



Definicja

Budowanie relacji z klientem to umiejętność, która polega na obsłudze klienta w procesie zakupu określonych dóbr lub usług, a także na utrzymywaniu kontaktu po jego finalizacji, w celu podtrzymania nawiązanej relacji. Budowanie relacji wiąże się ze zdolnością budowania lojalności u klientów, a także tworzenia społeczności ludzi skupionej wokół danego produktu lub firmy.

Metody walidacji

- **Obserwacja w warunkach rzeczywistych lub symulowanych** – metoda pozwala na weryfikację wszystkich efektów kształcenia w ramach kompetencji,
- **Wywiad ustrukturyzowany** – metoda dodatkowa, która może zostać wykorzystana do weryfikacji efektu kształcenia, związanego z doborem sposobu i typu komunikacji do osobowości klienta.



**Efekty uczenia się
(poziom PRK)****Kryterium weryfikacji**

Komunikuje się z klientem

(poziom PRK 4)

- Stosuje zasady komunikacji werbalnej i niewerbalnej, obowiązujące w organizacji
- Określa zasady prezentacji produktów i usług
- Wylicza narzędzia prezentacji informacji w formie cyfrowej

Identyfikuje potrzeby klienta

(poziom PRK 5)

- Charakteryzuje narzędzia i techniki identyfikacji potrzeb klienta
- Przedstawia zakres usług bankowych wraz z korzyściami dla klienta
- Dopasowuje produkt do konkretnych potrzeb i oczekiwań klienta
- Analizuje złożony zestaw wskaźników w celu przygotowania oferty dla klienta

Charakteryzuje nawiązywanie i podtrzymywanie relacji z klientem

(poziom PRK 5)

- Omawia techniki nawiązywania i podtrzymywania relacji z klientem
- Pozyskuje informację zwrotną po zakończeniu transakcji
- Omawia narzędzia służące podtrzymywaniu relacji z klientem

Wdraża partnerskie zasady obsługi klienta

(poziom PRK 4)

- Doradza klientowi na podstawie wcześniej zdiagnozowanych potrzeb
- Stosuje strategię działania prowadzącą do osiągnięcia wspólnego celu, korzystnego z punktu widzenia obu stron
- Analizuje informację zwrotną od klienta

Dobiera sposób i typ komunikacji do klienta

(poziom PRK 5)

- Charakteryzuje metody argumentacji i sposoby ich wykorzystania
- Rozpoznaje typ klienta na podstawie przeprowadzonego wywiadu
- Charakteryzuje istniejące typy klienta
- Omawia klasyfikację typów klienta na podstawie posiadanej wiedzy oraz doświadczenia
- Dobiera argumenty i sposoby komunikacji adekwatnie do typu klienta

