

Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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

INFORMACJA O ZAWODZIE

Kierownik firmy sprzątającej (143907)



**Kierownicy do spraw innych typów usług gdzie indziej
niesklasyfikowani**

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

Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

INFORMACJA O ZAWODZIE

Kierownik firmy sprzątającej (143907)

Kierownicy do spraw innych typów usług gdzie indziej niesklasyfikowani

Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Departament Rynku Pracy

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

Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój, Oś priorytetowa II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.4 Modernizacja publicznych i niepublicznych służb zatrudnienia oraz lepsze dostosowanie ich do potrzeb rynku pracy

PROJEKT NR: POWR.02.04.00-00-0060/16-00

Partnerzy projektu INFODORADCA+:

- DORADCA Consultants Ltd Sp. z o.o., Gdynia
- Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy, Radom
- Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa
- Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy, Warszawa
- PBS Sp. z o.o., Sopot

INFORMACJA O ZAWODZIE

Kierownik firmy sprzątającej (143907)

© Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Departament Rynku Pracy, Warszawa 2018

Kopiowanie i rozpowszechnianie w całości lub w części dozwolone wyłącznie za podaniem źródła.

ISBN 978-83-7789-495-8 [13]

Publikacja bezpłatna

Zdjęcie na okładce (źródło): <https://pixabay.com/pl/telefon-mobilne-zadzwonil%C4%87-osic%C4%85galny-586266> [dostęp. 10.07.2018].



SPIS TREŚCI

1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU	3
1.1. Nazwa i kod zawodu (wg Klasyfikacji zawodów i specjalności)	3
1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu	3
1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD	3
1.4. Notka metodologiczna, autorzy i eksperci opiniujący	3
2. OPIS ZAWODU	4
2.1. Synteza zawodu	4
2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania	4
2.3. Środowisko pracy (warunki pracy, maszyny i narzędzia pracy, zagrożenia, organizacja pracy)	5
2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne	6
2.5. Wykształcenie, tytuły zawodowe, kwalifikacje i uprawnienia niezbędne/preferowane do podjęcia pracy w zawodzie	7
2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, awansu i potwierdzania kompetencji	7
2.7. Zawody pokrewne	8
3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE	8
3.1. Zadania zawodowe	8
3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Zarządzanie zespołem pracowników firmy sprzątającej	8
3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Nadzorowanie i kontrolowanie jakości usług firmy sprzątającej	10
3.4. Kompetencja zawodowa Kz3: Oferowanie i sprzedaż usług firmy sprzątającej	11
3.5. Kompetencje społeczne	11
3.6. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu	12
3.6. Powiązanie kompetencji zawodowych z opisami poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji	12
4. ODNIESIENIE DO SYTUACJI ZAWODU NA RYNKU PRACY I MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA ZAWODOWEGO	13
4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie	13
4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu	14
4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów	14
4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie	15
5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW (ESCO)	15
6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE	16
7. SŁOWNIK POJĘĆ	17
7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze)	17
7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe)	19

1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU

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

Kierownik firmy sprzątającej 143907

1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu

- Kierownik serwisu sprzątającego.
- Koordynator utrzymania czystości.
- Pracownik pełniący nadzór nad firmą sprzątającą.

1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD

W Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie:

- 1439 Services managers not elsewhere classified.

Według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD 2007):

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

1.4. Notka metodologiczna, autorzy i eksperci opiniujący

Notka metodologiczna

Opis informacji o zawodzie opracowano na podstawie:

- analizy źródeł (akty prawne, klasyfikacje krajowe, międzynarodowe), źródeł internetowych oraz wyników badań i analiz prowadzonych w projekcie PO KL (2011–2013) „Rozwijanie zbioru krajowych standardów kompetencji zawodowych wymaganych przez pracodawców”,
- analizy opisu zawodu zamieszczonego w wyszukiwarce opisów zawodów na Portalu Publicznych Służb Zatrudnienia,
- zebranych opinii od recenzentów, członków panelu ewaluacyjnego oraz zespołu ds. walidacji i jakości informacji o zawodach.

Autorzy i eksperci opiniujący

Zespół Ekspercki:

- Piotr Stępień – Firma Wielobranżowa Izabela Wójtowicz-Stępień, Radom.
- Izabela Seweryn – CARZONI Izabela Seweryn, Radom.
- Edyta Kozieł – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.

Zespół ds. walidacji i jakości informacji o zawodzie:

- Ireneusz Woźniak – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.
- Małgorzata Sołtysiak – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.
- Krzysztof Symela – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.

Recenzenci:

- Zbigniew Skrok – P.W.T.Z. Cleaner s.c., Radom.
- Hanna Szumińska – Leonardo Hanna Szumińska, Swarzędz.

Panel ewaluacyjny – przedstawiciele partnerów społecznych:

- Roman Kubiel-Salmonowicz – Polska Izba Gospodarcza Czystości, Bydgoszcz.
- Piotr Słomka – Polska Rada Facility Management, Warszawa.

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

WAŻNE:

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

2. OPIS ZAWODU

2.1. Synteza zawodu

Kierownik firmy sprzątającej planuje i organizuje pracę, zarządza zespołem ludzi, zajmuje się nadzorowaniem realizacji usług, ich bieżącym prowadzeniem oraz kontrolą jakości usługi sprzątania obiektów³. Na bieżąco analizuje potrzeby w zakresie środków niezbędnych do utrzymania czystości oraz wykorzystywanych maszyn i urządzeń.

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania

Opis pracy

Kierownik firmy sprzątającej zarządza podległym zespołem pracowników, przydziela pracownikom zadania, nadzoruje, kontroluje i motywuje pracowników do pracy. Pracownik w tym zawodzie wykonuje szereg zadań logistycznych w firmie sprzątającej, zapewnia ciągłość dostaw środków czystości i higieny⁸ do magazynu oraz do sprzątanых obiektów. Opracowuje również plany utrzymania czystości⁷. Dokonuje kontroli jakości sprzątanых obiektów oraz doraźnie rozwiązuje bieżące problemy. Ponadto sporządza oraz analizuje raporty dotyczące m.in. zużycia środków czystości i higieny oraz przeprowadza analizy finansowe¹ wykonywanych zleceń. Kierownik firmy sprzątającej nadzoruje również pracę pracowników w zakresie obsługi maszyn i urządzeń. Zajmuje się także rekrutacją i szkoleniem pracowników, w tym z zakresu przepisów BHP i sposobu realizacji powierzonych zadań w celu zapewnienia wysokiej jakości pracy.

