i pozostała działalność wspomagająca prowadzenie działalności gospodarczej** (dział PKD 82) zaliczono: Tom Marg Zpch sp. z o. o. (Kraków), International Paper Polska sp. z o. o. (Kraków), Perkinelmer Shared Services sp. z o. o. (Kraków), Akamai Technologies Poland sp. z o. o. (Kraków) Hcl Poland sp. z o. o. (Zabierzów).

---

<sup>2</sup> Za największe przedsiębiorstwa uznano, takie, które zatrudniają powyżej 250 pracowników. Opracowano na podstawie Bisnode Polska Baza Danych, [dostęp: 07.05.2018].

Uczestnicy indywidualnych wywiadów pogłębionych jako wyróżniające się na małopolskim rynku podmioty z branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej wskazali: Biedronkę oraz Stowarzyszenie Księgowych.

### **Podmioty gospodarcze w branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej**

W 2017 roku w województwie małopolskim znajdowało się 41 650 podmiotów gospodarczych branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej. Na potrzeby niniejszego opracowania zsumowano podmioty gospodarcze należące do sekcji K (działy PKD 64, 65, 66). Największa liczba podmiotów gospodarczych charakterystyczna była dla Sekcji L - Działalność związana z obsługą rynku nieruchomości (14 893 podmiotów), z czego najwięcej było ich w mieście Kraków (9 312) oraz powiecie krakowskim (786), a najmniej w powiecie dąbrowskim (68) oraz proszowickim (57). Pod względem liczby podmiotów gospodarczych wyróżniała się także sekcja K (działy PKD 64, 65, 66), gdzie zaobserwowano 9 619 podmiotów gospodarczych, z czego najwięcej znajdowało się w mieście Kraków (4 358), a najmniej w powiecie dąbrowskim (74) oraz dział PKD 69 - Działalność prawnicza, rachunkowo - księgowo i doradztwo podatkowe, w którym odnotowano 9 225 podmiotów gospodarczych, najwięcej w mieście Kraków – 4 885, a najmniej w powiecie proszowickim – 39. Najmniejszą liczbą podmiotów gospodarczych charakteryzował się: dział PKD 70 - Działalność firm centralnych (head offices); doradztwo związane z zarządzaniem (5 442 podmiotów) oraz dział PKD 82 - Działalność związana z administracyjną obsługą biura i pozostała działalność wspomagająca prowadzenie działalności gospodarczej (2 471). W tabeli przedstawiono także, jaki procentowy udział stanowiły podmioty gospodarcze wśród ogółu podmiotów na terenie poszczególnych powiatów. Największy procentowy udział podmiotów gospodarczych w przypadku działów PKD 64, 65, 66 odnotowano dla miasta Nowy Sącz (3,7%), dla Sekcji L - Działalność związana z obsługą rynku nieruchomości – w mieście Kraków (6,6%), dla działu PKD 69 - Działalność prawnicza, rachunkowo - księgowo i doradztwo podatkowe – w mieście Kraków (3,5%) i Nowy Sącz (3,5%), dla działu PKD 70 - Działalność firm centralnych (head offices); doradztwo związane z zarządzaniem dla miasta Kraków (2,4%), dla działu PKD 82 - Działalność związana z administracyjną obsługą biura i pozostała działalność wspomagająca prowadzenie działalności gospodarczej w mieście Tarnów (1,5%).

**Tabela 3.** Liczba podmiotów gospodarczych ekonomiczno-administracyjno-biurowej w 2017 r.

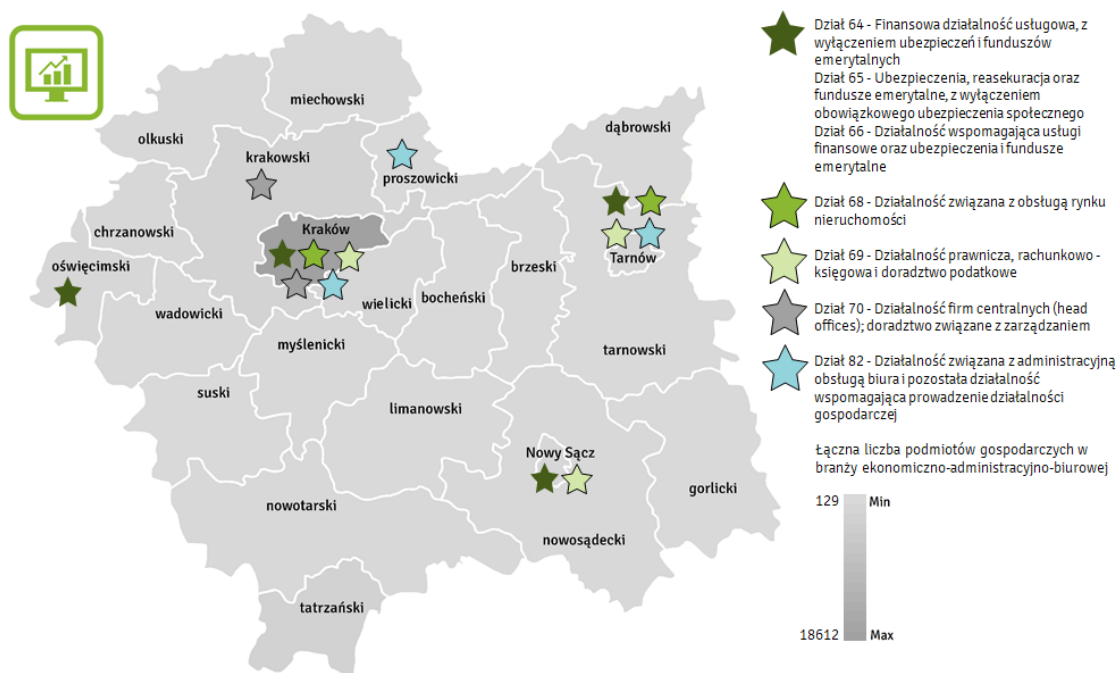
NAZWA	OGÓLEM	OGÓLEM DLA BRANŻY	SEKCJA K DZIAŁ 64, 65 I 66		SEKCJA L DZIAŁ 68		SEKCJA M DZIAŁ 69		SEKCJA M DZIAŁ 70		SEKCJA N DZIAŁ 82	
	liczba	liczba	Licz.	%	Licz.	%	Licz.	%	Licz.	%	Licz.	%
<b>MAŁOPOLSKIE</b>	<b>380 020</b>	<b>41 650</b>	<b>9 619</b>	<b>2,5</b>	<b>14 893</b>	<b>3,9</b>	<b>9 225</b>	<b>2,4</b>	<b>5 442</b>	<b>1,4</b>	<b>2 471</b>	<b>0,7</b>
Powiat bocheński	8 895	617	202	2,3	178	2	150	1,7	59	0,7	28	0,3
Powiat brzeski	6 857	356	112	1,6	114	1,7	89	1,3	28	0,4	13	0,2
Powiat chrzanowski	11 862	1 174	283	2,4	486	4,1	236	2	93	0,8	76	0,6
Powiat dąbrowski	3 339	203	74	2,2	68	2	47	1,4	6	0,2	8	0,2
Powiat gorlicki	7 837	459	124	1,6	150	1,9	127	1,6	33	0,4	25	0,3
Powiat krakowski	30 334	2 826	685	2,3	786	2,6	636	2,1	517	1,7	202	0,7
Powiat limanowski	10 054	466	146	1,5	114	1,1	131	1,3	46	0,5	29	0,3
Powiat miechowski	4 468	287	96	2,1	69	1,5	81	1,8	19	0,4	22	0,5
Powiat myślenicki	12 689	779	231	1,8	171	1,3	213	1,7	95	0,7	69	0,5
Powiat nowosądecki	16 058	859	266	1,7	253	1,6	207	1,3	82	0,5	51	0,3
Powiat nowotarski	16 063	969	313	1,9	250	1,6	268	1,7	85	0,5	53	0,3
Powiat olkuski	11 821	949	303	2,6	263	2,2	238	2	88	0,7	57	0,5
Powiat oświęcimski	14 227	1 496	446	3,1	602	4,2	248	1,7	118	0,8	82	0,6
Powiat proszowicki	3 544	246	92	2,6	57	1,6	39	1,1	28	0,8	30	0,8
Powiat suski	8061	340	115	1,4	77	1	94	1,2	32	0,4	22	0,3
Powiat tarnowski	12 575	641	239	1,9	108	0,9	149	1,2	80	0,6	65	0,5
Powiat tatrzański	10 316	769	104	1	442	4,3	136	1,3	55	0,5	32	0,3
Powiat wadowicki	16 496	1 025	316	1,9	281	1,7	266	1,6	97	0,6	65	0,4
Powiat wielicki	14 597	1 340	339	2,3	362	2,5	313	2,1	218	1,5	108	0,7
Powiat m.Kraków	138 515	22 970	4 358	3,1	9 132	6,6	4 885	3,5	3 378	2,4	1 217	0,9
Powiat m.Nowy Sącz	9 863	1 264	366	3,7	385	3,9	344	3,5	120	1,2	49	0,5
Powiat m.Tarnów	11 549	1 615	409	3,5	545	4,7	328	2,8	165	1,4	168	1,5

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych GUS

Na mapie zaprezentowano, które powiaty są wiodące pod względem liczby podmiotów gospodarczych według działów PKD, do których należą. Za wyróżniające się działy PKD w branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej w danym powiecie uznano takie, w których udział podmiotów gospodarczych był wyższy niż udział w skali województwa małopolskiego, powiększony o połowę odchylenia standardowego tych wartości dla wszystkich powiatów. W Małopolsce w omawianej branży zdecydowanie wyróżniało się miasto Kraków, gdzie zaobserwowano dominację podmiotów gospodarczych z wszystkich analizowanych działów PKD. W mieście Tarnów odnotowano przewagę w przypadku 5 działów PKD tj. sekcji K (działy PKD 64, 65, 66), sekcji L - Działalność związana z obsługą rynku nieruchomości, działu PKD 69 - Działalność prawnicza, rachunkowo - księgowo i doradztwo podatkowe oraz działu PKD 82 - Działalność związana z administracyjną obsługą biura i pozostała działalność wspomagająca prowadzenie działalności gospodarczej. W mieście Nowy Sącz wyróżniały się podmioty gospodarcze należące do działów: sekcji K (działy PKD 64, 65, 66), PKD 69 - Działalność prawnicza, rachunkowo - księgowo i doradztwo podatkowe. Natomiast w powiecie oświęcimskim wyróżniały

się podmioty z sekcji K (działy PKD 64, 65, 66), w powiecie krakowskim – dział PKD 70 - Działalność firm centralnych (head offices); doradztwo związane z zarządzaniem, a w powiecie proszowickim – dział PKD 82 - Działalność związana z administracyjną obsługą biura i pozostała działalność wspomagająca prowadzenie działalności gospodarczej. W powiatach: olkuskim, miechowskim, chrzanowskim, wadowickim, suskim, myślenickim, nowotarskim, tatrzańskim, limanowskim gorlickim, tarnowskim, brzeskim, bocheńskim, wielickim oraz dąbrowskim żaden z omawianych działów PKD nie wyróżniał się.

**Mapa 1.** Podmioty gospodarcze w branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej według działów PKD w 2017 roku z uwzględnieniem podmiotów wyróżniających się w poszczególnych powiatach



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych GUS

## Kształcenie w branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej

Do branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej zaliczono 12 zawodów. Poniższe zestawienie prezentuje przyporządkowanie zawodów branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej do wybranych działów PKD. Dla działu PKD 64 - Finansowa działalność usługowa, z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych, PKD 65 - Ubezpieczenia, reasekuracja oraz fundusze emerytalne, z wyłączeniem obowiązkowego ubezpieczenia społecznego oraz działu PKD 70 - Działalność firm centralnych (head offices); doradztwo związane z zarządzaniem wyróżniono 2 zawody. Do działu PKD 66 - Działalność wspomagająca usługi finansowe oraz ubezpieczenia i fundusze emerytalne, działu PKD 68 - Działalność związana z obsługą rynku nieruchomości oraz PKD 82 - Działalność związana z administracyjną obsługą biura i pozostała działalność wspomagająca prowadzenie działalności gospodarczej zaliczono po 4 zawody. Natomiast w dziale PKD 69 - Działalność prawnicza, rachunkowo - księgową i doradztwo podatkowe odnotowano 3 zawody. Niektóre zawody zostały przyporządkowane do więcej niż jednego działu PKD.

**Rysunek 2.** Zawody branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej według działów PKD



82 - Działalność związana z administracyjną obsługą biura i pozostała działalność wspomagająca prowadzenie działalności gospodarczej

334306 Technik administracji

411004 Technik prac biurowych

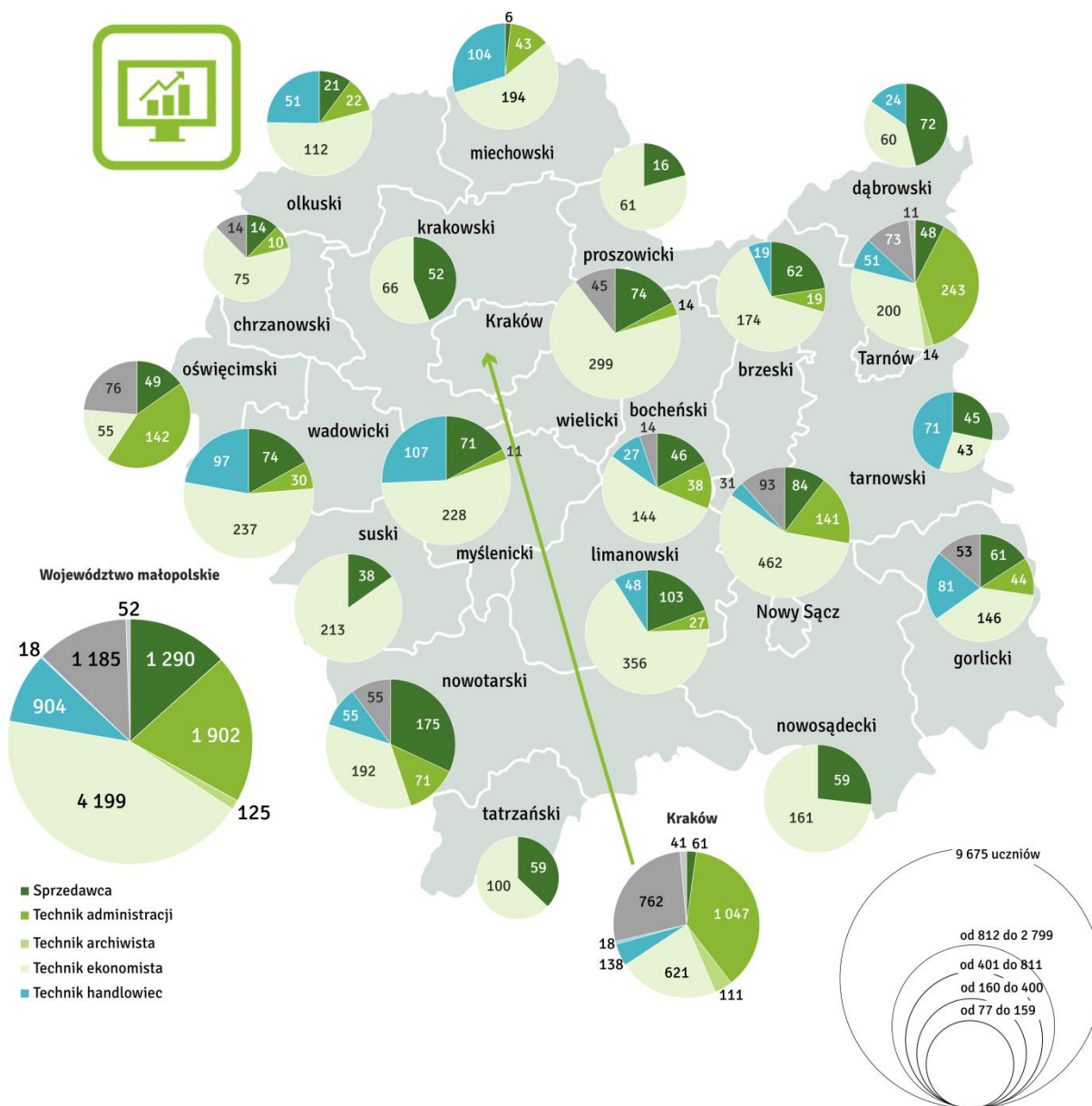
441403 Technik archiwista

522306 Technik księgarstwa

Źródło: Opracowanie własne

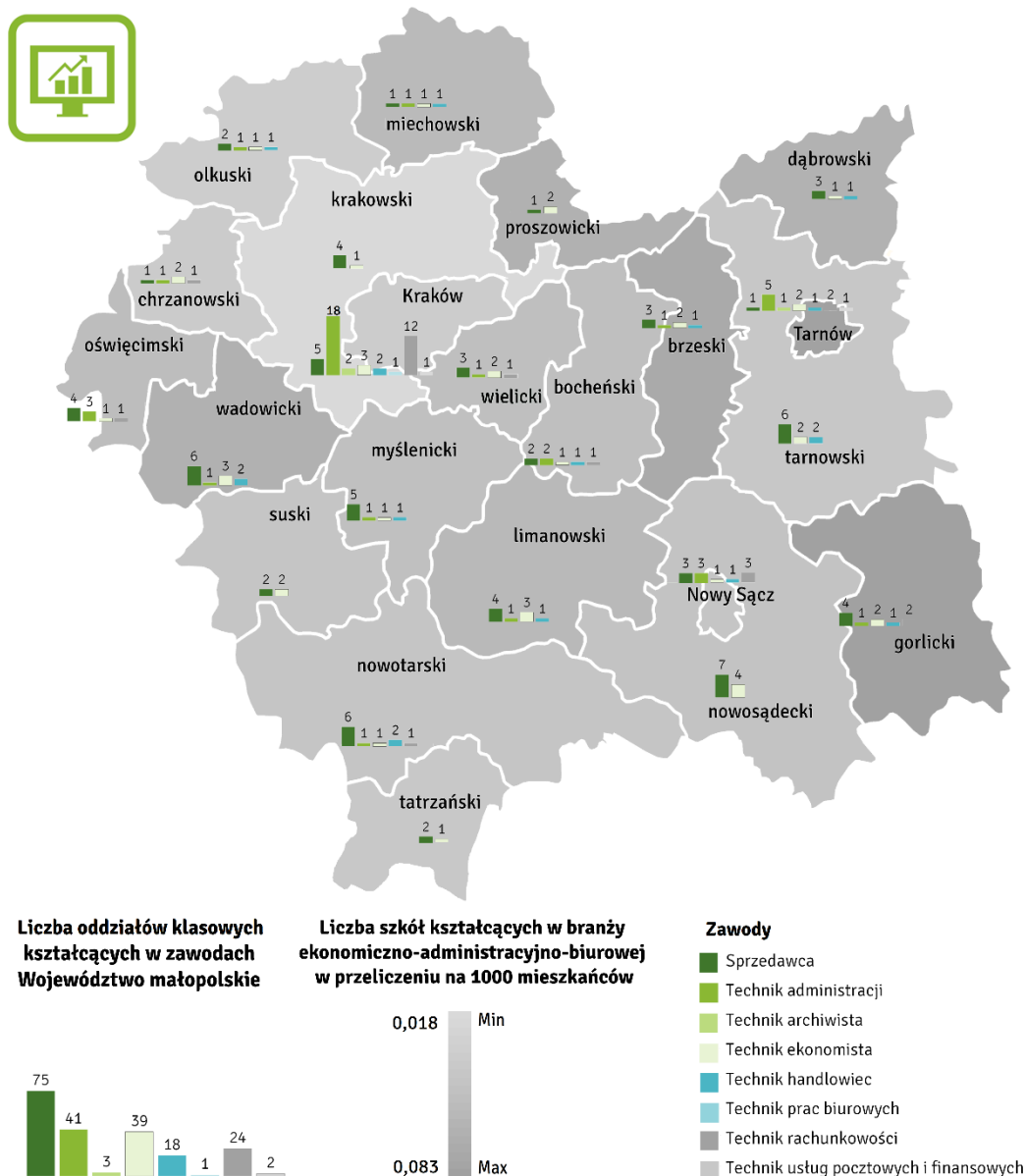
Na poniższej mapie zaprezentowano liczbę uczniów branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej w województwie małopolskim w roku szkolnym 2017/2018. Łączna liczba uczniów kształcących się w tej branży to 9 675 osób. Najczęściej wybieranym przez uczniów zawodem był **technik ekonomista** (4 199 osób). Największa liczba uczniów, którzy wybrali ten zawód znajdowała się w Krakowie (632 osoby) oraz Nowym Sączu (462 osoby). W następnej kolejności uczniowie najczęściej pobierali naukę w zawodzie **technik administracji** (1 902 uczniów). Dla wymienionej profesji odnotowano największą liczbę uczniów w Krakowie (1 047 osób) oraz Tarnowie (243 osoby). Popularnością cieszył się także zawód **sprzedawca**, wybrany przez 1 290 uczniów w województwie małopolskim, z czego najwięcej znajdowało się w powiecie nowotarskim (175 uczniów) oraz mieście Nowy Sącz (84 uczniów). W branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej uczniowie najrzadziej kształcili się w zawodzie **technik prac biurowych** – odnotowano 18 uczniów w mieście Kraków. Natomiast kształcenie nie odbywało się w zawodzie **technik księgarstwa**. Dla zawodu **technik archiwista** oraz **technik usług pocztowych i finansowych** kształcenie odbywało się tylko w miastach Kraków oraz Nowy Sącz, a nauka w zawodzie **sprzedawca** oraz **technik ekonomista** – w każdym powiecie województwa małopolskiego. Warto także zauważyć, że w mieście Kraków kształcono w największej liczbie zawodów (8) branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej, a w powiecie krakowskim, proszowickim, nowosądeckim, suskim i tatrzańskim – tylko w 2 zawodach omawianej branży (**sprzedawca**, **technik ekonomista**).

