



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

ORGANIZATOR OBSŁUGI SPRZEDAŻY INTERNETOWEJ

1. Informacje ogólne

Powstanie zawodu organizatora obsługi sprzedaży internetowej wiąże się z rozwojem techniki, a w szczególności technologii informacyjnej. Zawód ten jest odpowiednikiem zawodu sprzedawcy. Wychodzi naprzeciw potrzebom społeczeństwa informacyjnego. Jest to zajęcie przyszłościowe, gdyż sprzedaż internetowa umożliwia kupowanie towarów w niższych cenach oraz jest dostępna 24 godziny na dobę, a grono konsumentów korzystających z zakupów internetowych stale się zwiększa.

Organizator obsługi sprzedaży internetowej zajmuje się organizacją systemu sprzedaży z wykorzystaniem sieci internetowej. Do głównych jego obowiązków zalicza się przygotowanie lub współtworzenie strony WWW oraz jej aktualizację, opracowanie oferty sprzedażowej poprzedzone wcześniejszą analizą oczekiwań klientów kupujących towary przez Internet, tworzenie cennika usług, prowadzenie działań promocyjno-marketingowych własnej witryny, udzielanie informacji o towarach i usługach, doradztwo, przyjmowanie zleceń i ich realizację (przygotowanie towaru do wysyłki, wystawienie faktury, nadzorowanie płatności). Organizator obsługi sprzedaży internetowej w swojej pracy wykorzystuje następujące sposoby komunikacji i promocji: pocztą elektroniczną, portale społecznościowe (np. facebook), komunikatory internetowe, skype i czaty.

W zawodzie tym ważne są takie zdolności, jak: podzielność uwagi, dobra pamięć, łatwość wypowiadania się w mowie i piśmie, umiejętność analitycznego myślenia i zmysł organizacyjny.

Praca ma charakter koncepcyjny, dominują czynności umysłowe. Miejscem pracy są najczęściej pomieszczenia biurowe. Jest to praca siedząca, niewiążąca się z dużym obciążeniem fizycznym; forma pracy – indywidualna, czas pracy – 6-9 godzin dziennie, praca zmianowa. Pełnienie obowiązków zawodowych może być



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

wymagane w niedziele i święta oraz w dni wolne od pracy. Praca jest okresowo nadzorowana, w dużej mierze pod uwagę są brane wypracowane efekty sprzedaży. W zawodzie występują czynności zrutynizowane (m.in. sporządzanie ofert, planów sprzedaży, prowadzenie dokumentacji), jak i nieprzewidywalne (związane z indywidualnością klientów).

W hierarchii organizacyjnej osoba pracująca w tym zawodzie może pełnić funkcję podwładnego i kierownika. Praca organizatora obsługi sprzedaży internetowej wiąże się z odpowiedzialnością finansową. Zawód ten jest zaliczany do pracy usługowo-informacyjno-organizacyjnej.

2. Wymagania

W tym zawodzie niezbędna jest umiejętność obsługi komputera (pakiet biurowy, specjalistyczne programy do prowadzenia sprzedaży internetowej). Praca organizatora obsługi sprzedaży internetowej polega na sprzedaży produktów i usług, ważne jest więc budowanie i utrzymywanie kontaktów z klientem, łatwość wchodzenia w kontakty społeczne, umiejętność posługiwania się słowem w mowie i piśmie. W związku ze zmieniającymi się upodobaniami klientów organizator obsługi sprzedaży internetowej powinien mieć umiejętności analityczne (analiza rynku, analiza potrzeb klientów). Praca w tym zawodzie ma charakter wynikowy, zatem znaczącym atutem jest dążenie do celu, a samodzielność wykonywania obowiązków sprawia, że od kandydatów oczekuje się dobrej organizacji pracy własnej, odporności na sytuacje stresowe. W zawodzie tym przydatny jest dobry wzrok (prawidłowa ostrość wzroku, rozróżnianie barw).