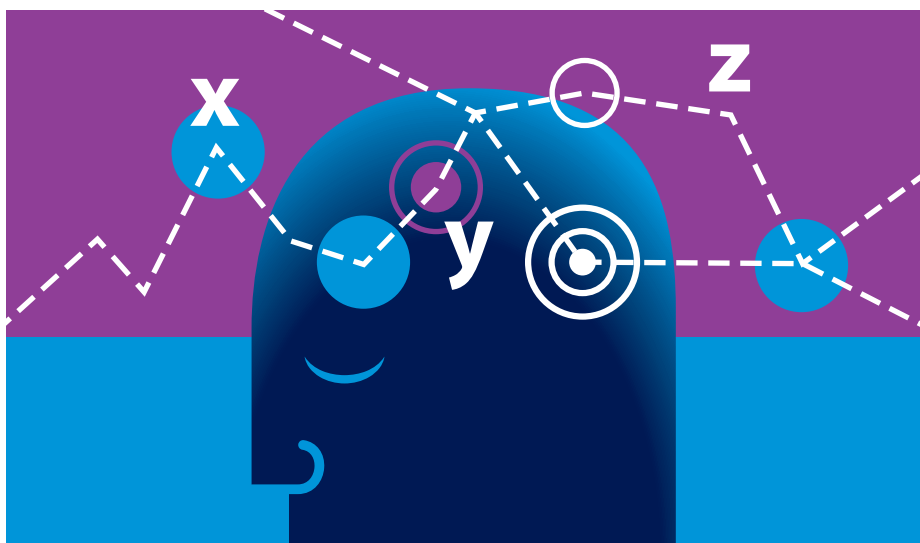


Definicja

Kompetencja związana z myśleniem analitycznym to umiejętność patrzenia na zjawiska, idee oraz rzeczy z różnych perspektyw, w celu ich zrozumienia oraz wnioskowania i prognozowania na tej podstawie o podobnych zjawiskach. Jest ona ściśle związana ze zmysłem obserwacji – dostrzeganiem wielu szczegółów i łączeniem ich w całość, co w konsekwencji wiąże się z rozwiązywaniem problemów bądź podejmowaniem przemyślanych decyzji.

Metody walidacji

- **Obserwacja w warunkach rzeczywistych** – metoda umożliwia weryfikację wszystkich efektów uczenia się w ramach danej kompetencji,
- **Obserwacja w warunkach symulowanych** – zadanie w ramach symulacji pozwala na określenie efektów związanych z oceną zjawisk z różnych perspektyw, hierarchizacją dostępnych informacji oraz rozwiązywania pojawiających się problemów,
- **Prezentacja** – metoda pozwala na weryfikację efektów w zakresie prezentacji informacji, analizy trendów zjawisk i kluczowych zmian.



**Efekty uczenia się
(poziom PRK)****Kryterium weryfikacji**

Bada zjawiska, idee oraz rzeczy z różnych perspektyw

(poziom PRK 5)

- Wymienia metody i techniki analizy informacji bankowych
- Korzysta z wielu komplementarnych źródeł danych
- Syntetyzuje wiedzę zebraną z różnych źródeł danych
- Przedstawia dane w zakresie analizy
- Analizuje odmienne perspektywy i punkty widzenia
- Weryfikuje prawdziwość posiadanych informacji

Hierarchizuje dostępne informacje

(poziom PRK 5)

- Określa informacje kluczowe i poboczne w kontekście realizowanego zadania
- Dzieli informacje na te związane z klientem, produktem oraz usługą, a także rynkiem
- Uzasadnia podjęte decyzje

Prezentuje informacje

(poziom PRK 4)

- Wymienia narzędzia i programy do prezentacji danych jakościowych i ilościowych
- Tworzy prezentację danych o segmentach klientów, oferowanych produktach i usługach oraz rynku
- Przedstawia dane w zakresie analizy w języku dostosowanym do odbiorcy

Analizuje trendy, zjawiska i kluczowe zmiany

(poziom PRK 7)

- Monitoruje trendy dla klienta, kategorii i rynku
- Tworzy scenariusze dotyczące zmian i ich implikacji dla marki, kategorii oraz rynku

Rozwiązuje pojawiające się problemy

(poziom PRK 5)

- Wymienia techniki i metody rozwiązywania problemów
- Tworzy plan rozwiązania pojawiających się problemów
- Dobiera narzędzia do rozwiązania problemów
- Analizuje postępy w realizacji rozwiązania problemów w oparciu o dostarczone dane
- Tworzy alternatywny scenariusz działania na wypadek wystąpienia trudności



Definicja

Kompetencja budowania zaufania wiąże się z umiejętnością tworzenia poczucia bezpieczeństwa, wpływającą bezpośrednio na sposób komunikacji, charakter oraz jakość budowanych relacji międzyludzkich. Wiąże się ona z wypełnianiem składanych deklaracji, spełnianiem oczekiwań oraz przestrzeganiem norm właściwego postępowania.

Metody walidacji

- **Obserwacja w warunkach rzeczywistych** – metoda umożliwia weryfikację wszystkich efektów uczenia się w ramach danej kompetencji,
- **Test teoretyczny** – metoda pozwala na weryfikację efektów w zakresie znajomości zasad i przepisów obowiązujących na określonym stanowisku, w ramach organizacji,
- **Obserwacja w warunkach symulowanych** – zadanie w ramach symulacji pozwala na określenie efektów związanych z promocją postawy budowania zaufania w zespole.