**Mapa 2.** Liczba uczniów w zawodach branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej w poszczególnych powiatach w roku szkolnym 2017/2018



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych SIO

Największa liczba szkół w przeliczeniu na 1 tys. mieszkańców znajduje się w powiecie gorlickim (0,083), a najmniejsza w powiecie krakowskim (0,018). Łączna liczba szkół kształcących w zawodach omawianej branży wynosiła 203. Największa liczba szkół kształciła w zawodzie **sprzedawca** (75), z czego najwięcej z nich zlokalizowanych było w powiecie nowosądeckim (7) oraz po 6 szkół w powiatach: nowotarskim, tarnowskim, wadowickim. W następnej kolejności największą liczbą szkół charakteryzował się zawód **technik administracji**, w mieście Kraków znajdowało się aż 18 szkół kształcących w tym kierunku. Największa liczba szkół dla zawodu **technik ekonomista** zlokalizowana była w powiecie nowosądeckim (4), dla zawodu **technik rachunkowości** zaobserwowano największą liczbę szkół w mieście Kraków (12 placówek).

**Mapa 3.** Liczba szkół kształcących w zawodach branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej w 2017 roku

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych SIO

## Centra Kompetencji Zawodowych

W województwie małopolskim utworzono 3 CKZ<sup>3</sup>, w których można się kształcić w poszczególnych zawodach branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej:

<sup>3</sup> Umożliwiają uzyskanie lub uzupełnienie kwalifikacji zawodowych w danym zawodzie. Na kwalifikacyjnych kursach zawodowych osoby dorosłe będą mogły uzyskać bezpłatnie kwalifikacje zawodowe i dyplom technika w danym zawodzie.



1. CKZ w Gminie Miejskiej Kraków, które składa się z Zespołu Szkół Ekonomicznych Nr 2 oraz Zespołu Szkół Poligraficzno-Medialnych im. Z. Klemensiewicza w Krakowie, umożliwiające kształcenie w zawodach: **technik ekonomista, technik handlowiec, sprzedawca**.
2. Andrychowskie Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego (powiat wadowicki) – składające się z Technikum Nr 1 im. prof. Tadeusza Kotarbińskiego w Andrychowie oraz Branżowej Szkoły I Stopnia Nr 1 im. prof. Tadeusza Kotarbińskiego w Andrychowie, kształci w zawodach: **technik ekonomista, sprzedawca**.
3. CKZ Powiatu Miechowskiego na bazie Zespołu Szkół nr 1 i Zespołu Szkół nr 2, które kształci w zawodach: **technik ekonomista, sprzedawca**.

**Mapa 4.** Centra Kompetencji Zawodowych w branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej w województwie małopolskim (numery na mapie odpowiadają numerom CKZ wyróżnionych powyżej)



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych UMWM

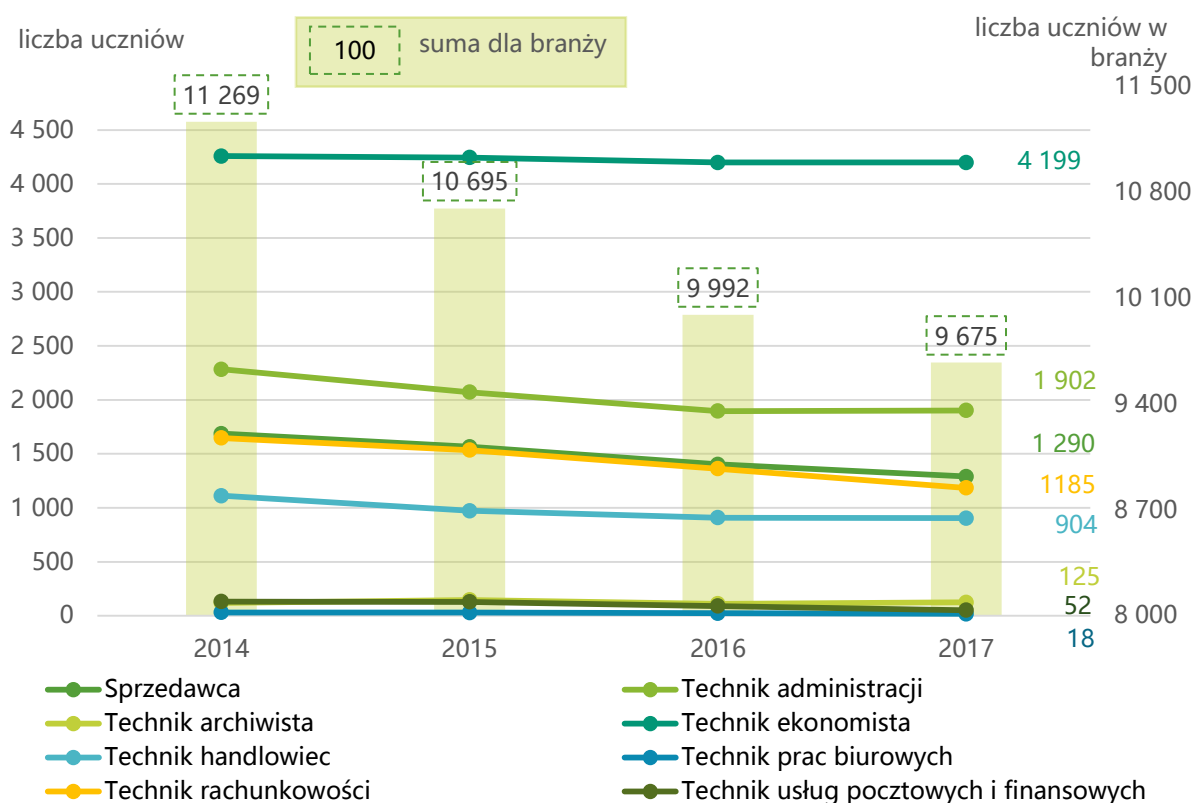
## Zawody

### Kształcenie w zawodach branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej

Ogólna liczba uczniów kształcących się w branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej w okresie 2014-2017 spadała, co wynika z sytuacji demograficznej w kraju oraz z nasycenia rynku pracy. Obserwacja dynamiki zmian liczby uczniów wskazuje na wzrost uczących się w zawodzie **technik archiwista** (przyrost o 4% w stosunku do 2014 roku) oraz stabilny poziom uczących się w profesji **technik ekonomista** (spadek o 1%). W przypadku pozostałych zawodów odnotowano spadek zainteresowania uczniów kształceniem się w branży ekonomiczno-

administracyjno-biurowej. Znaczący spadek liczby uczniów odnotowano w przypadku zawodu **technika usług pocztowych i finansowych** (spadek o 61%), **technika prac biurowych** (spadek o 42%), **technika rachunkowości** (spadek o 28%), **sprzedawcy** (spadek o 24%). W latach 2014-2017 żadna osoba nie kształciła się w zawodzie **technik księgarstwa**. W 2017 roku uczniowie kształcili się zatem w następujących zawodach: **technik ekonomista** (4 199 osób), **technik administracji** (1 902 osoby), **sprzedawca** (1 290 osób), **technik rachunkowości** (1 185 osób), **technik handlowiec** (904 osoby), **technik archiwista** (125 osób), **technik usług pocztowych i finansowych** (52 osoby) oraz **technik prac biurowych** (18 osób).

**Wykres 1.** Liczba uczniów w zawodach branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej kształcących się w latach 2014-2017

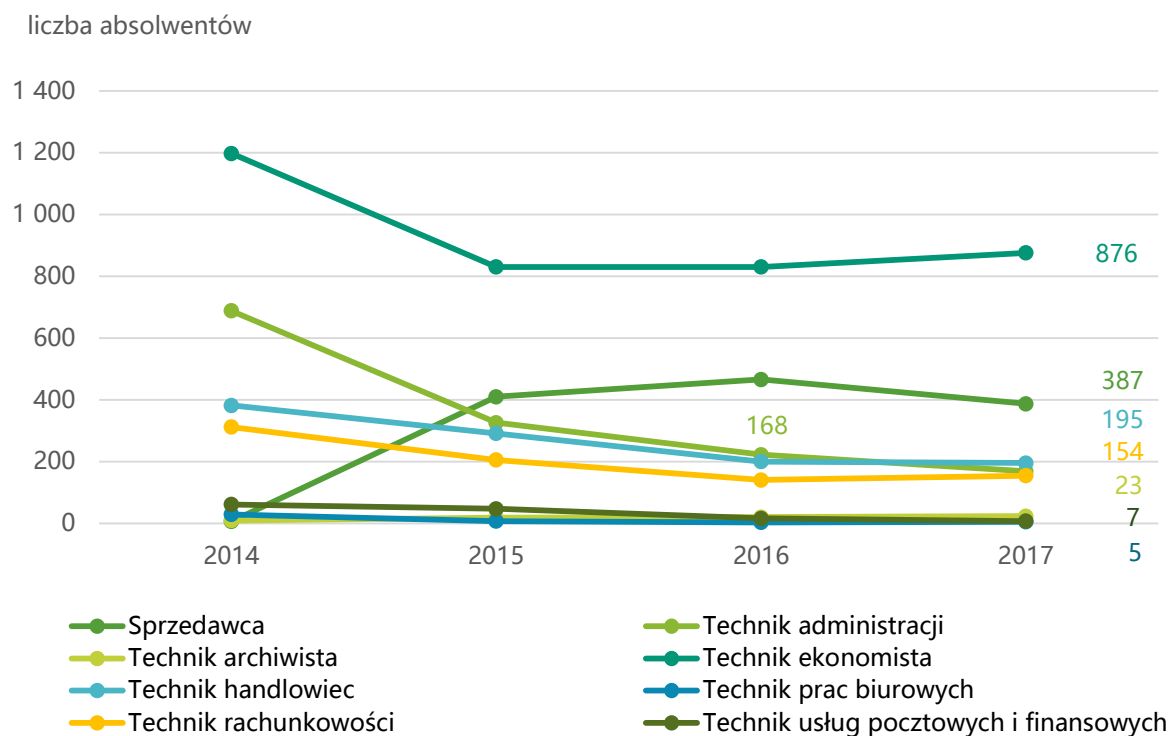


Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych SIO

Brak uczniów kształcących się w zawodzie **technik księgarstwa** wynika z braku chętnych do nauki w tym kierunku. Według uczestników badań jakościowych kształcenie to wygasło, ponieważ zostało włączone w zawód **technik handlowiec** i niejako zastąpione innym zawodem.

Łączna liczba absolwentów z branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej w 2017 r. w województwie małopolskim wyniosła - 1 647. Pomiedzy 2014 a 2017 rokiem wzrosła liczba absolwentów w profesji **sprzedawcy** oraz **technika archiwisty**. Pozostałe zawody z branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej odnotowały spadek liczby absolwentów. Największy spadek liczby osób zdających egzamin zawodowy dotyczył zawodów tj. **technik usług pocztowych i finansowych**, **technik prac biurowych**, **technik administracji** (spadek powyżej 75 % w stosunku do 2014 roku). W 2017 roku odnotowano najwięcej absolwentów w zawodzie **technik ekonomista** (876 osób), natomiast najmniej w zawodzie **technik prac biurowych** (5 osób).

**Wykres 2.** Liczba absolwentów w zawodach branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej, kształcących się w latach 2014-2017



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych SIO

Kształcenie w zawodach z branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej może odbywać się w 3 rodzajach szkół: w 3-letniej branżowej szkole I stopnia (BS I), technikum oraz szkole policealnej o okresie nauczania nie dłuższym niż 2,5 roku. Ustawodawca dopuszcza zdobycie wykształcenia także poprzez odbycie kwalifikacyjnego kursu zawodowego<sup>4</sup>.

Zawód **sprzedawca** jest realizowany w szkole branżowej I stopnia. W technikum kształcą się **technika ekonomistę, technika handlowca, technika prac biurowych i technika księgarstwa**. Najwięcej placówek w roku szkolnym 2017/2018 oferuje kształcenie w zawodzie **sprzedawca** (75 szkół branżowych), **technik administracji** (41 szkół policealnych) oraz **technik ekonomista** (39 techników). Dużo placówek oferuje kształcenie w zawodzie **technik rachunkowości** (24 szkoły policealne i 1 technikum) oraz **technik handlowiec** (18 techników). Mało placówek oferuje kształcenie w zawodach **technik archiwista** (2 szkoły policealne), **technik usług pocztowych i finansowych** (2 szkoły policealne) oraz **technik prac biurowych** (1 technikum)<sup>5</sup>.

<sup>4</sup> Kwalifikacyjny kurs zawodowy to kurs prowadzony według programu nauczania uwzględniającego podstawę programową kształcenia w zawodach w zakresie jednej kwalifikacji. Minimalna liczba godzin kształcenia na tym kursie jest równa minimalnej liczbie godzin kształcenia zawodowego określonej w podstawie programowej kształcenia w zawodach dla danej kwalifikacji.

<sup>5</sup> Kilku zawodów jednocześnie można nauczać w tych samych technikach, szkołach branżowych, zespołach szkół, CKZ. Zatem nie powinno się sumować liczby szkół wskazanych w opisie.

**Tabela 4.** Szkoły ponadpodstawowe, kształcące w zawodach obszaru ekonomiczno-administracyjno-biurowego wraz z liczbą placówek kształcących w tych zawodach w roku szkolnym 2017/2018 w województwie małopolskim

NAZWA ZAWODU	TYP SZKOŁY PONADPODSTAWOWEJ W KTÓREJ ODBYWA SIĘ KSZTAŁCENIE W ZAWODZIE WRAZ Z LICZBĄ PLACÓWEK W WOJEWÓDZTWIE MAŁOPOLSKIM W ROKU SZKOLNYM 2017/2018				
	BS I	BS II <sup>6</sup>	TECHNIKUM	SZKOŁA POLICEALNA O OKRESIE NAUCZANIA NIE DŁUŻSZYM NIŻ 2,5 ROKU (LICZBA LAT KSZTAŁCENIA)	KWALIFIKACYJNE KURSY ZAWODOWE
Sprzedawca	75				X
Technik administracji				(2) – 41	X
Technik archiwista				(2) – 2	X
Technik ekonomista			39		X
Technik handlowiec			18	(2) – 0	X
Technik księgarstwa			0	(2) – 0	X
Technik prac biurowych			1		X
Technik rachunkowości				(2) – 24	X
Technik usług pocztowych i finansowych				(1) – 2	X

X – w przypadku kwalifikacyjnych kursów zawodowych (KKZ) wskazano jedynie możliwość zdobycia zawodu w tym trybie kształcenia bez wskazywania liczby placówek oferujących kształcenie.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych SIO

W tabeli 39 zestawiono kwalifikacje zawodowe składające się na dany zawód wraz z efektami kształcenia. Aby zdobyć zawód: **sprzedawca, technik administracji, technik ekonomista, technik prac biurowych** wymagana jest 1 kwalifikacja zawodowa. Osoby, które zamierzają pracować jako: **technik archiwista, technik handlowiec, technik księgarstwa, technik rachunkowości** oraz **technik usług pocztowych i finansowych** powinny zdobyć 2 kwalifikacje zawodowe. Opis każdego zawodu w odniesieniu do kwalifikacji zawodowych oraz efektów kształcenia został zaprezentowany w rozdziale kwalifikacje i kompetencje.

<sup>6</sup> Kształcenie w BS II rozpocznie się od 1.09.2020 r. (art. 173 ust. 1 p.w.p.o.). BS II jest przeznaczona dla absolwentów BS I – mogą rozpocząć w niej naukę w roku szkolnym bezpośrednio następującym po roku szkolnym, w którym ukończyli BS I (art. 135 ust. 2 pr. ośw.). Tylko w wyjątkowych wypadkach losowych lub zdrowotnych, uniemożliwiających ubieganie się o przyjęcie do I klasy BS II, albo w przypadku, gdy kandydat nie został przyjęty rok wcześniej z powodu braku wolnych miejsc, można przyjąć go rok później (art. 135 ust. 3 pr. ośw.).

**Tabela 5.** Kwalifikacje zawodowe oraz efekty kształcenia w zawodach branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej

KOD ZAWODU	NAZWA ZAWODU	KWALIFIKACJE ZAWODOWE	EFEKTY KSZTAŁCENIA
522301	Sprzedawca	K1 Prowadzenie sprzedaży	Organizowanie sprzedaży Sprzedaż towarów
334306	Technik administracji	K1 Obsługa klienta w jednostkach administracji	Przygotowywanie dokumentów na podstawie przepisów prawa pracy i prawa cywilnego Prowadzenie postępowania administracyjnego Sporządzanie analiz i sprawozdań dotyczących finansów publicznych
441403	Technik archiwista	K1 Organizacja i prowadzenie archiwum	Organizowanie archiwum Prowadzenie archiwum Brakowanie dokumentacji niearchiwalnej, przekazywanie materiałów archiwalnych do archiwum państwowego Postępowanie w przypadku uszkodzenia, zagubienia i kradzieży dokumentacji archiwalnej lub likwidacji jednostki organizacyjnej
		K2 Opracowywanie materiałów archiwalnych	Opracowywanie dokumentacji aktowej, technicznej i geodezyjno-kartograficznej Opracowywanie dokumentacji audiowizualnej Gromadzenie dokumentacji na nośnikach elektronicznych
331403	Technik ekonomista	K1 Planowanie i prowadzenie działalności w organizacji	Organizowanie działalności gospodarczej i obliczanie podatków Prowadzenie spraw kadrowo-płacowych Sporządzanie planów, analiz i sprawozdań
		K2 Prowadzenie rachunkowości	Dokumentowanie i ewidencjonowanie operacji gospodarczych Prowadzenie i rozliczanie inwentaryzacji Sporządzanie sprawozdania finansowego i przeprowadzanie analizy finansowej
522305	Technik handlowiec	K1 Prowadzenie sprzedaży	Organizowanie sprzedaży Sprzedaż towarów
		K2 Prowadzenie działalności handlowej	Organizowanie działań reklamowych i marketingowych Zarządzanie działalnością handlową Sporządzanie dokumentacji ekonomiczno-finansowej
522306	Technik księgarstwa	K1 Prowadzenie sprzedaży	Organizowanie sprzedaży Sprzedaż towarów
		K2 Prowadzenie działalności informacyjno-bibliograficznej	Pozyskiwanie informacji o asortymencie księgarskim i rynku wydawnictw Opracowywanie bibliografii i katalogów Organizowanie działań marketingowych księgarni
411004	Technik prac biurowych	K1 Wykonywanie prac biurowych	Sporządzanie oraz prowadzenie korespondencji biurowej
431103	Technik rachunkowości	K1 Prowadzenie rachunkowości	Dokumentowanie i ewidencjonowanie operacji gospodarczych Prowadzenie i rozliczanie inwentaryzacji Sporządzanie sprawozdania finansowego i przeprowadzanie analizy finansowej
		K2 Rozliczanie wynagrodzeń i danin publicznych	Rozliczanie wynagrodzeń Rozliczanie podatków i innych danin publicznych Sporządzanie dokumentów dotyczących rozliczeń z Zakładem Ubezpieczeń Społecznych
421108	Technik usług pocztowych i finansowych	K1 Świadczenie usług pocztowych, finansowych i kurierskich oraz w zakresie obrotu towarowego	Świadczenie usług pocztowych i kurierskich Realizowanie usług finansowych Realizowanie obrotu towarowego
		K2 Wykonywanie zadań rozdzielczo-ekspedycyjnych w usługach pocztowych i kurierskich	Opracowywanie przesyłek Ekspediowanie i przewóz przesyłek

Źródło: Opracowanie własne

Zdaniem absolwentów przygotowanie szkoły do wykonywania zawodu w branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej byłoby znacznie lepsze, gdyby realizowano więcej zajęć praktycznych. Wskazali na to przedstawiciele następujących zawodów: **technik administracji** (50% wskazań), **technik ekonomista** (65%), **technik handlowiec** (51%) i **technik rachunkowości** (67%). Osobom wykształconym w kierunku **technika ekonomisty** zabrakło także odpowiedniego przygotowania do matury, wyższego poziomu nauki matematyki, języków obcych i informatyki, a także oprogramowania przydatnego w pracy zawodowej. Nauka języków obcych, w tym przede wszystkim angielskiego, oczekiwana byłaby także przez **techników handlowców**<sup>7</sup>.

Branża ekonomiczno-administracyjno-biurowa stanowi jedną z bardziej dynamicznie rozwijających się branż w gospodarce europejskiej, w tym niemieckiej, austriackiej i szwajcarskiej. Wiąże się to z wysoko specjalistycznymi usługami, które są dostarczane przez firmy zlokalizowane w wielkich miastach jak Berlin, Frankfurt, Hamburg, Wiedeń, Berno, Zurich, Genewa. Zestaw zawodów jest bardzo szeroki, gdyż obejmuje **sprzedawców** w różnych branżach, takich jak tekstylna, budowlana, spożywcza czy motoryzacyjna. Kształcenie kompetencji dotyczy takich zagadnień jak kwestie ekonomiczne, organizacja i planowanie, elementy prawa, elementy psychologii (komunikacja, negocjacje)<sup>8</sup>.

W przypadku krótkiego cyklu kształcenia w szkole branżowej kompetencje związane ze znajomością prawa, języków obcych, elementów komunikacji interpersonalnej są na poziomie podstawowym. Rekomenduje się rozwinięcie oferty programowej w formie edukacji całodziwowej (kursy, szkolenia), dedykowane absolwentom branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej.

## Rynek pracy w zawodach branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej

Największy problem z bezrobociem w omawianej branży mają osoby z zawodem **sprzedawcy** oraz **technika ekonomisty**. Liczba osób zarejestrowanych w powiatowych urzędach pracy w stosunku do liczby ofert pracy zgłoszonych do PUP była o wiele mniejsza, stąd też wynika tak wysoki poziom bezrobocia właśnie w tych zawodach. Najmniejszy poziom bezrobocia dotyczył zawodów takich jak **technik usług pocztowych i finansowych** oraz **technik archiwista**. Liczba osób bezrobotnych w zawodach z branży w 2017 roku województwie małopolskim spadła w stosunku do 2015 roku, wyjątkiem jest **technik rachunkowości**. Największy spadek odnotowano w zawodzie **technika usług pocztowych i finansowych** (-56%) oraz **technik księgarstwa** (-46%). W latach 2015-2017 zaobserwowano wzrost bezrobocia wśród osób pracujących w zawodzie **technik rachunkowości** aż o 20%. Liczba bezrobotnych w zawodzie **techników usług pocztowych i finansowych** zmniejszyła się o 56%. Liczba bezrobotnych osób z zawodem **technik archiwista** nie zmieniła się w okresie 2015-2017, natomiast liczba bezrobotnych osób pracujących w takich zawodach jak: **sprzedawca, technik administracji, technik ekonomista, technik handlowiec, technik pracy biurowych** oraz **technik księgarstwa** zmniejszyła się między 29 a 46%.

<sup>7</sup> Badanie losów absolwentów szkół zawodowych 2015 i 2016.