Sposoby wykonywania pracy

Kierownik firmy sprzątającej stosuje metody, techniki i procedury związane z:

- realizacją zadań logistycznych w firmie sprzątającej,
- zarządzaniem zasobami ludzkimi w firmie sprzątającej,
- utrzymywaniem ciągłości dostaw środków czystości i higieny do magazynu oraz do sprzątanых obiektów, w tym maszyn i urządzeń,
- opracowywaniem planów i procedur utrzymania czystości,
- kontrolowaniem jakości sprzątanых obiektów,
- sporządzaniem oraz analizowaniem raportów (dokumentacji związanej ze sprzątaniem obiektów²) dotyczących m.in. zużycia środków czystości i higieny, karty obiektu⁵, jakości pracy pracowników, analizy finansowej powierzonych zadań itp.,
- utrzymywaniem relacji z kontrahentami firmy i administratorami obiektów,
- pozyskiwaniem nowych klientów oraz sprawowaniem nadzoru nad zgodnością wykonywania usługi z umową i obowiązującym prawem.

WAŻNE:

Kierownik firmy sprzątającej wykonuje swoją pracę zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi, dlatego powinien na bieżąco uzupełniać swoją wiedzę w tym zakresie.

Więcej szczegółowych informacji znajduje się w sekcjach: 3.1. Zadania zawodowe oraz 3.2, 3.3 i 3.4. Kompetencje zawodowe.

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

Warunki pracy

Kierownik firmy sprzątającej pracuje w pomieszczeniach zamkniętych (biura, zakłady produkcyjne) oraz na powietrzu, najczęściej w miejscach wykonywania usługi sprzątania.

Miejscem pracy kierownika firmy sprzątającej mogą być:

- budynki administracji publicznej,
- pomieszczenia biurowe,
- hale produkcyjne,
- hale magazynowe,
- galerie i punkty handlowe,
- hotele,
- zakłady opieki zdrowotnej,
- baseny,
- osiedla, spółdzielnie mieszkaniowe, wspólnoty mieszkaniowe,
- place budowy,
- niezabudowane tereny zielone.

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

Wykorzystywane maszyny i narzędzia pracy

Kierownik firmy sprzątającej w działalności zawodowej wykorzystuje różne maszyny, urządzenia i narzędzia⁴:

- komputer z oprogramowaniem biurowym i specjalistycznym wspomagającym realizację pracy, w tym: oprogramowaniem do przeglądania zasobów internetu, wysyłania i odbierania poczty elektronicznej,
- środki łączności (telefon komórkowy, stacjonarny, faks) do komunikacji z klientami wewnętrznymi i zewnętrznymi,
- sprzęt do nagrywania i dokumentowania wykonanej pracy,
- sprzęt kopiujący (drukarka, skaner, kserokopiarka),
- samochód.

Organizacja pracy

Praca kierownika firmy sprzątającej może być wykonywana w systemie jedno-, dwu- i trzymianowym. Jednak bardzo często, ze względu na zmienne, nieoczekiwane i trudne sytuacje, kierownik firmy sprzątającej musi pracować w nienormowanym czasie pracy. Praca w tym zawodzie wymaga samodzielności. Specyfika zawodu wymaga również mobilności oraz podróży służbowych.

Kierownik firmy sprzątającej, wykonując zadania zawodowe, może mieć do czynienia z m.in.:

- mieszaninami chemicznymi na bazie kwasów, zasad i substancji alkoholowych i rozpuszczalników,
- odpadami niebezpiecznymi,
- ostrymi, niebezpiecznymi przedmiotami.

Zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pracy człowieka

Kierownik firmy sprzątającej może być narażony na zagrożenia:

- chemiczne lub bakteriologiczne (składniki środków do sprzątania, które mogą spowodować np. zatrucia, alergie),
- związane z pyłami,
- mechaniczne (śliskie powierzchnie, skutki niewłaściwego działania maszyn i urządzeń).

Do występujących w zawodzie chorób możemy zaliczyć m.in.:

- zatrucia ostre lub przewlekłe,
- ostre reakcje alergiczne,
- choroby skóry,
- choroby wzroku.

Szczególnie ważne jest planowanie i organizowanie pracy zgodnie z:

- wymaganiami sanitarno-higienicznymi,
- zasadami i przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy,
- zasadami przeciwpożarowymi,
- zasadami ochrony środowiska,
- zasadami ergonomii,
- procedurami wewnątrzzakładowymi.

2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne

Wymagania psychofizyczne

Dla pracownika wykonującego zawód **kierownik firmy sprzątającej** ważne są:

w kategorii wymagań fizycznych

- sprawność układu mięśniowo-szkieletowego,
- dobra ogólna wydolność fizyczna,
- sprawność układu oddechowego,
- sprawność narządów równowagi;

w kategorii sprawności sensomotorycznych

- koordynacja wzrokowo-ruchowa,
- czucie dotykowe,
- spostrzegawczość,
- zręczność rąk
- powonienie;

w kategorii sprawności i zdolności

- koncentracja i podzielność uwagi,
- dobra pamięć,
- uzdolnienia rachunkowe,
- rozumowanie logiczne,
- łatwość wypowiadania się w mowie i piśmie;

w kategorii cech osobowościowych

- gotowość do pracy w nieprzyjemnych warunkach środowiskowych,
- łatwość przerzucania się z jednej czynności na drugą,
- odporność emocjonalna,
- zdolność organizacji pracy,
- zdolność nawiązywania kontaktu oraz postępowania z ludźmi,
- predyspozycje kierownicze,
- samodzielność,
- zdolność przekonywania,
- wytrwałość i cierpliwość,
- dokładność.

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

Wymagania zdrowotne

Przeciwwskazaniami zdrowotnymi do wykonywania zawodu **kierownik firmy sprzątającej** są:

- skłonność do alergii,
- wady wzroku niepodlegające korekcji,
- mała odporność na sytuacje stresowe,
- dysfunkcje kończyn górnych i dolnych uniemożliwiające należyte wykonywanie zadań.

WAŻNE:

O stanie zdrowia i ewentualnych przeciwwskazaniach do wykonywania zawodu orzeka lekarz medycyny pracy.

Więcej informacji znajduje się w sekcji: 4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie.

2.5. Wykształcenie, tytuły zawodowe, kwalifikacje i uprawnienia niezbędne/preferowane do podjęcia pracy w zawodzie

Wykształcenie niezbędne do podjęcia pracy w zawodzie

Do podjęcia pracy w zawodzie **kierownik firmy sprzątającej** preferowane jest ukończenie studiów I stopnia na kierunku zarządzanie.

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

Wykonywanie zawodu **kierownik firmy sprzątającej** nie wymaga specjalistycznych uprawnień, tym niemniej pracodawcy oczekują posiadania doświadczenia zawodowego w zakresie wykonywania usług utrzymywania czystości.

Dodatkowymi atutami przy zatrudnieniu kierownika firmy sprzątającej są m.in.:

- dyplomy ukończenia studiów podyplomowych, np. na kierunku menedżerskim,
- certyfikaty potwierdzające udział w szkoleniach i nabyte kompetencje w zakresie kierowania zespołem pracowników,
- prawo jazdy odpowiedniej kategorii,
- odbyte szkolenia z zakresu stosowania środków chemicznych i materiałoznawstwa oraz obsługi maszyn i urządzeń wykorzystywanych do sprzątania.