**Efekty uczenia się
(poziom PRK)****Kryterium weryfikacji**

Charakteryzuje zasady zawodowe w branży bankowej

(poziom PRK 4)

- Wylicza przepisy dotyczące własnego zakresu odpowiedzialności
- Charakteryzuje normy i przepisy właściwe dla sektora usług bankowych
- Określa zasady posługiwania się narzędziami oraz dokumentami używanymi do wykonywania wybranych zadań zawodowych

Tworzy plan działań

(poziom PRK 5)

- Ustala priorytety realizowanych działań, nadając im odpowiednią wagę
- Tworzy harmonogram realizowanych działań szeregując je według ważności wykonania
- Diagnozuje realne i potencjalne ryzyka zagrażające wykonaniu zadania
- Planuje monitoring realizacji planu działań

Buduje relacje z klientem

(poziom PRK 5)

- Wyjaśnia klientowi zapisy zawarte w umowie bankowej
- Konsultuje z klientem decyzje merytoryczne
- Przedstawia do oceny i akceptacji wypracowane rezultaty

Działa zgodnie z zasadami kultury osobistej przyjętymi w organizacji

(poziom PRK 3)

- Stosuje zasady savoir-vivre
- Stosuje zasady i normy zachowania obowiązujące w ramach organizacji, w tym te odnoszące się do kultury osobistej
- Uwzględnia czas pracy i kompetencje innych osób przy planowaniu pracy

Promuje postawę budowania zaufania w zespole

(poziom PRK 5)

- Charakteryzuje narzędzia i techniki budowania zaufania w relacjach interpersonalnych oraz w ramach zespołu
- Wymienia metody promocji budowania zaufania w ramach zespołu
- Dzieli się umiejętnościami z pozostałymi członkami zespołu
- Prowadzi komunikację w sposób transparentny i usystematyzowany

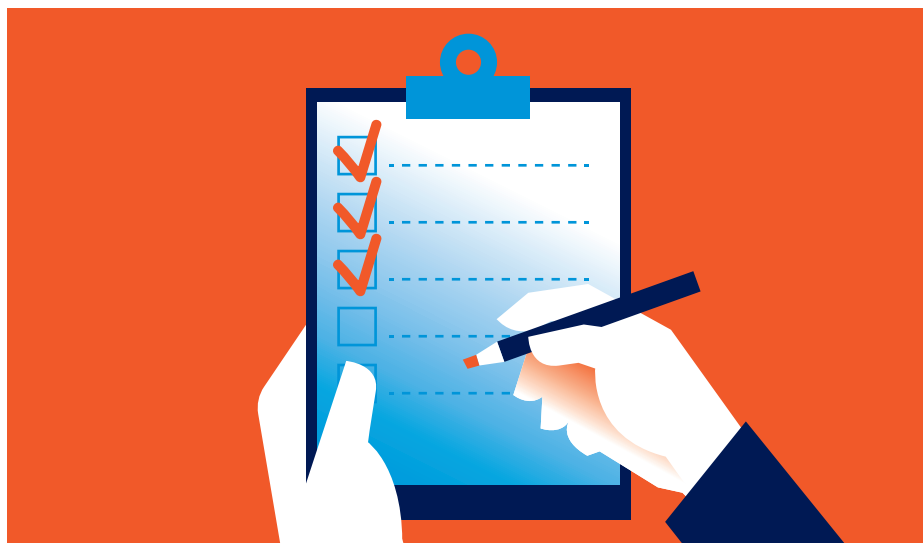


Definicja

Kompetencja związana z umiejętnością stosowania się do procedur polega na znajomości zasad zapisanych w regulaminach wewnętrznych, związanych z konkretnym stanowiskiem, zasad BHP, niezbędnych do właściwego wykonywania obowiązków i realizowania postawionych zadań oraz umiejętności ich stosowania w praktyce.