<sup>8</sup> Niniejszy podrozdział został opracowany w oparciu o materiały źródłowe znajdujące się na stronach: [www.ausbildung.de](http://www.ausbildung.de); [www.aubi-plus.de](http://www.aubi-plus.de); [www.azubi.de](http://www.azubi.de); [www.ams.at/ausbildung](http://www.ams.at/ausbildung); [www.karriere.at](http://www.karriere.at) [dostęp 25.05.2018]

**Tabela 6.** Bezrobocie według zawodów branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej w Małopolsce w 2017 roku

KOD ZAWODU	NAZWA ZAWODU	NAPLYW BEZROBOTNYCH W CIĄGU ROKU	LICZBA OSÓB ZAREJESTROWANYCH W PUP - STAN NA KONIEC ROKU	NAPLYW OFERT PRACY W CIĄGU ROKU	LICZBA OFERT PRACY ZGŁOSZONYCH DO PUP -STAN NA KONIEC ROKU	ZMIANA LICZBY OSÓB BEZROBOTNYCH 2017/2015
522301	Sprzedawca	10 937	7 780	6 592	250	-29%
334306	Technik administracji	520	377	215	1	-36%
441403	Technik archiwista	3	4	20	0	0%
331403	Technik ekonomista	2 544	1 445	10	0	-35%
522305	Technik handlowiec	814	478	117	3	-36%
522306	Technik księgarstwa	9	7	4	0	-46%
411004	Technik prac biurowych	679	506	1 946	14	-33%
431103	Technik rachunkowości	66	43	14	0	20%
421108	Technik usług pocztowych i finansowych	6	4	1	0	-56%

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych WUP

Wynagrodzenia w zawodach branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej przedstawia kolejna tabela. Zarobki w analizowanym okresie były niższe od średnich wynagrodzeń ogółem. Przeciętnie, najwyżej wynagradzanym zawodem był **technik ekonomista** (4 217 zł). Największą zmianę poziomu wynagrodzenia (2016/2014) przypisany został osobom pracującym w zawodzie: **sprzedawca, technik handlowiec** oraz **technik księgarstwa** (9%). Natomiast najniższy spadek wynagrodzenia (2016/2014) odnotowano dla zawodu **technik usług pocztowych i finansowych** (-13%). Najniżej wynagradzane są takie profesje jak: **sprzedawca, technik handlowiec** oraz **technik księgarstwa** – pracownicy ci średnio w badanym okresie otrzymywali pensję w wysokości 2 297 zł.

**Tabela 7.** Wynagrodzenia w zawodach branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej w latach 2014 i 2016

KOD ZAWODU	NAZWA ZAWODU	GRUPY ELEMENTARNE WG KZIS	ŚREDNIE WYNAGRODZENIE W ZŁ BRUTTO	ZMIANA 2016/2014	ODCHYLENIA OD ŚREDNIEJ WYNAGRODZEŃ OGÓŁEM 2016
522301	Sprzedawca	Sprzedawcy sklepowi (ekspedienci)	2 297	9%	-45%
522305	Technik handlowiec				
522306	Technik księgarstwa				
334306	Technik administracji	Pracownicy administracyjni i sekretarze biura	3 649	-5%	-13%
441403	Technik archiwista	Technicy archiwiści i pokrewni	3 359	-8%	-20%
331403	Technik ekonomista	Średni personel do spraw statystyki	4 217	-11%	1%
411004	Technik prac biurowych	Pracownicy obsługi biurowej	3 579	5%	-14%
431103	Technik rachunkowości	Pracownicy do spraw rachunkowości i księgowości	3 281	-8%	-21%
421108	Technik usług pocztowych i finansowych	Kasjerzy bankowi i pokrewni	3 582	-13%	-14%

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych GUS

Kolejna tabela przedstawia informacje o analizowanych zawodach w ujęciu klasyfikacji wykorzystywanych w innych projektach do opisu przyszłej sytuacji w zawodach - „Prognozowanie zatrudnienia” oraz „Barometr zawodów”. Dodatkowo na podstawie danych o ofertach pracy w Internecie zaprezentowana została informacja o stanowiskach pracy, które mogą być obsadzone przez osoby, które uzyskały dany zawód.

**Tabela 8.** Zawody branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej w ujęciu klasyfikacji wykorzystywanych w opracowaniu

KOD ZAWODU	NAZWA ZAWODU	PROGNOZA ZATRUDNIENIA WG DUŻYCH GRUP ZAWODÓW WG KZiS <sup>9</sup>	BAROMETR ZAWODÓW	STANOWISKO PRACY
522301	Sprzedawca	52- Sprzedawcy i pokrewni	sprzedawcy i kasjerzy	sprzedawca
				kasjer
				przedstawiciel handlowy
334306	Technik administracji	33- Średni personel do spraw biznesu i administracji	pracownicy administracyjni i biurowi	pracownik administracyjno-biurowy
				pracownik biurowy
				pracownik administracyjny
441403	Technik archiwista	44- Pozostali pracownicy obsługi biura	archiwiści i muzealnicy	archiwista techniczny
				muzealnik
331403	Technik ekonomista	33- Średni personel do spraw biznesu i administracji	ekonomiści	ekonomista
522305	Technik handlowiec	52- Sprzedawcy i pokrewni	sprzedawcy i kasjerzy	sprzedawca
				kasjer
				przedstawiciel handlowy
				doradca techniczno-handlowy
522306	Technik księgarstwa	52- Sprzedawcy i pokrewni	sprzedawcy i kasjerzy	sprzedawca
				kasjer
				przedstawiciel handlowy
411004	Technik prac biurowych	41- Sekretarki, operatorzy urzędów biurowych i pokrewni	pracownicy administracyjni i biurowi	sekretarka
				pracownik biurowy
				pracownik administracyjny
431103	Technik rachunkowości	43- Pracownicy do spraw finansowo-statystycznych i ewidencji materiałowej	pracownicy ds. rachunkowości i księgowości	księgowy
421108	Technik usług pocztowych i finansowych	42- Pracownicy obsługi klienta	pracownicy poczty	listonosz
				specjalista ds. techniki pocztowej
				asystent usług pocztowych
				pracownik ds. obsługi zaplecza pocztowego

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych z barometr.zawodow.pl, <http://np.prognozowaniezatrudnienia.pl> oraz danych o ofertach pracy

<sup>9</sup> Dane określone na podstawie dużych grup zawodów (dwucyfrowy symbol) wg KZiS, a gdy nie były dostępne dane na poziomie dużych grup zawodów wykorzystano wielkie grupy zawodów (jednocyfrowy symbol) wg KZiS. Jest to grupa duża wg klasyfikacji zawodów.



**Tabela 9.** Metoda interpretacji danych

Do analizy danych prognozowanego zatrudnienia przyjęto oznaczenia zawarte w tabeli 9. Procentowy wzrost w prognozie zatrudnienia podzielono na 5 klas, którym przyporządkowano skalę zmian (odpowiednio: duży wzrost, wzrost, brak zmian, spadek, duży spadek) oraz oznaczenie.



ZMIANA %	SKALA ZMIAN	OZNACZENIE
>15	duży wzrost	
od 3 do 15	wzrost	
od -3 do 3	brak zmian	
od -15 do -3	spadek	
<-15	duży spadek	

Źródło: Opracowanie własne

Zgodnie z prognozą zatrudnienia do 2022 roku w grupie zawodowej 33 - Średni personel do spraw biznesu i administracji (**technik administracji, technik ekonomista**), 43 - Pracownicy do spraw finansowo-statystycznych i ewidencji materiałowej (**technik rachunkowości**) nastąpi spadek zapotrzebowania na pracowników. Spadek zatrudnienia w tych grupach prognozuje się odpowiednio na poziomie 14% oraz 10%. W przypadku pozostałych grup zawodów nie prognozuje się istotnych zmian<sup>10</sup>.

Z indywidualnych wywiadów pogłębionych wynika, iż kluczowe stanowiska, bez których branża nie mogłaby istnieć, to: sekretarka, specjalista ds. sprzedaży, pracownik biurowy, księgowy oraz sprzedawca<sup>11</sup>.

**Tabela 10.** Prognoza zatrudnienia do 2022 roku według grup zawodowych

PROGNOZA ZATRUDNIENIA WG DUŻYCH GRUP ZAWODÓW WG KZIS <sup>12</sup>	NAZWA ZAWODU	2013	2022	2022	SKALA ZMIAN <sup>13</sup>
		TYS. OSÓB	TYS. OSÓB	2013 = 100	
33 - Średni personel do spraw biznesu i administracji	Technik administracji	62,27	53,86	84%	
	Technik ekonomista				
41-Sekretarki, operatorzy urzędzeń biurowych i pokrewni	Technik prac biurowych	26,37	26,86	102%	
42-Pracownicy obsługi klienta	Technik usług pocztowych i finansowych	14,89	14,48	97%	
43-Pracownicy do spraw finansowo-statystycznych i ewidencji materiałowej	Technik rachunkowości	27,68	25,04	90%	
44-Pozostali pracownicy obsługi biura	Technik archiwista	81,77	80,94	99%	
52- Sprzedawcy i pokrewni	Technik księgarstwa	120,23	120,44	100%	
	Sprzedawca				
	Technik handlowiec				


Źródło: Opracowanie własne na podstawie <http://np.prognozowaniezatrudnienia.pl>

<sup>10</sup> <http://np.prognozowaniezatrudnienia.pl>, dostęp: 8.05.2018.

<sup>11</sup> Opracowano na podstawie badań jakościowych IDI.

<sup>12</sup> Prognoza w poszczególnych zawodach przedstawiona jest dla dużych grup zawodów (czterocyfrowy symbol).

<sup>13</sup> Sposób interpretowania przedstawionych w tej tabeli kategorii został opisany w tabeli 9 na stronie 27.



Badanie „Barometr zawodów” ,które opisuje sytuację na rynku pracy oraz prognozuje zapotrzebowanie na zawody w 2018 rok wskazuje, że duży deficyt osób poszukujących pracy prognozowany jest w przypadku sprzedawców i kasjerów (powiaty suski i myślenicki).

Deficyt osób poszukujących pracy w 2018 roku będzie miał miejsce w następujących grupach zawodów: pracowników ds. rachunkowości i księgowości (powiat wadowicki, krakowski, chrzanowski, miechowski, proszowicki, bocheński, limanowski, miasto Kraków) oraz sprzedawców i kasjerów (powiat chrzanowski, krakowski, miechowski, wielicki, tatrzański, nowosądecki, miasta Nowy Sącz, Kraków).

Prognozowana na 2018 rok nadwyżka osób poszukujących pracy dotyczy następujących grup zawodów: archiwistów i muzealników (powiat limanowski), pracowników ds. rachunkowości i księgowości (powiat nowosądecki), pracowników administracyjnych i biurowych (powiat oświęcimski, wadowicki, krakowski, olkuski, proszowicki, wielicki, bocheński, brzeski, tarnowski, gorlicki, limanowski, nowosądecki, Kraków, Tarnów), sprzedawców i kasjerów (powiat proszowicki, gorlicki) oraz ekonomistów (powiat wadowicki, krakowski, chrzanowski, miechowski, proszowicki, bocheński, brzeski, tarnowski, dąbrowski, nowosądecki, limanowski, nowotarski, suski, miasta Kraków, Tarnów).

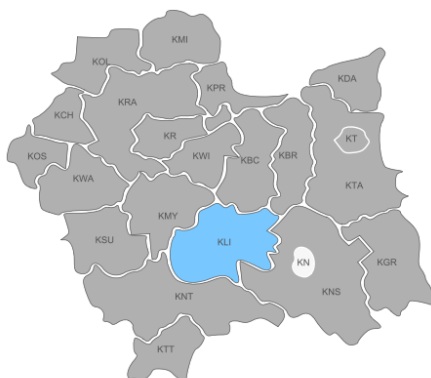
W 2018 roku duża nadwyżka osób poszukujących pracy dotyczyć będzie ekonomistów i wystąpi w powiecie gorlickim. Jak wynika z przeprowadzonych badań 75% badanych firm w ostatnich dwóch latach prowadziło rekrutację pracowników w badanym obszarze. Pracodawcy prowadzący rekrutację na stanowiska ekonomiczno-administracyjno-biurowe wskazali następujące powody pozostawienia wakatu: brak odpowiedniej wiedzy u kandydatów (50% wskazań), brak doświadczenia (50% wskazań), brak kompetencji miękkich (50% wskazań), brak zaufania do kandydata (50%). Pracodawcy oczekują także chęci do dalszego kształcenia przez pracowników. W wymienionej grupie zawodów pracodawcy są otwarci na dalsze kształcenie się pracowników.

**Mapa 5.** Prognoza zapotrzebowania na pracowników w województwie małopolskim w 2018 roku

## Prognoza na 2018, województwo małopolskie

Relacja między dostępnymi pracownikami a potrzebami pracodawców

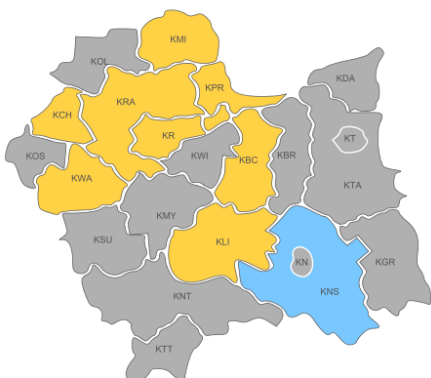
### ARCHIWISTI I MUZEALNICY



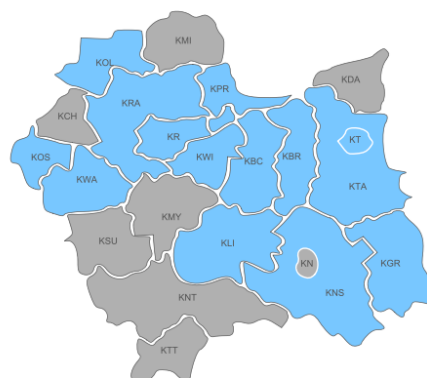
### PRACOWNICY POCZTY



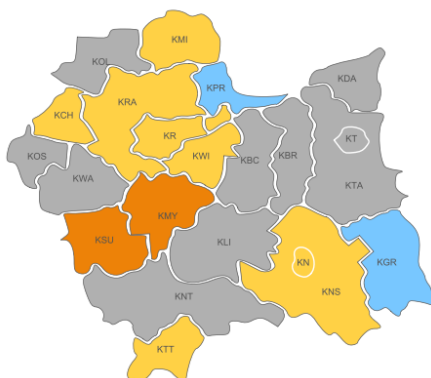
### PRACOWNICY DS. RACHUNKOWOŚCI I KSIĘGOWOŚCI



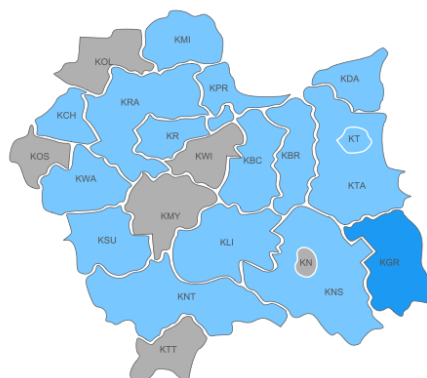
### PRACOWNICY ADMINISTRACYJNI I BIUROWI



### SPRZEDAWCY I KASJERZY



### EKONOMIŚCI



KOL - p. okulski, KMI - p. miechowski, KCH - p. chrzanowski, KRA - p. krakowski, KPR - p. proszowicki, KDA - p. dąbrowski, KSU - suski, KR - m. Kraków, KWI - p. wielicki, KBC - p. bocheński, KBR - p. brzeski, KTA - p. tarnowski, KT - m. Tarnów, KOS - p. oświęcimski, KWA - p. wadowicki, KMY - p. myślenicki, KLI - p. limanowski, KNS - p. nowosądecki, KN - m. Nowy Sącz, KGR - p. gorlicki, KNT - p. nowatorski, KTT - p. tatrzański

duża nadwyżka poszukujących pracy
  nadwyżka poszukujących pracy
  równowaga popytu i podaży
  deficyt poszukujących pracy
  duży deficyt poszukujących pracy
  brak danych

Źródło: <https://barometrzwodow.pl/>

Według przedsiębiorców największe zapotrzebowanie na małopolskim rynku pracy dotyczy zawodów **technik rachunkowości** (57% wskazań), **technik ekonomista** (45%), **technik prac biurowych** (38%) oraz **technik administracji** (32%). Pracodawcy poszukują pracowników posiadających wykształcenie średnie techniczne. Natomiast najmniejsze zapotrzebowanie dotyczy zawodu **technik księgarstwa** (10%). Należy dodać, iż w opinii respondentów zapotrzebowanie na wszystkie zawody z branży będzie się zmniejszać, aczkolwiek zapotrzebowanie na pracowników w zawodzie **technik rachunkowości** i **technik ekonomista** za 5 lat nadal będzie najwyższe (kolejno 28% i 21%). Wysokie zapotrzebowanie będzie dotyczyło także zawodów **technik prac biurowych** (16%), **technik administracji** (13%) oraz **technik handlowiec** (12%).

**Tabela 11.** Zapotrzebowanie na zawody w opinii pracodawców<sup>14</sup>

Zawody	Obecnie	Za 5 lat
Sprzedawca	12%	7%
Technik administracji	32%	13%
Technik archiwista	20%	5%
Technik ekonomista	45%	21%
Technik handlowiec	24%	12%
Technik księgarstwa	10%	3%
Technik prac biurowych	38%	16%
Technik rachunkowości	57%	28%
Technik usług pocztowych i finansowych	11%	7%

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badania ilościowego

W branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej występuje 1 zawód, w którym obecnie uczniowie się nie kształcą, natomiast jest na niego zapotrzebowanie, a mianowicie **technik księgarstwa**. Spośród badanych przedstawicieli branży co 10 deklaruje potrzebę zatrudnienia takiego pracownika obecnie, a 3% przewiduje taką konieczność za 5 lat. Badani nie wskazali jednak dodatkowych zawodów, które należałoby kształcić na poziomie zawodowym.

## Bilans zawodów

Zawód **sprzedawca** występuje w przedsiębiorstwach, których działalność klasyfikowana jest do działu 64 PKD – Finansowa działalność usługowa, z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych, działu 65 PKD – Ubezpieczenia, reasekuracja oraz fundusze emerytalne z wyłączeniem obowiązkowego ubezpieczenia społecznego, działu 66 PKD – Działalność wspomagająca usługi finansowe oraz ubezpieczenia i fundusze emerytalne, a także działu 68 PKD – działalność związana z obsługą rynku nieruchomości. Podmioty prowadzące tego typu działalność występują w całej Małopolsce, aczkolwiek większość z nich znajduje się w Krakowie. Kształcenie koncentruje się w powiecie nowosądeckim, aczkolwiek w stolicy województwa także mieszczą się liczne placówki oferujące kształcenie w tym zawodzie. Sprzedawca to profesja oferowana w największej liczbie placówek w branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej. Z kolei pod względem liczby uczniów, kształcenie w zawodzie **sprzedawca** plasuje się na trzecim miejscu wśród pozostałych kierunków kształcenia w tej branży.


<sup>14</sup> Wartości w tabeli oznaczają odsetek wskazań respondentów dotyczący zapotrzebowania na poszczególne zawody.

Osoby posiadające zawód **technik administracji** mogą ubiegać się o zatrudnienie w firmach prowadzących działalność związaną z obsługą rynku nieruchomości (dział 68 PKD) oraz działalność związaną z administracyjną obsługą biura i pozostałą działalnością wspomagającą prowadzenie działalności gospodarczej (dział 82 PKD). Przedsiębiorstwa, które zaklasyfikowane są do tych działów PKD występują w całym województwie, aczkolwiek większość z nich gromadzi się w Krakowie. Znajduje to odzwierciedlenie w kształceniu – placówki edukacyjne oferujące naukę w tym kierunku rozlokowane są niemalże po całym województwie, aczkolwiek największą ich koncentrację dostrzega się w Krakowie. Profesja ta na tle pozostałych zawodów z branży jest druga pod względem liczby uczniów. Co więcej, w ubiegłych latach nastąpiła pozytywna zmiana liczby osób bezrobotnych. Zmniejszeniu uległo średnie wynagrodzenie, aczkolwiek nadal jest jednym z najwyższych w porównaniu do pozostałych analizowanych zawodów.

Zawód **technik archiwista** związany jest z aktywnością klasyfikowaną do działalności związanej z administracyjną obsługą biura i pozostałej działalności wspomagającej prowadzenie działalności gospodarczej (dział 82 PKD). Przedsiębiorstwa, które prowadzą taką działalność znajdują się w całym województwie, a w szczególności gromadzą się w Krakowie. Znajduje to odzwierciedlenie w kształceniu w tym zawodzie – dwie spośród trzech szkół oferujących naukę w tym kierunku znajduje się właśnie w stolicy Małopolski. Technik archiwista jest jednak jednym z trzech zawodów w tej branży, które cieszą się najmniejszym zainteresowaniem wśród uczniów. Osoby posiadające zawód **technik archiwista** mogą podjąć pracę m.in. na stanowisku archiwista techniczny lub muzealnik. Zarobki osób posiadających tę profesję zmniejszyły się w stosunku do roku 2014 i są niższe od średniej wynagrodzeń ogółem, co może negatywnie wpływać na zainteresowanie uczniów tym zawodem.

Zawód **technik ekonomista** związany jest nieodłącznie z aktywnością klasyfikowaną do działalności prawniczej, rachunkowo-księgowej i doradztwa podatkowego (dział 69 PKD) oraz działalności firm centralnych i doradztwa związanego z zarządzaniem (dział 70 PKD). Przedsiębiorstwa zaklasyfikowane do tych obszarów działalności znajdują się we wszystkich powiatach województwa, aczkolwiek ich szczególne nagromadzenie dostrzega się w Krakowie. Kształcenie w tym zawodzie koncentruje się w powiecie nowosądeckim, jednakże placówki oferujące naukę w tym zawodzie znajdują się we wszystkich powiatach województwa. Pod względem liczby uczniów kształcących się w zawodach branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej, **technik ekonomista** od lat przoduje wśród pozostałych profesji, przyciągając największą liczbę osób chętnych do pobierania nauki w tym kierunku. Uczniowie chętnie wybierają ten zawód częściowo przez duże zapotrzebowanie na pracowników w tym zawodzie, które obecnie zgłaszane jest przez pracodawców. „Barometr zawodów” wskazuje jednak na nadwyżkę osób poszukujących pracy w tym zawodzie w większości powiatów Małopolski. Prognoza zatrudnienia do 2022 roku również nie przedstawia pozytywnych perspektyw dotyczących tego zawodu – przewiduje ona zmniejszenie zatrudnienia w najbliższych latach. Do kształcenia w zawodzie **technik ekonomista** uczniów może zachęcać średnie wynagrodzenie, które jest najwyższe na tle pozostałych analizowanych w branży zawodów. Zachętę do wyboru tego kierunku kształcenia może także stanowić korzystna zmiana liczby osób bezrobotnych posiadających ten zawód.

