

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

Kasjer bankowy (421103)



Kasjerzy bankowi i pokrewni

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

Kasjer bankowy **(421103)**

Kasjerzy bankowi i pokrewni

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

Kasjer bankowy (421103)

© 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 [433]

Publikacja bezpłatna

Zdjęcie na okładce wykonane przez zespół ekspercki.



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	8
2.7. Zawody pokrewne	9
3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE	9
3.1. Zadania zawodowe	9
3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Prowadzenie bankowej obsługi kasowej klientów	9
3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Nadzorowanie procesu bankowej obsługi kasowej	11
3.4. Kompetencje społeczne.....	12
3.5. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu.....	13
3.6. Powiązanie kompetencji zawodowych z opisami poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji.....	13
4. ODNIESIENIE DO SYTUACJI ZAWODU NA RYNKU PRACY I MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA ZAWODOWEGO.....	14
4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie	14
4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu	14
4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów	15
4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie.....	16
5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW (ESCO)	16
6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE	17
7. SŁOWNIK POJĘĆ	18
7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze)	18
7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe)	20

1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU

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

Kasjer bankowy 421103

1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu

- Bankier.
- Doradca bankowy.
- Doradca kasjer.
- Kasjer.
- Kasjer-Dysponent.
- Opiekun klienta.

1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD

W Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie:

- 4211 Bank tellers and related clerks.

Według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD 2007):

- Sekcja K – Działalność finansowa i ubezpieczeniowa.

1.4. Notka metodologiczna, autorzy i eksperci opiniujący

Notka metodologiczna

Opis informacji o zawodzie opracowano na podstawie:

- analizy źródeł (akty prawne, klasyfikacje krajowe, międzynarodowe) oraz źródeł internetowych,
- analizy opisu zawodu zamieszczonego w wyszukiwarce opisów zawodów na Portalu Publicznych Służb Zatrudnienia,
- badań ankietowych prowadzonych w projekcie INFODORADCA+ w październiku 2018 r.,
- zebranych opinii od recenzentów, członków panelu ewaluacyjnego oraz zespołu ds. walidacji i jakości informacji o zawodach.

Autorzy i eksperci opiniujący

Zespół Ekspercki:

- Monika Bieszke – Symbiose Monika Bieszke, Gdańsk.
- Cezary Kurzyński – Bank Polska Kasa Opieki S.A. z siedzibą w Warszawie, Sopot.
- Magdalena Mrozkowiak – Doradca Consultants Ltd. sp. z o.o., Gdynia.

Zespół ds. walidacji i jakości informacji o zawodzie:

- Anna Będzińska – DORADCA Consultants Ltd. Sp. z o.o., Gdynia.
- Joanna Gralak-Merchel – Doradca Consultants Ltd. sp. z o.o., Gdynia.
- Włodzimierz Walkusz – Doradca Consultants Ltd. sp. z o.o., Gdynia.
- Jolanta Religa – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.
- Krzysztof Symela – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.

Recenzenci:

- Mateusz Kozieł – IBM Global Financing Polska sp. z o.o., Warszawa.
- Luiza Świeży – MIR – Państwowy Instytut Badawczy, Gdynia.

Panel ewaluacyjny – przedstawiciele partnerów społecznych:

- Bernard Kubiak – Wyższa Szkoła Administracji i Biznesu, Gdynia.
- Monika Szymańska – Fundacja na rzecz Rozwoju Polskiego Rolnictwa, 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

Kasjer bankowy zajmuje się zapewnianiem wysokiej jakości obsługi rozliczeń finansowych (gotówkowych i bezgotówkowych) w obrocie krajowym i zagranicznym oraz sprzedażą wybranych produktów bankowych, głównie klientom indywidualnym, w złotych i walutach obcych.

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania

Opis pracy

Kasjer bankowy jest zawodem o charakterze usługowym. Celem jego pracy jest:

- obsługa dysponencko-kasowa⁷ klientów banku,
- sprzedaż wybranych produktów bankowych,
- prowadzenie dokumentacji bankowej stosownie do wykonywanych czynności.

Poza tym kasjer bankowy odpowiedzialny jest za bezpieczne przechowywanie środków pieniężnych, rozpoznawanie podczas operacji gotówkowych autentyczności wpłacanych znaków pieniężnych¹³ oraz za właściwą realizację transakcji bezgotówkowych. Kasjera bankowego obowiązuje przestrzeganie przepisów prawa bankowego oraz procedur i standardów instytucji finansowej, w której pracuje.

Sposoby wykonywania pracy

Kasjer bankowy wykonuje swoją pracę w relacji człowiek-człowiek, polegającą na:

- obsłudze klientów banku w zakresie operacji bankowych⁸, w tym m.in.: przyjmowaniu wpłat, realizowaniu wypłat, sprzedawaniu oraz skupowaniu walut obcych, sprzedawaniu papierów wartościowych itp.,
- sprzedawaniu wybranych produktów bankowych oraz informowaniu o pozostałych dostępnych produktach,
- wprowadzaniu informacji do systemu informatycznego, związanych ze zmianami danych osobowych klientów banku,
- zasilaniu kasy w niezbędną gotówkę oraz przekazywaniu nadmiaru gotówki do skarbcza,
- przeprowadzaniu formalnych kontroli związanych z wypłatami gotówkowymi oraz operacjami bezgotówkowymi,
- przeliczaniu i sortowaniu gotówki, formowaniu jej opakowań oraz odpowiednim postępowaniu z uszkodzonymi czy fałszywymi banknotami,
- ustalaniu wysokości obrotu gotówkowego kasy oraz przygotowywaniu dokumentów do jego księgowania,
- przygotowywaniu dokumentów kasowych związanych z prowadzonymi operacjami gotówkowymi.