3. Czynniki utrudniające zatrudnienie w zawodzie



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Ze względu na stałe i intensywne kontakty z innymi ludźmi czynnikiem utrudniającym pracę w tym zawodzie są wszelkie dysfunkcje ograniczające możliwość swobodnego porozumiewania się.

Utrudnieniem jest zatem niepełnosprawność narządu słuchu, która nie może być skorygowana aparatem słuchowym w przypadku co najmniej jednego ucha, tak aby możliwa była komunikacja werbalna. Praca ta nie może być wykonywana przez osoby, które nie posługują się językiem polskim w piśmie (osoby głuchonieme).

Utrudnieniem mogą być schorzenia strun głosowych, niska ekspresja werbalna i wady wymowy.

4. Możliwość zatrudnienia w zawodzie osób z niepełnosprawnością

4.1. Osoby z dysfunkcją narządu ruchu

Osoby z dysfunkcją kończyn dolnych mają możliwość wykonywania zawodu, po identyfikacji indywidualnych barier i racjonalnym dostosowaniu technicznych i organizacyjnych warunków środowiska pracy oraz stanowiska pracy. Dysfunkcja kończyn górnych niewielkiego stopnia umożliwia pracę w zawodzie pod warunkiem właściwego wyboru specjalizacji.

4.2. Osoby z dysfunkcją narządu wzroku

Zawód organizatora usługi sprzedaży internetowej mogą wykonywać osoby niewidome i słabowidzące z różnymi dysfunkcjami narządu wzroku, pod warunkiem zapewnienia im odpowiednich pomocy technicznych oraz odpowiedniego przystosowania środowiska i stanowiska pracy, a także organizacji pracy, wynikających z niepełnosprawności.

4.3. Osoby z dysfunkcją narządu słuchu

Zawód mogą wykonywać osoby słabosłyszące w przypadku zapewnienia im odpowiednich pomocy technicznych oraz właściwego przygotowania środowiska i



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

stanowiska pracy, np. pod kątem stworzenia możliwości percepcji sygnałów alarmowych. W przypadku osób słabosłyszących, u których będzie wymagana komunikacja werbalna, konieczna jest odpowiednia korekcja słyszenia za pomocą aparatu słuchowego.

Możliwość zatrudnienia osób głuchych i głuchoniemych (dotyczy tylko osób posiadających znajomość języka polskiego w piśmie) jest ograniczona. Osoby te mogą wykonywać zawód na wybranych stanowiskach pracy warunkowo, po racjonalnym dostosowaniu zakresu zadań, identyfikacji indywidualnych barier i przystosowaniu środowiska oraz stanowiska pracy (technicznym i organizacyjnym).

4.4. Osoby z dysfunkcją sfery psychicznej

Osoby z chorobami psychicznymi mogą pracować w zawodzie pod warunkiem, że praca, poza wyjątkowymi sytuacjami (wyjazdy, sytuacje kryzysowe w firmie), nie zaburza rytmu dnia i nocy pracownika i zachowana jest zasada równego traktowania pracowników.

4.5. Osoby z epilepsją

Osoby chorujące na padaczkę mogą wykonywać zawód pod warunkiem, że napady padaczkowe występują sporadycznie i są sygnalizowane przez aurę, występują głównie wieczorem lub w nocy, nie powodują zbytniego zmęczenia i stosunkowo szybko następuje regeneracja sił po ich wystąpieniu oraz że przebieg choroby nie prowadzi do charakteropatii padaczkowej.

Osoby z epilepsją mogą być zatrudnione po racjonalnym ograniczeniu zakresu zadań do sytuacji, w których możliwy jest stały nadzór i ewentualna szybka pomoc, natomiast stanowisko pracy nie stwarza potencjalnych zagrożeń w razie emisji choroby.

