

Notatka z wykonanych prac w ramach realizacji projektu „Utworzenie sektorowej Rady ds. Kompetencji sektora handlu”, Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014 – 2020 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego (POWR.02.12.00-IP.09-00-006/18) o nr POWR.02.12.00-00-SR15/18.

Wykonawca dr Marta Ziólkowska, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie
Zadanie 5.1.: Opracowanie i aktualizacja rekomendacji dotyczących zapotrzebowania na kompetencje w sektorze
Za okres listopad 2021

**Obszar tematyczny badania:
Opracowanie i aktualizacja rekomendacji dotyczących zapotrzebowania na
kompetencje w sektorze handlu**

Identyfikacja potrzeb kwalifikacyjno-zawodowych w sektorze handlu

W nawiązaniu do stworzonej w październiku ankiety zainicjowano badanie ankietowe wśród respondentów będących przedstawicielami sektora handlu.

Celem badania była diagnoza potrzeb kwalifikacyjno-zawodowych w sektorze handlu w Polsce. W badaniu poddano ocenie czynniki i bariery istotne dla analizy zapotrzebowania na kompetencje w handlu.

Narzędziem badawczym był kwestionariusz wywiadu. Badanie zrealizowano metodą CAWI (*Computer Assisted Web Interview*) to wpisująca się w ilościową metodykę badań rynku i opinii technika ankietyzacji internetowej. Pozyskanie danych od respondentów zapewniają dostępne za pośrednictwem przeglądark www kwestionariusze elektroniczne, zaś nadzór nad ich wypełnieniem zapewnia dedykowane oprogramowanie badawcze - odpowiada ono m.in. za kontrolę stopnia przebadania założonej próby, odpowiednią kolejność zadawania pytań oraz weryfikację i prawidłowy zapis uzyskiwanych odpowiedzi.

Ankieta została rozesłana do potencjalnych respondentów. Zastosowano metodę kuli śniegowej i skierowano do respondentów prośbę o przekazanie linku do ankiety innym osobom ze swojej organizacji. Grupę badawczą stanowili przedstawiciele sektora handlu.

Cechy reprezentowanych w badaniu podmiotów:

- Przewaga przedsiębiorstw z kapitałem polskim – 80% badanych firm
- Dominowały przedsiębiorstwa w formie spółki z o.o - 39% i spółki akcyjnej - 26%
- 58 % firm respondentów miało zasięg lokalny/regionalny, 39 % krajowy i 3 % międzynarodowy
- Przedsiębiorstwa duże stanowiły 43% badanych podmiotów, średnie 26% i małe 26%, a mikro 5%.
- W zakresie okresu funkcjonowania na rynku większość stanowiły firmy funkcjonujące na rynku powyżej 20 lat – 52%,
- 39% funkcjonowało od 10 do 20 lat na rynku, a do 10 lat było to 9% badanych firm.

Podsumowanie wyników badań:

W pierwszej kolejności istotne było jakie są najważniejsze kompetencje przyszłości dla badanych przedsiębiorstw. Najczęściej jako najważniejsze wskazywano następujące kompetencje:

- Budowanie relacji z klientem – 68,9% wskazań
- Zarządzanie i optymalizacja procesów sprzedaży – 67,2%
- Antycypacja potrzeb konsumenta – 67,2%
- Weryfikacja ofert – 55,7%
- Optymalizacja oferty - 55,7%
- Kreatywne rozwiązywanie problemów – 54,1%

W dalszej kolejności zostały wskazane kompetencje uznane jako raczej ważne, były to:

- Digitalizacja procesu sprzedaży – 42,6% wskazań
- Organizacja i prowadzenie e-biznesu – 41%
- Organizacja procesu handlowego – 39,3%
- Rozwiązywanie konfliktów – 37,7%
- Zarządzanie kryzysowe – 37,7%
- Projektowanie nowych punktów kontaktowych – 37,7%

W następnym kroku dokonano analizy zapotrzebowania na kompetencje ogólne pracowników handlu. Jako najważniejsze wskazano:

- Umiejętności komunikowania się – 83,6% wskazań
- Gotowość na zmiany – 75,4%
- Dokonywanie ocen i podejmowanie decyzji – 65,6%
- Koordynacja pracy swojej i/lub innych – 65,4%

Natomiast jako raczej ważne wskazano następujące kompetencje:

- Wrażliwość na deficyty innych ludzi – 50.8% wskazań
- Inteligencję społeczną – 47,5%
- Inteligencję emocjonalną – 47,5%
- Myślenie krytyczne – 47,5 %

Dla realizacji celu badania dokonano analizy czynników niezbędnych dla funkcjonowania badanych przedsiębiorstw. Najliczniej w największym stopniu wskazano istotność następujących elementów:

- Kompetencje kadry zarządzającej – 68,9% wskazań
- Kompetencje pracowników – 55.7%
- Jakość przygotowania zawodowego zatrudnionej kadry zarządzającej - 55,7%
- Podnoszenie kompetencji/kwalifikacji przez pracowników – 54,1%
- Udział w szkoleniach zawodowych – 54,1 %
- Jakość przygotowania zawodowego zatrudnionych pracowników sklepów – 54,1%

W dalszej kolejności jako ważne wskazano najczęściej takie czynniki jak:

- Wpływ na sytuacji gospodarczej na zmiany kompetencji pracowników – 49,2%
- Udział w praktykach zawodowych studentów i uczniów w bieżącej działalności firmy - 44,3%
- Wpływ zmian pokoleniowych na kompetencje pracowników - 42,6%
- Udział w szkoleniach zawodowych pracowników – 42,6%

Strukturę najważniejszych grup pracowników badanych firm określono w miarę równomiernie. Pracownicy i kierownicy sklepów stanowili odpowiednio po 31 % najważniejszych grup w firmie. Dalej kadra zarządzająca była wskazana przez co czwartego respondenta, a specjaliści w 13% wskazań.

Ponadto badanie dotyczyło zmian zapotrzebowania na określone kompetencje w przedsiębiorstwie. Najczęściej wskazywano na brak osób wykształconych branżowo na szczeblu pracowników sklepów – 65,6 % wszystkich wskazań i na brak osób wykształconych branżowo na szczeblu kierowników sklepów – 60,6% wskazań. W dalszej kolejności podkreślano wzrost zapotrzebowania na pracowników z kompetencjami analitycznymi – 37,7% i wzrost zapotrzebowania na pracowników z kompetencjami cyfrowymi – 34,4% wskazań.

Do analizy luk kompetencyjnych i zapotrzebowania na umiejętności w handlu niezbędna jest diagnoza barier podnoszenia kompetencji przez pracowników sektora handlu. Do najczęściej wskazywanych barier można zaliczyć: brak samodzielności pracowników – 62,3 % ogółu wskazań i braku w edukacji branżowej – 45,9%.

Syntetyczne wnioski:

- Konieczność podnoszenia kompetencji i umiejętności pracowników sektora handlu
- Wzrost znaczenia kształcenia branżowego w sferze handlu
- Implementacja programów dualnych w edukacji branżowej
- Przyrost zapotrzebowania na kompetencje branżowe
- Akceleracja znaczenia kompetencji zaliczanych do kompetencji miękkich w handlu
- Potrzeba dostosowania kształcenia branżowego do zapotrzebowania na kompetencje
- Implementacja programów kształcenia dualnego w zawodzie kasjer/sprzedawca