Więcej informacji znajduje się w sekcji: 4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu.

2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, awansu i potwierdzania kompetencji

Możliwości rozwoju zawodowego i awansu

Kierownik firmy sprzątającej może:

- pracować samodzielnie, realizując zadania związane ze sprzątaniem obiektów,
- nadzorować pracę pracowników w ramach przydzielonych prac,
- pracować jako osoba nadzorująca przy obsłudze maszyn i urządzeń czyszczących,
- zajmować samodzielne stanowiska przy obsłudze klientów w ramach usług sprzątania.

Możliwości potwierdzania kompetencji

Obecnie (2018 r.) w zawodzie **kierownik firmy sprzątającej** nie ma możliwości potwierdzania kompetencji zawodowych zarówno w edukacji formalnej, jak i pozaformalnej.

Pracodawcy branży sprzątającej często sami organizują szkolenia związane z zarządzaniem zasobami ludzkimi albo korzystają z usług firm szkoleniowych.

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

2.7. Zawody pokrewne

Osoba zatrudniona w zawodzie **kierownik firmy sprzątającej** może rozszerzać swoje kompetencje zawodowe w zawodach pokrewnych:

Nazwa zawodu pokrewnego zgodnie z Klasyfikacją zawodów i specjalności	Kod zawodu
Kierownik do spraw sprzedaży	122102
Kierownik do spraw kontroli jakości	132102
Kierownik działu zakupów	132403
Kierownik właściciel zakładu usługowego	143909
Specjalista do spraw logistyki	242108

3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE

3.1. Zadania zawodowe

Pracownik w zawodzie **kierownik firmy sprzątającej** wykonuje różnorodne zadania, do których należą w szczególności:

- Z1 Rekrutowanie pracowników do firmy sprzątającej.
- Z2 Prowadzenie szkoleń w zakresie obsługi maszyn, urządzeń i narzędzi oraz stosowania środków chemicznych i innych produktów do efektywnego sprzątania.
- Z3 Motywowanie pracowników firmy sprzątającej do pracy oraz ocena efektywności ich pracy.
- Z4 Opracowywanie i realizowanie planów i procedur utrzymania czystości dla sprzątaných obiektów.
- Z5 Prowadzenie i nadzorowanie poprawności dokumentacji firmy sprzątającej.
- Z6 Kontrolowanie jakości pracy wykonanej przez pracowników firmy sprzątającej zgodnie z ustalonym systemem kontroli jakości.
- Z7 Promowanie usług firmy sprzątającej i pozyskiwanie nowych klientów.
- Z8 Utrzymywanie bezpośrednich kontaktów i współpracy z klientami.

3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Zarządzanie zespołem pracowników firmy sprzątającej

Kompetencja zawodowa Kz1: Zarządzanie zespołem pracowników firmy sprzątającej obejmuje zestaw zadań zawodowych Z1, Z2, Z3, Z4, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z1 Rekrutowanie pracowników do firmy sprzątającej	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Przepisy kodeksu pracy; - Zasady prowadzenia rekrutacji i zwalniania pracowników firmy sprzątającej; - Metody poszukiwania i pozyskiwania pracowników; - Zasady komunikacji interpersonalnej.	- Przestrzegać przepisów kodeksu pracy; - Negocjować z pracownikami warunki współpracy; - Stosować różne techniki rekrutacji pracowników do firmy sprzątającej; - Analizować oferty konkurencyjnych firm sprzątających; - Nawiązywać kontakty z nowymi pracownikami.

Z2 Prowadzenie szkoleń w zakresie obsługi maszyn, urządzeń i narzędzi oraz stosowania środków chemicznych i innych produktów do efektywnego sprzątania

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Rodzaje i metody prowadzenia szkoleń; - Zasady organizacji szkoleń w firmie sprzątającej; - Maszyny, urządzenia i narzędzia stosowane do utrzymania czystości obiektów sprzątaných; - Rodzaje środków czystości w firmie sprzątającej.	- Planować i organizować szkolenia; - Dobierać treści szkolenia do potrzeb pracowników; - Prowadzić szkolenia wstępne i stanowiskowe pracowników z zakresu BHP; - Prowadzić szkolenia pracowników z zasad eksploatacji maszyn, urządzeń i narzędzi do sprzątania, stosowania środków czystości oraz materiałoznawstwa; - Przestrzegać przepisów kodeksu pracy.

Z3 Motywowanie pracowników firmy sprzątającej do pracy oraz ocena efektywności ich pracy

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Strategię zarządzania firmą sprzątającą; - Zasady i techniki komunikacji interpersonalnej; - System oceniania pracowników firmy sprzątającej; - Zasady motywacji płacowej oraz pozapłacowej w firmie sprzątającej; - Metody oceny pracowników firmy sprzątającej; - Zasady oceny pracowników firmy sprzątającej; - Zasady organizacji pracy w firmie sprzątającej.	- Planować pracę zespołu pracowników firmy sprzątającej; - Dobierać odpowiednich pracowników do konkretnych zadań; - Kontrolować pracę podległych pracowników; - Oceniać okresowo pracowników firmy sprzątającej w celu analizy jakości pracy; - Analizować efektywność pracy poszczególnych pracowników firmy sprzątającej w celu podnoszenia wydajności pracy oraz standardów czystości; - Motywować pracowników do efektywniejszej pracy; - Przestrzegać przepisów kodeksu pracy.

Z4 Opracowywanie i realizowanie planów i procedur utrzymania czystości dla sprzątaných obiektów

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Zasady opracowania i realizowania planów utrzymania czystości dla sprzątaných obiektów; - Zasady funkcjonowania obiektów, w których wykonuje usługę sprzątania; - Zasady monitorowania realizacji planów utrzymania czystości w obiektach, w których wykonuje usługi sprzątania.	- Opracowywać plany utrzymania czystości w sprzątaných obiektach; - Kontrolować jakość pracy w sprzątaných obiektach; - Monitorować realizację planów utrzymania czystości; - Przestrzegać zasad i norm przyjętych w danej firmie, w której wykonuje usługę sprzątania.