5. Potrzeba przystosowania stanowiska pracy do potrzeb i możliwości osób z niepełnosprawnością



w zakresie projektowania obiektów, pomieszczeń
oraz przystosowania stanowisk pracy
dla osób niepełnosprawnych o specyficznych potrzebach





5.1. Osoby z dysfunkcją narządu ruchu

Osoby z dysfunkcją kończyn górnych

Osoby z niewielką dysfunkcją kończyn górnych mogą potrzebować ograniczenia lub eliminacji zadań wymagających dużej sprawności rąk i palców oraz zastosowania indywidualnych pomocy technicznych, które usprawniają pracę przy komputerze i biurową czy obsługę urządzeń. Osobom z dysfunkcją jednej kończyny górnej mogą być potrzebne pomoce techniczne (ortezy, protezy), ułatwiające lub umożliwiające im pracę, w tym obsługę komputera. Obecny stan technologiczny dotyczący dostosowywania sprzętu komputerowego do potrzeb osób ze znacznymi dysfunkcjami kończyn górnych pozwala na korzystanie z niego osobom z porażeniami i przykurczami. Dostosowanie może dotyczyć obsługi klawiatury komputerowej (z nakładką ograniczającą, dużymi klawiszami czy dotykowej) czy myszy z dużymi trackballami.

Osoby z dysfunkcją kończyn dolnych

Osobom z niewielką dysfunkcją kończyn dolnych, jeżeli jest to możliwe, należy tak zorganizować pracę oraz ograniczyć zakres zadań, aby można było ją wykonywać w pozycji siedzącej.

Osoby poruszające się o kulach mogą potrzebować zainstalowania uchwytów i poręczy ułatwiających wstawanie i podpieranie w czasie stania. Kolejna możliwa adaptacja to dostosowanie wielkości stanowiska pracy i wysokości blatów biurka do indywidualnych potrzeb oraz umieszczenie wykorzystywanych urządzeń w zasięgu rąk pracownika. Również siedzisko należy przystosować do indywidualnych potrzeb pracownika z niepełnosprawnością (regulowana wysokość, uchylne siedzisko, regulowany podnózek, blokada kół, regulowane lub indywidualnie profilowane oparcie tylne, regulowane i odchylane podłokietniki).



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Osoby nawet ze znacznym uszkodzeniem kończyn dolnych, w tym z amputacjami nóg, mogą być zatrudnione, bo praca może być wykonywana w pozycji siedzącej.

Poruszanie się na wózkach inwalidzkich osób ze znaczną dysfunkcją kończyn dolnych wymaga likwidacji barier architektonicznych w miejscu i środowisku pracy oraz w drodze do zakładu pracy. W miejscu pracy istnieje potrzeba powiększenia przestrzeni manewrowej wokół stanowiska pracy, dostosowania wielkości stanowiska pracy i wysokości blatu stołu do indywidualnych potrzeb oraz zapewnienia dostępności do szaf i szafek czy regałów na odpowiedniej wysokości, bez konieczności manewrowania wózkiem. Konieczne jest również usunięcie i zniwelowanie barier architektonicznych w obrębie toalet, parkingów, chodników, podjazdów, drzwi wejściowych, podłóg wewnątrz budynku. Często istotne jest także zainstalowanie uchwytów w odpowiednich miejscach, aby ułatwić przesiadanie się z wózka i na wózek.

Z uwagi na ograniczoną mobilność osoby z niepełnosprawnością niezbędna jest właściwa organizacja pracy.

5.2. Osoby z dysfunkcją narządu wzroku

Osoby z dysfunkcjami narządu wzroku dającymi się skorygować szklami optycznym powinny korzystać ze szkieł optycznych lub soczewek kontaktowych.

W przypadku osób słabowidzących wymagane jest też dobre doświetlenie miejsca i stanowiska pracy, wprowadzenie kontrastowej kolorystyki ścian i podłogi pomieszczeń, stosowanie kontrastowego wyposażenia wewnątrz względem podłogi i ścian oraz eliminacja potencjalnych źródeł oślnienia.