Metody walidacji

- **Test teoretyczny** – metoda umożliwiająca weryfikację efektów uczenia się, związanych ze zrozumieniem procedur odnoszących się do bezpieczeństwa, przepisów dotyczących własnego zakresu odpowiedzialności i realizowanych zadań zawodowych oraz znajomości obowiązujących procedur. W pewnym stopniu może również być przydatna przy weryfikacji efektu w zakresie aktualizowania wiedzy i bieżącego monitorowania zachodzących zmian,
- **Symulacja w warunkach symulowanych** – umożliwia weryfikację efektu dotyczącego stosowania procedur w praktyce oraz, w ograniczonym zakresie, aktualizowania wiedzy i bieżącego monitorowania zachodzących zmian,
- **Analiza deklaracji i dowodów** – metoda pozwalająca na sprawdzenie kryterium weryfikacji „Uczestniczy w szkoleniach z zakresu norm prawnych i zasad obowiązujących w sektorze bankowym” w ramach efektu dotyczącego aktualizacji wiedzy i bieżącego monitorowania zachodzących zmian.



**Efekty uczenia się (poziom PRK)****Kryterium weryfikacji**

Omawia procedury związane z bezpieczeństwem banku

- Opisuje przepisy prawa bankowego, dotyczące bezpieczeństwa finansowego
- Omawia zasady dotyczące bezpieczeństwa i ładu korporacyjnego banku

(poziom PRK 3)

Charakteryzuje przepisy dotyczące własnego zakresu odpowiedzialności i realizowanych zadań zawodowych

- Omawia przepisy niezbędne do właściwego wykonywania obowiązków służbowych oraz realizowania zadań
- Wylicza wszystkie istotne przepisy prawa, regulacje i procedury, które odnoszą się do jego stanowiska

(poziom PRK 3)

Omawia obowiązujące procedury

- Identyfikuje procedury regulujące funkcjonowanie i organizację w swoim miejscu pracy
- Charakteryzuje kodeksy dobrych praktyk i kodeks etyki w branży bankowej

(poziom PRK 4)

Aktualizuje wiedzę w zakresie norm i procedur

- Omawia ostatnio przeczytane publikacje branżowe
- Uczestniczy w szkoleniach z zakresu norm prawnych i zasad obowiązujących w sektorze bankowym
- Tworzy system wymiany wiedzy w zespole

(poziom PRK 4)

Stosuje w praktyce obowiązujące procedury

- Charakteryzuje zmiany w obszarze projektów nowych regulacji w branży bankowej
- Omawia wpływ nowych regulacji na działalność banku w jego obszarze odpowiedzialności
- Przedstawia klientowi ofertę sporządzoną na podstawie analizy jego potrzeb oraz obowiązujących regulacji
- Przygotowuje rozwiązania dla klientów zewnętrznych lub wewnętrznych, w zgodzie z przyjętymi w banku granicami dopuszczalnego ryzyka
- Stosuje zasady bezpieczeństwa podczas wykorzystywania dostępnych technologii

(poziom PRK 5)



Definicja

Kompetencja związana z organizacją pracy własnej przejawia się w efektywnym wykorzystaniu czasu pracy, zgodnie z własnymi możliwościami oraz istniejącymi wymaganiami zewnętrznymi. Wiąże się z planowaniem pracy zgodnie z wytyczonymi celami i realizowaniem zaplanowanych działań w oparciu o istniejący harmonogram, uwzględniający ich właściwą kolejność.

Metody walidacji

- **Obserwacja w warunkach symulowanych** – metoda umożliwia weryfikację wszystkich efektów kształcenia w ramach kompetencji,
- **Analiza dowodów i deklaracji** – metoda pozwalająca na sprawdzenie kryterium weryfikacji uczestnictwa w szkoleniach z zakresu norm prawnych i zasad obowiązujących w sektorze bankowym.



**Efekty uczenia się
(poziom PRK)****Kryterium weryfikacji**

Przygotowuje własne stanowisko pracy

(poziom PRK 3)

- Organizuje swoje stanowisko pracy, zgodnie z przepisami BHP
- Posługuje się narzędziami i przyborami niezbędnymi do wykonania czynności zawodowych

Ocenia dostępne zasoby (w tym kompetencje, narzędzia, dane), niezbędne do realizacji działań

(poziom PRK 4)

- Identyfikuje uwarunkowania wewnętrzne i zewnętrzne, wpływające na możliwość realizacji zaplanowanych działań
- Identyfikuje zasoby niezbędne do realizacji zadań
- Weryfikuje informacje na temat dostępnych zasobów i uwarunkowań z interesariuszami wewnętrznymi (współpracownicy, przełożeni) oraz zewnętrznymi (klienci)
- Przygotowuje raport o dostępnych zasobach (w tym kompetencjach, narzędziach, danych)