3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Nadzorowanie i kontrolowanie jakości usług firmy sprzątającej

Kompetencja zawodowa Kz2: Nadzorowanie i kontrolowanie jakości usług firmy sprzątającej obejmuje zestaw zadań zawodowych Z5, Z6, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z5 Prowadzenie i nadzorowanie poprawności dokumentacji firmy sprzątającej	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Zasady obiegu dokumentacji z wykorzystaniem oprogramowania komputerowego w firmie sprzątającej; - Standardy w opracowywaniu i nadzorowaniu poprawności dokumentacji obowiązujące w firmie sprzątającej; - Podstawy analizy rachunku zysków i strat na poziomie funkcjonowania obiektów; - Zasady kalkulacji i kosztów świadczonych usług; - Metody opracowywania dokumentacji związanej ze sprzątaniem obiektów; - Zasady opracowywania protokołów i raportów; - Zasady raportowania zużycia środków czystości i higieny; - Zasady oceny pracy podległych pracowników.	- Planować i organizować prace związane z opracowywaniem i nadzorowaniem poprawności dokumentacji dotyczące sprzątania obiektów; - Sporządzać dokumentację dla obiektów sprzątanym w wersji elektronicznej i papierowej; - Sporządzać raporty dotyczące zużycia środków higieny; - Sporządzać protokoły odbioru usługi; - Monitorować poprawność i obieg dokumentacji związanej ze sprzątaniem obowiązującej w firmie sprzątającej; - Kalkulować zużycie środków higieny; - Kontrolować przepracowany czas pracy; - Rozliczać czas pracy pracowników.

Z6 Kontrolowanie jakości pracy wykonanej przez pracowników firmy sprzątającej zgodnie z ustalonym systemem kontroli jakości	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Przepisy BHP, ochrony ppoż., ergonomii i ochrony środowiska podczas nadzorowania i kontrolowania jakości usług firmy sprzątającej; - Zasady organizacji pracy w firmie sprzątającej; - Zasady funkcjonowania firmy w zakresie gospodarki finansowej; - Zasady stosowania środków higieny i czystości; - Maszyny, urządzenia i narzędzia stosowane do utrzymywania czystości obiektów sprzątanym; - Zasady obiegu dokumentacji z wykorzystaniem oprogramowania komputerowego w firmie sprzątającej; - Standardy w usługach utrzymywania czystości obowiązujące w firmie sprzątającej; - Metody i zasady współpracy z klientami; - Zasady raportowania zużycia środków czystości i higieny; - Podstawy analizy rachunku zysków i strat przy świadczeniu usług w zakresie sprzątania.	- Nadzorować przestrzeganie przez podległych pracowników przepisów BHP, ochrony ppoż., ergonomii i ochrony środowiska pracy; - Wykorzystywać <u>plany obiektu</u>⁶ do organizacji pracy w firmie sprzątającej; - Planować i organizować pracę w firmie sprzątającej; - Analizować efektywność finansową sprzątanym obiektów; - Prognozować budżety finansowe dotyczące sprzątanym obiektów; - Dobierać i stosować środki higieny i czystości do rodzaju sprzątanym powierzchni podczas ustalania planu sprzątania; - Dobierać i stosować maszyny, urządzenia i narzędzia do utrzymania czystości obiektów sprzątanym; - Monitorować spełnianie standardów utrzymywania czystości obowiązujących w firmie sprzątającej; - Nadzorować i kontrolować pracę podległych pracowników;

	• Sporządzać raporty dotyczące zużycia środków czystości i higieny; • Podejmować działania zmierzające do zapewnienia wysokiej jakości oferowanych usług.
--	--

3.4. Kompetencja zawodowa Kz3: Oferowanie i sprzedaż usług firmy sprzątającej

Kompetencja zawodowa Kz3: Oferowanie i sprzedaż usług firmy sprzątającej obejmuje zestaw zadań zawodowych Z7, Z8, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z7 Promowanie usług firmy sprzątającej i pozyskiwanie nowych klientów	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Podstawowe techniki promocji i sprzedaży usług; • Techniki negocjacji z klientami; • Zasady marketingu; • Zasady kalkulacji i kosztów świadczonych usług; • Zasady komunikacji interpersonalnej.	• Kalkulować ceny usług; • Negocjować z klientami warunki współpracy; • Nawiązywać kontakty z nowymi klientami; • Analizować oferty konkurencyjnych firm sprzątających; • Rozpoznawać potrzeby klientów; • Stosować różne techniki sprzedaży usług.

Z8 Utrzymywanie bezpośrednich kontaktów i współpracy z klientami	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Metody i zasady współpracy z klientami; • Standardy w usługach utrzymywania czystości obowiązujące w formie sprzątającej; • Techniki negocjacji z klientami; • Podstawy technik sprzedaży usług; • Zasady komunikacji interpersonalnej.	• Utrzymywać bezpośrednie kontakty z klientami; • Dbać o dobrą współpracę z klientami; • Rozpoznawać potrzeby klientów; • Reagować i rozwiązywać bieżące problemy; • Nadzorować zgodność usługi z umową i obowiązującym prawem.

3.5. Kompetencje społeczne

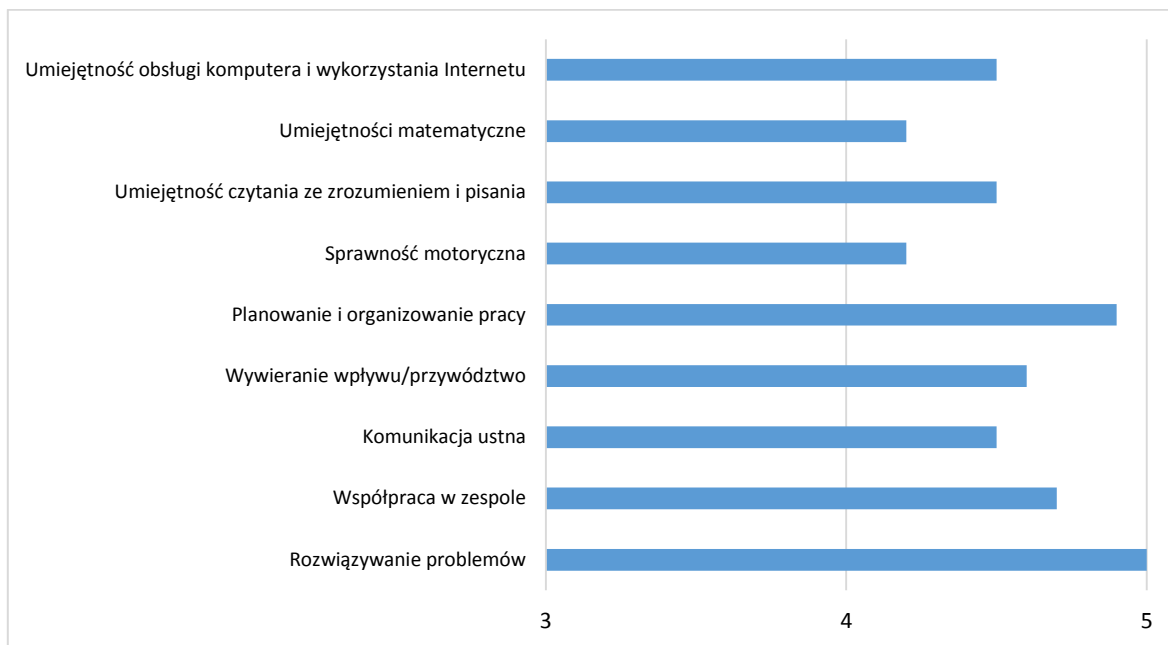
Pracownik w zawodzie **kierownik firmy sprzątającej** powinien mieć kompetencje społeczne niezbędne do prawidłowego i skutecznego wykonywania zadań zawodowych.