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

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

Warunki pracy

Miejszem pracy **kasjera bankowego** jest najczęściej oddział danego banku, w którym obsługiwani są klienci. W zależności od obowiązujących standardów w danym banku stanowisko pracy kasjera bankowego stanowić może samodzielne biurko w postaci wyspy zlokalizowanej w dużej sali lub biurko zestawione w szeregu z innymi biurkami, tworząc ladę oddzielającą klientów od pracowników banku. Podczas obsługi kluczowych klientów banku należących do grupy prestiżowej kasjerzy bankowi pracują w zamykanych pokojach, urządzonych w sposób sprawiający wrażenie wyjątkowości i specjalnej jakości oferowanej usługi. Stanowisko pracy kasjera bankowego powinno być wydzielone i zabezpieczone, a dostęp do niego ograniczony dla osób nieupoważnionych.

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

Wykorzystywane maszyny i narzędzia pracy

Kasjer bankowy w działalności zawodowej wykorzystuje, m.in.:

- urządzenia do liczenia pieniędzy – tzw. liczarki,
- urządzenia do wykrywania fałszywych banknotów,
- sejf,
- multisejf⁶,
- dyspenser²,
- komputer,
- drukarkę,
- kalkulator,
- kserokopiarkę,
- telefon,
- faks.

Organizacja pracy

Czas pracy **kasjera bankowego** najczęściej wynosi 8 godzin i jest uzależniony od okresu otwarcia danego oddziału banku. Kasjer bankowy pracuje zgodnie z obowiązującymi procedurami oraz standardami danego banku.

W trakcie wykonywania obowiązków służbowych kasjer bankowy współpracuje przede wszystkim z kontrolerem rozliczeń finansowych, jak również z doradcą produktów bankowych. Odpowiada materialnie za wykonane transakcje oraz ponosi pełną odpowiedzialność służbową i karną za naruszenie obowiązujących przepisów, a także zaniedbania i niedopełnienia obowiązków służbowych. Pracuje samodzielnie i podlega kontroli zwierzchników oraz audytowi wewnętrznemu.

Zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pracy człowieka

Kasjer bankowy narażony jest w szczególności na:

- czynniki fizyczne: uderzenie o przedmioty (np. meble, urządzenia do liczenia i sortowania itp.), porażenie prądem elektrycznym w wyniku niesprawnej instalacji urządzeń,
- czynniki psychofizyczne: obciążenie statyczne (przeciążenie układu ruchu z uwagi na wymuszoną pozycję siedzącą) i stres wynikający z kontaktu z dużą sumą pieniędzy oraz agresywnymi zachowaniami klientów,

- czynniki biologiczne: bakterie, wirusy i grzyby powodujące m.in. różnego rodzaju schorzenia dróg oddechowych.

Kasjer bankowy może być również narażony na wyłudzenia, oszustwa i napady rabunkowe.

Do występujących w zawodzie chorób można zaliczyć:

- zespół cieśni nadgarstka¹²,
- choroby układu mięśniowo-kostnego,
- choroby wzroku,
- choroby słuchu,
- zaburzenia nerwicowe i bóle głowy,
- choroby zakaźne.

2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne

Wymagania psychofizyczne

Dla pracownika wykonującego zawód **kasjer bankowy** ważne są:

w kategorii wymagań fizycznych

- ogólna wydolność fizyczna,
- sprawność układu krążenia,
- sprawność układu oddechowego,
- sprawność układu kostno-stawowego,
- sprawność układu mięśniowego,
- sprawność narządu wzroku,
- sprawność narządu słuchu;

w kategorii sprawności sensomotorycznych

- ostrość słuchu,
- ostrość wzroku,
- koordynacja wzrokowo-ruchowa,
- szybki refleks,
- spostrzegawczość,
- zręczność palców;

w kategorii sprawności i zdolności

- zdolność koncentracji uwagi,
- podzielność uwagi,
- dobra pamięć,
- uzdolnienia rachunkowe,
- rozumowanie logiczne,
- łatwość wypowiadania się w mowie i/lub w piśmie,
- łatwość komunikowania się,
- łatwość przerzucania się z jednej czynności na drugą,
- zdolność do przestrzegania reguł, przepisów i standardów,
- zdolność nawiązywania kontaktu z ludźmi,
- zdolność skutecznego przekonywania,
- zdolność pracy pod presją czasu;

w kategorii cech osobowościowych

- gotowość do pracy w szybkim tempie,
- gotowość do pracy indywidualnej,
- komunikatywność,

- uprzejmość,
- cierpliwość,
- opanowanie,
- asertywność,
- rzetelność,
- dokładność,
- odpowiedzialność za działania zawodowe,
- samodzielność,
- samokontrola,
- systematyczność,
- dyspozycyjność,
- odporność na działanie pod presją czasu,
- kontrolowanie własnych emocji,
- radzenie sobie ze stresem,
- dbałość o jakość pracy,
- wysoka kultura osobista,
- gotowość do ustawicznego uczenia się,
- zamiłowanie do ładu i porządku,
- otwartość na klienta.