Ustala stopień ważności działań

(poziom PRK 4)

- Ustala priorytety i ich hierarchię
- Wykonuje zadania sekwencyjnie, w określonej kolejności
- Informuje o pojawiających się opóźnieniach pozostałych członków zespołu

Planuje pracę własną

(poziom PRK 4)

- Wymienia metody i techniki organizacji pracy własnej
- Dobiera metody organizacji pracy własnej w zależności od sytuacji/celu do osiągnięcia
- Diagnostuje potencjalne ryzyka, zagrażające wykonaniu zadania, na każdym z realizowanych etapów

Tworzy plan wdrożenia

(poziom PRK 4)

- Tworzy harmonogram działań
- Określa poszczególne fazy realizacji
- Planuje decyzje pierwszo- i drugoplanowe
- Identyfikuje zagrożenia i wskazuje sposoby ich rozwiązania w perspektywie krótko- i długoterminowej



Definicja

Kompetencja związana z podejmowaniem decyzji przejawia się w umiejętności dokonywania trafnych wyborów w oparciu o istniejące dane i przesłanki o niejednokrotnie złożonym charakterze, z wykorzystaniem własnych zasobów poznawczych oraz w działaniu w określonych ramach czasowych. Kompetencja w zakresie podejmowania decyzji wiąże się z takimi procesami, jak: rozumowanie, myślenie, rozwiązywanie problemów, wnioskowanie, testowanie hipotez oraz argumentowanie. Polega na jak najbardziej precyzyjnym zdefiniowaniu istniejącego problemu lub wyzwania, rozważeniu możliwych do wyboru opcji, z uwzględnieniem potencjalnych korzyści i zagrożeń, wyborze rozwiązania oraz finalnie kontroli osiągniętych rezultatów.

Metody walidacji

- **Obserwacja w warunkach symulowanych** – metoda umożliwiająca weryfikację wszystkich efektów uczenia się w ramach kompetencji,
- **Wywiad ustrukturyzowany** – umożliwiający weryfikację efektu uczenia się dotyczących przygotowania propozycji optymalizacji działań,
- **Prezentacja** – jest metodą umożliwiającą sprawdzenie kompetencji analizowania różnych rozwiązań pod kątem pojawiających się szans i zagrożeń oraz przedstawiania uzasadnienia podjętych decyzji.



**Efekty uczenia się
(poziom PRK)**

Bada sytuację pod kątem decyzji, które mają zostać podjęte

(poziom PRK 4)

Kryterium weryfikacji

- Charakteryzuje narzędzia i techniki badania sytuacji pod kątem identyfikacji decyzji, które powinny zostać podjęte
- Analizuje posiadane informacje
- Definiuje istniejący problem lub wyzwanie
- Określa decyzje, które powinny zostać podjęte w perspektywie krótko- i długoterminowej

Bada rozwiązania pod kątem pojawiających się szans i zagrożeń

(poziom PRK 4)

- Analizuje różne punkty widzenia – z poziomu klienta, oferowanych produktów i usług oraz rynków finansowych i otoczenia makroekonomicznego
- Identyfikuje potencjalne szanse i zagrożenia dla realizowanych działań zawodowych

Tworzy plan wdrożenia

(poziom PRK 4)

- Tworzy harmonogram działań
- Określa poszczególne fazy realizacji
- Planuje decyzje pierwszo- i drugoplanowe
- Identyfikuje potencjalne ryzyka

Przygotowuje propozycję dla optymalizacji działań

(poziom PRK 5)

- Przygotowuje rozwiązania w obszarze produktu oraz usługi, kategorii oraz klienta
- Kalkuluje ryzyko wdrożenia do realizacji podjętych decyzji przy pomocy narzędzi diagnostycznych
- Wskazuje do realizacji działania z największym potencjałem z punktu widzenia marki, firmy oraz rynku

Przedstawia uzasadnienie podjętych decyzji

(poziom PRK 5)

- Przedstawia w formie prezentacji cyfrowej przesłanki i konsekwencje podjętych decyzji
- Wskazuje mocne i słabe strony oraz szanse i zagrożenia podjętych decyzji



Definicja

Kompetencja czytania ze zrozumieniem wiąże się ze zdolnością rozumienia przeczytanego tekstu, czyli zreferowania kluczowych informacji w nim zawartych, właściwej interpretacji, a także usytuowania go w kontekście innych dokumentów tekstowych.