Osoby posiadające zawód **technik handlowiec** mogą ubiegać się o zatrudnienie w przedsiębiorstwach prowadzących działalność klasyfikowaną jako działalność związana z obsługą rynku nieruchomości (dział 68 PKD). Podmioty funkcjonujące w tym dziale PKD zlokalizowane są w całym województwie, przy czym większość z nich mieści się w Krakowie. Kształcenie w tym zawodzie odbywa się w wielu powiatach województwa, w tym najczęściej właśnie w Krakowie oraz w powiecie nowotarskim, tarnowskim oraz wadowickim. Zainteresowanie tym zawodem jest relatywnie niskie na tle pozostałych zawodów. Pracodawcy zgłaszają jednak zapotrzebowanie



na pracowników wykształconych w tym kierunku. Potwierdzeniem deklaracji pracodawców jest „Barometr zawodów”, według którego w wielu powiatach województwa występuje deficyt osób poszukujących pracy w zawodzie **technik handlowiec**. Pozytywne perspektywy dotyczące tego zawodu przedstawiają zmiany zarówno w poziomie średniego wynagrodzenia, jak i w liczbie osób bezrobotnych.

Zawód **technik księgarstwa** funkcjonuje w przedsiębiorstwach zajmujących się działalnością związaną z administracyjną obsługą biura i pozostałą działalnością wspomagającą prowadzenie działalności gospodarczej (dział 82 PKD). Podmioty zaklasyfikowane do tego działu PKD występują w całym województwie, aczkolwiek większość z nich zlokalizowanych jest w Krakowie. Pracodawcy zgłaszają niewielki zapotrzebowanie na ten zawód, aczkolwiek uczniowie nie są zainteresowani kształceniem w tym zawodzie – żadna szkoła w Małopolsce nie prowadzi nauczania w tym kierunku. Uczniowie zdecydowanie bardziej wolą kształcić się w zawodzie sprzedawca bądź technik handlowiec, gdyż profesje te są bardziej ogólne aniżeli **technik księgarstwa**. Na brak zainteresowania kształceniem w tym zawodzie może wpływać poziom średniego wynagrodzenia, który na tle innych zawodów branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej jest najniższy.

Zawód **technik prac biurowych** jest uniwersalnym zawodem, gdyż występuje w licznych przedsiębiorstwach klasyfikowanych do wielu działów PKD. Kształcenie w tym zawodzie prowadzone jest tylko w Krakowie, gdyż nie cieszy się zainteresowaniem wśród uczniów. Także pracodawcy na stanowisko pracownika biurowego wolą zatrudniać osoby posiadające zawód technik ekonomista bądź technik administracji, aniżeli **technik prac biurowych** – aczkolwiek wciąż zgłaszane jest zapotrzebowanie na ten zawód. Co więcej, korzystna zmiana liczby osób bezrobotnych oraz wzrost średniego wynagrodzenia nie zachęcają uczniów do kształcenia w tym zawodzie. Ukończenie nauki w tym zawodzie daje możliwość podjęcia pracy na takich stanowiskach jak m.in. sekretarka, pracownik biurowy oraz pracownik administracyjny.

Osoby posiadające zawód **technik rachunkowości** mogą podjąć pracę w firmach, które prowadzą działalność wspomagającą usługi finansowe oraz ubezpieczenia i fundusze emerytalne (dział 66 PKD) oraz działalność prawniczą, rachunkowo-księgową i doradztwo podatkowe (dział 69 PKD). Podmioty te występują w całym województwie, aczkolwiek szczególną ich koncentrację zauważa się w Krakowie. Nagromadzenie to znajduje odzwierciedlenie w kształceniu. Nauczanie w tym zawodzie oferują szkoły w 9 powiatach, przy czym większość z nich zlokalizowana jest w Krakowie. Kształcenie w zawodzie **technik rachunkowości** cieszy się relatywnie dużym zainteresowaniem wśród uczniów. Pracodawcy zgłaszają zapotrzebowanie na pracowników wykształconych w tym kierunku. Zapotrzebowanie to jest najwyższe na tle pozostałych analizowanych zawodów w tej branży. Potwierdzeniem deklaracji pracodawców jest „Barometr zawodów”, według którego w 8 powiatach występuje deficyt osób poszukujących pracy w tym zawodzie. W nieco mniej korzystnym świetle zawód prezentuje się pod względem zmiany poziomu wynagrodzeń (spadek) oraz liczby osób bezrobotnych (wzrost). Prognoza zatrudnienia do 2022 roku także nie jest optymistyczna i przewiduje spadek zatrudnienia w zawodzie **technik rachunkowości**.

Zawód **technik usług pocztowych i finansowych** związany jest z aktywnością klasyfikowaną jako działalność wspomagająca usługi finansowe oraz ubezpieczenia i fundusze emerytalne (dział 66 PKD). Firmy, które prowadzą tego typu działalność, znajdują się we wszystkich powiatach województwa. Kształcenie w tym zawodzie prowadzą tylko szkoły w Krakowie oraz Tarnowie. Ukończenie kształcenia w tym kierunku umożliwia objęcie takich stanowisk jak m.in. listonosz, specjalista ds. techniki pocztowej, asystent usług pocztowych oraz pracownik ds. obsługi zaplecza pocztowego. Jednakże ta profesja nie cieszy się zainteresowaniem wśród uczniów – w porównaniu do pozostałych analizowanych zawodów, pod tym względem **technik usług pocztowych i finansowych** plasuje się na przedostatnim miejscu. Zapotrzebowanie zgłaszane na ten zawód przez pracodawców

również jest bardzo niskie. Uczniowie mogą się także zniechęcić faktem, iż średnie wynagrodzenie w zawodzie technik usług pocztowych i finansowych uległo zmniejszeniu w porównaniu do 2014 roku. Korzystną zmianę zauważa się w przypadku liczby osób bezrobotnych, która to uległa zmniejszeniu w stosunku do 2015 roku.

## Kompetencje zawodowe i kwalifikacje

### Sprzedawca

#### Kształcenie

Zawód **sprzedawca** obejmuje 1 kwalifikację: „Prowadzenie sprzedaży” (**Tabela 5**)<sup>15</sup>. Efekty kształcenia właściwe dla tej kwalifikacji to organizowanie sprzedaży i sprzedaż towarów. Organizowanie sprzedaży obejmuje m.in. przestrzeganie zasad przyjmowania i dokumentowania dostaw towarów oraz ustalania ich cen, jak również stosowanie przepisów prawa dotyczących odpowiedzialności materialnych bądź przeprowadzanie inwentaryzacji towarów. Sprzedaż towarów wiąże się m.in. z charakteryzowaniem asortymentu towarów do sprzedaży, określanie rodzajów zachowania klientów, przestrzeganie zasad rozmowy sprzedażowej bądź prezentowanie oferty handlowej<sup>16</sup>.

Absolwent szkoły kształcącej w zawodzie **sprzedawca** po potwierdzeniu kwalifikacji „Prowadzenie sprzedaży” może uzyskać dyplom potwierdzający kwalifikacje w zawodzie **technik handlowiec** po potwierdzeniu kwalifikacji „Prowadzenie działalności handlowej” lub w zawodzie **technik księgarstwa** po potwierdzeniu kwalifikacji „Prowadzenie działalności informacyjno-bibliograficznej” oraz uzyskaniu wykształcenia średniego lub średniego branżowego<sup>17</sup>.

Kształcenie w zawodzie **sprzedawca** ma na celu przygotowanie absolwentów do wykonywania następujących zadań zawodowych: przyjmowania dostaw oraz przygotowywania towarów do sprzedaży oraz wykonywania prac związanych z obsługą klientów oraz realizacją transakcji kupna i sprzedaży<sup>18</sup>.

Wyniki badania losów absolwentów szkół zawodowych w większości wskazują na zbyt małą ilość zajęć praktycznych podczas nauki w szkole, w szczególności z zakresu obsługi klienta i kasy fiskalnej<sup>19</sup>.

#### Rynek pracy

Osoba, która uzyskała zawód **sprzedawcy** może ubiegać się m.in. o pracę na stanowisku: sprzedawca, sprzedawca-kasjer lub sprzedawca/konsultant<sup>20</sup>. Analiza ofert pracy wykazała, iż osoby legitymujące się zawodem **sprzedawcy** powinny być przede wszystkim komunikatywne. Dla pracodawców ważna jest łatwość w nawiązywaniu kontaktów oraz wysoka kultura osobista. Sprzedawca powinien także posiadać umiejętność pracy w zespole oraz obsługi komputera i kasy fiskalnej. W ofertach pracy niejednokrotnie pojawiał się też wymóg pełnej dyspozycyjności, rozumianej jako gotowość do pracy zmianowej (także w weekendy). W ofertach pracy kandydatom często stawiany jest także wymóg posiadania książeczki do celów sanitarno-epidemiologicznych lub gotowość do jej wyrobienia. Atutem dla pracodawców jest także odpowiedzialność,

<sup>15</sup> [https://cke.gov.pl/images/\\_EGZAMIN\\_ZAWODOWY/informatory/formula\\_2017/522301.pdf](https://cke.gov.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/522301.pdf), [dostęp: 25.05.2018].

<sup>16</sup> Ibidem.

<sup>17</sup> Ibidem.

<sup>18</sup> Ibidem.

<sup>19</sup> Badanie losów absolwentów szkół zawodowych 2015 i 2016.

<sup>20</sup> <https://www.pracuj.pl>, [dostęp: 02.06.2018].

rzetelność oraz uczciwość. Absolwenci szkół kształcących w zawodzie sprzedawca powinni być zorientowani na realizację celów sprzedażowych.

Na podstawie wyników indywidualnych wywiadów pogłębionych oraz analizy eksperckiej, wyłoniono 12 najważniejszych kwalifikacji i kompetencji dla zawodu **sprzedawca**. Wytypowana lista została wykorzystana do badania ilościowego wśród przedsiębiorców, które wykazało, że kluczowymi kompetencjami są w większości kompetencje specjalistyczne. Wśród wskazań pracodawców znalazły się: znajomość technik przygotowania towarów do sprzedaży, znajomość i umiejętność wykorzystania technik obsługi klienta, znajomość i stosowanie procedur dotyczących przyjmowania dostaw, a także znajomość i stosowanie procedur związanych z realizacją transakcji kupna i sprzedaży. W ich ocenie istotne są także 2 kompetencje ogólnozawodowe – znajomość i stosowanie przepisów dotyczących praw konsumenta oraz znajomość i przestrzeganie procedur dotyczących przyjmowania dostaw.

Eksperti reprezentujący szkoły zawodowe nie mieli zastrzeżeń odnośnie wskazanych przez pracodawców kluczowych kompetencji. Wskazali również, iż oprócz twardych kwalifikacji zawodowych osoby pracujące w zawodzie **sprzedawca** powinny posiadać kluczowe kompetencje ogólne takie jak: kultura osobista, wiedza o branży, znajomość języka branżowego oraz sumienność.

Za 5 lat spodziewany jest wzrost zapotrzebowania przede wszystkim na kluczowe kwalifikacje ogólnozawodowe, włączając znajomość i przestrzeganie zasad pakowania i oznakowania towarów, oraz specjalistyczne, z wyłączeniem znajomości i stosowania procedur związanych z realizacją transakcji kupna i sprzedaży.

Absolwenci w zawodzie **sprzedawca** posiadają umiejętności organizacyjne i kulturę osobistą, a także kluczowe kompetencje z wyjątkiem znajomości i stosowania przepisów dotyczących praw konsumenta oraz znajomości technik przygotowywania towarów do sprzedaży.

W opinii pracodawców, trudno dostępnymi kompetencjami są: znajomość i stosowanie przepisów dotyczących praw konsumenta oraz umiejętności negocjacyjne. Uczniowie nie wynoszą tych kompetencji ze szkoły, aczkolwiek pracodawcy są tego świadomi i pozwalają uzupełniać te kompetencje już na stanowisku pracy.

Większość kompetencji można uzyskać w trakcie kształcenia w szkole, z czego prawie wszystkie mogą zostać uzupełnione na stanowisku pracy. Według badanych wyjątkiem jest znajomość i przestrzeganie procedur postępowania reklamacyjnego oraz dotyczących przyjmowania dostaw – te kompetencje można nabyć wyłącznie w szkole. Z kolei umiejętności negocjacyjne kształtować można tylko na stanowisku pracy.

Kompetencje niezbędne w zawodzie **sprzedawcy** można pozyskać poprzez uczestnictwo w certyfikowanych kursach i szkoleniach. Uczestnicy nabywają: umiejętność przyjmowania odpowiedniej postawy prowadzącej do zwiększenia profesjonalizmu w sprzedaży, dzięki skupieniu się na potrzebach klienta. Ponadto mają szansę zwiększyć swoje umiejętności komunikacyjne z dopasowaniem do odpowiedniego typu osobowości klientów, a także umiejętności nawiązywania relacji i kształtowania odpowiedniego porozumienia w komunikacji z klientem. Uczestnicy mają szansę poznać potrzeby klienta na różnych poziomach, co ma na celu doprowadzić do przedstawienia lepszych propozycji ofertowych, bardziej dopasowanych do preferencji klienta, a także nauczą się radzić w trudnych sytuacjach handlowych. W trakcie nauki mogą zdobyć wiedzę z obszaru taktyki sprzedażowej, technik sprzedaży i negocjacji, pracy z trudnym klientem, radzenia sobie z barierami wzrostu sprzedaży, przekonania ograniczających, a nawet ograniczeń osobowościowych. Kurs nauczy przyszłych sprzedawców wyznaczania celów biznesowych aktywnego wyznaczania potrzeb, prezentacji ofert handlowych, zamykania procesu sprzedaży oraz pokonywania obiekcji. Ponadto celem szkoleń jest przedstawienie procesu sprzedaży przez



pryzmat psychologii relacji interpersonalnych oraz logiki rozmowy handlowe, a także zapoznanie uczestników z technikami, zasadami i metodyką przejmowania klientów konkurencji<sup>21</sup>.

**Tabela 12.** Lista najważniejszych kwalifikacji i kompetencji w zawodzie **sprzedawca** w ujęciu wyników badania ilościowego

Kwalifikacje i kompetencje		Klucz.	Trud.	Za 5 lat.	Abs.	Uzup.
Ogólnozawodowe	znajomość zasad klasyfikowania towarów					SZ/PR
	znajomość i przestrzeganie zasad pakowania i oznakowania towarów			X		SZ/PR
	znajomość i stosowanie przepisów dotyczących praw konsumenta	X	X	X		SZ/PR
	znajomość i przestrzeganie procedur postępowania reklamacyjnego	X		X	X (w)	SZ
Specjalistyczne	znajomość technik przygotowania towarów do sprzedaży	X		X		SZ/PR
	znajomość i umiejętność wykorzystania technik obsługi klienta	X		X	X (w)	SZ/PR
	znajomość i stosowanie procedur dotyczących przyjmowania dostaw	X		X	X	SZ
	znajomość i stosowanie procedur związanych z realizacją transakcji kupna i sprzedaży	X			X(w)	SZ
	obsługa kasy fiskalnej					SZ/PR
Ogólne	kultura osobista				X	SZ/PR
	umiejętności negocjacyjne		X		X (w)	PR
	odpowiedzialność					SZ/PR

Objaśnienia skrótów: klucz. – kluczowe; trud. – trudno dostępne; za 5 lat. – wzrost zapotrzebowania za 5 lat; abs. – występowanie u absolwentów (nowo zatrudnionych); (w) – kompetencja na wystarczającym poziomie; uzup. – formy uzupełnienia kompetencji; SZ – szkoła; PR – stanowisko pracy; KiS – certyfikowane kursy i szkolenia;

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań jakościowych (IDI) i ilościowych oraz wiedzy eksperta

## Technik administracji

### Kształcenie

Zawód **technik administracji** obejmuje 1 kwalifikację zawodową: „Obsługa klienta w jednostkach administracji” (**Tabela 5**)<sup>22</sup>. Właściwe dla tej kwalifikacji efekty kształcenia to przygotowywanie dokumentów na podstawie przepisów prawa pracy i prawa cywilnego, prowadzenie postępowania administracyjnego oraz sporządzanie analiz i sprawozdań dotyczących finansów publicznych. Do przygotowywania dokumentów na podstawie przepisów prawa pracy i prawa cywilnego zalicza się m.in. korzystanie z aktów prawnych oraz instrukcji i regulaminów wewnętrznych, sporządzanie umów cywilnoprawnych bądź sporządzanie dokumentów wynikających ze stosunku pracy. Natomiast prowadzenie postępowania administracyjnego wymaga m.in. przestrzegania zasad postępowania administracyjnego, sporządzania dokumentów na każdym etapie postępowania lub wyjaśniania okoliczności istotnych dla prowadzonego postępowania. Sporządzanie analiz i sprawozdań dotyczących finansów publicznych obejmuje m.in. analizę budżetu jednostki organizacyjnej, sporządzanie typowych sprawozdań budżetowych lub sprawozdań finansowych w podstawowym zakresie<sup>23</sup>.

<sup>21</sup> <http://stor.praca.gov.pl/porta1/#/ris/wyszukiwarkaSzkolen>, [dostęp: 02.06.2018].

<sup>22</sup> [https://cke.gov.pl/images/\\_EGZAMIN\\_ZAWODOWY/informatory/formula\\_2017/334306.pdf](https://cke.gov.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/334306.pdf), [dostęp: 25.05.2018]

<sup>23</sup> Ibidem.

Celem kształcenia w zawodzie **technik administracji** jest przygotowanie uczniów do wykonywania określonych zadań zawodowych, mianowicie: wykonywania prac biurowych w jednostce organizacyjnej, sporządzania dokumentów dotyczących spraw administracyjnych i prowadzenia postępowania administracyjnego<sup>24</sup>.

W badaniu losów absolwentów szkół zawodowych województwa małopolskiego, respondenci w oceniając jakość kształcenia najczęściej wskazywali na braki w postaci zbyt małej ilości zajęć praktycznych oraz nieodpowiedniego przygotowania do testów końcowych<sup>25</sup>.

### Rynek pracy

Absolwent szkoły ponadpodstawowej, który otrzymał zawód **technika administracji** może wziąć udział w rekrutacji na stanowisko pracownika biurowo-administracyjnego, asystenta biura lub recepcjonisty. Analiza ofert pracy skierowana do osób posiadających zawód **technik administracji** wykazała, iż pracodawcy cenią sobie w kandydatach samodzielność, odpowiedzialność oraz umiejętność organizacji pracy. Na stanowisku **technik administracji** niezbędne są również dobrze rozwinięte umiejętności interpersonalne oraz wysoka kultura osobista. Istotna jest także znajomość programów komputerowych wykorzystywanych w pracy biurowej, w szczególności pakietu MS Office. Dobrze jest również, aby **technik administracji** potrafił swobodnie komunikować się w języku obcym (najczęściej wskazywano angielski). Jako kompetencje mile widziane, w ofertach pracy pojawiają się często umiejętność organizacji pracy własnej i zarządzania czasem. Cenna jest także samodzielność i elastyczność w działaniu. Idealny kandydat powinien obsłużyć klientów z zachowaniem najwyższych standardów oraz nadzorować przebieg pracy recepcji. Przyszli pracownicy powinni posiadać umiejętności budowania długofalowych relacji oraz odpowiadania na zapytania i prośby ze strony klientów<sup>26</sup>.

Na podstawie wyników indywidualnych wywiadów pogłębionych oraz analizy eksperckiej, wyłoniono 12 najważniejszych kwalifikacji i kompetencji dla zawodu **technik administracji**. Wytypowana lista została wykorzystana do badania ilościowego wśród przedsiębiorców, które wykazało, że kluczowymi kompetencjami są w większości kompetencje specjalistyczne. Wśród wskazań pracodawców znalazły się: znajomość i stosowanie zasad kodeksu postępowania administracyjnego, znajomość i umiejętność wykorzystania prawa administracyjnego, umiejętność sporządzania dokumentów dotyczących spraw administracyjnych oraz znajomość form współdziałania z organami administracji rządowej i samorządowej. Istotne są również kompetencje ogólnozawodowe, w szczególności umiejętność prezentowania danych statystycznych i prognozowania tendencji zjawisk w oparciu o wyniki badań oraz znajomość procedury RODO.

Uczestnicy zogniskowanych wywiadów grupowych nie mieli zastrzeżeń do kluczowych kompetencji wskazanych przez pracodawców. Wskazali również, iż oprócz twardych kwalifikacji zawodowych osoby pracujące w zawodzie **technik administracji** powinny posiadać kluczowe kompetencje ogólne takie jak m.in. samodoskonalenie, wiedza o branży, znajomość branżowego języka, sumienność oraz komunikatywność.

Badanie wykazało, że absolwenci w zawodzie **technik administracji** są komunikatywni, posiadają kulturę osobistą i umiejętności organizacyjne, a także ogólnozawodowe umiejętności w zakresie przeprowadzania analizy statystycznej badanego zjawiska oraz prezentowania danych statystycznych. Za 5 lat wzrośnie zapotrzebowanie na kluczowe obecnie kompetencje, za wyjątkiem jednej spośród specjalistycznych (znajomość form współdziałania z organami administracji rządowej i samorządowej).

<sup>24</sup> Ibidem.

<sup>25</sup> Badanie losów absolwentów szkół zawodowych 2015 i 2016.

<sup>26</sup> <https://www.pracuj.pl>, [dostęp: 29.05.2018].

Jako trudno dostępne kompetencje pracodawcy wskazali znajomość procedury RODO (ochrona danych osobowych), znajomość i stosowanie zasad kodeksu postępowania administracyjnego oraz znajomość i umiejętność wykorzystania prawa administracyjnego. Eksperti reprezentujący szkoły zawodowe nie zgodzili się jednak ze wskazaniami pracodawców odnośnie kompetencji trudno dostępnych – w ich opinii, edukacja w zawodzie **technik administracji** całkowicie opiera się na wykorzystaniu prawa administracyjnego i kodeksu postępowania administracyjnego. W związku z tym, eksperci nie widzą możliwości, aby absolwenci tych kompetencji nie posiadali, gdyż jest to istotą kształcenia w tym zawodzie.