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

Wymagania zdrowotne

Praca **kasjera bankowego** wykonywana jest za biurkiem w pozycji siedzącej, co stanowi duże obciążenie dla kręgosłupa. Głównym narzędziem pracy kasjera bankowego jest komputer, a jego obsługa wiąże się z koniecznością posiadania dobrego wzroku. Poza tym zawód kasjer bankowy wymaga zdolności manualnych ze względu na konieczność obsługi np. liczarek pieniędzy.

Przeciwwskazaniami do wykonywania tego zawodu są również:

- poważne wady wzroku i słuchu,
- upośledzenie umysłowe,
- zdiagnozowana dyskopatia,
- zaburzenia układu krążenia,
- niewydolność układu kostno-stawowego i mięśniowego,
- zaburzenia równowagi oraz padaczka,
- niska odporność psychiczna.

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 **kasjer bankowy** wystarczające jest posiadanie wykształcenia pomaturalnego, jednak preferowane jest posiadanie wykształcenia wyższego przynajmniej I stopnia na kierunkach: finanse i bankowość, ekonomia, marketing.

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

W zawodzie **kasjer bankowy** nie jest wymagane posiadanie tytułów zawodowych, kwalifikacji i szczególnych uprawnień, jednakże podjęcie pracy w tym zawodzie ułatwiają:

- dyplomy uczelni wyższych i studiów podyplomowych z zakresu: finanse i bankowość, ekonomia czy marketing,
- certyfikaty potwierdzające bardzo dobrą znajomość obsługi komputera,
- certyfikaty i świadectwa potwierdzające ukończenie kursów rozpoznawania autentyczności polskich i zagranicznych znaków pieniężnych,
- certyfikaty i świadectwa potwierdzające znajomość bankowych systemów informatycznych, zasad bezpiecznego przetwarzania danych,
- certyfikaty znajomości języka angielskiego na poziomie umożliwiającym posługiwanie się dokumentacją.

Pracodawcy zwracają szczególną uwagę na doświadczenie kandydata pozyskane w pracy na podobnym stanowisku, związanym z obsługą kasową klienta w branży finansowej.

Od kasjera bankowego wymaga się zaświadczenia o niekaralności. Nie ma ograniczeń wiekowych do wykonywania zawodu, choć najchętniej zatrudniane są osoby młode (do 30 roku życia).

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**

Pracownik w zawodzie **kasjer bankowy** ma możliwość:

- po nabyciu doświadczenia zawodowego awansować na stanowisko doradcy klienta, a przy posiadaniu zdolności i umiejętności organizacyjnych, umiejętności pracy z ludźmi – awansować na stanowisko kierownika kasjerów,
- rozszerzać swoje kompetencje zawodowe poprzez kształcenie/szkolenie w zawodach pokrewnych,
- doskonalić swoje umiejętności, uczestnicząc w branżowych szkoleniach organizowanych przez pracodawców.

Możliwości potwierdzania kompetencji

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

Formą potwierdzenia kompetencji w zawodzie kasjer bankowy jest natomiast zdobycie:

- dyplomów uczelni wyższych z finansów i bankowości, ekonomii, marketingu,
- certyfikatów potwierdzających ukończenie kursów rozpoznawania autentyczności polskich i zagranicznych znaków pieniężnych, bankowych systemów informatycznych, zasad bezpiecznego przetwarzania danych.

W przypadku pracowników wykonujących zawód kasjer bankowy i pracujących w bankach jest możliwość uzyskania tytułów bankowych, takich jak: Certyfikowany Konsultant do Spraw Finansowych czy Dyplomowany Pracownik Bankowy. System standardów kwalifikacyjnych w bankowości polskiej działa przy Związku Banków Polskich. Uczestnikami systemu są: banki, szkoły (instytucje szkoleniowe i uczelnie) oraz inne instytucje finansowe. Warunkiem uzyskania tytułu jest:

- ukończenie odpowiedniego szkolenia, studiów wyższych lub podyplomowych przygotowujących do zdania egzaminu,
- zdanie egzaminu przed komisją egzaminacyjną Związku Banków Polskich (ZBP) lub przystąpienie do wybranego egzaminu samodzielnie w trybie eksternistycznym na terenie kraju,
- potwierdzenie stażu pracy w sektorze finansowym przez pracodawcę – uczestnika systemu standardów,

- dokonanie oceny umiejętności i postaw przez pracodawcę,
- złożenie przez pracodawcę wniosku do ZBP o przyznanie pracownikowi stopnia zawodowego potwierdzonego certyfikatem.

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 **kasjer bankowy** może rozszerzać swoje kompetencje zawodowe w zawodach pokrewnych:

Nazwa zawodu pokrewnego zgodnie z Klasyfikacją zawodów i specjalności	Kod zawodu
Pracownik do spraw produktów finansowych	331104
Pracownik do spraw kredytów	331201
Pracownik do spraw pożyczek	331202
Pracownik obsługi klienta instytucji finansowej	331203
Kasjer walutowy	421104
Kontroler rozliczeń pieniężnych	421106
Skarbnik bankowy	421107
Kierownik kas	522203
Kasjer handlowy	523002

3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE

3.1. Zadania zawodowe

Pracownik w zawodzie **kasjer bankowy** wykonuje różnorodne zadania, do których należą w szczególności:

- Z1 Obsługiwanie kasjerskie klientów indywidualnych i biznesowych.
- Z2 Analizowanie potrzeb i możliwości klientów bankowych.
- Z3 Sprzedawanie i rekomendowanie dodatkowych produktów bankowych.
- Z4 Utrzymywanie opieki dysponencko-kasowej dla klientów indywidualnych i biznesowych.
- Z5 Rozliczanie i dokumentowanie stanów kasowych.
- Z6 Planowanie rozliczeń w zakresie obrotu gotówkowego i bezgotówkowego.
- Z7 Kontrolowanie procesu bankowej obsługi kasowej.