W szczególności pracownik jest gotów do:

- Ponoszenia odpowiedzialności za rzetelną realizację podejmowanych działań w kierowaniu firmą sprzątającą.
- Podejmowania samodzielnych decyzji w korelacji z potrzebami i klientów firmy sprzątającej.
- Oceniania własnego działania i czynności wykonywanych w ramach współdziałania zespołowego.
- Funkcjonowania w grupie pracowników w roli zarządzającego.
- Ponoszenia odpowiedzialności za decyzje własne i podległego personelu.
- Podnoszenia kwalifikacji własnych i podległego personelu.
- Kierowania się zasadami etyki zawodowej, w tym przestrzegania zasad uczciwości, rzetelności, poufności.

3.6. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu

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



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu **kierownik firmy sprzątającej**

Uwaga:

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

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

Kompetencje zawodowe pracownika w zawodzie **kierownik firmy sprzątającej** nawiązują do opisów poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji.

Opis zawodu, zadań zawodowych i wymagań kompetencyjnych może stanowić materiał informacyjny dla przygotowania (lub aktualizacji) opisów kwalifikacji wprowadzanych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (ZSK). Więcej informacji:

- Zintegrowany System Kwalifikacji: <https://www.kwalifikacje.gov.pl>
- Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji: <https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl>

4. ODNIESIENIE DO SYTUACJI ZAWODU NA RYNKU PRACY I MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA ZAWODOWEGO

4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie

Kierownik firmy sprzątającej może podjąć pracę w instytucjach takich, jak:

- jednostki administracji publicznej,
- firmy sprzątające,
- dostawcy sektora FM (Facility Management),
- przedsiębiorstwa komunalne,
- spółdzielnie mieszkaniowe.

Kierownik firmy sprzątającej może również założyć własną działalność gospodarczą.

WAŻNE:

Zachęcamy do sprawdzenia dostępnych ofert pracy w **Centralnej Bазie Ofert Pracy:**

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

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

Polecane źródła danych [dostęp: 10.07.2018]:

Ranking (monitoring) zawodów deficytowych i nadwyżkowych:

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

<https://www.mpips.gov.pl/analizy-i-raporty/raporty-sprawozdania/rynek-pracy/zawody-deficytowe-i-nadwyzkowe>

Barometr zawodów: <https://barometrzawodow.pl>

Wojewódzkie obserwatoria rynku pracy:

Mazowieckie – <http://obserwatorium.mazowsze.pl>

Małopolskie – <https://www.obserwatorium.malopolska.pl>

Lubelskie – <http://lorp.wup.lublin.pl>

Regionalne Obserwatorium Rynku Pracy w Łodzi – <http://obserwatorium.wup.lodz.pl>

Pomorskie – <http://www.porp.pl>

Opolskie – <http://www.obserwatorium.opole.pl>

Wielkopolskie – <http://www.obserwatorium.wup.poznan.pl>

Zachodniopomorskie – <https://www.wup.pl/pl/dla-instytucji/zachodniopomorskie-obserwatorium-ryнку-pracy>

Podlaskie – <http://www.obserwatorium.up.podlasie.pl>

Zielona Linia. Centrum Informacyjne Służb Zatrudnienia:

<http://zielonalinia.gov.pl>

Portal Prognozowanie Zatrudnienia:

www.prognozowaniezatrudnienia.pl

Portal EU Skills Panorama:

<http://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en>

Europejski portal mobilności zawodowej EURES:

<https://eures.praca.gov.pl>

<https://ec.europa.eu/eures/public/pl/homepage>

4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu

Kształcenie

Obecnie (2018 r.) w ramach systemu kształcenia zawodowego w Polsce nie przygotowuje się specjalistów do pracy w zawodzie **kierownik firmy sprzątającej**.

Instytucje oferujące kształcenie (studia I i II stopnia, studia podyplomowe) preferowane dla zawodu **kierownik firmy sprzątającej** to:

- wyższe szkoły zawodowe,
- politechniki,
- uniwersytety.

Szkolenie

Kierownik firmy sprzątającej może skorzystać z oferty szkoleń z zakresu profesjonalnego sprzątania, organizowanych przez wyspecjalizowane instytucje krajowe i międzynarodowe. Przykładowa tematyka szkolenia dotyczyć może:

- organizacji pracy w firmie sprzątającej,
- kalkulacji usług sprzątania,
- stosowania środków czyszczących,
- obsługi maszyn i urządzeń,
- utrzymania czystości w obiektach specjalistycznych (szpital, służba zdrowia, sektor spożywczy),
- sprzątania ekologicznego.

W przypadku osób prowadzących własną firmę sprzątającą szczególnie ważne jest samokształcenie, korzystanie z otwartych internetowych zasobów edukacyjnych, szkoleń e-learningowych oraz uczestnictwo w konferencjach i targach, organizowanych dla branży sprzątającej.

WAŻNE:

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

Polecane źródła danych [dostęp: 10.07.2018]:

Szkolnictwo wyższe:

www.wyberzstudia.nauka.gov.pl

Szkolnictwo zawodowe:

<https://www.gov.pl/web/edukacja/ksztalcenie-zawodowe>

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

<http://www.zrp.pl>

Szkolenia zawodowe:

Rejestr Instytucji Szkoleniowych – <http://www.stor.praca.gov.pl/portal/#/ris>

Baza Usług Rozwojowych – <https://uslugirozwojowe.parp.gov.pl>

Inne źródła danych:

Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji – <https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl>

Bilans Kapitału Ludzkiego – <https://bkl.parp.gov.pl>

Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji – <http://www.frse.org.pl>, <http://europass.org.pl>

Learning Opportunities and Qualifications in Europe – <https://ec.europa.eu/ploteus>

4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów

Wynagrodzenia (w 2018 r.) osób wykonujących zawód **kierownik firmy sprzątającej** wahają się w przedziale od 4000 zł do 5000 zł brutto miesięcznie w przeliczeniu na pełny etat.

Poziom wynagrodzeń osób wykonujących zawód kierownik firmy sprzątającej uzależniony jest od:

- wielkości i sytuacji finansowej firmy, w której pracują,
- szczegółowego zakresu zadań,
- rodzaju obiektów sprzątanym,
- regionu – miejsca świadczenia usług sprzątających.