**Tabela 13.** Lista najważniejszych kwalifikacji i kompetencji w zawodzie **technik administracji** w ujęciu wyników badania ilościowego

Kwalifikacje i kompetencje		Klucz.	Trud.	Za 5 lat.	Abs.	Uzup.
Ogólnozawodowe	umiejętność przeprowadzania analizy statystycznej badanego zjawiska				X (w)	SZ
	umiejętność prezentowania danych statystycznych	X		X	X (w)	SZ
	umiejętność prognozowania tendencji zjawisk w oparciu o wyniki badań	X		X		SZ
	znajomość procedury RODO (ochrona danych osobowych)	X	X	X		SZ
Specjalistyczne	znajomość i stosowanie zasad kodeksu postępowania administracyjnego	X	X	X		SZ
	znajomość i umiejętność wykorzystania prawa administracyjnego	X	X	X		SZ
	umiejętność sporządzania dokumentów dotyczących spraw administracyjnych	X		X		SZ
	znajomość form współdziałania z organami administracji rządowej i samorządowej	X				SZ
Ogólne	kultura osobista				X	SZ/PR
	umiejętności organizacyjne				X	SZ/PR
	komunikatywność				X	SZ
	znajomość języka obcego					SZ

Objaśnienia skrótów: klucz. – kluczowe; trud. – trudno dostępne; za 5 lat. – wzrost zapotrzebowania za 5 lat; abs. – występowanie u absolwentów (nowo zatrudnionych); (w) – kompetencja na wystarczającym poziomie; uzup. – formy uzupełnienia kompetencji; SZ – szkoła; PR – stanowisko pracy; KiS – certyfikowane kursy i szkolenia;

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań jakościowych (IDI) i ilościowych oraz wiedzy eksperta

Kompetencje niezbędne w zawodzie **technik administracji** można pozyskać poprzez uczestnictwo w certyfikowanych kursach i szkoleniach. Uczestnicy szkolenia zdobędą praktyczne umiejętności podejmowania etycznych decyzji w kwestiach wątpliwych oraz przeciwdziałania korupcji w instytucji publicznej<sup>27</sup>.

## Technik archiwista

### Kształcenie

Zawód **technik archiwista** obejmuje 2 kwalifikacje: „Organizacja i prowadzenie archiwum” oraz „Opracowywanie materiałów archiwalnych” (**Tabela 5**)<sup>28</sup>. Do właściwych dla pierwszej kwalifikacji efektów kształcenia zalicza się organizowanie archiwum, prowadzenie archiwum, brakowanie dokumentacji niearchiwalnej i przekazywanie materiałów archiwalnych do archiwum państwowego oraz postępowanie w przypadku uszko-

<sup>27</sup> <http://stor.praca.gov.pl/portal/#/ris/wyszukiwarkaSzkolen>, [dostęp: 29.05.2018].

<sup>28</sup> [https://cke.gov.pl/images/\\_EGZAMIN\\_ZAWODOWY/informatory/formula\\_2017/441403.pdf](https://cke.gov.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/441403.pdf), [dostęp: 25.05.2018].

dzenia, zagubienia i kradzieży dokumentacji archiwalnej lub likwidacji jednostki organizacyjnej. Natomiast właściwe dla drugiej kwalifikacji efekty kształcenia to opracowywanie dokumentacji aktowej, technicznej i geodezyjno-kartograficznej, opracowywanie dokumentacji audiowizualnej oraz gromadzenie dokumentacji na nośnikach elektronicznych<sup>29</sup>.

Kształcenie w zawodzie **technik archiwista** ma na celu przygotowanie absolwentów do wykonywania następujących zadań zawodowych: gromadzenia, przechowywania i udostępniania zasobu archiwalnego, ewidencjonowania dokumentacji aktowej oraz opracowywania i zabezpieczania materiałów archiwalnych.<sup>30</sup>

### Rynek pracy

Osoba, która uzyskała tytuł **technika archiwisty** może ubiegać się o pracę na stanowisku archiwista, referent-archiwista lub archiwista techniczny. Analiza ofert pracy wykazała, iż **technik archiwista** powinien przede wszystkim posiadać umiejętność obsługi urządzeń biurowych oraz pakietu MS Office. Cenne dla pracodawców jest także doświadczenie na podobnym stanowisku technika. Co więcej, w ofertach pracy często pojawia się wymóg znajomości przepisów prawa dotyczących archiwizacji dokumentów oraz komunikatywna znajomość języka angielskiego. Kandydat do pracy w zawodzie **technik archiwista** powinien cechować się dokładnością i systematycznością<sup>31</sup>.

Na podstawie wyników indywidualnych wywiadów pogłębionych oraz analizy eksperckiej, wyłoniono 12 najważniejszych kwalifikacji i kompetencji dla zawodu **technik archiwista**. Wytypowana lista została wykorzystana do badania ilościowego wśród przedsiębiorców, które wykazało, że kluczowymi kompetencjami są w większości kompetencje specjalistyczne. Wśród wskazań pracodawców znalazły się specjalistyczne umiejętności w zakresie posługiwania się archiwalnym systemem ewidencyjno-informacyjnym, gromadzenia, przechowywania i udostępniania zasobów archiwalnych, ewidencjonowania dokumentacji archiwalnej oraz zabezpieczania zasobów archiwalnych. Istotna jest także znajomość oraz umiejętność adekwatnego zastosowania różnych form udostępniania informacji, która zaliczana jest do grupy kompetencji ogólnozawodowych.

Eksperti reprezentujący szkoły zawodowe podkreślali, iż zainteresowanie zawodem całkowicie zaniknęło, aczkolwiek nie mieli zastrzeżeń do wskazanych przez pracodawców kluczowych kompetencji. Wskazali jedynie, iż oprócz twardych kwalifikacji zawodowych osoby pracujące w zawodzie **technik archiwista** powinny także posiadać kluczowe kompetencje ogólne takie jak: umiejętności organizacyjne oraz dobra organizacja pracy własnej.

Przewiduje się, że za 5 lat wzrośnie zapotrzebowanie także na umiejętność gromadzenia, przechowywania i udostępniania zasobów archiwalnych, umiejętność ewidencjonowania dokumentacji archiwalnej i znajomość oraz stosowanie przepisów prawa dotyczących dostępu do informacji chronionych prawem, przy czym ta ostatnia jako jedyna z nich nie jest kluczowa.

Zdaniem badanych absolwenci w zawodzie **technik archiwista** wykazują się wszystkimi kompetencjami ogólnozawodowymi i specjalistycznymi ujętymi w zestawieniu. Co istotne, tylko 3 z nich są na wystarczającym poziomie do realizacji zadań zawodowych, w tym: ogólnozawodowe umiejętności w zakresie charakteryzowania struktury organizacji państwowej służby archiwalnej oraz zastosowania różnych form udostępniania informacji, a także specjalistyczna umiejętność w zakresie zabezpieczania zasobów archiwalnych.

<sup>29</sup> Ibidem.

<sup>30</sup> Ibidem.

<sup>31</sup> <https://www.pracuj.pl>, [dostęp: 29.05.2018].

W opinii pracodawców kompetencjami trudno dostępnymi są: umiejętność adekwatnego zastosowania różnych form udostępniania informacji oraz posługiwanie się archiwalnym systemem ewidencyjno-informacyjnym. Luka kompetencyjna w tym zakresie wynika z różnic w oprogramowaniu – uczniowie w szkole uczą się obsługi i pracy na programie, który jest objęty egzaminem. Pracodawcy natomiast stosują inne systemy, wobec czego uczniowie muszą dokształcać się w tym zakresie, zazwyczaj w pierwszym miesiącu pracy w firmie. Co istotne, kształcenie w szkole pozwala jednak uczniom zdobyć pewne podstawy posługiwanie się systemem archiwalnym, dlatego też na stanowisku pracy wystarczy tę kompetencję jedynie uzupełnić. Wszystkie kompetencje zawarte w zestawieniu uczniowie mogą nabyć już na etapie kształcenia w szkole. Natomiast na stanowisku pracy mogą oni uzupełnić 4 kluczowe dla zawodu kompetencje specjalistyczne, a także znajomość oraz stosowanie przepisów prawa dotyczących wykonywania usług archiwalnych.

**Tabela 14.** Lista najważniejszych kwalifikacji i kompetencji w zawodzie **technik archiwista** w ujęciu wyników badania ilościowego

Kwalifikacje i kompetencje		Klucz.	Trud.	Za 5 lat.	Abs.	Uzup.
Ogólnozawodowe	znajomość oraz stosowanie przepisów prawa dotyczących wykonywania usług archiwalnych				X	SZ/PR
	znajomość oraz stosowanie przepisów prawa dotyczących dostępu do informacji chronionych prawem			X	X	SZ
	umiejętność scharakteryzowania struktury organizacji państwowej służby archiwalnej				X (w)	SZ
	znajomość oraz umiejętność adekwatnego zastosowania różnych form udostępniania informacji	X	X	X	X (w)	SZ
Specjalistyczne	umiejętność posługiwanie się archiwalnym systemem ewidencyjno-informacyjnym	X	X		X	SZ/PR
	umiejętność gromadzenia, przechowywania i udostępniania zasobów archiwalnych	X		X	X	SZ/PR
	umiejętność ewidencjonowania dokumentacji archiwalnej	X		X	X	SZ/PR
	znajomość i umiejętność w zakresie metod zabezpieczania zasobów archiwalnych	X			X (w)	SZ/PR
Ogólne	znajomość przepisów BHP					SZ
	umiejętności organizacyjne (dbanie o szczegóły)					SZ
	odpowiedzialność					SZ
	sumiennosc					SZ

Objaśnienia skrótów: klucz. – kluczowe; trud. – trudno dostępne; za 5 lat. – wzrost zapotrzebowania za 5 lat; abs. – występowanie u absolwentów (nowo zatrudnionych); (w) – kompetencja na wystarczającym poziomie; uzup. – formy uzupełnienia kompetencji; SZ – szkoła; PR – stanowisko pracy; KiS – certyfikowane kursy i szkolenia;

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań jakościowych (IDI) i ilościowych oraz wiedzy eksperta

Kompetencje niezbędne w zawodzie **technik archiwista** można pozyskać poprzez uczestnictwo w certyfikowanych kursach i szkoleniach. Szkolenia służą wielostronnemu przygotowaniu pracowników firmy do prawidłowego pod względem prawnym i organizacyjnym przetwarzania i przechowywania dokumentów, przekazaniem słuchaczom kompleksowej wiedzy z zakresu archiwistyki i zarządzania dokumentacją współczesną oraz przygotowanie do pełnienia funkcji archiwisty zakładowego lub wykonywania czynności związanych z przechowywaniem dokumentacji osobowej i placowej pracodawców oraz wydawaniem odpisów i kopii z tej dokumentacji oraz omówienie nowych przepisów znowelizowanej ustawy o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach. Ponadto uczestnicy nauczą się właściwie postępować z dokumentacją, organizować i nadzorować właściwy

obieg w ramach czynności kancelaryjno-biurowych i profesjonalnie przechowywać dokumentację w archiwum<sup>32</sup>.

## Technik ekonomista

### Kształcenie

Zawód **technika ekonomisty** obejmuje 2 kwalifikacje: „Planowanie i prowadzenie działalności w organizacji” oraz „Prowadzenie rachunkowości” (**Tabela 5**)<sup>33</sup>. Efekty kształcenia właściwe dla pierwszej kwalifikacji to organizowanie działalności gospodarczej i obliczanie podatków, prowadzenie spraw kadrowo-płacowych oraz sporządzanie planów, analiz i sprawozdań. Organizowanie działalności gospodarczej i obliczanie podatków wymaga m.in. znajomości i umiejętności stosowania przepisów Kodeksu spółek handlowych, Kodeksu cywilnego, Kodeksu postępowania administracyjnego oraz przepisy podatkowe w zakresie wykonywanych działań. Prowadzenie spraw kadrowo-płacowych obejmuje m.in. obliczanie wynagrodzeń, sporządzanie listy płac oraz różnego rodzaju deklaracji. Natomiast sporządzanie planów, analiz i sprawozdań obejmuje m.in. sporządzenia biznesplanu bądź sprawozdań z wykonania zaplanowanych działań<sup>34</sup>.

Efekty kształcenia właściwe dla drugiej kwalifikacji to dokumentowanie i ewidencjonowanie operacji gospodarczych, prowadzenie i rozliczanie inwentaryzacji oraz sporządzanie sprawozdań finansowych i przeprowadzanie analizy finansowej. Na dokumentowanie i ewidencjonowanie operacji gospodarczych składa się m.in. otwieranie i zamykanie ksiąg rachunkowych, rozliczanie kosztów działalności organizacji a także sporządzanie zestawień obrotów i sald. Prowadzenie i rozliczanie inwentaryzacji wiąże się m.in. ze sporządzaniem dokumentacji przebiegu inwentaryzacji oraz ustalaniem i interpretowaniem różnic inwentaryzacyjnych. Sporządzanie sprawozdania finansowego i przeprowadzenie analizy finansowej wymaga m.in. umiejętności doboru i interpretacji wskaźników analizy finansowej oraz ich obliczania<sup>35</sup>.

Po uzyskaniu kwalifikacji „Prowadzenie rachunkowości”, **technik ekonomista** może dodatkowo potwierdzić kwalifikacje „Rozliczanie wynagrodzeń i danin publicznych” celem uzyskania dyplomu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie **technik rachunkowości**<sup>36</sup>.

Szkoły kształcące uczniów w zawodzie **technik ekonomista** mają na celu przygotowanie ich do wykonywania następujących zadań zawodowych: planowania i prowadzenia działalności gospodarczej, obliczania podatków, prowadzenia spraw kadrowo-płacowych, prowadzenia rachunkowości oraz wykonywania analiz i sporządzania sprawozdań z działalności podmiotów prowadzących działalność gospodarczą<sup>37</sup>.

Z badania przeprowadzonego wśród absolwentów szkół zawodowych wynika, iż największym mankamentem kształcenia w zawodzie **technik ekonomista** jest zbyt mała liczba zajęć praktycznych. Absolwenci wskazywali także na konieczność zwiększenia zaangażowania nauczycieli w kształcenie uczniów. W ocenie jakości kształcenia pojawiły się również wskazania na zbyt niski poziom nauczania matematyki i konieczność jego poprawy<sup>38</sup>.

<sup>32</sup> [http://www.empriz.pl/szkolenia\\_otwarte/show/ARCHIWIZACJA\\_I\\_OBIEG\\_DOKUMENTACJI](http://www.empriz.pl/szkolenia_otwarte/show/ARCHIWIZACJA_I_OBIEG_DOKUMENTACJI), [dostęp: 2.06.2018].

<sup>33</sup> [https://cke.gov.pl/images/\\_EGZAMIN\\_ZAWODOWY/informatory/formula\\_2017/331403.pdf](https://cke.gov.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/331403.pdf), [dostęp: 25.05.2018].

<sup>34</sup> Ibidem.

<sup>35</sup> Ibidem.

<sup>36</sup> Ibidem.

<sup>37</sup> Ibidem.

<sup>38</sup> Badanie losów absolwentów szkół zawodowych 2015 i 2016.

## Rynek pracy

Osoba, która uzyskała tytuł **technika ekonomisty** może ubiegać się o pracę na stanowisku ekonomista lub analityk-ekonomista. Z analizy ofert pracy wynika, iż pracodawcy najbardziej cenią sobie bardzo dobrą znajomość programu MS Excel. Bardzo często oczekują biegłej znajomości języka obcego (w szczególności angielskiego) oraz umiejętności analizy i syntezy informacji. Ważna jest także znajomość podstawowych zagadnień ekonomicznych. W oczach pracodawców atutem jest również posiadanie umiejętności przygotowywania i rozliczania budżetów kosztowych oraz rachunku optymalnych przepływów pieniężnych. Mile widziane jest doświadczenie w pracy powiązanej z controllingiem finansowym i budżetowaniem oraz znajomość systemu SAP. **Technik ekonomista** powinien być osobą odpowiedzialną i samodzielną. Pożądanymi przez pracodawców cechami są także: terminowość, komunikatywność oraz skrupulatność w działaniu<sup>39</sup>.

Na podstawie wyników indywidualnych wywiadów pogłębionych oraz analizy eksperckiej, wyłoniono 12 najważniejszych kwalifikacji i kompetencji dla zawodu **technik ekonomista**. Wytypowana lista została wykorzystana do badania ilościowego wśród przedsiębiorców, które wykazało, że kluczowymi kompetencjami są zarówno kompetencje ogólnozawodowe, jak i specjalistyczne. Po 3 kompetencje w każdej z tych grup badani uznali za kluczowe. Obejmują one zarówno specjalistyczne umiejętności w zakresie wykonywania analiz i sporządzania sprawozdań z działalności podmiotów prowadzących działalność gospodarczą, wykorzystania programów komputerowych wspomagających wykonywanie zadań oraz znajomość przepisów prawa pracy, jak i ogólnozawodowe umiejętności w zakresie przeprowadzania analiz statystycznych adekwatnych do potrzeb sytuacyjnych, dokonywania selekcji danych statystycznych pod kątem ich przydatności analitycznej i decyzyjnej oraz stosowania przepisów prawa dotyczących tajemnicy służbowej i ochrony danych osobowych (RODO).

Eksperti reprezentujący szkoły zawodowe zadeklarowali, iż zawarta w zestawieniu znajomość w zakresie prawa pracy powinna zostać zastąpiona znajomością prawa gospodarczego, gdyż **technik ekonomista** nie ogranicza się wyłącznie do prawa pracy. Wskazywali również na fakt, iż pierwsze 2 lata kształcenia w tym zawodzie są trudne dla uczniów, gdyż muszą w tym czasie opanować spory zakres wiedzy ogólnoeconomicznej oraz dotyczącej funkcjonowania firmy. W rezultacie powstają luki kompetencyjne, ponieważ nie wszyscy uczniowie są w stanie opanować cały zakres materiału. Uczestnicy zogniskowanych wywiadów grupowych wskazali również, iż oprócz twardych kwalifikacji zawodowych osoby pracujące w zawodzie **technik ekonomista** powinny posiadać kluczowe kompetencje ogólne takie jak: samodoskonalenie, wiedza o branży oraz umiejętność analitycznego myślenia.

Zdaniem badanych absolwenci w zawodzie **technik ekonomista** posiadają kompetencje ogólne (umiejętność analitycznego myślenia, odpowiedzialność, znajomość pakietu Office oraz logiczne myślenie) oraz ogólnozawodowe umiejętności w zakresie rozróżniania i klasyfikowania rodzajów badań statystycznych oraz przeprowadzania analiz statystycznych adekwatnych do potrzeb sytuacyjnych. W opinii respondentów tylko umiejętności ogólnozawodowe jakie posiadają absolwenci są na wystarczającym poziomie do realizacji zadań zawodowych.

Przewiduje się, że za 5 lat wzrośnie zapotrzebowanie na kompetencje ogólnozawodowe i specjalistyczne, których nie posiadają absolwenci.

W opinii pracodawców, trudno dostępną kompetencją jest znajomość i stosowanie przepisów prawa dotyczących tajemnicy służbowej oraz ochrony danych osobowych (w tym aktualne przepisy związane z procedurą RODO),

<sup>39</sup> <https://www.pracuj.pl>, [dostęp: 29.05.2018].

wskazana także jako kluczowa obecnie oraz za 5 lat. Luka kompetencyjna wynika głównie z faktu, iż nowe przepisy (RODO) obowiązują od niedawna, dlatego też będą dopiero wprowadzane do programu kształcenia.

Co istotne, większość kompetencji w tym zawodzie można nabyć już na etapie kształcenia w szkole, z czego dwie mogą zostać uzupełnione na stanowisku pracy (odpowiedzialność i logiczne myślenie).

**Tabela 15.** Lista najważniejszych kwalifikacji i kompetencji w zawodzie **technik ekonomista** w ujęciu wyników badania ilościowego

Kwalifikacje i kompetencje		Klucz.	Trud.	Za 5 lat.	Abs.	Uzup.
Ogólnozawodowe	umiejętność rozróżniania i klasyfikowania rodzajów badań statystycznych				X (w)	SZ
	umiejętność przeprowadzania analiz statystycznych adekwatnych do potrzeb sytuacyjnych	X			X (w)	SZ
	umiejętność dokonywania selekcji danych statystycznych pod kątem ich przydatności analitycznej i decyzyjnej	X		X		SZ
	znajomość i stosowanie przepisów prawa dotyczących tajemnicy służbowej oraz ochrony danych osobowych (w tym aktualne przepisy związane z procedurą RODO)	X	X	X		SZ
Specjalistyczne	umiejętność wykorzystania programów komputerowych wspomagających wykonanie zadań (analiza statystyczna)	X		X		SZ
	znajomość w zakresie przepisów prawa pracy	X		X		SZ
	wykonywanie analiz i sporządzanie sprawozdań z działalności podmiotów prowadzących działalność gospodarczą	X		X		SZ
	umiejętność prognozowania w oparciu o dane statystyczne			X		SZ
Ogólne	umiejętność analitycznego myślenia				X	SZ
	odpowiedzialność				X	SZ/PR
	znajomość pakietu Office				X	SZ
	logiczne myślenie				X	SZ/PR

Objaśnienia skrótów: klucz. – kluczowe; trud. – trudno dostępne; za 5 lat. – wzrost zapotrzebowania za 5 lat; abs. – występowanie u absolwentów (nowo zatrudnionych); (w) – kompetencja na wystarczającym poziomie; uzup. – formy uzupełnienia kompetencji; SZ – szkoła; PR – stanowisko pracy; KiS – certyfikowane kursy i szkolenia;

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań jakościowych (IDI) i ilościowych oraz wiedzy eksperta

Kompetencje niezbędne w zawodzie **technik ekonomista** można pozyskać poprzez uczestnictwo w certyfikowanych kursach i szkoleniach. Kurs daje możliwość poznania podstawowych koncepcji z zakresu korzystania ze sprawozdań finansowych w ocenie przedsiębiorstw oraz nabycia umiejętności oceny wpływu poszczególnych składników majątku (zobowiązań) na ogólną ocenę przedsiębiorstwa<sup>40</sup>.