3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Prowadzenie bankowej obsługi kasowej klientów

Kompetencja zawodowa Kz1: Prowadzenie bankowej obsługi kasowej klientów obejmuje zestaw zadań zawodowych Z1, Z2, Z3, Z4, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z1 Obsługiwanie kasjerskie klientów indywidualnych i biznesowych	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Ofertę produktową dla klientów indywidualnych i biznesowych; - Formularze i dokumenty do obsługi kasowej; - Procedury bezpieczeństwa dokumentacji bankowej;	- Analizować oferty dla klientów indywidualnych i biznesowych; - Realizować działania sprzedażowe podczas usługi bankowej; - Korzystać z aktualnych formularzy i dokumentów

• Procedury przeliczania środków pieniężnych; • Metody obsługi klientów w zakresie przyjmowania wpłat i dokonywania wypłat gotówkowych; • Zasady skupu i sprzedaży: walut obcych, <u>inkasa</u>⁵ czeków bankierskich, podróżnych i <u>euroczeków</u>³; • Rodzaje identyfikacji i zabezpieczeń środków płatniczych; • Techniki liczenia i sortowania gotówki oraz <u>formowanie opakowań</u>⁴ z gotówką; • Bankowe instrukcje stanowiskowe; • Procedury wewnętrzne w banku; • Zasady działania systemów informatycznych stosowanych w banku; • Zakres obsługi kasjerskiej oraz innych urządzeń informatycznych; • Zasady stosowania urządzeń wspomagających obsługę kasjerską; • Zasady podległości służbowej w banku; • Zasady postępowania z gotówką w sytuacji zagrożenia lub niebezpieczeństwa.	obowiązujących na stanowisku kasowym; • Przestrzegać procedur bezpieczeństwa na stanowisku kasowym; • Przestrzegać procedury przeliczenia przekazanych środków pieniężnych przed rozpoczęciem pracy w kasie; • Obsługiwać wpłaty i wypłaty gotówkowe; • Obsługiwać klientów w zakresie wymiany walut, inkasa czeków bankierskich, podróżnych i euroczeków; • Postępować z uszkodzonymi i fałszywymi banknotami; • Liczyć i sortować gotówkę oraz formować opakowania z gotówką; • Stosować wiedzę instruktażową; • Postępować zgodnie z procedurami wewnętrznymi w banku; • Wypełniać formularze, arkusze kalkulacyjne z użyciem urządzeń i systemów informatycznych stosowanych w banku; • Obsługiwać stanowisko kasjerskie oraz komputer wraz z dedykowanym oprogramowaniem bankowym; • Obsługiwać <u>automaty kasowe</u>¹, kasety bankowe, dyspensery kasjerskie, liczarki, sejfy, <u>systemy kolejekowania</u>¹¹; • Współpracować z przełożonymi w oddziale lub centrali banku; • Dokonywać oceny sytuacji i reagować zgodnie z obowiązującymi procedurami w sytuacji zagrożenia i niebezpieczeństwa.
--	--

Z2 Analizowanie potrzeb i możliwości klientów bankowych

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Zasady określania profilu inwestycyjnego klienta z użyciem systemów informatycznych; • Zasady oceny sytuacji finansowej klienta; • Kodeks etyki bankowej i przepisy o ochronie danych osobowych; • Instytucje nadzorujące systemy bankowe; • Potrzeby potencjalnego klienta; • Ofertę banku dla poszczególnych segmentów klientów; • Systemy wymiany informacji gospodarczej, z której korzysta instytucja finansowa; • Podstawowe rodzaje segmentacji klientów; • Wewnętrzne i zewnętrzne procedury, regulaminy i przepisy dotyczące procesu sprzedaży produktów finansowych; • Zasady sprzedaży poszczególnych produktów finansowych znajdujących się w ofercie.	• Analizować dostępne produkty inwestycyjne z użyciem systemów wymiany informacji, z których korzysta bank; • Identyfikować profil klienta; • Oceniać sytuację ekonomiczno-finansową klienta na podstawie sprawozdań bankowych; • Przestrzegać kodeksu etyki bankowej i przepisów o ochronie danych osobowych; • Przedstawiać rolę Bankowego Funduszu Gwarancyjnego, Narodowego Banku Polskiego jako gwarantów nadzoru zakupu produktów bankowych; • Diagnozować potrzeby finansowe klienta w poszczególnych segmentach; • Udzielać klientom informacji w sposób zrozumiały i wyczerpujący; • Weryfikować wiarygodność klienta z użyciem systemów wymiany informacji gospodarczej, z których korzysta instytucja finansowa;

	• Dokonywać segmentacji poszczególnych grup klientów; • Stosować wewnętrzne i zewnętrzne procedury, regulaminy i przepisy dotyczące procesu sprzedaży produktów finansowych; • Obsługiwać sprzedaż poszczególnych produktów finansowych znajdujących się w ofercie.
--	---

Z3 Sprzedawanie i rekomendowanie dodatkowych produktów bankowych

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Rodzaje produktów depozytowo-inwestycyjnych i kredytowych; • Rodzaje obligacji Skarbu Państwa; • Rodzaje <u>znaków wartościowych</u>¹⁴ krajowych i zagranicznych; • Zasady obrotu kartami płatniczymi dla podmiotów indywidualnych i biznesowych; • Programy i systemy umożliwiające oraz wspomagające zawieranie transakcji; • Techniki komunikacji z klientem.	• Prowadzić sprzedaż produktów depozytowo-inwestycyjnych i kredytowych; • Prowadzić sprzedaż obligacji skarbowych i przedstawiać ich tabele odsetkowe; • Sprzedawać znaki wartościowe krajowe i zagraniczne; • Dopasowywać oferowane karty płatnicze do poszczególnych klientów; • Informować klienta o decyzji dotyczącej przyznania lub nieprzyznania produktu bankowego; • Stosować techniki komunikacji z klientem.