Pomocna jest stała lokalizacja przedmiotów i urządzeń, wyznaczenie wewnętrznych dróg komunikacyjnych.

Osoby z zaburzeniami widzenia po zmroku powinny mieć odpowiednio doświetlone światłem elektrycznym pomieszczenie i stanowisko pracy.





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Osoby nadwrażliwe na światło powinny mieć odpowiednio oświetlone stanowisko pracy, tak aby ograniczyć olśnienie bezpośrednie i odbiciowe, a stosowane oprawy powinny cechować się możliwie najmniejszą jasnością.

Wskazane jest również zastosowanie specjalnego oprogramowania (np. edytorów tekstu powiększających litery i grafikę). Dodatkową opcją wspomagającą pracę osoby słabowidzącej jest wprowadzenie dźwięku towarzyszącego wykonywaniu poszczególnych czynności na komputerze.

Osoby niewidome mają możliwość korzystania z komputera w systemie bezwzrokowym (bez użycia monitora) lub z zastosowaniem oprogramowania udźwiękowiającego. Zatrudnienie osoby niewidomej, na wybranych stanowiskach pracy, wymaga wprowadzenia odpowiedniej organizacji pracy, zainstalowania poręczy wzdłuż ciągów komunikacyjnych, stałej lokalizacji elementów środowiska i stanowiska pracy, zróżnicowania faktury podłóg, ograniczenia lub eliminacji hałasu i tła dźwiękowego. Konieczne jest dublowanie sygnalizacji optycznej dźwiękiem lub sygnalizacją wibracyjną. Nieodzowna jest współpraca z osobami sprawnymi.

5.3. Osoby z dysfunkcją narządu słuchu

Osoby słabosłyszące

Osoby słabosłyszące powinny stosować aparat słuchowy korygujący słuch (zwłaszcza w częstotliwościach pasma mowy) w stopniu umożliwiającym komunikację werbalną (słuch wydolny socjalnie), co jest szczególnie ważne w przypadku osób pracujących w zespole lub kontaktujących się z klientami.

Zaleca się ograniczenie hałasu tła oraz pogłosu w pomieszczeniu pracy – w celu poprawy warunków percepcji dźwięku oraz poprawy warunków komunikacji werbalnej. Zaleca się również rozszerzenie sygnalizacji ostrzegawczej o sygnalizację świetlną lub wizyjną uzupełniającą dźwiękowe sygnały bezpieczeństwa w miejscach potencjalnego przebywania pracownika (pomieszczenie pracy, toaleta, pokój socjalny



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

itp.), sygnalizację wibracyjną lub opartą na przewodnictwie kostnym, informującą o ewentualnym niebezpieczeństwie.

Zaleca się, aby w miarę możliwości urządzenia teleinformatyczne, takie jak telefon, komputer itp., były dostosowane do aparatów słuchowych (np. mogą być wyposażone w systemy pętli indukcyjnej lub FM). Urządzenia komunikacyjne mogą być również wyposażone w sygnalizację wizyjną, dźwiękową lub opartą na przewodnictwie kostnym.

Pomocny w pracy jest wewnętrzny system komunikacji z osobami słyszącymi.

Osoby głuche i głuchonieme

(dotyczy tylko osób potrafiących posługiwać się językiem polskim w piśmie)

Istnieje możliwość zatrudnienia osoby z tego rodzaju niepełnosprawnością. Osoba głucha lub głuchoniema powinna pracować na wybranych stanowiskach, w zespołach, gdzie nie ma konieczności kontaktowania się z osobami spoza zespołu. Zatrudnienie takiej osoby wymaga właściwej organizacji pracy, ewentualnie współpracy tłumacza języka migowego oraz wprowadzenia wewnętrznego systemu komunikacji z osobami słyszącymi w zespole pracowniczym. W komunikowaniu się z zespołem współpracowników pomagają również znaki bądź symbole ułatwiające szybkie porozumiewanie w trakcie pracy. Dodatkowo niezbędne jest zapewnienie bezpieczeństwa pracy poprzez zainstalowanie np. sygnalizacji świetlnej, wizyjnej lub wibracyjnej informującej o ewentualnym niebezpieczeństwie w miejscach potencjalnego przebywania pracownika (pomieszczenie pracy, toaleta, pokój socjalny itp.) lub o stanie wykorzystywanych urządzeń.

