

## WYZNACZNIKI SEKTOROWYCH EFEKTÓW UCZENIA SIĘ W SEKTOROWEJ RAMIE KWALIFIKACJI DLA SEKTORA BANKOWEGO, SRKB

Zgodnie z przyjętą dla SRKB definicją, efekty uczenia się to wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne. Wyznaczniki sektorowych efektów uczenia się, nazywane w skrócie wyznacznikami sektorowymi, to uporządkowane 5 grup efektów uczenia się:

- Orientacja na rynki finansowe i otoczenie gospodarcze
- Orientacja na Klienta
- Orientacja na proces i organizację działalności bankowej
- Orientacja na relację ryzyko/dochód
- Orientacja na bezpieczeństwo i ład korporacyjny w banku.

Wyznaczniki sektorowe były punktem wyjścia dla tworzenia Ramy i stanowią kwintesencję wymagań w zakresie efektów uczenia się, które są najbardziej charakterystyczne i najważniejsze dla kwalifikacji sektora bankowego. Razem odzwierciedlają filary działalności bankowej i funkcjonowania organizacji bankowej w przełożeniu na kwalifikacje wykorzystywane w bankowości. Zostały opracowane jako narzędzie pomocnicze dla stworzenia Sektorowej Ramy Kwalifikacji.

Efekty uczenia się wynikające z każdego wyznacznika występują na każdym poziomie SRKB, zapewniając jej kompletność. Na każdym poziomie są inne, tak jak są różne dla różnych stanowisk pracy. Razem odzwierciedlają w syntetycznej formie całość efektów uczenia się zawartych w kwalifikacjach sektora bankowego w Polsce.

Warto pamiętać, że efekty uczenia się SRKB mają charakter zintegrowany, tzn. pojedynczy efekt opisany w charakterystyce Ramy może odnosić się do kilku wyznaczników, np. „Podejmuje odpowiedzialność, w zgodzie z przepisami prawa, regulacjami nadzorczymi, procedurami wewnętrznymi, standardami jakości i etyką zawodową, za zaspokojenie potrzeb klienta zewnętrznego i wewnętrznego” (kompetencje społeczne: poziom 4 SRKB, wyznaczniki: „Orientacja na klienta”, „Orientacja na bezpieczeństwo i ład korporacyjny”). Integracja efektów uczenia się nasila się wraz z przesuwaniem się na wyższy poziom Ramy, np. „Potrafi przygotować rozwiązania dla klientów zewnętrznych i wewnętrznych, w zgodzie z przyjętymi w banku granicami dopuszczalnego ryzyka, z wymogami prawa i standardami bezpieczeństwa, z nastawieniem na podnoszenie jakości i wykorzystaniem dostępnych technologii” (umiejętności, poziom 5 SRKB, wyznaczniki: „Orientacja na klienta”, „Orientacja na relację ryzyko/dochód”, „Orientacja na bezpieczeństwo i ład korporacyjny”).

Jak wspomniano powyżej, lista wyznaczników wraz z ich opisami była narzędziem pomocniczym w tworzeniu Sektorowej Ramy Kwalifikacji. Należy też podkreślić, iż pojedyncze wyznaczniki nie mają charakteru samodzielnego. Mogą zawierać elementy, które mogłyby zostać ujęte w opisach innych wyznaczników. Kompletność opisów wyznaczników można ocenić jedynie analizując je łącznie.

*Spełniwszy skutecznie swoją rolę w tworzeniu SRKB, lista wyznaczników wraz z opisami może być nadal wykorzystywana, m.in. do:*

- *szczegółowej interpretacji opisów charakterystyk poziomów SRKB i ich przyszłej aktualizacji,*
- *tworzenia i przeglądu kwalifikacji sektorowych,*
- *tworzenia i przeglądu opisów stanowisk i wymagań kwalifikacyjnych dla pracowników w bankach,*
- *tworzenia i przeglądu programów szkoleniowych z zakresu bankowości.*

- **ORIENTACJA NA rynki finansowe i otoczenie gospodarcze**

Bank funkcjonuje na rynkach finansowych, w otoczeniu gospodarczym. Rozumienie mechanizmów i zmiennych makroekonomicznych, zasad funkcjonowania rynków finansowych i ich wpływu na działalność banków na różnych poziomach organizacji, jest warunkiem skutecznego wypełniania roli zawodowej pracownika banku.

Efekty uczenia się wchodzące w zakres tego wyznacznika umożliwiają pracownikowi świadome oferowanie usług bankowych bezpośrednio klientom i realizację zadań w ramach wspierających procesów bankowych oraz - odpowiednio do wymagań rosnących wraz z poziomem kwalifikacji - profesjonalne projektowanie usług bankowych, opracowywanie planów biznesowych, dokonywanie analiz i ocenę ryzyka, w tym w ujęciu branżowym.

- **ORIENTACJA NA Klienta**

Bank jest przedsiębiorstwem usługowym. Oferuje usługi dla klientów różnych segmentów rynku. Oferta udostępniana jest w procesie doradztwa i sprzedaży dla klienta, które realizowane są dzięki uporządkowanej strukturze procesów wsparcia, funkcjonującej w banku.