Metody walidacji

- **Test pisemny** – metoda umożliwiająca weryfikację wszystkich efektów uczenia się w ramach kompetencji,
- **Analiza dowodów i deklaracji** – w tym w szczególności egzamin maturalny z języka polskiego na poziomie podstawowym lub rozszerzonym, pozwalający na weryfikację wszystkich efektów uczenia się, oprócz „Rozumie tekst napisany w języku specjalistycznym dla branży”,
- **Prezentacja** – metoda walidacji jest w szczególności przydatna do walidacji efektu uczenia się w zakresie wyciągania wniosków na podstawie tekstu – powinna zostać połączona z zadaniem polegającym na wcześniejszym zapoznaniu się z określonym tekstem.



**Efekty uczenia się
(poziom PRK)****Kryterium weryfikacji**

Komunikuje się w formie pisemnej

(poziom PRK 3)

- Porozumiewa się z innymi osobami w formie pisemnej
- Zapoznaje się z tekstem sporządzonym ręcznie lub komputerowo przez inne osoby
- Czyta tekst w określonym przedziale czasowym, zapamiętując ogólny przekaz

Wykorzystuje techniki pracy z tekstem

(poziom PRK 3)

- Wyszukuje informacje w danym tekście pisanym
- Interpretuje tekst i jego ogólny przekaz
- Określa znaczenie kontekstu związanego ze sporządzeniem danego tekstu

Dokonuje krytycznej analizy informacji zawartych w tekście

(poziom PRK 4)

- Analizuje informacje zawarte w tekście pisanym
- Określa prawdziwość przedstawionych w tekście tez i uwag
- Oddziela fakty od opinii przedstawionych w tekście pisanym

Charakteryzuje intencje autora tekstu

(poziom PRK 3)

- Interpretuje znaczenie tekstu literackiego – informacje dosłowne oraz zawarte w przenośni
- Rozróżnia podstawowe środki stylistyczne, w szczególności epitety, porównania, metafory
- Rozróżnia ironię oraz sarkazm, zawarte w tekście pisanym
- Rozróżnia formy zdań: twierdzące, pytające i przeczące
- Różnicuje zdania ze względu na ich tryb: przypuszczające, oznajmujące i rozkazujące

Wyciąga wnioski na podstawie przeczytanego tekstu

(poziom PRK 3)

- Dokonuje ustnego streszczenia tekstu pisanego, przywołując najważniejsze informacje w nim zawarte
- Przedstawia podstawowe tezy zawarte w tekście pisanym
- Wykonuje polecenia przedstawione na piśmie

Omawia tekst napisany w języku specjalistycznym dla branży

(poziom PRK 5)

- Omawia specjalistyczne pojęcia stosowane w bankowości
- Definiuje pojęcia branżowe zawarte w tekście
- Parafrazuje tekst językiem dostosowanym do klienta



Definicja

Kompetencja rozwiązywania problemów to umiejętność trafnego identyfikowania pojawiających się problemów oraz wyzwań, a także znajdowania optymalnego rozwiązania w oparciu o dostępne środki i narzędzia. Wiąże się ze zdolnością do pracy z grupą oraz znajomością dynamiki zachodzących w jej ramach procesów. Osoba posiadająca tę kompetencję potrafi dostrzec i opisać problem na podstawie zebranych przesłanek, posiada wysokie zdolności komunikacyjne, pozwalające na prowadzenie ustrukturyzowanego dialogu, zna narzędzia monitorowania oraz rozwiązywania problemów, jest zdolna do wykonania analizy potencjalnych szans i zagrożeń z nim związanych, umie w jak najbardziej bezemocjonalny sposób podejść do jego rozstrzygnięcia, oraz kontrolować rezultaty jego rozwiązania.