## Technik handlowiec

### Kształcenie

Zawód **technik handlowiec** obejmuje 2 kwalifikacje: „Prowadzenie sprzedaży” oraz „Prowadzenie działalności handlowej” (Tabela 5)<sup>41</sup>. Efekty kształcenia właściwe dla pierwszej kwalifikacji to organizowanie sprzedaży i sprzedaż towarów. Natomiast efekty kształcenia właściwe dla drugiej kwalifikacji to organizowanie działań reklamowych i marketingowych, zarządzanie działalnością handlową oraz sporządzanie dokumentacji ekonomiczno-finansowej. Organizowanie działań reklamowych i marketingowych wiąże się m.in. z opracowaniem planu marketingowego przedsiębiorstwa, realizacją zadań związanych z działalnością reklamową bądź dobiera-

<sup>40</sup> [https://www.biznesedukator.pl/szkolenia\\_zamkniete/szkolenie-analiza-finansowa-przedsiębiorstwa](https://www.biznesedukator.pl/szkolenia_zamkniete/szkolenie-analiza-finansowa-przedsiębiorstwa), [dostęp: 02.06.2018].

<sup>41</sup> [https://cke.gov.pl/images/\\_EGZAMIN\\_ZAWODOWY/informatory/formula\\_2017/522305.pdf](https://cke.gov.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/522305.pdf), [dostęp: 25.05.2018].



nie i stosowanie narzędzi promocji odpowiednich do oferty handlowej. Zarządzanie działalnością handlową obejmuje m.in. przygotowywaniem ofert handlowych i zapytań ofertowych, prowadzeniem negocjacji handlowych lub sporządzaniem kalkulacji cen sprzedaży. Na sporządzanie dokumentacji ekonomiczno-finansowej składa się wycena składników aktywów i pasywów, sporządzanie sprawozdań z realizacji działań gospodarczych oraz obliczanie wynagrodzeń pracowników zatrudnionych w różnych systemach<sup>42</sup>.

**Technik handlowiec** po uzyskaniu kwalifikacji „Prowadzenie sprzedaży” może także dodatkowo zdobyć kwalifikację „Prowadzenie działalności informacyjno-bibliograficznej” w celu uzyskania dyplomu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie **technik księgarstwa**<sup>43</sup>.

Szkoły zawodowe i technika mają na celu przygotować uczniów do wykonywania określonych zadań zawodowych. W przypadku zawodu **technik handlowiec**, absolwenci powinni być gotowi do realizacji następujących zadań zawodowych: organizowania prac w zakresie przyjmowania dostaw oraz przygotowania towarów do sprzedaży, wykonywania prac związanych z obsługą klientów oraz realizacją transakcji kupna i sprzedaży, prowadzenia działań reklamowych i marketingowych, organizowania i prowadzenia działalności handlowej jak również zarządzania działalnością handlową przedsiębiorstwa<sup>44</sup>.

Badanie losów absolwentów jednoznacznie wskazuje na niewystarczającą ilość zajęć praktycznych w trakcie nauki zawodu. Co więcej, oceniając jakość kształcenia absolwenci zwracali także uwagę na nieodpowiednie podejście nauczycieli, którzy zamiast zainteresować uczniów zawodem, raczej kładli nacisk na oceny, wyniki bądź egzaminy<sup>45</sup>.

### Rynek pracy

Osoba, która uzyskała tytuł **technika handlowca** może ubiegać się o pracę na stanowisku handlowca, przedstawiciela handlowego lub doradcy techniczno-handlowego. Oferty pracy dla absolwentów kierunku **technik handlowiec** jednoznacznie wskazują, iż jedną z najbardziej pożądaną przez pracodawców kompetencji jest umiejętność nawiązywania oraz utrzymywania relacji z klientem. Osoba pracująca w zawodzie **technik handlowiec** powinna cechować się wysoką kulturą osobistą, samodzielnością, zadaniowością oraz nastawieniem na wynik. Pracodawcy w ofertach pracy często wskazywali na konieczność znajomości pakietu MS Office oraz posiadania prawa jazdy kat. B. Analiza ofert pracy wykazała także, iż **technik handlowiec** powinien być nastawiony na osiąganie celów handlowych oraz posiadać umiejętności negocjacyjne. Cennym atutem kandydata w procesie rekrutacji są wcześniejsze doświadczenia w sprzedaży oraz sporządzaniu umów handlowych<sup>46</sup>.

Na podstawie wyników indywidualnych wywiadów pogłębionych oraz analizy eksperckiej, wyłoniono 12 najważniejszych kwalifikacji i kompetencji dla zawodu **technik handlowiec**. Wytypowana lista została wykorzystana do badania ilościowego wśród przedsiębiorców, które wykazało, że kluczowymi kompetencjami są w większości kompetencje specjalistyczne. Wśród wskazań pracodawców znalazły się specjalistyczne umiejętności w zakresie wykorzystania technik obsługi klienta, realizacji transakcji kupna i sprzedaży oraz prowadzenia działań o charakterze marketingowym (promocja i reklama). Pracodawcy oczekują od absolwentów także kompetencji ogólnozawodowych – znajomości i przestrzegania procedury postępowania reklamacyjnego oraz wiedzy w zakresie marketingu i umiejętności adekwatnego wykorzystania jego elementów.


<sup>42</sup> Ibidem.

<sup>43</sup> Ibidem.

<sup>44</sup> Ibidem.

<sup>45</sup> Badanie losów absolwentów szkół zawodowych 2015 i 2016.

<sup>46</sup> <https://www.pracuj.pl>, [dostęp: 29.05.2018].



Eksperti reprezentujący szkoły zawodowe wskazali, iż oprócz twardych kwalifikacji zawodowych osoby pracujące na powyższym stanowisku powinny posiadać kluczowe kompetencje ogólne takie jak: obycie kulturowe, wiedza o branży, znajomość języka branżowego oraz umiejętność skutecznego wykorzystania komunikacji werbalnej i niewerbalnej. Zdaniem pracodawców absolwenci w zawodzie **technik handlowiec** posiadają kulturę osobistą, umiejętności negocjacyjne oraz umiejętności przygotowania oferty handlowej. Nowo zatrudnieni wyposażeni są także w ogólnozawodowe kompetencje – znajomość i stosowanie przepisów dotyczących praw konsumentów oraz wiedza w zakresie marketingu i umiejętność adekwatnego wykorzystania poszczególnych jego elementów. W opinii respondentów umiejętności ogólnozawodowe jakie posiadają absolwenci są na wystarczającym poziomie do prawidłowego wykonywania zadań zawodowych.

Pracodawcy wskazali, iż do kompetencji trudno dostępnych należą: wiedza w zakresie marketingu i umiejętność wykorzystania jego elementów, znajomość i umiejętność wykorzystania technik obsługi klienta, umiejętność realizacji transakcji kupna i sprzedaży, umiejętności negocjacyjne, oraz umiejętności w zakresie skutecznego wykorzystania komunikacji werbalnej i niewerbalnej, a także przygotowania oferty handlowej. Uczniowie nie wnoszą tych kompetencji ze szkoły – ich poziom nie spełnia oczekiwań pracodawców, wobec czego są oni gotowi na doksztalcenie nowo zatrudnionych. Pomimo to, umiejętności miękkie warto kształtować na lekcjach wychowawczych. Należy także rozważyć uzupełnianie kwalifikacji twardych poprzez dodatkowe zajęcia pozalekcyjne dla uczniów, którzy nie radzą sobie z przyswojeniem materiału i nie pozyskują wymaganych kompetencji.

W opinii ekspertów reprezentujących szkoły zawodowe, trudno dostępnymi kompetencjami miękkimi są zorientowanie na cele, odporność na stres i elastyczność. Zaleca się, by umiejętności z tej grupy doskonalić na lekcjach wychowawczych.

W kolejnych 5 latach pracodawcy przewidują wzrost zapotrzebowania na wszystkie kwalifikacje wskazane jako kluczowe oraz kompetencję w zakresie stosowania przepisów dotyczących praw konsumentów. Kompetencjami trudno dostępnymi wśród absolwentów są znajomość i umiejętność wykorzystania technik obsługi klienta, umiejętność realizacji transakcji kupna i sprzedaży oraz umiejętność skutecznego wykorzystania komunikacji werbalnej i niewerbalnej.

Kompetencje niezbędne w zawodzie **technik handlowiec** można pozyskać poprzez uczestnictwo w certyfikowanych kursach i szkoleniach. Na kursie można dowiedzieć się, jakie są pożądane indywidualne cechy handlowca w zawodzie, a także „jak słuchać, aby słyszeć oraz jak mówić, by być słuchanym”, jak zadawać właściwe pytania poprzez parafrazę, jakie są typy klientów i psychologiczne aspekty determinujące je, jak prezentować produkt, jak badać i kreować potrzeby klienta, indywidualnego podejścia do kupującego, „jak sprzedawać, nie sprzedając”, jak budować długotrwałe relacje z klientami. Ponadto kursy mają na celu wzmocnienie umiejętności interpersonalnych i handlowych, osiągnięciu lepszych rezultatów, radzeniem sobie z demotywowaniem w sprzedaży i niepowodzeniem, a także poznanie swojego potencjału, predyspozycji sprzedażowych i atutów prezentowanej oferty, jak również uświadomienie roli handlowca w procesie budowania wizerunku firmy<sup>47</sup>.

---

<sup>47</sup> <https://www.gowork.pl/kursy-i-szkolenia/szkolenia-sprzedazowe/kurs-nowoczesne-techniki-sprzedazy-36h-25>, [dostęp: 02.06.2018].

**Tabela 16.** Lista najważniejszych kwalifikacji i kompetencji w zawodzie **technik handlowiec** w ujęciu wyników badania ilościowego

Kwalifikacje i kompetencje		Klucz.	Trud.	Za 5 lat.	Abs.	Uzup.
Ogólnozawodowe	umiejętność klasyfikowania towarów według określonych kryteriów					SZ
	znajomość i stosowanie przepisów dotyczących praw konsumentów			X	X (w)	SZ/PR
	znajomość i przestrzeganie procedury postępowania reklamacyjnego	X		X		SZ/PR
	wiedza w zakresie marketingu oraz umiejętność adekwatnego wykorzystania poszczególnych jego elementów	X	X	X	X (w)	SZ
Specjalistyczne	znajomość i umiejętność wykorzystania technik obsługi klienta	X	X	X		SZ
	umiejętność realizacji transakcji kupna i sprzedaży	X	X	X		SZ/PR
	umiejętność prowadzenia działań o charakterze marketingowym (w tym szczególnie promocja i reklama)	X		X		SZ
	znajomość i przestrzeganie zasad ochrony danych osobowych					SZ/PR
Ogólne	kultura osobista				X	SZ/PR
	umiejętności negocjacyjne		X		X	SZ/PR
	umiejętność skutecznego wykorzystania komunikacji werbalnej i niewerbalnej		X			SZ/PR
	umiejętność przygotowania oferty handlowej (z wykorzystaniem technik promocji i reklamy)		X		X	SZ/PR

Objaśnienia skrótów: klucz. – kluczowe; trud. – trudno dostępne; za 5 lat. – wzrost zapotrzebowania za 5 lat; abs. – występowanie u absolwentów (nowo zatrudnionych); (w) – kompetencja na wystarczającym poziomie; uzup. – formy uzupełnienia kompetencji; SZ – szkoła; PR – stanowisko pracy; KiS – certyfikowane kursy i szkolenia;

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań jakościowych (IDI) i ilościowych oraz wiedzy eksperta

## Technik księgarstwa

### Kształcenie

Zawód **technika księgarstwa** obejmuje 2 kwalifikacje: „Prowadzenie sprzedaży” oraz „Prowadzenie działalności informacyjno-bibliograficznej” (**Tabela 5**)<sup>48</sup>. Właściwe dla pierwszej kwalifikacji efekty kształcenia to organizowanie sprzedaży i sprzedaż towarów. Natomiast dla drugiej kwalifikacji właściwe efekty kształcenia obejmują: pozyskiwanie informacji o asortymencie księgarskim i rynku wydawnictw, opracowywanie bibliografii i katalogów oraz organizowanie działań marketingowych księgarni. Pozyskiwanie informacji o asortymencie księgarskim i rynku wydawnictw oznacza m.in. umiejętność posługiwania się terminologią z zakresu bibliografii, bibliologii i informacji naukowej, charakteryzowania rynku wydawnictw czy rozróżniania asortymentu księgarskiego. Opracowywanie bibliografii i katalogów obejmuje m.in. projektowanie spisów bibliograficznych, projektowanie układów bibliograficznych wydawnictw lub redagowanie indeksów. Organizowanie działań marketingowych księgarni wiąże się m.in. z prowadzeniem negocjacji handlowych, przygotowywaniem oferty handlowej<sup>49</sup>.

<sup>48</sup> [https://cke.gov.pl/images/\\_EGZAMIN\\_ZAWODOWY/informatory/formula\\_2017/522306.pdf](https://cke.gov.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/522306.pdf), [dostęp: 25.05.2018].

<sup>49</sup> Ibidem.

**Technik księgarstwa** po uzyskaniu kwalifikacji „Prowadzenie sprzedaży” może dodatkowo zdobyć kwalifikację „Prowadzenie działalności handlowej”, by uzyskać dyplom potwierdzający kwalifikacje w zawodzie technik handlowiec<sup>50</sup>.

Zadania zawodowe, do których powinni zostać przygotowani uczniowie w trakcie kształcenia w zawodzie **technik księgarstwa** to: przygotowywanie do sprzedaży asortymentu księgarskiego i jego sprzedaży, opracowywania informacji bibliograficznej i katalogów księgarskich, prowadzenia działalności informacyjno-bibliograficznej, promowania asortymentu księgarskiego i zaopatrywania księgarni w asortyment księgarski<sup>51</sup>.

### Rynek pracy

Osoba, która uzyskała tytuł **technika księgarstwa** może ubiegać się o pracę na stanowisku księgarz-sprzedawca lub pracownik księgarni. Analiza ofert pracy wykazała, iż pracodawcy cenią sobie znajomość obsługi komputera i pakietu MS Office. Sporym atutem kandydata jest umiejętność obsługi kasy fiskalnej oraz łatwość w nawiązaniu kontaktu z klientem. Bardzo często pracodawcy oczekują znajomości branży księgarskiej oraz doświadczenia w sprzedaży bądź obsłudze klienta. Na rynku pracy pożądana jest też wysoka kultura osobista oraz uczciwość zawodowa. Przyszły pracownik powinien dbać o szczegóły, wykazywać się inicjatywą, samodzielną organizacją pracy oraz umiejętnością pracy w zespole<sup>52</sup>.

Na podstawie wyników indywidualnych wywiadów pogłębionych oraz analizy eksperckiej, wyłoniono 12 najważniejszych kwalifikacji i kompetencji dla zawodu **technik księgarstwa**. Wytypowana lista została wykorzystana do badania ilościowego wśród przedsiębiorców, które wykazało, że kluczowymi kompetencjami są w większości kompetencje specjalistyczne. Wśród wskazań pracodawców znalazły się specjalistyczne umiejętności w zakresie opracowania informacji bibliograficznej i katalogów księgarskich, przygotowania do sprzedaży asortymentu księgarskiego, prowadzenia działalności informacyjno-bibliograficznej oraz wykorzystania technik promocji w zakresie asortymentu księgarskiego. W ich ocenie istotne są także 3 kompetencje ogólnozawodowe (znajomość i przestrzeganie norm jakości dotyczących przechowywania i konserwacji towarów, znajomość zasad przechowywania dokumentów oraz umiejętność przygotowywania i klasyfikowania dokumentów związanych z wykonywaną pracą).

Ekspert reprezentujący szkoły zawodowe zadeklarowali, iż zainteresowanie zawodem **technik księgarstwa** całkowicie zaniknęło, gdyż ten jest niepopularny na rynku pracy i został niejako zastąpiony zawodem technik handlowiec.

Uczestnicy zogniskowanych wywiadów grupowych wskazali także, iż oprócz twardych kwalifikacji zawodowych osoby pracujące na powyższym stanowisku powinny posiadać kluczowe kompetencje ogólne takie jak: sumienność, znajomość języka branżowego oraz zorientowanie na cele.

Przedsiębiorcy wskazali, iż absolwenci w zawodzie **technik księgarstwa** posiadają wszystkie zestawione kompetencje ogólnozawodowe i specjalistyczne na poziomie wystarczającym do realizacji zadań zawodowych. Dodatkowo absolwenci cechują się odpowiedzialnością i znajomością języka obcego. Według pracodawców, uczniowie mogą nabyć w szkole wszystkie kompetencje zaklasyfikowane do badania. Zdaniem respondentów za 5 lat wzrośnie zapotrzebowanie na niemal wszystkie kwalifikacje i kompetencje ogólnozawodowe i specjalistyczne, z wyłączeniem umiejętności prowadzenia działalności informacyjno-bibliograficznej.

<sup>50</sup>Ibidem.

<sup>51</sup>Ibidem.

<sup>52</sup><https://www.pracuj.pl>, [dostęp: 29.05.2018].

Pracodawcy wskazali ponadto, że występują 2 trudno dostępne kwalifikacje i kompetencje – sumienność oraz wiedza i umiejętności w zakresie przygotowania ofert handlowych. Kształtowanie kompetencji z grupy ogólnych winno odbywać się na lekcjach wychowawczych – warto zatem rozważyć doskonalenie ich z wychowawcą za pomocą odpowiednich zadań. Zaleca się także podjęcie współpracy z przedsiębiorcami, w celu wykształcenia u uczniów drugiej kompetencji. Taka współpraca mogłaby przyjąć formę delegowania wykwalifikowanych pracowników do dzielenia się swoją wiedzą w szkole lub organizację wycieczek bądź zajęć praktycznych w zakładzie pracy.

**Tabela 17.** Lista najważniejszych kwalifikacji i kompetencji w zawodzie **technik księgarstwa** w ujęciu wyników badania ilościowego

Kwalifikacje i kompetencje		Klucz.	Trud.	Za 5 lat.	Abs.	Uzup.
Ogólnozawodowe	umiejętność klasyfikowania towarów według określonych kryteriów			X	X (w)	SZ
	znajomość i przestrzeganie norm jakości dotyczących przechowywania i konserwacji towarów	X		X	X (w)	SZ
	znajomość zasad przechowywania dokumentów	X		X	X (w)	SZ
	umiejętność przygotowywania i klasyfikowania dokumentów związanych z wykonywaną pracą	X		X	X (w)	SZ
Specjalistyczne	umiejętność opracowania informacji bibliograficznej i katalogów księgarskich	X		X	X (w)	SZ
	umiejętność przygotowania do sprzedaży asortymentu księgarskiego	X		X	X (w)	SZ
	umiejętność prowadzenia działalności informacyjno-bibliograficznej	X			X (w)	SZ
	znajomość i umiejętność wykorzystania technik promocji w zakresie asortymentu księgarskiego	X		X	X (w)	SZ
Ogólne	wiedza i umiejętności w zakresie przygotowania ofert handlowych		X			SZ
	sumienność		X			SZ
	odpowiedzialność				X	SZ
	znajomość języka obcego				X	SZ

Objaśnienia skrótów: klucz. – kluczowe; trud. – trudno dostępne; za 5 lat. – wzrost zapotrzebowania za 5 lat; abs. – występowanie u absolwentów (nowo zatrudnionych); (w) – kompetencja na wystarczającym poziomie; uzup. – formy uzupełnienia kompetencji; SZ – szkoła; PR – stanowisko pracy; KiS – certyfikowane kursy i szkolenia;

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań jakościowych (IDI) i ilościowych oraz wiedzy eksperta

Kompetencje niezbędne w zawodzie **technik księgarstwa** można pozyskać poprzez uczestnictwo w certyfikowanych kursach i szkoleniach. Celem szkolenia jest przede wszystkim przekazanie ogólnej wiedzy dotyczącej źródeł informacji, procesów informacyjnych oraz z zakresu informacji naukowej i bibliotekoznawstwa. Uczestnik szkolenia pozna metody i techniki stosowane w procesach informacyjno-bibliotecznych oraz zdobędzie ogólną wiedzę dotyczącą źródeł informacji, procesów informacyjnych oraz z zakresu informacji naukowej i bibliotekoznawstwa. Absolwenci posiadać będą umiejętności sprawnego wyszukiwania, selekcji i oceny jakości informacji oraz tworzenia informacji (w tym bibliotecznych narzędzi informacji o zbiorach, serwisów www, baz danych). Poznają metody pracy z czytelnikami i użytkownikami informacji oraz kształcenia użytkowników. Zgłębiają wiedzę dotyczącą promowanie działalności bibliotecznej, informacyjną oraz wiedzę z zakresu czytelnictwa. Poznają prawo autorskie, biblioteczne i informacyjne<sup>53</sup>.

<sup>53</sup> <https://uslugirozwojowe.parp.gov.pl/uslugi/view?id=172635>, [dostęp: 09.06.2018].

## Technik prac biurowych

### Kształcenie

Zawód **technik prac biurowych** obejmuje 1 kwalifikację: „Wykonywanie prac biurowych” (**Tabela 5**)<sup>54</sup>. Efekty kształcenia właściwe dla tej kwalifikacji to sporządzanie oraz prowadzenie korespondencji biurowej oraz obsługiwanie biura. Pierwszy z efektów kształcenia obejmuje m.in. obsługę oprogramowania do edycji tekstu, wykonywanie obliczeń oraz tworzenie baz danych, stosowanie programów do przetwarzania plików tekstowych na pliki dźwiękowe (np. IVONA) oraz sporządzenie pism urzędowych dotyczących funkcjonowania jednostki organizacyjnej. Natomiast obsługiwane biura wiąże się m.in. ze sporządzaniem rzeczowego wykazu akt, organizowaniem pracy biura lub sekretariatu bądź też wykonywaniem czynności kancelaryjnej i obsługą sprzętu techniki biurowej<sup>55</sup>.

Kształcenie w zawodzie **technik prac biurowych** ma na celu przygotowanie uczniów do wykonywania zadań zawodowych: organizowania biura oraz wykonywania prac biurowo-administracyjnych, przygotowywania narań, zebrań, konferencji oraz spotkań służbowych, gromadzenia, rejestrowania oraz przetwarzania informacji, sporządzania, przechowywania i archiwizowania dokumentów związanych z funkcjonowaniem jednostki organizacyjnej oraz obsługiwania sprzętu biurowego<sup>56</sup>.