Efekty uczenia się wchodzące w zakres tego wyznacznika koncentrują się na znajomości specyfiki klienta, umiejętności zdiagnozowania jego potrzeb, oczekiwań i możliwości oraz dopasowania odpowiedniego zestawu usług bankowych zgodnych z przeprowadzoną diagnozą. Istotnym efektem uczenia się ujmowanym przez ten wyznacznik jest dbałość o wysoką jakość świadczonych usług zarówno dla klienta zewnętrznego, jak i wewnętrznego. Ważny jest wymiar etyczny współpracy z klientem, w tym transparentność i adekwatność przekazywanych informacji oraz unikanie konfliktu interesów. Uwzględnione są wymagania dotyczące wykorzystania technologii w obsłudze i współpracy z klientem oraz umiejętności syntetycznego prezentowania informacji. Ten wyznacznik ujmuje wiedzę z zakresu usług bankowych i oferty konkurencyjnych instytucji oraz projektowanie nowych rozwiązań dla klientów. Ważnym elementem są umiejętności związane z analizą finansowo-ekonomiczną oraz wyceną produktów dla klienta.

- **ORIENTACJA NA proces i organizację działalności bankowej**

Bank jest instytucją zaufania publicznego, która pełni rolę pośrednika finansowego pomiędzy podmiotami zgłaszającymi zapotrzebowanie na lokowanie środków (depozyty) a podmiotami zgłaszającymi zapotrzebowanie na pozyskanie środków (kredyty). Dokonując transformacji środków pieniężnych pod względem m.in. wielkości, terminów, ryzyka i informacji, banki tworzą podstawy sprawnego systemu gospodarczego w kraju.

Efekty uczenia się wchodzące w zakres tego wyznacznika stanowią fundament wykonywania roli zawodowej pracownika banku, od najniższych do najwyższych poziomów kwalifikacji. Umożliwiają one zrozumienie istoty biznesu bankowego opartej na zaufaniu i roli, jaką bank odgrywa w nowoczesnej gospodarce i społeczeństwie pośrednicząc w obiegu pieniądza. Ujmują wiedzę z zakresu funkcji i organizacji banku, modeli biznesowych, kanałów dystrybucji, ale także - odpowiednio do poziomu kwalifikacji - znajomość bilansu banku i umiejętność jego analizy.

- **ORIENTACJA NA relację ryzyko/dochód**

Bank jest przedsiębiorstwem komercyjnym, które świadomie podejmuje ryzyko w celu osiągnięcia zysku. Osiąganie założonej w strategii banku wynikowej efektywności, mierzonej relacją skali podejmowanego ryzyka (sprzedaż) i generowanego dochodu, jest kluczowym wyznacznikiem sukcesu prowadzenia działalności bankowej. Podstawowym ryzykiem w banku jest ryzyko kredytowe. Zarządzanie ryzykiem na poziomie banku ma charakter zintegrowany i obejmuje zarządzanie ryzykiem kredytowym, rynkowym, płynności, operacyjnym oraz innymi istotnymi rodzajami ryzyka występującymi w działalności banku.

Efekty uczenia się wchodzące w zakres tego wyznacznika przenikają wszystkie poziomy kwalifikacji sektorowych, z odpowiednio narastającą złożonością i zaawansowaniem, prowadząc do zagregowanego zarządzania ryzykiem na poziomie całego banku. Ta orientacja jest immanentną cechą wszystkich procesów i usług bankowych. Efekty uczenia się manifestują się w wiedzy i umiejętnościach z zakresu zarządzania różnymi rodzajami ryzyka, na poziomie klienta, branży, portfela oraz na zagregowanym poziomie całego banku. Ujmują także elementy związane z rachunkowością bankową, controllingiem bankowym oraz analizami dochodowości działalności bankowej i poszczególnych usług. Ten wyznacznik jest także punktem kontrolnym dla uwzględnienia w opisach poziomów kwalifikacji wymagań w zakresie matematyki finansowej.

- **ORIENTACJA NA bezpieczeństwo i ład korporacyjny w banku**

Bank jako instytucja zaufania publicznego musi działać bezpiecznie, w środowisku o wysokich standardach systemu kontroli wewnętrznej. To buduje reputację banku i wzmacnia jego pozycję konkurencyjną, ograniczając jednocześnie podejmowane ryzyko, a tym samym koszty funkcjonowania oraz pozyskiwania kapitału. Zapewnieniu bezpieczeństwa i odpowiedniego nadzoru wewnętrznego w banku służy m.in. system kontroli wewnętrznej, funkcja zapewnienia zgodności (compliance), funkcja zarządzania ryzykiem oraz funkcja audytu wewnętrznego. Szczególne znaczenie dla bezpieczeństwa ma zarządzanie ryzykiem operacyjnym, w tym bezpieczeństwem informatycznym i fizycznym w banku.

Ten wyznacznik zapewnia, że opisy poziomów kwalifikacji w sposób odpowiedni uwzględniają wszystkie ważne efekty uczenia się związane z bezpieczeństwem funkcjonowania banku i sprawowaniem odpowiedniego nadzoru wewnątrz organizacji bankowej, przy uwzględnieniu obowiązujących regulacji, przepisów, procedur oraz kodeksów dobrych praktyk i postępowania. Wymiar etyczny w ujęciu rozwiązań instytucjonalnych jest ważnym elementem tego wyznacznika.