Z4 Utrzymywanie opieki dysponencko-kasowej dla klientów indywidualnych i biznesowych

WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
• Zasady i znaczenie zachowania tajemnicy bankowej, tajemnicy handlowej i ochrony danych osobowych; • Zasady przyjmowania i obsługi poleceń przelewu, czeków rozrachunkowych, kart płatniczych, skupu i sprzedaży walut; • Zasady działania rynku kapitałowego oraz podstaw makroekonomicznych; • Narzędzia zarządzania sprzedażą stosowane w banku; • Zasady oceny ryzyka na rynku bankowym krajowym i zagranicznym; • Ofertę bankową innych podmiotów w sektorze finansowym.	• Nawiązywać kontakty z potencjalnymi klientami w celu zainteresowania ich ofertą bankową; • Przyjmować i obsługiwać polecenia przelewu, czeki rozrachunkowe, karty płatnicze, skup i sprzedaż walut; • Przedstawiać i interpretować wnioski agencji ratingowych, internetowych serwisów informacyjnych, wykresy notowań kursów; • Realizować kampanie marketingowe zgodnie z ustalonym planem sprzedażowym; • Analizować i przedstawiać komunikaty instytucji finansowych; • Gromadzić, porównywać oferty innych banków i instytucji bankowych.

3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Nadzorowanie procesu bankowej obsługi kasowej

Kompetencja zawodowa Kz2: Nadzorowanie procesu bankowej obsługi kasowej obejmuje zestaw zadań zawodowych Z5, Z6, Z7, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z5 Rozliczanie i dokumentowanie stanów kasowych	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- Wewnętrzne zasady archiwizacji dokumentacji; - Zasady zabezpieczania urządzeń typu szafki kasjerskie, sejfy; - Zasady zabezpieczania środków pieniężnych w placówce bankowej; - Bankowy system transakcyjny; - Zasady sprawozdawczości obowiązujące w instytucji bankowej.	- Kompletować i archiwizować dokumentację kasową zgodnie z obowiązującymi wewnętrznymi zasadami bankowymi; - Zabezpieczać urządzenia typu szafki kasjerskie, sejfy; - Zabezpieczać środki pieniężne w czasie pracy; - Rozliczać się ze stanów oraz dokumentować rozliczanie na formularzach kasowych; - Opracowywać niezbędne zestawienia w celu prognozowania przyszłych zdarzeń kasowych.

Z6 Planowanie rozliczeń w zakresie obrotu gotówkowego i bezgotówkowego	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
<u>System przepływów pieniężnych</u>¹⁰ dotyczących operacji gotówkowych; - Dokumentację finansowo-księgową w instytucjach bankowych; - Bankowy system rozliczeń bezgotówkowych; - Zabezpieczenia i procedury obsługi skarbca bankowego w obrocie gotówkowym i bezgotówkowym.	- Uzgadniać z kontrolerem rozliczeń pieniężnych stan kasowy na koniec dnia; - Przygotowywać dokumenty kasowe do ich archiwizacji; - Planować obsługę różnych form rozliczeń, np.: polecenia przelewu, czeki rozrachunkowe, weksle, inkasa czeków bankierskich; - Pobierać ze skarbca gotówkę, <u>papiery wartościowe</u>⁹.

Z7 Kontrolowanie procesu bankowej obsługi kasowej	
WIEDZA – zna i rozumie:	UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:
- System analizy rozliczeń instytucji finansowej na podstawie danych zawartych w systemie informatycznym banku; - Techniki prezentacji danych i wyników sprzedaży; - Procedury wewnętrzne stosowane w placówce bankowej w razie wystąpienia nieprawidłowości podczas codziennej pracy.	- Analizować rozliczenia instytucji finansowej ze zgromadzonych danych w systemie informatycznym banku; - Przeprowadzać analizę sprzedaży produktów bankowych, wyciągać wnioski, prezentować dane oraz wyniki analiz; - Reagować zgodnie z przepisami i procedurami w razie wystąpienia nieprawidłowości podczas codziennej pracy.

3.4. Kompetencje społeczne

Pracownik w zawodzie **kasjer bankowy** powinien posiadać kompetencje społeczne niezbędne do prawidłowego i skutecznego wykonywania zadań zawodowych.