Metody walidacji

- **Obserwacja w warunkach rzeczywistych** – umożliwiająca ocenę posiadania przez kandydata wszystkich efektów uczenia się w ramach kompetencji,
- **Prezentacja** – umożliwiająca weryfikację efektów związanych z dokonywaniem identyfikacji i opisu problemu na podstawie zebranych przesłanek, a także opracowanie planu i scenariuszy rozwiązywania problemu,
- **Debata ustrukturyzowana** – pozwalająca na weryfikację efektów uczenia się w zakresie dokonywania analizy szans i zagrożeń.



**Efekty uczenia się
(poziom PRK)****Kryterium weryfikacji**

Identyfikuje problem

(poziom PRK 4)

- Omawia narzędzia i techniki badawcze nakierowane na identyfikację problemu w branży bankowej
- Opracowuje dane ilościowe (rynkowe, segmentacyjne itp.) i jakościowe (etnograficzne, itp.)
- Prezentuje wyniki w sposób adekwatny do odbiorców

Dokonuje analizy szans i zagrożeń

(poziom PRK 4)

- Charakteryzuje narzędzia i techniki analizy problemów
- Rozpatruje wady i zalety każdego z rozwiązań
- Przeprowadza analizę szans i zagrożeń
- Analizuje uwagi krytyczne pozostałych członków zespołu
- Prezentuje wyniki analiz przy użyciu narzędzi cyfrowych

Opracowuje plan i scenariusze rozwiązania problemu

(poziom PRK 5)

- Przedstawia możliwe scenariusze rozwiązania problemu
- Tworzy plan i harmonogram działań
- Określa decyzje, które powinny zostać podjęte w perspektywie krótko- i długoterminowej

Rozwiązuje problem

(poziom PRK 6)

- Wybiera optymalne rozwiązanie na podstawie różnorodnych i komplementarnych przesłanek
- Określa ryzyko związane z wprowadzeniem do realizacji poszczególnych decyzji
- Monitoruje proces rozwiązywania problemu
- Analizuje opinie innych członków zespołu na temat rozwiązania

Promuje rozwiązywanie problemów w ramach organizacji

(poziom PRK 4)

- Tworzy narzędzia wymiany informacji w ramach organizacji
- Przekazuje informacje w sposób dostosowany do grup odbiorców
- Omawia wady i zalety technik rozwiązywania problemów w organizacji



Definicja

Zespół może być definiowany jako pewna liczba osób, które łączy wspólny cel oraz zadania, których wykonanie jest niezbędne do osiągnięcia tego celu. Kompetencja oznacza umiejętność współdziałania i współpracy w zespole, na którą składają się działania oraz zachowania, pozwalające na osiągnięcie wspólnego celu. Kompetencja pracy w zespole obejmuje m.in. określenie wspólnych celów, dzielenie się zadaniami i odpowiedzialnością za ich realizację, wzajemne motywowanie się przez członków zespołu, a także uczenie się od siebie. Praca w zespole wymaga odpowiedniej komunikacji, dostosowania swoich zachowań do roli określonej w ramach zespołu oraz wchodzenia w relacje z innymi ludźmi. Charakteryzuje się złożonością zadań, które nie mogłyby zostać wykonane przez jedną osobę samodzielnie.

Metody walidacji

- **Test teoretyczny** – w formie pisemnej lub ustnej, w zakresie efektu zasad współdziałania i współpracy w ramach zespołu,
- **Analiza dowodów** – zwłaszcza certyfikatów, dyplomów i zaświadczeń o ukończeniu odpowiednich kursów i szkoleń – jako potwierdzenie wybranych lub wszystkich efektów uczenia się,
- **Obserwacja w warunkach rzeczywistych** – metoda umożliwi weryfikację efektów dotyczących komunikacji zespołowej, organizacji pracy w ramach zespołu oraz budowania atmosfery w zespole.



