

WIEDZA EDUKACJA ROZWÓJ

Handel istotną sferą polskiej gospodarki

W sektorze handlu funkcjonuje blisko 1 mln przedsiębiorstw, które stanowią 22,8% ogółem przedsiębiorstw w Polsce. W 2019 r. w sferze handlu pracowało ponad 2360 tys. osób, tj. 14,8% ogółem pracujących w kraju (GUS, 2018). Działalność handlowa przenika wszystkie sektory gospodarki i łączy je siecią wzajemnych powiązań. O istotnym znaczeniu handlu świadczą dynamicznie zachodzące w nim zmiany, rozwój nowych formatów handlu i wprowadzanie automatyzacji i nowoczesnych technologii informacyjnych i komunikacyjnych. Niestety można zauważyć rozbieżności między kompetencjami pracowników a rzeczywistymi wymaganiami pracodawców w handlu. Oczekują oni od pracowników znajomości oferowanych produktów i usług i wykorzystywania tej wiedzy w formie doradztwa w kontaktach z klientami, umiejętności obsługi nowoczesnych urządzeń kasowych oraz wysokiej kultury pracy i odpowiedniego podejścia do klienta. Tymczasem kompetencje starających się o pracę w handlu często nie spełniają tych wymogów. Co więcej, ma to miejsce również w wypadku osób, które zdobyły kierunkowe wykształcenie formalne.

Według danych Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej w pierwszym półroczu 2018 roku, co piąty zarejestrowany bezrobotny, posiadał zawód zaliczany do grupy pracowników usług i sprzedawców. Było to 202 080 osób, tj. 20,9% ogółu bezrobotnych. Jednocześnie grupa zawodowa, określana jako pracownicy usług i sprzedawcy, znajdowała się na trzecim miejscu pod względem liczby ofert pracy, których w pierwszym półroczu 2018 zgłoszono 131 126. (Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, 2018). W analizowanym okresie zgłoszono również ok. 3 500 wakatów w różnego rodzaju podmiotach działających w sektorze handlu (Wittennberg, 2018, s. 7). W roku 2017 podawano, że ogółem w Polsce w tej sferze gospodarki brakowało około 100 tys. pracowników (www.solidarnosc.org.pl, 2017). Tak istotne braki kadrowe wynikają m.in. Z różnic między wymaganiami pracodawców a kompetencjami pracowników. Choć ostatnio zaczyna się to zmieniać, to w opinii absolwentów szkół średnich i uczelni, praca

w handlu nadal jest uważana za niedającą większych szans na rozwój zawodowy czy znaczący awans (www.solidarnosc.org.pl, 2017). W efekcie sektor handlu nie zasilają nowi pracownicy zorientowani na rozwój kariery w handlu i otwarci na pogłębianie kompetencji. W efekcie, już zatrudnieni są znacznie bardziej obciążeni obowiązkami niż osoby na podobnych stanowiskach w handlu w innych krajach europejskich. Niechętnie podchodzą do zmian, także do pogłębiania wiedzy i umiejętności uzyskiwanych zarówno w formie samokształcenia, jak też w trakcie szkoleń.

W sytuacji niedoboru pracowników na rynku, rosną ich oczekiwania. Według danych opublikowanych w 2019 r. aż 24,1% pracowników handlu planuje zmienić pracę w ramach sektora, a około 70% liczy na podwyżkę (PARP, 2019).

Jednocześnie handel to sektor, mający wysoki (ok. 16%) udział w tworzeniu PKB (GUS, 2019). Przedsiębiorstwa handlowe są również ważnym inwestorem, który dynamicznie wprowadza automatyzację procesów handlowych i nowe technologie informacyjne i komunikacyjne (ICT). Następstwem tych inwestycji są rosnące wymagania pracodawców względem pracowników, zmuszające ich do nabycia nowych kompetencji. Problemem, jest często brak rozeznania, zarówno wśród właścicieli firm handlowych, jak i ich pracowników, odnośnie do tego, jakie konkretnie nowe kompetencje są rzeczywiście pożądane na poszczególnych stanowiskach.

Zdaniem ekspertów zajmujących się problematyką handlu, mimo perspektywy automatyzacji procesów sprzedaży i przenoszenia pewnych jej aspektów do internetu, zapotrzebowanie na wykwalifikowanych pracowników handlu będzie nadal rosnąć. Wzrost ten będzie następował zarówno na skutek rozwoju sieci handlowych, jak i zmian w preferencjach zakupowych konsumentów. Pomimo faktu powszechnego korzystania z najnowszych technologii automatyzujących handel, klienci coraz częściej oczekują sprawnego i profesjonalnego procesu obsługi, wykonywanej przez empatycznych ludzi, a nie pozbawione emocji maszyny.

Pracodawcy oraz pracownicy związanych z handlem działów HR sygnalizują, że kompetencje osób podejmujących pracę w handlu są poniżej stawianych im oczekiwań. Nowo zatrudnieni mają poważne trudności z określaniem potrzeb klientów, budowaniem

z nimi właściwych relacji, a ich przygotowanie do organizacji procesu sprzedaży często jest niewystarczające (Kuczevska, 2017). W tym kontekście szczególnego znaczenia nabierają rozmaite kursy i szkolenia, których merytoryczna wartość jest jednak różna, a faktyczne efekty nie zawsze odpowiadają rzeczywistym potrzebom pracodawców. Często oferta szkoleniowa jest przygotowana bez wcześniejszego ustalenia jego oczekiwań. Dodatkowo szkoleniowcy często nie przekazują aktualnej wiedzy, adekwatnej do potrzeb pracowników. W konsekwencji takie kursy szkoleniowe nie pozwalają na pozyskanie wiedzy, zdobycie umiejętności i kompetencji społecznych, wymaganych w nowoczesnym handlu.