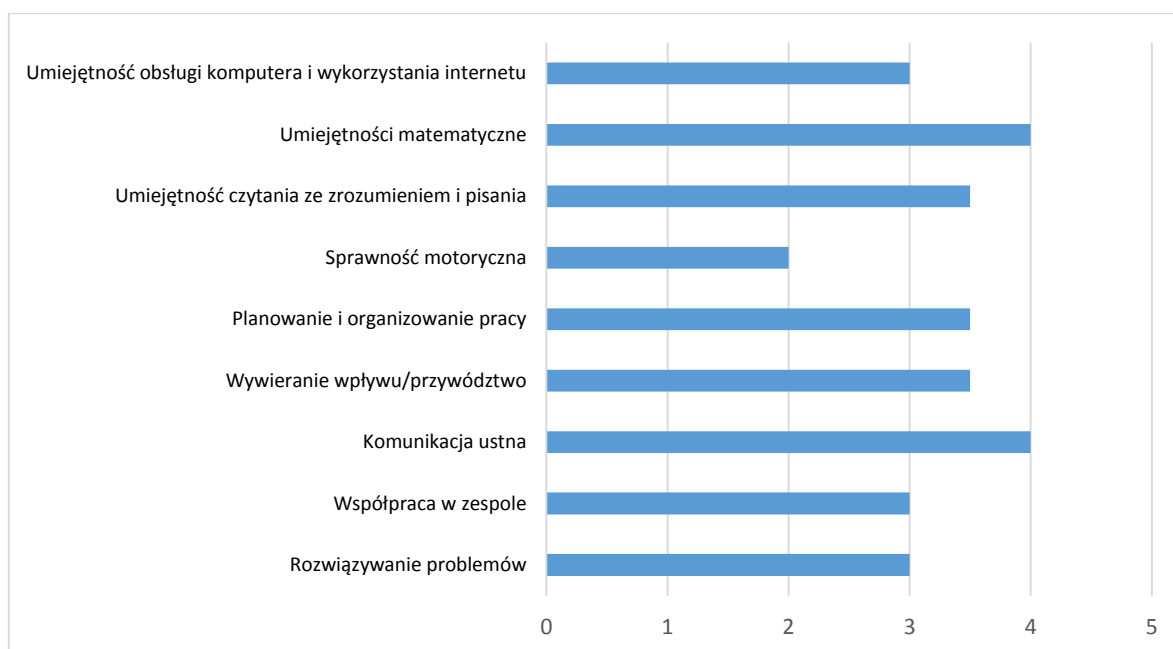
W szczególności pracownik jest gotów do:

- Dbania i utrzymywania trwałych relacji z klientami banku.
- Wykazywania otwartości i zorientowania na potrzeby klienta indywidualnego oraz komercyjnego.
- Przestrzegania określonych standardów etycznych, norm oraz zasad uczciwości, rzetelności i poufności.
- Ponoszenia odpowiedzialności za skutki podejmowanych działań oraz za powierzony sprzęt, wykorzystywany na stanowisku kasowym i utrzymywanie sprawności eksploatacyjnej urządzeń.

- Oceniania i weryfikowania wykonywanych przez siebie prac w zakresie pracy na stanowisku kasowym.
- Utrzymywania trwałych relacji z pracownikami i partnerami zewnętrznymi (wzajemne pomaganie innym pracownikom oraz dyspozycyjność w momentach kryzysowych).
- Przeciwdziałania procedurom oszukiwania i podrabiania rozliczeń gotówkowych i bezgotówkowych.
- Utożsamiania się ze strategią pracodawcy i dbania o jego wizerunek.
- Kierowania się zasadami zgodnymi z etyką zawodową i obowiązującymi przepisami w branży bankowej.
- Podnoszenia w sposób ciągły swoich umiejętności obliczeniowych i sprzedażowych.

3.5. 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 **kasjer bankowy**.



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu **kasjer bankowy**

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 **kasjer bankowy** 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

Kasjer bankowy może liczyć na zatrudnienie w bankach, placówkach finansowych oraz kasach oszczędnościowo-kredytowych, czyli w miejscach, w których dokonuje się obrotu finansowego i obsługi klientów w zakresie operacji gotówkowych.

Kasjer bankowy może również podjąć pracę w innych przedsiębiorstwach (handlowych i usługowych) prowadzących sprzedaż bezpośrednią, w których funkcjonują stanowiska kasowe. Zakres zadań uzależniony jest od charakteru działalności przedsiębiorstwa i stosowanych w nich form płatności.

WAŻNE:

Zachęcamy do sprawdzenia dostępnych ofert pracy w **Centralnej Bazie 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: 31.10.2018]:

Ranking (monitoring) zawodów deficytowych i nadwyżkowych:

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

<https://www.gov.pl/web/rodzina/zawody-deficytowe-zrownowazone-i-nadwyzkowe>

Barometr zawodów: <https://barometrzwodow.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 prowadzi się kształcenia kandydatów do pracy w zawodzie **kasjer bankowy** w formach szkolnych.

Przygotowanie do pracy w zawodzie kasjer bankowy umożliwiają:

- szkoły średnie ogólnokształcące,
- uczelnie wyższe (I i II stopnia) na kierunkach finanse i bankowość, ekonomia, marketing. Kierunki te prowadzone są najczęściej przez akademie ekonomiczne, uniwersytety oraz politechniki.

Szkolenie

Zazwyczaj pracodawcy we własnym zakresie prowadzą szkolenia pracowników w zawodzie **kasjer bankowy** w celu wyposażenia ich w kompetencje wymagane na stanowisku pracy.

Szkolenia mogą być również oferowane przez szkoły, ośrodki i centra kształcenia zawodowego oraz inne instytucje, działające na rynku usług szkoleniowych. Przykładowo, tematyka szkoleń może dotyczyć:

- rozpoznawania autentyczności polskich i zagranicznych znaków pieniężnych,
- bankowych systemów informatycznych,
- zasad bezpiecznego przetwarzania danych,
- prawa bankowego,
- rachunkowości i finansów,
- obsługi klienta i zachowania w trudnych sytuacjach.