### Rynek pracy

Absolwent szkoły ponadpodstawowej, który otrzymał zawód **technika prac biurowych** może wziąć udział w rekrutacji na stanowisko pracownik biurowy lub sekretarza/sekretarki. **Technik prac biurowych** powinien przede wszystkim posiadać umiejętność obsługi komputera, urządzeń biurowych oraz pakietu MS Office. Wśród zamieszczonych w ofertach pracy wymaganiach pojawiały się także następujące cechy: uczciwość, sumienność, samodzielność oraz samodyscyplina. Cenione jest nastawienie na ciągły rozwój. Pracodawcy cenią sobie również umiejętność analitycznego myślenia oraz organizowania pracy własnej. Na korzyść kandydatów do pracy w zawodzie **technik prac biurowych** działa także znajomość języka angielskiego oraz samodzielność w działaniu<sup>57</sup>. Na stanowisku sekretarza/sekretarki mile widziana jest znajomość programu Rejestracji Czasu Pracy – WebRCP.<sup>58</sup>

Na podstawie wyników indywidualnych wywiadów pogłębionych oraz analizy eksperckiej, wyłoniono 12 najważniejszych kwalifikacji i kompetencji dla zawodu **technika prac biurowych**. Wytypowana lista została wykorzystana do badania ilościowego wśród przedsiębiorców, które wykazało, że kluczowymi kompetencjami są w większości kompetencje specjalistyczne. Wśród wskazań pracodawców znalazły się specjalistyczne umiejętności w zakresie organizowania pracy biura, sporządzania, przechowywania i archiwizowania dokumentów, gromadzenia, rejestrowania i przetwarzania danych oraz przygotowania syntetycznej prezentacji kluczowych informacji. W tym zawodzie istotne są także kompetencje ogólnozawodowe, w szczególności umiejętność obsługi sprzętu i urządzeń techniki biurowej, a także znajomość i przestrzeganie zasad ochrony danych osobowych i procedury RODO.

<sup>54</sup> [https://cke.gov.pl/images/\\_EGZAMIN\\_ZAWODOWY/informatory/formula\\_2017/411004.pdf](https://cke.gov.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/411004.pdf), [dostęp: 25.05.2018].

<sup>55</sup> Ibidem.

<sup>56</sup> Ibidem.

<sup>57</sup> <https://www.pracuj.pl>, [dostęp: 29.05.2018].

<sup>58</sup> [https://www.infopraca.pl/praca/pracownikbiurowy/krakow/14313067?utm\\_source=jooble&utm\\_medium=cpc&utm\\_campaign=allvacancies](https://www.infopraca.pl/praca/pracownikbiurowy/krakow/14313067?utm_source=jooble&utm_medium=cpc&utm_campaign=allvacancies), [dostęp: 02.06.2018].

Eksperci reprezentujący szkoły zawodowe nie mieli zastrzeżeń odnośnie kluczowych kompetencji wskazanych przez pracodawców. Zadeklarowali, iż **technik prac biurowych** mógłby zostać zastąpiony technikiem administracji bądź technikiem ekonomistą. Co więcej, wskazywali na istotę umiejętności obsługi sprzętu i urządzeń techniki biurowej w tej profesji. Uczestnicy zogniskowanych wywiadów grupowych wskazali również, iż oprócz twardych kwalifikacji zawodowych osoby pracujące w zawodzie **technik prac biurowych** powinny posiadać kluczowe kompetencje ogólne takie jak: umiejętności w zakresie komunikacji ustnej i pisemnej oraz kultura osobista.

Według pracodawców absolwenci w zawodzie **technik prac biurowych** posiadają kompetencje ogólnozawodowe (przygotowanie standardowych form korespondencji biurowej oraz obsługa sprzętu i urządzeń techniki biurowej) na poziomie wystarczającym do realizacji zadań zawodowych oraz kompetencje ogólne (umiejętności organizacyjne, kultura osobista, sumienność, umiejętność komunikacji ustnej i pisemnej), które nie są na wystarczającym poziomie dla prawidłowego wykonywania obowiązków.

W opinii pracodawców, kompetencjami trudno dostępnymi są znajomość oraz przestrzeganie zasad ochrony danych osobowych (w tym znajomość procedury RODO), umiejętność organizowania pracy biura, sumienność, kultura osobista oraz umiejętności w zakresie komunikacji ustnej i pisemnej. Luka kompetencyjna dotycząca zasad ochrony danych osobowych wynika przede wszystkim z faktu, iż przepisy te obowiązują od niedawna, wobec czego nie zostały jeszcze wprowadzone do podstawy programowej i dopiero będą kształcone. Braki w zakresie umiejętności organizacji pracy biura mogą wynikać między innymi z faktu, iż każda firma ma inną specyfikę, dlatego też praca w biurach różnych przedsiębiorstw będzie kształtować się inaczej – kształtowanie tej kompetencji wymaga praktyki w rzeczywistych warunkach pracy. Natomiast kompetencje ogólne kształtuje się przede wszystkim z udziałem rodziców, można je jednak uzupełniać w środowisku szkolnym (na lekcjach wychowawczych) oraz w zakładzie pracy (poprzez okres wdrożeniowy lub zajęcia praktyczne).

Przewidywany wzrost zapotrzebowania dotyczy kompetencji uznawanych obecnie za kluczowe, a więc wszystkich umiejętności specjalistycznych oraz 2 ogólnozawodowych. Co istotne, wszystkie kompetencje uczniowie mogą nabyć już na etapie kształcenia w szkole, z czego niemalże połowę mogą uzupełnić na stanowisku pracy (umiejętność organizowania pracy biura, umiejętności organizacyjne, umiejętności w zakresie komunikacji ustnej i pisemnej, kultura osobista oraz sumienność).

Kompetencje niezbędne w zawodzie **technik prac biurowych** można pozyskać poprzez uczestnictwo w certyfikowanych kursach i szkoleniach. Kursant ma możliwość zdobycia umiejętności posługiwania się programem MS Excel na poziomie średniozaawansowanym<sup>59</sup>, zdobycia wiedzy w zakresie kierowania zatrudnianych osób na wstępne badania lekarskie i psychotechniczne, sporządzania umów o pracę, wprowadzania danych do komputera i archiwizowania oraz przekazywania niezbędnych informacji do urzędów, wprowadzenia kandydata do pracy, skierowania na szkolenie wstępne z zakresu BHP i przeciwpożarowych, ewidencjonowania i kontrolowania czasu pracy, zwolnień lekarskich i absencji, ustalenia wg obowiązujących przepisów, stażów pracy, urlopów wypoczynkowych, wysokości nagród jubileuszowych, wymiaru okresu wypowiedzenia, uprawnień emerytalnych<sup>60</sup>.

<sup>59</sup> <https://uslugirozwojowe.parp.gov.pl/uslugi/view?id=168457>[dostęp: 29.05.2018].

<sup>60</sup> <http://cti.edu.pl/kurs-pracownik-administracyjno-biurowy-ze-specjalizacja-kadry-i-place-152h/>[dostęp: 29.05.2018].

**Tabela 18.** Lista najważniejszych kwalifikacji i kompetencji w zawodzie **technik prac biurowych** w ujęciu wyników badania ilościowego

Kwalifikacje i kompetencje		Klucz.	Trud.	Za 5 lat.	Abs.	Uzup.
Ogólnozawodowe	umiejętność przygotowania standardowych form korespondencji biurowej				X (w)	SZ
	umiejętność organizowania spotkań służbowych i konferencji					SZ
	umiejętność obsługiwanania sprzętu i urządzeń techniki biurowej	X		X	X (w)	SZ
	znajomość oraz przestrzeganie zasad ochrony danych osobowych (w tym znajomość procedury RODO)	X	X	X		SZ
Specjalistyczne	umiejętność organizowania pracy biura	X	X	X		SZ/PR
	umiejętność sporządzania, przechowywania oraz archiwizowania dokumentów	X		X		SZ
	umiejętność gromadzenia, rejestrowania oraz przetwarzania danych	X		X		SZ
	umiejętność przygotowania syntetycznej prezentacji kluczowych informacji	X		X		SZ
Ogólne	umiejętności organizacyjne				X	SZ/PR
	umiejętności w zakresie komunikacji ustnej i pisemnej		X		X	SZ/PR
	kultura osobista		X		X	SZ/PR
	sumienność		X		X	SZ/PR

Objaśnienia skrótów: klucz. – kluczowe; trud. – trudno dostępne; za 5 lat. – wzrost zapotrzebowania za 5 lat; abs. – występowanie u absolwentów (nowo zatrudnionych); (w) – kompetencja na wystarczającym poziomie; uzup. – formy uzupełnienia kompetencji; SZ – szkoła; PR – stanowisko pracy; KiS – certyfikowane kursy i szkolenia;

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań jakościowych (IDI) i ilościowych oraz wiedzy eksperta

## Technik rachunkowości

### Kształcenie

Zawód **technika rachunkowości** obejmuje 2 kwalifikacje: „Prowadzenie rachunkowości” oraz „Rozliczanie wynagrodzeń i danin publicznych” (**Tabela 5**)<sup>61</sup>. Efekty kształcenia właściwe dla pierwszej kwalifikacji to dokumentowanie i ewidencjonowanie operacji gospodarczych, prowadzenie i rozliczanie inwentaryzacji oraz sporządzanie sprawozdania finansowego i przeprowadzanie analizy finansowej. Natomiast dla drugiej kwalifikacji właściwe efekty kształcenia obejmują rozliczanie wynagrodzeń, rozliczanie podatków i innych danin publicznych oraz sporządzanie dokumentów dotyczących rozliczeń z Zakładem Ubezpieczeń Społecznych<sup>62</sup>.

**Technik rachunkowości** po uzyskaniu kwalifikacji „Rozliczanie wynagrodzeń i danin publicznych” może dodatkowo zdobyć kwalifikację „Planowanie i prowadzenie działalności w organizacji” w celu uzyskania dyplomu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie technik ekonomista<sup>63</sup>.

Kształcenie w zawodzie **technik rachunkowości** ma na celu przygotowanie uczniów do wykonywania następujących zadań zawodowych: prowadzenia rachunkowości, rozliczania danin publicznych, rozliczania wynagrodzeń, rozliczania składek pobieranych przez ZUS oraz prowadzenia analizy finansowej<sup>64</sup>.

<sup>61</sup> [https://cke.gov.pl/images/\\_EGZAMIN\\_ZAWODOWY/informatory/formula\\_2017/431103.pdf](https://cke.gov.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/431103.pdf), [dostęp: 25.05.2018].

<sup>62</sup> Ibidem.

<sup>63</sup> Ibidem.

<sup>64</sup> Ibidem.



Badanie losów absolwentów wykazało, iż najczęściej wskazywanym brakiem kształcenia w zawodzie **technik rachunkowości** jest zbyt mała ilość zajęć praktycznych. Absolwenci zwracali także uwagę na to, by szerzej opracować zagadnienia związane z zawodem księgowym (m.in. zagadnienia kadrowe, prowadzenie KPiR)<sup>65</sup>.

Pracodawcy deklarujący zatrudnienie w kolejnych latach osób na stanowisku technika biurowy wskazali na następujące kwalifikacje szczególnie przez nich oczekiwane: umiejętność wykorzystania programów komputerowych do prowadzenia pełnej księgowości np. Płatnik, Symfonia (77% wskazań), umiejętność przygotowania dokumentów kadrowo-płacowych (73% wskazań), znajomość i umiejętność sporządzania dokumentów z zakresu rachunkowości (67%).

### Rynek pracy

Absolwent szkoły ponadpodstawowej, który otrzymał zawód **technika rachunkowości** może wziąć udział w rekrutacji m.in. na stanowisko księgowego/księgowej w biurze rachunkowym lub pracownika księgowości. Analiza ofert pracy dowiodła, iż pracodawcy rekrutując kandydatów na stanowisko **technik rachunkowości** najczęściej wymagają znajomości podstawowych pojęć ekonomicznych, podstaw księgowości oraz ogólnych zasad rachunkowości. W związku z tym, **technik rachunkowości** powinien stosować odpowiednie przepisy prawa w tym zakresie a także posiadać umiejętność posługiwania się dokumentacją księgową oraz metodami analizy ekonomicznej i finansowo-księgowej. Umiejętność współpracy z instytucjami finansowymi (ZUS, US) jest również mile widziana. Dodatkowym atutem jest znajomość programów księgowych (np. Comarch ERP Optima). Pracodawcy oczekują również umiejętności wykorzystania nowoczesnych urządzeń techniki i łączności biurowej<sup>66</sup>.

Na podstawie wyników indywidualnych wywiadów pogłębionych oraz analizy eksperckiej, wyłoniono 12 najważniejszych kwalifikacji i kompetencji dla zawodu **technik rachunkowości**. Wytypowana lista została wykorzystana do badania ilościowego wśród przedsiębiorców, które wykazało, że kluczowymi kompetencjami są w większości kompetencje specjalistyczne. Wśród wskazań pracodawców znalazły się specjalistyczne umiejętności w zakresie wykorzystania programów komputerowych wspomagających wykonanie zadań (np. Płatnik, Symfonia), przygotowania dokumentów kadrowo-płacowych, sporządzenia dokumentów z zakresu rachunkowości oraz przestrzegania przepisów z zakresu prawa pracy oraz prawa podatkowego i rachunkowego. Pracodawcy oczekują od absolwentów także umiejętności przygotowania standardowych form korespondencji służbowej oraz dokonywania selekcji danych statystycznych pod kątem ich przydatności analitycznej i decyzyjnej, zaliczanych do grupy kompetencji ogólnozawodowych.

Eksperti reprezentujący szkoły zawodowe wskazali, iż oprócz twardych kwalifikacji zawodowych osoby pracujące w zawodzie **technik rachunkowości** powinny posiadać kluczowe kompetencje ogólne takie jak m.in. umiejętność analitycznego myślenia, sumienność, odpowiedzialność oraz nawyk samodoskonalenia.

Absolwenci w zawodzie **technik rachunkowości** są sumienni, posiadają umiejętność analitycznego myślenia oraz nawyk samodoskonalenia. Co więcej, posiadają ogólnozawodowe umiejętności w zakresie przygotowania standardowych form korespondencji służbowej, stosowania przepisów prawa dotyczących tajemnicy służbowej i ochrony danych osobowych oraz stosowania zasad przechowywania dokumentów, a także specjalistyczne umiejętności w zakresie wykorzystania programów komputerowych wspomagających wykonanie zadań. Ta ostatnia umiejętność postrzegana jest jednak jako trudno dostępna. Luka kompetencyjna w tym zakresie wynika

<sup>65</sup> Badanie losów absolwentów szkół zawodowych 2015 i 2016.

<sup>66</sup> <https://www.pracuj.pl>, [dostęp: 29.05.2018].

głównie z różnic w oprogramowaniu stosowanym przez szkoły i przedsiębiorstwa – uczniowie uczą się obsługi programów objętych egzaminem, natomiast pracodawcy stosują inne systemy. Wobec tego uczniowie muszą dokształcać się w tym zakresie, zazwyczaj w pierwszym miesiącu pracy w firmie. Co istotne, kształcenie w szkole pozwala jednak uczniom zdobyć pewne podstawy posługiwania się programami tego typu, dlatego też na stanowisku pracy wystarczy tę kompetencję jedynie uzupełnić.

**Tabela 19.** Lista najważniejszych kwalifikacji i kompetencji w zawodzie **technik rachunkowości** w ujęciu wyników badania ilościowego

Kwalifikacje i kompetencje		Klucz.	Trud.	Za 5 lat.	Abs.	Uzup.
Ogólnozawodowe	znajomość i stosowanie przepisów prawa w zakresie tajemnicy służbowej oraz ochrony danych osobowych				X (w)	SZ
	umiejętność przygotowania standardowych form korespondencji służbowej	X			X (w)	SZ
	znajomość i stosowanie zasad przechowywania dokumentów			X	X (w)	SZ
	umiejętność dokonywania selekcji danych statystycznych pod kątem ich przydatności analitycznej i decyzyjnej	X		X		SZ
Specjalistyczne	umiejętność wykorzystania programów komputerowych wspomagających wykonanie zadań (np. Płatnik, Symfonia)	X	X	X	X (w)	SZ
	umiejętność przygotowania dokumentów kadrowo-płacowych	X		X		SZ
	znajomość i umiejętność sporządzenia dokumentów z zakresu rachunkowości	X		X		SZ
	znajomość i przestrzeganie przepisów z zakresu prawa pracy oraz prawa podatkowego i rachunkowego	X		X		SZ
Ogólne	umiejętność analitycznego myślenia				X	SZ
	sumienność				X	SZ/PR
	odpowiedzialność					SZ/PR
	nawyki samodoskonalenia				X	SZ/PR

Objaśnienia skrótów: klucz. – kluczowe; trud. – trudno dostępne; za 5 lat. – wzrost zapotrzebowania za 5 lat; abs. – występowanie u absolwentów (nowo zatrudnionych); (w) – kompetencja na wystarczającym poziomie; uzup. – formy uzupełnienia kompetencji; SZ – szkoła; PR – stanowisko pracy; KiS – certyfikowane kursy i szkolenia;

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań jakościowych (IDI) i ilościowych oraz wiedzy eksperta

Kompetencje niezbędne w zawodzie **technika rachunkowości** można pozyskać poprzez uczestnictwo w certyfikowanych kursach i szkoleniach. Zakres merytoryczny kursów obejmuje m.in. zapoznanie się z programami Płatnik, Optima i Symfonia oraz tematykę z zakresu sprawozdań finansowych, zasady ustalenia wyniku finansowego, podatków w praktyce zawodowej<sup>67</sup>, oraz przedstawienie zmian w ustawie o rachunkowości.

## Technik usług pocztowych i finansowych

### Kształcenie

Zawód **technik usług pocztowych i finansowych** obejmuje 2 kwalifikacje: „Świadczenie usług pocztowych, finansowych i kurierskich oraz w zakresie obrotu towarowego”, a także „Wykonywanie zadań rozdzielczo-ekspedycyjnych w usługach pocztowych i kurierskich” (**Tabela 5**)<sup>68</sup>. Jako efekty kształcenia właściwe dla pierwszej kwalifikacji przyjęto następujące: świadczenie usług pocztowych i kurierskich, realizowanie usług finansowych oraz realizowanie obrotu towarowego. Świadczenie usług pocztowych i kurierskich wiąże się m.in. z doбором zakresu świadczonych usług pocztowych i kurierskich do potrzeb klienta oraz przyjmowaniem

<sup>67</sup>[https://www.taxconsilium.com/kurs-41certyfikowany\\_kurs\\_rachunkowosci\\_od\\_podstaw\\_z\\_obsługa\\_programow\\_platnik\\_symfonia\\_optima](https://www.taxconsilium.com/kurs-41certyfikowany_kurs_rachunkowosci_od_podstaw_z_obsługa_programow_platnik_symfonia_optima), [dostęp: 02.06.2018].

<sup>68</sup>[https://cke.gov.pl/images/\\_EGZAMIN\\_ZAWODOWY/informatory/formula\\_2017/421108.pdf](https://cke.gov.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/421108.pdf), [dostęp: 25.05.2018].

i doręczeniem przesyłek, druków bezadresowych i telegramów zgodnie z procedurami. Realizowanie usług finansowych obejmuje m.in. przyjmowanie wpłat i dokonywanie wypłat przekazów pieniężnych z różnych tytułów lub przyjmowanie wniosków o pożyczki i przeprowadzanie procedury ich przyznawania. Realizowanie obrotu towarowego należy rozumieć jako m.in. sporządzanie dokumentów związanych z obrotem towarowym oraz stosowanie różnych form promocji i sprzedaży towarów. Właściwe dla drugiej kwalifikacji efekty kształcenia to: opracowywanie przesyłek oraz ekspediowanie i przewóz przesyłek. Opracowywanie przesyłek obejmuje m.in. sporządzanie dokumentów dotyczących opracowywania odsyłek oraz przestrzeganie zasad bezpieczeństwa i terminów przebiegu odsyłek. Natomiast ekspediowanie i przewóz przesyłek oznacza m.in. ekspediowanie ładunków pocztowych oraz opracowywanie i stosowanie map połączeń pocztowych<sup>69</sup>.

Celem kształcenia w zawodzie **technik usług pocztowych i finansowych** jest przygotowanie absolwentów do realizowania następujących zadań zawodowych: przyjmowania, przewozu, doręczenia i wydawania przesyłek pocztowych i kurierskich, prowadzenia promocji i aktywnej sprzedaży towarów i usług świadczonych przez operatora, wykonywania czynności rozdziałeczno-ekspedycyjnych oraz prowadzenia dokumentacji a także prowadzenia obrotu pieniężnego i usług bankowych<sup>70</sup>.

### Rynek pracy

Osoba, która uzyskała tytuł **technika usług pocztowych i finansowych** może ubiegać się o pracę na stanowisku specjalista ds. techniki pocztowej, asystent usług pocztowych lub pracownik ds. obsługi zaplecza pocztowego. Oferty pracy skierowane do osób legitymujących się zawodem **technik usług pocztowych i finansowych** często zawierają wymagania dotyczące znajomości przepisów pocztowych oraz umiejętności stosowania ich w praktyce. Konieczna jest znajomość przepisów BHP, a także umiejętność obsługi pakietu MS Office (w szczególności programu Excel). Kandydat ubiegający się o pracę w tym zawodzie powinien przestrzegać tajemnicy korespondencji oraz tajemnicy służbowej i państwowej. Cenna dla pracodawców jest też umiejętność prowadzenia dokumentacji rozliczeniowych z wykonywanych usług finansowo-pocztowych. **Technik usług pocztowych i finansowych** powinien być sumienny, komunikatywny i konsekwentny w działaniu. Pracodawcy cenią również umiejętność analitycznego myślenia, pracy w zespole i organizacji pracy<sup>71</sup>. Specjalistę ds. techniki pocztowej powinna charakteryzować praktyczna znajomość prawa zamówień publicznych, umiejętność i doświadczenie w optymalizacji kosztów, doświadczenie zawodowe na stanowisku związanym z zamówieniami/ zakupami dóbr inwestycyjnych<sup>72</sup>. Z kolei od osoby, która pracuje w zawodzie asystenta usług pocztowych oczekuje się umiejętności inkasowania opłat za usługi pocztowe, wykonywania niektórych czynności bankowych, przyjmowania i doręczania lub wydawania przesyłek listowych i paczek w obrocie krajowym, przyjmowania wpłat i dokonywania wypłat. Osoba na tym stanowisku powinna potrafić prowadzić dokumentację rozliczeniową z gotówki i wykonanych usług pocztowych, przestrzegać przepisów pocztowych, przepisów dotyczących obrotu pieniężnego i stosowanych rozliczeń oraz przestrzegać tajemnicy korespondencji, tajemnicy służbowej i państwowej<sup>73</sup>. Na stanowisku pracownika ds. Obsługi Zaplecza Poczowego wymaga się od kandydata: przyjmowania, opracowywania i ekspediowania przesyłek, profesjonalnej obsługi klientów w zakresie usług pocztowych i finansowych, aktywnej sprzedaż usług i towarów handlowych, ewidencjonowania przesyłek rejestrowanych i przekazów pocztowych, rozliczania listonoszy z pobranych do doręczenia przesyłek<sup>74</sup>.