WAŻNE:

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

Polecane źródła danych [dostęp: 10.07.2018]:

Wynagrodzenie w Polsce według danych GUS:

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

Przykładowe portale informujące o zarobkach:

<https://wynagrodzenia.pl/gus>

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

<https://sedlak.pl/raporty-placowe>

<https://zarobki.pracuj.pl>

<https://www.forbes.pl/ogolnopolskie-badanie-wynagrodzen>

<https://www.kariera.pl/wynagrodzenia>

4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie

W zawodzie **kierownik firmy sprzątającej** możliwe jest zatrudnienie osób niepełnosprawnych.

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

- z niewielką dysfunkcją kończyn dolnych (05-R),
- z niewielką dysfunkcją kończyn górnych (05-R),
- z dysfunkcją narządu wzroku (04-O),
- słabosłyszących, głuchych i głuchoniemych (03-L).

WAŻNE:

Decyzja o zatrudnieniu osoby z jakimkolwiek rodzajem niepełnosprawności może być podjęta wyłącznie po indywidualnej konsultacji z lekarzem medycyny pracy.

5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW (ESCO)

Europejska klasyfikacja umiejętności/kompetencji, kwalifikacji i zawodów (European Skills/Competences, Qualifications and Occupations – ESCO) jest narzędziem łączącym rynek edukacji z rynkiem pracy. ESCO jest częścią strategii „Europa 2020”. W klasyfikacji określono i uszeregowano umiejętności, kompetencje, kwalifikacje i zawody istotne dla unijnego rynku pracy oraz kształcenia i szkolenia. Tworzenie europejskiego rynku pracy, a w przyszłości wspólnego obszaru kształcenia ustawicznego wymaga, aby zdobywane przez jednostki umiejętności oraz kwalifikacje były zrozumiałe oraz łatwo porównywalne między krajami, a także – by promowały mobilność wśród pracowników.

Obecnie (2018 r.) klasyfikacja ESCO jest dostępna w 27 językach (w 24 językach UE, islandzkim, norweskim i arabskim) za pośrednictwem platformy ESCO:

<https://ec.europa.eu/esco/portal/home>

Klasyfikacja ESCO została oparta na trzech filarach i pokazuje w sposób systematyczny relacje między nimi:

- **Zawody:** <https://ec.europa.eu/esco/portal/occupation>
- **Umiejętności/Kompetencje:** <https://ec.europa.eu/esco/portal/skill>
- **Kwalifikacje:** <https://ec.europa.eu/esco/portal/qualification>

6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE

Podstawowe regulacje prawne:

Stan prawny na dzień: 30.06.2018 r.

- Ustawa z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 986, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 13 czerwca 2013 r. o gospodarce opakowaniami i odpadami opakowaniowymi (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 150, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 14 grudnia 2012 r. o odpadach (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 992, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o przewozie towarów niebezpiecznych (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 169, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 25 lutego 2011 r. o substancjach chemicznych i ich mieszaninach (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 143).
- Ustawa z dnia 13 kwietnia 2007 r. o zapobieganiu szkodom w środowisku i ich naprawie (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 954).
- Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1265 i 1149).
- Ustawa z dnia 27 kwietnia 2001 r. Prawo ochrony środowiska (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 799, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 13 września 1996 r. o utrzymaniu czystości i porządku w gminach (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1289, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 917, z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 13 kwietnia 2016 r. w sprawie charakterystyk drugiego stopnia Polskiej Ramy Kwalifikacji typowych dla kwalifikacji o charakterze zawodowym – poziomy 1–8 (Dz. U. poz. 537).
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 7 sierpnia 2014 r. w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy oraz zakresu jej stosowania (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 227).

Literatura branżowa:

- Jaśkiewicz P., Olejniczak A.: Gospodarowanie odpadami komunalnymi w gminie. Nowe zasady funkcjonowania systemu w 2013 r. Seria: Finanse publiczne w praktyce, Wydawnictwo C.H. Beck, 2013.
- Mostowska A. (red.): Ustawa o odpadach. Komentarz. Wydawnictwo C.H. Beck, 2014.
- Oleksyn T.: Zarządzanie zasobami ludzkimi w organizacji. Wydawnictwo Wolter Kluwer, Warszawa 2017.
- Sergot-Kowalska J.: Profesjonalne utrzymanie czystości. CLEANING CONSULTING, Bydgoszcz 2017.
- Walker B.: 612 oficjalnych norm czasu sprzątnia ISSA (ang. The Official ISSA 612 Cleaning Times & Tasks). ISSA, 2014.

Zasoby internetowe [dostęp: 10.07.2018 r.]:

- Baza standardów kompetencji/kwalifikacji zawodowych i modułowych programów szkoleń: <ftp://kwalifikacje.praca.gov.pl>
- Czasopismo branżowe: Firma Sprzątająca. Cleaneria Sp. z o.o: <https://ckc.com.pl>
- Magazyn branżowy Forum Czystości, Polska Izba Gospodarcza Czystości: <http://pigc.org.pl/publikacje/forum-czystosci>
- Moja firma: <http://mojafirma.infor.pl/zakladam-firme/firma-sprzatajaca/691450,Firma-sprzatajaca-biznes-plan.html>
- Polska Izba Gospodarcza Czystości: <http://pigc.org.pl>
- Portal Asystent BHP: <https://asystentbhp.pl>
- Standardy orzecznictwa lekarskiego ZUS: <http://www.zus.pl/lekarze/publikacje/standardy-orzecznictwa-lekarskiego-zus>
- Serwis SprzątanieW Polsce.pl: <http://www.sprzataniewpolsce.pl>
- Szkolenia z zakresu profesjonalnego sprzątania: <https://www.haerson.pl/szkolenia-z-zakresu-profesjonalnego-sprzatania.html>
- Wyszukiwarka opisów zawodów: <http://psz.praca.gov.pl/rynek-pracy/bazy-danych/klasyfikacja-zawodow-i-specjalnosci/wyszukiwarka-opisow-zawodow>