Z reguły organizatorzy tych szkoleń poświadczają uzyskane przez uczestników kompetencje stosownymi certyfikatami/zaświadczeniami.

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: 31.10.2018]:

Szkolnictwo wyższe:

www.wybiezstudia.nauka.gov.pl

Szkolnictwo zawodowe:

<https://www.ore.edu.pl/category/ksztalcenie-zawodowe-i-ustawiczne>

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

<https://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

Obecnie (2018 r.) wynagrodzenie osób pracujących w zawodzie **kasjer bankowy** mieści się z reguły w przedziale od 2300 zł do 3600 zł brutto miesięcznie w przeliczeniu na jeden etat. Na poziom wynagrodzenia kasjera bankowego ma wpływ m.in.:

- rodzaj instytucji (bank komercyjny, bank spółdzielczy, kasy oszczędnościowo-kredytowe),
- rodzaj branży, w której podejmuje pracę,
- zakres obowiązków,
- region zatrudnienia.

Poza płacą zasadniczą kasjer bankowy może liczyć na premię w maksymalnej wysokości miesięcznego uposażenia, która jest uzależniona od wyników sprzedaży indywidualnej oraz oddziały banku. Częstotliwość jej wypłaty uzależniona jest od konstrukcji systemu wynagrodzeń dla pracowników

tzw. front-office (stykających się z klientami) danego banku. W praktyce dominują systemy, w których premie wyliczane są co miesiąc lub co kwartał. W przypadku tego zawodu staż pracy i doświadczenie mają marginalny wpływ na poziom wynagrodzenia.

Kasjerzy bankowi, poza stałym wynagrodzeniem, mogą liczyć na dodatkowe świadczenia pozapłacowe. Wśród nich wymienić należy: karty fitness, dodatkowe ubezpieczenie i prywatną opiekę medyczną na preferencyjnych warunkach.

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: 31.10.2018]:

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 **kasjer bankowy** możliwe jest zatrudnienie osób niepełnosprawnych.

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

- z dysfunkcją narządu wzroku (04-O), jeśli posiadana wada jest skorygowana odpowiednimi szklami optycznymi lub soczewkami kontaktowymi, które zapewnią ostrość widzenia,
- słabo słyszących (03-L), pod warunkiem zapewnienia im odpowiedniej pomocy technicznej oraz właściwego przygotowania środowiska i stanowiska pracy,
- z niewielką dysfunkcją kończyn dolnych (05-R), która nie wyklucza stania i chodzenia, w tym samodzielnego przemieszczania się po zróżnicowanym terenie,
- z innymi rodzajami niepełnosprawności wynikającymi z chorób układu krążenia, oddechowego, pokarmowego, moczowo-płciowego i in. – pod warunkiem, że praca zorganizowana jest w taki sposób, aby pracownik miał możliwość regularnego przyjmowania leków i dokonywania niezbędnych zabiegów pielęgnacyjno-medycznych.

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: 31.10.2018 r.

- Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. poz. 1000, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz. U. poz. 723, z późn. zm.).
- 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 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 993, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 621, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1265, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1876, z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Przedsiębiorczości i Technologii z dnia 28 maja 2018 r. w sprawie kryteriów i warunków technicznych, którym muszą odpowiadać kasy rejestrujące (Dz. U. poz. 1206).
- 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:

- Dębniowska M., Sołoma A.: Bankowość. Produkty, usługi, rynek. Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, Olsztyn 2003.
- Dmowski A., Sarnowski J., Prokopowicz D.: Finanse i bankowość. Teoria i praktyka. Difin, Warszawa 2008.
- Iwanicz-Drozdowska M., Jaworski W., Szelągowska A., Zawadzka Z.: Bankowość. Instytucje, operacje, zarządzanie. Poltext, Warszawa 2013.
- Korenik D., Korenik S.: Podstawy finansów. PWN, Warszawa 2018.
- Zemke R.: Jak zapewnić znakomitą obsługę klientów. Wolters Kluwer, Warszawa 2014.

Zasoby internetowe [dostęp: 31.10. 2018]:

- Baza danych standardów kwalifikacji/kompetencji zawodowych i modułowych programów szkoleń: <ftp://kwalifikacje.praca.gov.pl>
- Bankowy Fundusz Gwarancyjny: <https://www.bfg.pl>
- Internetowy Serwis Informacyjny Komisji Nadzoru Finansowego: <https://www.knf.gov.pl>
- Internetowy Serwis Informacyjny Narodowego Banku Polskiego: <https://www.nbp.pl>
- Internetowy Serwis Informacyjny Obligacji Skarbowych: <http://www.obligacjeskarbowe.pl>
- Narodowy Bank Polski - Słownik pojęć ekonomicznych: <https://www.nbportal.pl/sownik>
- Portal Asystent BHP: <https://asystentbhp.pl>
- Portal Kariera w finansach - Opis kwalifikacji zawodowych w zawodach związanych z finansami: <https://www.karierawfinansach.pl/baza-wiedzy/kwalifikacje-zawodowe>
- Sektorowa Rama Kwalifikacji dla Sektora Bankowego (SRKKB): <http://kwalifikacje.edu.pl/sektorowa-rama-kwalifikacji-dla-sektora-bankowego-srkb>
- Standardy orzecznictwa lekarskiego ZUS: <http://www.zus.pl/lekarze/publikacje/standardy-orzecznictwa-lekarskiego-zus>
- Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej – System Standardów Kwalifikacyjnych w Bankowości Polskiej: <http://www.umcs.pl/pl/stopnie-zawodowe,5272.htm>
- Warszawski Instytut Bankowości – Rada do spraw Kompetencji sektora finansowego: <http://rada.wib.org.pl>
- 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	Automat kasowy	Urządzenie przeznaczone do bezpiecznego przechowywania gotówki oraz jej wydawania lub przyjmowania na rejestrowane zlecenie z systemu bankowego.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie Iwanicz-Drozdowska M., Jaworski W., Szelągowska A., Zawadzka Z. Bankowość. Instytucje, operacje, zarządzanie. Poltext, Warszawa 2013
2	Dyspenser	Urządzenie przeznaczone do wspomagania pracy kasjera. Jego rolą jest bezpieczne przechowywanie gotówki oraz jej wydawanie lub przyjmowanie na rejestrowane zlecenie z systemu bankowego.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie https://pl.wikipedia.org/wiki/ATS_(automat_kasjerski) [dostęp: 31.10.2018]