Zaleca się, aby osobie z tego rodzaju dysfunkcją przydzielony był opiekun na wypadek ewakuacji.

5.4. Osoby z dysfunkcją sfery psychicznej



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Pracownicy podejmujący pracę w tym zawodzie powinni być w przyjazny sposób zapoznawani ze strukturą i kulturą organizacyjną firmy. Powinni także otrzymać jasne i niedwuznaczne informacje oraz instrukcje odnośnie do podejmowanych zadań.

W firmie zatrudniającej pracownika z tą niepełnosprawnością należy wprowadzić przyjazny tryb informowania o jego problemach zdrowotnych czy społecznych, najlepiej gdy wie o nich „osoba zaufania”. Można wypracować także obyczaj, że członkowie zespołu pracowniczego interesują się sytuacją społeczną i zdrowotną pracownika, i biorą ją pod uwagę we współpracy. Mogą się przy tym uczyć podmiotowego traktowania pracownika z niepełnosprawnością – pozyskiwać wiedzę o jego sytuacji, przede wszystkim od niego samego, lub – za jego wiedzą i aprobatą – z innych źródeł.

W sytuacji kłopotów z psychiczną i społeczną stroną swojej pracy pracownik mógłby korzystać ze wsparcia asystenta zawodowego/trenera pracy. Trener pracy może wywodzić się spośród współpracowników lub być specjalnie w tej roli zatrudniony w firmie. Może też wspierać pracownika z ramienia upoważnionej do tego organizacji. Możliwości wsparcia trenera pracy byłyby jednak ograniczone tylko do sfery emocji i relacji z innymi, nie dotycząc kompetencji zawodowych, i powinny obejmować tylko pewien niedługi okres/okresy czasu pracy. Na co dzień pracownik powinien jednak pracować samodzielnie – zgodnie z samodzielnym charakterem stanowiska pracy.

Ponadto, zatrudniona osoba powinna mieć możliwość elastycznego czasu pracy i zakresu obowiązków, co oznacza, że w wyjątkowej sytuacji (związanej z chorobą czy niepełnosprawnością osoby) zakres obowiązków na tym stanowisku zostanie zmodyfikowany w sposób możliwy do zaakceptowania przez pracodawcę. Powinna istnieć także możliwość okresowego zastąpienia pracownika przez inną osobę.

5.5. Osoby z epilepsją

Osoby chore na padaczkę, które uzyskały akceptację lekarza specjalisty powinny pracować na wybranych stanowiskach pracy, w zespole, a praca powinna być nadzorowana. Praca powinna być spokojna, nie wywołująca stresów i napięć, które mogłyby prowokować napady.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Osoba z epilepsją wykonująca ten zawód powinna dobrze znać swoją chorobę i umieć szybko rozpoznawać aurę poprzedzającą napad.

Współpracownicy powinni być poinformowani o tym, w jaki sposób, w razie wystąpienia napadu, mogą prawidłowo udzielić pomocy.

Uwaga. Każdy przypadek zatrudnienia osoby z niepełnosprawnością oraz przystosowania stanowiska pracy do potrzeb i możliwości tej osoby należy rozpatrywać indywidualnie.



**Ramowe
Wytyczne**

w zakresie projektowania obiektów, pomieszczeń
oraz przystosowania stanowisk pracy
dla osób niepełnosprawnych o specyficznych potrzebach

CIOP  **PIB**