7. SŁOWNIK POJĘĆ**7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze)**

Nazwa pojęcia	Definicja pojęcia
Awans zawodowy	Wyróżnia się dwa podstawowe rodzaje awansu – pionowy oraz poziomy. Awans pionowy oznacza zmianę stanowiska na wyższe w hierarchii przedsiębiorstwa/organizacji oraz przyznanie wyższego wynagrodzenia i poszerzenie uprawnień, np. awans polegający na osiągnięciu wyższego stopnia wymagań formalnych w policji, w wojsku, mianowanie na wyższy stopień – awans nauczycielski. Awans poziomy oznacza zmianę stanowiska niepociągającą za sobą zmiany pozycji pracownika w hierarchii firmy, np. objęcie dodatkowego stanowiska przez pracownika, powierzenie nowych zadań, rozszerzenie uprawnień i zakresu podejmowanych decyzji.
Czynności zawodowe	Są to działania podejmowane w ramach zadania zawodowego i dające efekt w postaci realizacji celu przewidzianego w zadaniu zawodowym.
Edukacja formalna	Kształcenie realizowane przez publiczne i niepubliczne szkoły oraz inne podmioty systemu oświaty, uczelnie oraz inne podmioty systemu szkolnictwa wyższego w ramach programów, które prowadzą do uzyskania kwalifikacji pełnych oraz kwalifikacji nadawanych po ukończeniu studiów podyplomowych (zgodnie z ustawą Prawo o szkolnictwie wyższym) albo kwalifikacje w zawodzie (zgodnie z przepisami oświatowymi).
Edukacja pozaformalna	Kształcenie i szkolenie realizowane w ramach programów, które nie prowadzą do uzyskania kwalifikacji pełnych lub kwalifikacji właściwych dla edukacji formalnej.
Efekty uczenia się	Wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne nabyte w procesie uczenia się (w ramach edukacji formalnej, edukacji pozaformalnej lub poprzez uczenie się nieformalne).
Europejskie Ramy Kwalifikacji (ERK)	Przyjęta w Unii Europejskiej struktura i opis poziomów kwalifikacji umożliwiające porównanie kwalifikacji uzyskiwanych w różnych państwach. W ERK wyróżniono 8 poziomów kwalifikacji opisywanych za pomocą efektów uczenia się (wiedza, umiejętności i kompetencje). ERK stanowi układ odniesienia do krajowych ram kwalifikacji, w tym do PRK.

Kody niepełnosprawności	Są symbolami rodzaju schorzenia, które ma decydujący wpływ na to, do jakich prac osoba niepełnosprawna może być kierowana, a do jakich nie powinna ze względu na jej zdrowie i skuteczność pracy na danym stanowisku. Podstawowe kody niepełnosprawności: 01-U upośledzenie umysłowe, 02-P choroby psychiczne, 03-L zaburzenia głosu, mowy i choroby słuchu, 04-O choroby narządu wzroku, 05-R upośledzenie narządu ruchu, 06-E epilepsja, 07-S choroby układu oddechowego i krążenia, 08-T choroby układu pokarmowego, 09-M choroby układu moczowo-płciowego, 10-N choroby neurologiczne, 11-I inne, w tym schorzenia: endokrynologiczne, metaboliczne, zaburzenia enzymatyczne, choroby zakaźne i odzwierzęce, zeszpecenia, choroby układu krwiotwórczego, 12-C całościowe zaburzenia rozwojowe.
Kompetencje społeczne	Jest to rozwinięta w toku uczenia się zdolność kształtowania własnego rozwoju oraz autonomicznego i odpowiedzialnego uczestniczenia w życiu zawodowym i społecznym, z uwzględnieniem etycznego kontekstu własnego postępowania.
Kompetencje kluczowe	Są to kompetencje (połączenie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych) integracji społecznej i zatrudnienia potrzebne w życiu zawodowym i pozazawodowym oraz do bycia aktywnym obywatelem. Na potrzeby opracowania informacji o zawodach wyróżniono 9 kompetencji, które zostały wybrane i pogrupowane ze zbioru 15 kompetencji kluczowych wyodrębnionych w Międzynarodowym Badaniu Kompetencji Osób Dorosłych – Projekt PIAAC prowadzonym cyklicznie przez OECD.
Kompetencja zawodowa	Jest to układ wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych niezbędnych do wykonywania, w ramach wydzielonego zakresu pracy w zawodzie zestawu zadań zawodowych. Posiadanie jednej lub kilku kompetencji zawodowych powinno umożliwić zatrudnienie na co najmniej jednym stanowisku pracy w zawodzie.
Kwalifikacja	Oznacza zestaw efektów uczenia się w zakresie wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych nabytych w edukacji formalnej, edukacji pozaformalnej lub poprzez uczenie się nieformalne, zgodnych z ustalonymi dla danej kwalifikacji wymaganiami, których osiągnięcie zostało sprawdzone w procesie walidacji oraz formalnie potwierdzone przez uprawniony podmiot certyfikujący. W Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji wyodrębniono 4 rodzaje kwalifikacji: pełne, częściowe, rynkowe i uregulowane.
Polska Rama Kwalifikacji (PRK)	Opis ośmiu wyodrębnionych w Polsce poziomów kwalifikacji odpowiadających odpowiednim poziomom Europejskich Ram Kwalifikacji sformułowany za pomocą ogólnych charakterystyk efektów uczenia się dla kwalifikacji na poszczególnych poziomach ujętych w kategoriach wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych.
Potwierdzanie kompetencji	Jest to proces polegający na sprawdzeniu, czy kompetencje wymagane dla danej kwalifikacji zostały osiągnięte. Terminy o podobnym znaczeniu: „walidacja”, „egzaminowanie”. Proces ten prowadzi do certyfikacji – wydania przez upoważnioną instytucję „dyplomu”, „świadectwa”, „certyfikatu”.
Sektorowa Rama Kwalifikacji (SRK)	Opis poziomów kwalifikacji funkcjonujących w danym sektorze lub branży; poziomy Sektorowych Ram Kwalifikacji odpowiadają odpowiednim poziomom Polskiej Ramy Kwalifikacji.
Sprawności sensomotoryczne	Są to sprawności związane z funkcjonowaniem narządów zmysłów (wzroku, słuchu, smaku, powonienia, dotyku) oraz narządu ruchu (sprawność rąk, precyzja ruchów rąk, sprawność nóg, koordynacja wzrokowo-ruchowa itp.).
Stanowisko pracy	Jest to miejsce pracy w strukturze organizacyjnej, np. przedsiębiorstwa, instytucji, organizacji, w ramach którego pracownik wykonuje zadania zawodowe stale lub okresowo. Do prawidłowego wykonywania zadań na danym stanowisku pracy konieczne jest posiadanie wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych właściwych dla kompetencji zawodowych wyodrębnionych w zawodzie.
Tytuł zawodowy	Jest przyznawany osobie, która udowodniła, że posiada określony zasób wiedzy i umiejętności potrzebny do wykonywania danego zawodu. W niektórych grupach zawodowych (technicy, lekarze, rzemieślnicy) istnieją ustawowo zadekretowane nazwy i hierarchie tych tytułów, podczas gdy w innych nie ma takich systemów. Przykładowo tytuły zawodowe uzyskiwane w szkołach i placówkach oświaty to: robotnik wykwalifikowany i technik, w rzemiośle: uczeń, czeladnik, mistrz, w kulturze fizycznej: trener, instruktor, menedżer sportu.