3	Euroczek	Wielodewizowy środek płatniczy drukowany na specjalnym papierze wartościowym ze znakiem wodnym i emitowany przez większość europejskich banków.	https://encyklopedia.pwn.pl/haslo/euroczek;3899122.html [dostęp: 31.10.2018]
4	Formowanie opakowań	Standard dotyczący sposobu i trybu przeliczania, sortowania, pakowania i oznaczania opakowań dotyczący banknotów i monet.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie https://www.prawo.pl/akty/dz-urz-nbp-2018-14-t-j,35112673.html [dostęp: 31.10.2018]
5	Inkaso	Forma rozliczeń bezgotówkowych polegająca na tym, że dostawca składa polecenie w swoim banku, by ten w określonych warunkach pobrał należności od odbiorcy. Taka warunkowa forma płatności uwzględnia dwie strony – instytucję inkasującą, na ogół bank działający na rzecz zleceniodawcy oraz podmiot pobierający przedmiot inkasa.	https://www.moneyman.pl/bl og/sownik/litera-i/inkaso-co-jest [dostęp: 31.10.2018]
6	Multisejf	Inteligentna i bezpieczna szafka kasjerska z szufladami. Może być stosowana we wszystkich stanowiskach kasowych lub kasjero-dysponenckich w bankach oraz wszędzie tam, gdzie ma miejsce obrót gotówkowy. Może pracować jako urządzenie niezależne lub uzupełniać funkcje dyspensera lub recyklera banknotów.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie http://www.automatykabankowa.pl/czy-multisejf-moze-sprawdzic-sie-w-kazdej-placowce-bankowej [dostęp: 31.10.2018]
7	Obsługa dysponencko-kasowa	Obsługa rozliczeń finansowych (gotówkowych i bezgotówkowych).	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie Iwanicz-Drozdowska M., Jaworski W., Szelągowska A., Zawadzka Z. Bankowość. Instytucje, operacje, zarządzanie. Poltext, Warszawa 2013
8	Operacja bankowa	Czynność prawnie zarezerwowana wyłącznie dla banków, m.in. prowadzenie rachunków bankowych, udzielanie kredytów.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie Iwanicz-Drozdowska M., Jaworski W., Szelągowska A., Zawadzka Z. Bankowość. Instytucje, operacje, zarządzanie. Poltext, Warszawa 2013
9	Papiery wartościowe	Dokumenty stwierdzające istnienie określonego prawa majątkowego w taki sposób, że bez posiadania tego dokumentu nie można wykonywać tego prawa, a przeniesienie własności tego dokumentu powoduje przeniesienie również tego prawa.	Encyklopedia zarządzania: https://mfiles.pl/pl/index.php/Papiery_warto%C5%9Bciowe [dostęp: 31.10.2018]
10	System przepływów pieniężnych	Wpływy i wydatki, które bezpośrednio wpływają na stan środków pieniężnych i ich ekwiwalentów w jednostce bankowej w ciągu okresu objętego sprawozdaniem.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie https://mfiles.pl/pl/index.php/Przep%C5%82ywy_pieni%C4%99%C5%BCne [dostęp: 31.10.2018]
11	Systemy kolejkowania	System kierowania przepływem klientów.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie http://www.globe.net.pl/?systemy-kolejkowania,130 [dostęp: 31.10.2018]

12	Zespół cieśni nadgarstka	Przewlekła choroba obwodowego układu nerwowego wywołana sposobem wykonywania pracy i uznana za chorobę zawodową.	http://placewfirmie.pl/porady/zespole-ciesni-w-obrebie-nadgarstka-to-choroba-zawodowa [dostęp: 31.10.2018]
13	Znaki pieniężne	W Rzeczypospolitej Polskiej to banknoty i monety opiewające na złote i grosze.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie Dmowski A., Sarnowski J., Prokopowicz D.: Finanse i bankowość. Teoria i praktyka. Difin, Warszawa 2008
14	Znaki wartościowe	Rodzaj papieru wartościowego o określonym przez prawo majątku, które to uprawnienie przysługuje osobie wskazanej jako uprawniona w treści dokumentu (choćby jako okaziciel), a przedłożenie go jest warunkiem koniecznym i wystarczającym dla realizacji uprawnienia.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie Dmowski A., Sarnowski J., Prokopowicz D.: Finanse i bankowość. Teoria i praktyka. Difin, Warszawa 2008

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.