<sup>69</sup> Ibidem.


<sup>70</sup> Ibidem.

<sup>71</sup> <https://www.pracuj.pl>, [dostęp: 29.05.2018].

<sup>72</sup> <https://www.pracuj.pl>, [dostęp: 29.05.2018].

<sup>73</sup> <http://oferty.praca.gov.pl>, [dostęp: 02.06.2018].

<sup>74</sup> <https://pl.jooble.org>, [dostęp: 02.06.2018].



Na podstawie wyników indywidualnych wywiadów pogłębionych oraz analizy eksperckiej, wyłoniono 12 najważniejszych kwalifikacji i kompetencji dla zawodu **technik usług pocztowych i finansowych**. Wytypowana lista została wykorzystana do badania ilościowego wśród przedsiębiorców, które wykazało, że kluczowymi kompetencjami są w większości kompetencje ogólnozawodowe. Wśród wskazań pracodawców znalazły się ogólnozawodowe umiejętności w zakresie przestrzegania zasad klasyfikowania towarów według określonych kryteriów, przestrzegania zasad magazynowania, przechowywania i transportu towarów, przestrzegania przepisów w zakresie ochrony danych osobowych i zachowania tajemnicy służbowej oraz przestrzegania przepisów w zakresie praw konsumenta. Istotne są także 3 kompetencje specjalistyczne (znajomość i przestrzeganie standardów obsługi klienta, znajomość przepisów oraz umiejętności w zakresie przyjmowania, przewozu, doręczania i wydawania przesyłek kurierskich, a także umiejętność w zakresie wykonywania czynności rozdzielczo-ekspedycyjnych).

Eksperti reprezentujący szkoły zawodowe nie mieli zastrzeżeń odnośnie kluczowych kompetencji wskazanych przez pracodawców. Zadeklarowali również, iż oprócz twardych kwalifikacji zawodowych osoby pracujące w zawodzie **technik usług pocztowych i finansowych** powinny posiadać kluczowe kompetencje ogólne takie jak: kultura osobista i wiedza o branży.

W opinii pracodawców absolwenci w zawodzie **technik usług pocztowych i finansowych** posiadają kompetencje ogólne, wybrane ogólnozawodowe (znajomość i przestrzeganie przepisów w zakresie ochrony danych osobowych oraz zachowania tajemnicy służbowej oraz znajomość i przestrzeganie przepisów w zakresie praw konsumenta), a także specjalistyczną – znajomość i przestrzeganie standardów obsługi klienta.

Wszystkie z kompetencji zaklasyfikowanych można nabyć w szkole, aczkolwiek znajomość języka obcego można dodatkowo uzupełniać na certyfikowanych kursach i szkoleniach.

Kompetencje niezbędne w zawodzie **technik usług pocztowych i finansowych** można pozyskać poprzez uczestnictwo w certyfikowanych kursach i szkoleniach. Uczestnik kursów podniesie swoje umiejętności wykorzystania pakietu Microsoft Office<sup>75</sup>.

---

<sup>75</sup> <https://www.alx.pl/szkolenia/szkolenie-office-sredniozaawansowane>, dostęp: [02.06.2018].

**Tabela 20.** Lista najważniejszych kwalifikacji i kompetencji w zawodzie **technik usług pocztowych i finansowych** w ujęciu wyników badania ilościowego

	Kwalifikacje i kompetencje	Klucz.	Trud.	Za 5 lat.	Abs.	Uzup.	
Ogólnozawodowe	znajomość i przestrzeganie zasad klasyfikowania towarów według określonych kryteriów	X	Brak danych			SZ	
	znajomość i przestrzeganie zasad magazynowania, przechowywania i transportu towarów	X		X		SZ	
	znajomość i przestrzeganie przepisów w zakresie ochrony danych osobowych oraz zachowania tajemnicy służbowej	X		X	X (w)	SZ	
	znajomość i przestrzeganie przepisów w zakresie praw konsumenta	X		X	X (w)	SZ	
Specjalistyczne	znajomość i przestrzeganie standardów obsługi klienta	X		X	X (w)	SZ	
	znajomość przepisów oraz umiejętności w zakresie przyjmowania, przewozu, doręczania i wydawania przesyłek kurierskich	X		X		SZ	
	umiejętność w zakresie wykonywania czynności rozdzielczo-ekspedycyjnych	X		X		SZ	
	znajomość oraz przestrzeganie przepisów w zakresie obrotu pieniężnego			X	X (w)	SZ	
Ogólne	umiejętności w zakresie skutecznej komunikacji werbalnej					X	SZ
	odporność na stres					X (w)	SZ
	kultura osobista					X	SZ
	znajomość języka obcego					X (w)	SZ/KiS

Objaśnienia skrótów: klucz. – kluczowe; trud. – trudno dostępne; za 5 lat. – wzrost zapotrzebowania za 5 lat; abs. – występowanie u absolwentów (nowo zatrudnionych); (w) – kompetencja na wystarczającym poziomie; uzup. – formy uzupełnienia kompetencji; SZ – szkoła; PR – stanowisko pracy; KiS – certyfikowane kursy i szkolenia;

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań jakościowych (IDI) i ilościowych oraz wiedzy eksperta

## Wnioski dla branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej

Na znaczenie branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej wpływa fakt, iż zawody z tej branży są potrzebne w każdej instytucji czy przedsiębiorstwie. Duże sieci handlowe posiadają rozbudowaną infrastrukturę w województwie małopolskim, rekrutują młodych pracowników oferując wsparcie socjalne i systemy szkoleń – branża handlowa rozwija się intensywnie, a miejsca pracy w handlu postrzegane są jako dostępne i atrakcyjne w szczególności dla młodych ludzi. Rozwój branży oraz przedsiębiorstw ograniczany jest m.in. poprzez rynek pracownika (popyt większy niż podaż) – w szczególności niewystarczającą liczbę odpowiednio wykwalifikowanych pracowników oraz niedostosowanie kształcenia zawodowego do potrzeb rynku pracy. W branży w województwie małopolskim funkcjonuje 41 650 podmiotów gospodarczych (10,96% wszystkich przedsiębiorstw regionu), które działają w 7 działach PKD.

Kształcenie zawodowe w branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej w Małopolsce koncentruje się w Krakowie (29 szkół) – w zawodach branży kształcą się tam najwięcej uczniów (2 799 osób). Należy zauważyć, iż w stolicy województwa zlokalizowana jest największa liczba podmiotów gospodarczych z branży (22 970 podmiotów), wobec czego występuje tam zapotrzebowanie na kształcenie i absolwentów w tych zawodach (oznacza to wiele miejsc pracy). Od 2014 roku obserwuje się stały spadek liczby uczniów kształcących się w zawodach branży w województwie małopolskim. Na przestrzeni ostatnich lat (2014-2017) najwięcej osób kształciło się w zawodzie **technik ekonomista**. Wiąże się to pośrednio z relatywnie dużą liczbą szkół ponadpodstawowych kształcących w tym zawodzie, a także z zbieżnością zakresu kształcenia w tej profesji z podstawą programową w zawodzie **technik prac biurowych** – uczniowie zainteresowani pracą biurową wybierają częściej zawód

**technik ekonomista.** Co istotne, w roku szkolnym 2017/2018 w Małopolsce kształcenie odbywało się w 8 profesjach branży.

W analizowanym okresie nauczania nie prowadzono w zawodzie **technik księgarstwa**. W opinii uczestników badania FGI, wynika to z braku zainteresowania tą profesją. Brak kandydatów wynikać może z faktu, iż podstawa programowa w tym zawodzie pokrywa się z zakresem materiału w profesji **technik handlowiec**. Uczniowie natomiast wolą bardziej ogólne zawody (np. **sprzedawca, technik handlowiec**), dlatego też chętniej je wybierają.

W ostatnich latach (2014-2017) absolwentów odnotowano w 8 zawodach z branży, w których prowadzone było kształcenie – **sprzedawca, technik administracji, technik archiwista, technik ekonomista, technik handlowiec, technik prac biurowych, technik rachunkowości** oraz **technik usług pocztowych i finansowych**. Liczba uczniów w zawodach stanowi odzwierciedlenie w liczbie absolwentów, których w analizowanym okresie najwięcej było w zawodzie **technik ekonomista**.

Z deklaracji pracodawców wynika, iż obecnie największe zapotrzebowanie dotyczy zawodu **technik rachunkowości** (57% wskazań). Mniejsze zapotrzebowanie przedsiębiorcy zgłaszają na **techników ekonomistów** (45%) oraz **techników prac biurowych** (38%). Badanie wykazało także, iż zapotrzebowanie na zawody z branży będzie się zmniejszać, aczkolwiek za 5 lat największe nadal dotyczyć będzie tych samych profesji: **technik rachunkowości** (28%), **technik ekonomista** (21%) oraz **technik prac biurowych** (16%).

Dostrzega się, iż przedsiębiorcy funkcjonujący w branży najczęściej oczekują od absolwentów kompetencji specjalistycznych (**sprzedawca, technik administracji, technik archiwista, technik handlowiec, technik księgarstwa, technik prac biurowych** oraz **technik rachunkowości**), do których zalicza się m.in. znajomość i umiejętność wykorzystania technik obsługi klienta. Od **techników usług pocztowych i finansowych** pracodawcy oczekują przede wszystkim kompetencji ogólnozawodowych, które obejmują m.in. znajomość i przestrzeganie zasad magazynowania, przechowywania i transportu towarów. W ocenie pracodawców, **technik ekonomista** powinien natomiast posiadać zarówno te specjalistyczne, jak i ogólnozawodowe.

Kompetencje specjalistyczne określane przez przedsiębiorców mianem kluczowych najczęściej sprawiają wiele problemów, gdyż niejednokrotnie uzależnione są od specyfiki przedsiębiorstwa (np. umiejętność organizacji pracy biura), co sprawia, iż uczniowie mogą je wykształcić dopiero na stanowisku pracy. Bardzo często firmy pracują na innych programach komputerowych aniżeli uczniowie w trakcie kształcenia – szkoły natomiast uczą obsługi tych programów, na których przeprowadzany jest egzamin (w szczególności dotyczy to programów finansowo-księgowych). Wobec tego absolwenci na początku zatrudnienia muszą douczyć się obsługi programów stosowanych u pracodawcy. Podstawa programowa stanowi jedynie bazę do kształcenia, gdyż zaplecze do nauki praktycznej zawodu niejednokrotnie jest przestarzałe w porównaniu do innowacyjnego wyposażenia zakładów pracy. Stąd uczniowie na bazie posiadanych umiejętności powinni je uzupełnić o te wymagane na stanowisku pracy. Potrzeba do tego zdolności samodoskonalenia. Obsługa nowych programów (po opanowaniu tych objętych podstawą programową) nie powinna sprawiać absolwentom zbyt dużych problemów – powinna być raczej intuicyjna. W opinii badanych znaczna część kompetencji specjalistycznych jest oferowana przez szkolnictwo zawodowe (np. znajomość i stosowanie zasad kodeksu postępowania administracyjnego, znajomość w zakresie przepisów prawa pracy). W przypadku wystąpienia luk kompetencyjnych część z tych kompetencji uczniowie mogą dodatkowo uzupełnić na stanowisku pracy (np. znajomość technik przygotowania towarów do sprzedaży, umiejętność ewidencjonowania dokumentacji archiwalnej).

Do kluczowych kompetencji ogólnozawodowych najczęściej zalicza się wiedzę teoretyczną związaną z zawodem (m.in. znajomość i stosowanie przepisów dotyczących praw konsumentów lub umiejętność klasyfikowania towarów wobec określonych kryteriów). Kompetencje z grupy ogólnozawodowych uczniowie w większości mogą nabyć już w trakcie kształcenia w szkole (np. umiejętność przeprowadzania analizy statystycznej badanego zjawiska, umiejętność przygotowania standardowych form korespondencji biurowej, wiedza w zakresie marketingu), a na późniejszym etapie część z nich mogą uzupełnić także na stanowisku pracy (np. znajomość i przestrzeganie procedury postępowania reklamacyjnego, znajomość i przestrzeganie zasad pakowania i oznakowania towarów), gdzie możliwe jest wykorzystanie posiadanej wiedzy w praktyce i rzeczywistych warunkach pracy.

Według pracodawców większość kompetencji ogólnych można wykształcić na etapie kształcenia w szkole (np. umiejętność analitycznego myślenia, sumienność), aczkolwiek sporą ich część można także kształtować w późniejszym czasie na stanowisku pracy (m.in. odpowiedzialność, umiejętności negocjacyjne). Z kolei na certyfikowanych kursach i szkoleniach można dodatkowo rozwijać znajomość języka obcego. W przypadku zawodów, w których absolwenci mają bezpośredni kontakt z klientem, szczególnie ważna jest znajomość języka branżowego.

Poniższa tabela stanowi zestawienie kluczowych kompetencji oczekiwanych od absolwentów w poszczególnych zawodach branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej.

**Tabela 21.** Kluczowe kompetencje w zawodach branży ekonomiczno-administracyjno-biurowej

NAZWA ZAWODU	KLUCZOWE KOMPETENCJE
Sprzedawca	znajomość i stosowanie przepisów dotyczących praw konsumenta
	znajomość i przestrzeganie procedur postępowania reklamacyjnego
	znajomość technik przygotowania towarów do sprzedaży
	znajomość i umiejętność wykorzystania technik obsługi klienta
	znajomość i stosowanie procedur dotyczących przyjmowania dostaw
	znajomość i stosowanie procedur związanych z realizacją transakcji kupna i sprzedaży
Technik administracji	umiejętność prezentowania danych statystycznych
	umiejętność prognozowania tendencji zjawisk w oparciu o wyniki badań
	znajomość procedury RODO (ochrona danych osobowych)
	znajomość i stosowanie zasad kodeksu postępowania administracyjnego
	znajomość i umiejętność wykorzystania prawa administracyjnego
	umiejętność sporządzania dokumentów dotyczących spraw administracyjnych
Technik archiwista	znajomość form współdziałania z organami administracji rządowej i samorządowej
	znajomość oraz umiejętność adekwatnego zastosowania różnych form udostępniania informacji
	umiejętność posługiwania się archiwalnym systemem ewidencyjno-informacyjnym
	umiejętność gromadzenia, przechowywania i udostępniania zasobów archiwalnych
	umiejętność ewidencjonowania dokumentacji archiwalnej
Technik ekonomista	znajomość i umiejętność w zakresie metod zabezpieczania zasobów archiwalnych
	umiejętność przeprowadzania analiz statystycznych adekwatnych do potrzeb sytuacyjnych
	umiejętność dokonywania selekcji danych statystycznych pod kątem ich przydatności analitycznej i decyzyjnej
	znajomość i stosowanie przepisów prawa dotyczących tajemnicy służbowej oraz ochrony danych osobowych (w tym aktualne przepisy związane z procedurą RODO)
	umiejętność wykorzystania programów komputerowych wspomagających wykonanie zadań (analiza statystyczna)
	znajomość w zakresie przepisów prawa pracy
Technik handlowiec	wykonywanie analiz i sporządzanie sprawozdań z działalności podmiotów prowadzących działalność gospodarczą
	znajomość i przestrzeganie procedury postępowania reklamacyjnego
	wiedza w zakresie marketingu oraz umiejętność adekwatnego wykorzystania poszczególnych jego elementów
	znajomość i umiejętność wykorzystania technik obsługi klienta
	umiejętność realizacji transakcji kupna i sprzedaży

NAZWA ZAWODU	KLUCZOWE KOMPETENCJE
	umiejętność prowadzenia działań o charakterze marketingowym (w tym szczególnie promocja i reklama)
Technik księgarstwa	znajomość i przestrzeganie norm jakości dotyczących przechowywania i konserwacji towarów
	znajomość zasad przechowywania dokumentów
	umiejętność przygotowywania i klasyfikowania dokumentów związanych z wykonywaną pracą
	umiejętność opracowania informacji bibliograficznej i katalogów księgarskich
	umiejętność przygotowania do sprzedaży asortymentu księgarskiego
	znajomość i przestrzeganie norm jakości dotyczących przechowywania i konserwacji towarów
	znajomość zasad przechowywania dokumentów
Technik prac biurowych	umiejętność obsługiwanego sprzętu i urządzeń techniki biurowej
	znajomość oraz przestrzeganie zasad ochrony danych osobowych (w tym znajomość procedury RODO)
	umiejętność organizowania pracy biura
	umiejętność sporządzania, przechowywania oraz archiwizowania dokumentów
	umiejętność gromadzenia, rejestrowania oraz przetwarzania danych
	umiejętność przygotowania syntetycznej prezentacji kluczowych informacji
Technik rachunkowości	umiejętność przygotowania standardowych form korespondencji służbowej
	umiejętność dokonywania selekcji danych statystycznych pod kątem ich przydatności analitycznej i decyzyjnej
	umiejętność wykorzystania programów komputerowych wspomagających wykonanie zadań (np. Płatnik, Symfonia)
	umiejętność przygotowania dokumentów kadrowo-płacowych
	znajomość i umiejętność sporządzenia dokumentów z zakresu rachunkowości
	znajomość i przestrzeganie przepisów z zakresu prawa pracy oraz prawa podatkowego i rachunkowego
Technik usług pocztowych i finansowych	znajomość i przestrzeganie zasad klasyfikowania towarów według określonych kryteriów
	znajomość i przestrzeganie zasad magazynowania, przechowywania i transportu towarów
	znajomość i przestrzeganie przepisów w zakresie ochrony danych osobowych oraz zachowania tajemnicy służbowej
	znajomość i przestrzeganie przepisów w zakresie praw konsumenta
	znajomość i przestrzeganie standardów obsługi klienta
	znajomość przepisów oraz umiejętności w zakresie przyjmowania, przewozu, doręczania i wydawania przesyłek kurierskich
	umiejętność w zakresie wykonywania czynności rozdzielczo-ekspedycyjnych

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań jakościowych (IDI) i ilościowych oraz wiedzy eksperta

W opinii uczestników badań jakościowych, luką kompetencyjną wśród absolwentów jest znajomość odpowiedniego oprogramowania. W szkole uczniowie zapoznają się z ograniczoną liczbą programów, których obsługa konieczna jest do zdania egzaminu. Z kolei w firmach stykają się z innym oprogramowaniem, zatem wtedy mają możliwość uzupełnienia pewnych umiejętności.

Aby poradzić sobie z brakiem kompetencji i kwalifikacji u nowo zatrudnionych, pracodawcy szkolą ich na własną rękę już po zatrudnieniu. Osobie, która posiada odpowiednią wiedzę teoretyczną, bardzo często proponuje się staż w celu nabycia umiejętności praktycznych, wymaganych na stanowisku pracy. W ich opinii, w ciągu kilku tygodni można wykształcić brakujące kompetencje u nowo zatrudnionych pracowników, aczkolwiek nie sprawdza się to w przypadku kompetencji wynikających z osobowości (np. samodzielność).

Rola pracodawców w promowaniu i przygotowaniu do pracy w deficytowych i niepopularnych zawodach polegać może na tworzeniu klas patronackich, uruchomieniu pakietu socjalnego i stypendium oraz wsparciu w tworzeniu programu nauczania. Następnie w toku nauki mogą oni oferować realizację płatnych praktyk i staży w firmach, gdzie uczniowie zapoznawaliby się z realiami i problemami występującymi w zakładzie pracy. Takie rozwiązania będą zasadne szczególnie w przypadku zawodów: **technik archiwista**, **technik prac biurowych**



oraz **technik usług pocztowych i finansowych**, gdyż te cieszą się najmniejszym zainteresowaniem uczniów w odniesieniu do pozostałych analizowanych zawodów branży.

Rekomenduje się zastąpienie zawodu **technik księgarstwa** specjalizacją z zakresu księgarstwa w zawodzie **technik handlowiec**. Zawód ten od lat nie był kształcony w województwie, gdyż uczniowie nie są nim zainteresowani i chętniej wybierają bardziej ogólne profesje. Takie działanie pozwoliłoby na zwiększenie na rynku pracy podaży absolwentów posiadających wiedzę w zakresie księgarstwa.

Warto rozważyć także nawiązanie współpracy z instytucjami szkoleniowymi w zakresie zniżek dla zorganizowanych grup szkolnych bądź organizacji kursów na terenie szkół. Taka współpraca mogłaby skupiać się m.in. na szkoleniach z obsługi pakietu MS Office dla uczniów kształcących się w zawodach **technik administracji, technik archiwista, technik ekonomista, technik handlowiec, technik księgarstwa, technik prac biurowych** oraz **technik usług pocztowych i finansowych**. Rekomendacja ta jest zasadna ze względu na fakt, iż umiejętność obsługi pakietu MS Office jest często wskazywana jako wymóg w ofertach pracy skierowanych dla absolwentów tych kierunków. Oferta kursów w ramach współpracy mogłaby także objąć szkolenia w zakresie: stosowania procedur ochrony danych osobowych RODO (**technik administracji, technik ekonomista, technik prac biurowych**), stosowania przepisów dotyczących praw konsumenta (**sprzedawca**), wykorzystania elementów marketingu (**technik handlowiec**), a także stosowania programów komputerowych wspomagających wykonywanie działań – oprogramowania SAP ERP (**technik ekonomista**), oprogramowania WebRCP (**technik prac biurowych**) lub systemu Comarch ERP Optima (**technik rachunkowości**).

Rekomenduje się, aby w ramach współpracy z pracodawcami organizować dodatkowe zajęcia praktyczne w zakładach pracy w celu doskonalenia umiejętności negocjacyjnych (**sprzedawca, technik handlowiec**), umiejętności posługiwania się archiwalnym systemem ewidencyjno-informacyjnym (**technik archiwista**), umiejętności realizowania transakcji kupna i sprzedaży oraz przygotowania oferty handlowej (**technik handlowiec**), a także umiejętności w zakresie organizacji pracy biura (**technik prac biurowych**). Są to kompetencje, których uczniowie często nie wynoszą ze szkoły, wobec czego zastosowanie zaproponowanych działań jest zasadne i pozwoli w znacznym stopniu ograniczyć luki kompetencyjne u absolwentów. Co więcej, dodatkowe zajęcia praktyczne w przedsiębiorstwie pozwolą nie tylko na lepsze poznanie warunków pracy, ale również na zetknięcie się z nieszablonowymi problemami, które niejednokrotnie występują w rzeczywistym środowisku pracy.