Umiejętności	Jest to przyswojona w procesie uczenia się zdolność do wykonywania zadań i rozwiązywania problemów właściwych dla dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.
Uprawnienia zawodowe	Oznaczają posiadanie prawa do wykonywania czynności zawodowych (zawodu), do których dostęp jest ograniczony poprzez przepisy prawne przewidujące konieczność posiadania odpowiedniego wykształcenia, spełnienia wymagań kwalifikacyjnych lub innych dodatkowych wymagań.
Uczenie się nieformalne	Uzyskiwanie efektów uczenia się poprzez różnego rodzaju aktywność poza edukacją formalną i edukacją pozaformalną, w tym poprzez samouczenie się i doświadczenie uzyskane w pracy.
Walidacja	Oznacza sprawdzenie czy osoba ubiegająca się o nadanie określonej kwalifikacji, niezależnie od sposobu uczenia się (edukacja formalna, pozaformalna i uczenie się nieformalne) tej osoby, osiągnęła wyodrębnioną część lub całość efektów uczenia się wymaganych dla tej kwalifikacji.
Wiedza	Jest to zbiór opisów obiektów i faktów, zasad, teorii oraz praktyk przyswojonych w procesie uczenia się, odnoszących się do dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.
Wykształcenie	Oznacza rezultat procesu kształcenia w zakresie ogólnym i specjalistycznym charakteryzowany na podstawie: – poziomu wykształcenia odpowiadającego poziomowi ukończonej szkoły (np. wykształcenie: podstawowe, gimnazjalne, ponadpodstawowe, ponadgimnazjalne, czeladnicze, policealne, wyższe (pierwszy, drugi i trzeci stopień), – profilu wykształcenia (ukończonej szkoły) lub dziedziny wykształcenia (kierunek lub kierunek i specjalność ukończonej szkoły wyższej lub wyższej szkoły zawodowej).
Zadanie zawodowe	Jest to logiczny wycinek lub etap pracy w ramach zawodu o wyraźnie określonym początku i końcu wykonywany na stanowisku pracy. Na zadanie zawodowe składa się układ czynności zawodowych powiązanych jednym celem, kończący się określonym wytworem, usługą lub istotną decyzją. W wyniku podziału pracy każdy zawód różni się wykonywanymi zadaniami, na które składają się czynności zawodowe.
Zawód	Jest to zbiór zadań zawodowych wyodrębnionych w wyniku społecznego podziału pracy, wykonywanych przez poszczególne osoby i wymagających odpowiednich kwalifikacji i kompetencji (wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych), zdobytych w wyniku kształcenia lub praktyki. Wykonywanie zawodu stanowi źródło utrzymania.
Zintegrowany System Kwalifikacji (ZSK)	Wyodrębniona część Krajowego Systemu Kwalifikacji, w której obowiązują określone w ustawie standardy opisywania kwalifikacji oraz przypisywania poziomu Polskiej Ramy Kwalifikacji do kwalifikacji, zasady włączania kwalifikacji do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji i ich ewidencjonowania w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji (ZRK), a także zasady i standardy certyfikowania kwalifikacji oraz zapewniania jakości nadawania kwalifikacji. Informacje o ZSK są dostępne pod adresem: https://www.kwalifikacje.gov.pl
Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji (ZRK)	Rejestr publiczny prowadzony w systemie teleinformatycznym ewidencjonujący kwalifikacje włączone do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji. Informacje o ZRK są dostępne pod adresem: https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl

7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe)

Lp.	Nazwa pojęcia	Definicja	Źródło
1	Analiza finansowa	Część analizy ekonomicznej (analizy działalności przedsiębiorstwa) polegająca na rozpatrywaniu zjawisk i procesów finansowych, które pokazują efektywność działania przedsiębiorstwa.	https://mfiles.pl/pl/index.php/Analiza_finansowa [dostęp: 10.07.2018]
2	Dokumentacja związana ze sprzątnięciem obiektów	Dokumenty niezbędne do prawidłowego przebiegu świadczenia usług sprzątania, są to m.in.: protokoły odbioru, raporty planu higieny, wykaz środków czystości, karty charakterystyki środków chemicznych.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: J. Sergot-Kowalska: Profesjonalne utrzymanie czystości. CLEANING CONSULTING, Bydgoszcz 2017.

3	Kontrola jakości usługi sprzątania obiektów	Nadzór nad wykonywaną usługą mający na celu polepszanie jakości sprzątania, korygowanie niedociągnięć, utrzymanie wysokiej jakości świadczonych usług.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: J. Sergot-Kowalska: Profesjonalne utrzymanie czystości. CLEANING CONSULTING, Bydgoszcz 2017.
4	Maszyny, urządzenia i narzędzia (do utrzymywania czystości)	Wszelkie maszyny i urządzenia potrzebne do wykonywania usługi sprzątania.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: J. Sergot-Kowalska: Profesjonalne utrzymanie czystości. CLEANING CONSULTING, Bydgoszcz 2017.
5	Obiekt	Pomieszczenie/budynek wchodzący w skład sprzątej powierzchni, składający się m.in. z pomieszczeń biurowych, magazynowych, socjalnych, sanitariatów, hal produkcyjnych z zapleczem.	Mostowska A. (red.): Ustawa o odpadach. Komentarz. Wydawnictwo C.H. Beck, 2014
6	Plan obiektu	Szkic lub układ danego budynku, na którym przewidziana jest bądź dokonywana usługa sprzątania.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: J. Sergot-Kowalska: Profesjonalne utrzymanie czystości. CLEANING CONSULTING, Bydgoszcz 2017.
7	Plan utrzymania czystości	Plan sprzątania doraźnego, sprzątania codziennego i sprzątania okresowego.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: J. Sergot-Kowalska: Profesjonalne utrzymanie czystości. CLEANING CONSULTING, Bydgoszcz 2017.
8	Środki czystości i higieny	Artykuły przeznaczone do czyszczenia, pielęgnacji i dezynfekcji danej powierzchni.	Mostowska A. (red.): Ustawa o odpadach. Komentarz. Wydawnictwo C.H. Beck, 2014

ZASTOSOWANIE INFORMACJI O ZAWODACH

Wsparcie dla pracowników i klientów instytucji rynku pracy w zakresie:

- skutecznego podejmowania decyzji dotyczących wyboru zawodu, pracy/zatrudnienia,
- nabywania nowych lub rozszerzania już posiadanych kompetencji zawodowych,
- zmiany kwalifikacji zawodowych zgodnie z potrzebami rynku pracy,
- dopasowywania treści szkoleń kontraktowanych przez urzędy pracy do potrzeb rynku pracy.

Wsparcie dla różnych grup interesariuszy w zakresie:

- poradnictwa i doradztwa zawodowego,
- tworzenia i aktualizacji ofert szkoleniowych dla rynku pracy,
- dostosowania oferty kształcenia zawodowego do wymagań rynku pracy,
- tworzenia i aktualizacji opisów stanowisk pracy,
- przygotowania lub aktualizacji opisu kwalifikacji rynkowych wprowadzanych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.