Sektorowa Rama Kwalifikacji dla Handlu

W ubiegłym roku, na zlecenie Instytutu Badań Edukacyjnych, powstała Sektorowa Rama Kwalifikacji dla Handlu (SRKH). Tworzył ją Zespół przedstawicieli Stowarzyszenia Forum Dialogu Gospodarczego i Fundacji Przedsiębiorczości. Powstał dokument porządkujący zawodową wiedzę, umiejętności i kompetencje społeczne specyficzne dla handlu na wszystkich szczeblach zarządzania. Celem, jaki przyświecał stworzeniu SRKH, było zbudowanie narzędzia, które w jasny, ale jednocześnie elastyczny sposób określałoby, jakie elementy wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych są potrzebne do wykonywania pracy w handlu. Celem było stworzenie użytecznego narzędzia dla pracodawców, którzy dzięki niemu będą wiedzieć, czego mogą i powinni oczekiwać od potencjalnych pracowników. Dla poszukujących pracy była to informacja, które kompetencje muszą posiadać, aby otrzymać pracę w handlu lub awansować.

Sektorowa Rama Kwalifikacji dla Handlu może stać się narzędziem do diagnozowania potrzeb pracodawcy i umiejętności pracownika. Dzięki spójnemu i uporządkowanemu opisowi kompetencji typowych dla sektora handlu (w postaci SRKH) jego uczestnicy będą mogli planować rozwój przedsiębiorstw i karier zawodowych, m. in. dzięki realizowaniu odpowiednich szkoleń i uzyskiwaniu formalnego potwierdzenia zdobytych kwalifikacji.

Sektorowa Rada ds. Kompetencji w Handlu

Konsekwencją i kontynuacją tych działań jest powołanie Sektorowej Rady ds. Kompetencji w Handlu (SRKH), mającej związać doświadczenie praktyki gospodarczej z systemem edukacji formalnej i nieformalnej. Projekt jest realizowany przez Konsorcjum:

- Lidera Projektu – Krajową Izbę Gospodarczą Centrum Promocji,
- Krajowa Izbę Gospodarczą,
- Stowarzyszenie Forum Dialogu Gospodarczego,
- Krajowy Związek Rewizyjny Spółdzielni Spożywców SPOŁEM,

we współpracy ze Szkołą Główną Handlową.

SRKH jest elementem krajowego i europejskiego systemu zintegrowanego zarządzania kwalifikacjami. Jest on finansowany w ramach PO WER zarządzanego i finansowanego przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości. Funkcjonowanie Rady wspierane jest badaniami sektorowego rynku pracy i procesów zachodzących w rynku wewnętrznym.

Działania te są sektorowym panelem programu porządkowania systemu uzyskiwania, aktualizacji i optymalnego wykorzystania kwalifikacji pracowników wszystkich szczebli i typów kompetencji. Powstaje ważny instrument spełnienia formułowanego od wielu lat postulatu powiązania sfery edukacyjnej z praktyką gospodarki. Kwalifikacje zdobywane w szkołach wszystkich szczebli i typów oraz na kursach i szkoleniach powinny odpowiadać realnym potrzebom gospodarki, a doświadczenie firm trafiać do edukatorów wszystkich rodzajów kształcenia i szkolenia.

Misja Sektorowej Rady ds. Kompetencji w Handlu

Obejmuje następujące trzy funkcje:

- **informacyjną:** pracodawcy handlu uzyskają źródło wiarygodnej, uporządkowanej informacji o rynkowych kompetencjach i kwalifikacjach, a legitymujący się nimi pracownicy mogą odnaleźć się w systemie informowania o potrzebach i szansach adekwatnego zatrudnienia i doskonalenia zawodowego;
- **integracyjną:** firmy i pracownicy sektora handlu uzyskują jednolity merytorycznie instrument zarządzania kwalifikacjami pracowników. Jest nim przede wszystkim

Sektorowa Rada, nad aktualnością której, poprzez dyskusję, badania i wpływ na edukację, czuwać ma właśnie SRKH. Rada stanowi sprofilowane forum łączące środowiska gospodarcze i naukowo-edukacyjne oraz związki pracodawców;

- **edukacyjną:** firmy przemysłowe i usługowe, w których funkcjonują działy handlowe uzyskują wiedzę i poradę co do oferty instytucji edukacyjnych i firm szkoleniowych oraz w zakresie know-how dot. organizowania własnych struktur szkoleniowo-kształceniowych. Docelowo powstanie system informacji o zasobach kompetencyjnych rynku krajowego i unijnego.

SRKH powinna przyczynić się do poprawy otoczenia prawnego regulującego funkcjonowanie podmiotów sektora handlu. Powinna też ułatwić rozwiązywanie kwestii dostępu do rynku niektórych kategorii firm i pracowników np. pracowników 50+, osób niepełnosprawnych, pracowników spoza granic Polski. Skład SRKH będzie ewoluował, w zależności od sytuacji rynkowej i potrzeb Projektu.

Dane Kontaktowe Rady:

Sektorowa Rada ds. Kompetencji w Handlu

ul. Trębacka 4

00-074 Warszawa

<http://sektorowarada-handel.kigcp.pl/>

@: radahandlu@kigcp.pl

Projekt: Sektorowa Rada ds. kompetencji w handlu, POWR.02.12.00-00-SR15/18-00