**Efekty uczenia się
(poziom PRK)****Kryterium weryfikacji**

Dzieli się posiadaną wiedzą

(poziom PRK 3)

- Przekazuje informacje w sposób ustrukturyzowany oraz terminowy
- Kataloguje informacje w sposób dostępny dla pozostałych członków zespołu

Charakteryzuje zasady współpracy w zespole

(poziom PRK 4)

- Wymienia zasady pracy zespołowej w branży bankowej
- Monitoruje procesy zachodzące w grupie
- Omawia dynamikę pracy grupowej i możliwości jej wykorzystania do realizacji zadań

Komunikuje się z innymi członkami zespołu

(poziom PRK 5)

- Komunikuje się w sposób adekwatny do odbiorcy
- Tworzy kanały przepływu informacji pomiędzy członkami zespołu
- Monitoruje efektywność funkcjonowania zastosowanych kanałów komunikacyjnych

Organizuje pracę w zespole

(poziom PRK 5)

- Rozdziela zadania zgodnie z posiadanymi przez członków zespołu kompetencjami
- Omawia sposoby monitorowania prac zespołu na każdym etapie projektu
- Wyciąga wnioski na podstawie krytyki

Charakteryzuje budowanie atmosfery w zespole

(poziom PRK 4)

- Wymienia czynniki wpływające na atmosferę w pracy
- Angażuje się we wspólne działanie na rzecz określonego celu
- Omawia sposoby motywowania innych członków zespołu



Definicja

Kompetencja zorientowania na cel polega na umiejętności wyznaczania sobie celów w perspektywie krótko- i długoterminowej, dążeniu do realizowania wyznaczonych założeń, planowaniu działań i strategii prowadzących do ich realizacji, śledzeniu postępów, konstruktywnym podejściu do problemów oraz możliwości przekraczania założonego poziomu wyników. Zorientowanie na cel wspierają takie cechy osobowości, jak: ambicja, konsekwencja w działaniu oraz zaangażowanie.

Metody walidacji

- **Obserwacja w warunkach symulowanych** – metoda umożliwiająca weryfikację wszystkich efektów uczenia się w ramach kompetencji,
- **Wywiad ustrukturyzowany** – umożliwiający weryfikację efektów uczenia się, dotyczących znajdowania i wyznaczania celów do realizacji oraz planowania działań i strategii prowadzących do realizacji założonych celów,
- **Prezentacja** – jest metodą umożliwiającą sprawdzenie kompetencji przedstawiania osiągniętych celów i ich rezultatów.





Efekty uczenia się (poziom PRK)	Kryterium weryfikacji
Wyznacza cele (poziom PRK 5)	<ul style="list-style-type: none">• Analizuje uwarunkowania rynkowe, społeczno-gospodarcze i sektorowe• Tworzy listę celów do realizacji• Wyznacza priorytety w kontekście celów określonych do realizacji w perspektywie krótko- i długoterminowej
Planuje działania i strategię prowadzące do realizacji założonych celów (poziom PRK 5)	<ul style="list-style-type: none">• Omawia strategię i metody dążenia do celów związanych z obowiązkami zawodowymi/rozwojem zawodowym• Przygotowuje plan działań, uwzględniając zasoby niezbędne do realizacji założonych celów w postaci zasobów ludzkich, kompetencji, środków finansowych, metod, narzędzi itd.• Określa ryzyko związane z potencjalnymi problemami i wyzwaniem• Tworzy alternatywne rozwiązanie na wypadek wystąpienia trudności
Monitoruje założone cele (poziom PRK 4)	<ul style="list-style-type: none">• Diagnostyka postępu realizacji poszczególnych celów• Monitoruje postępy prac oraz poszczególne etapy projektu zorientowane na konkretne cele• Identyfikuje ryzyka zagrażające wykonaniu zamierzonych celów i ich rozwiązania
Prezentuje osiągnięte cele i ich rezultaty (poziom PRK 4)	<ul style="list-style-type: none">• Przedstawia, wykorzystując dostępne narzędzia i programy technologiczne, uzasadnienie swoich decyzji• Wskazuje konsekwencje podjętych działań i ich rezultaty w perspektywie krótko- i długoterminowej
Promuje wypracowane rezultaty (poziom PRK 6)	<ul style="list-style-type: none">• Tworzy narzędzia promocji informacji w ramach organizacji• Przekazuje informacje w sposób dostosowany do grup odbiorców