



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**MINISTERSTWO PRACY
I POLITYKI SPOŁECZNEJ**



**UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY**



**Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

KRAJOWY STANDARD KOMPETENCJI ZAWODOWYCH

**Pracownik lombardu
(421302)**

Pracownicy biurowi

Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich

Publikacja opracowana w ramach projektu systemowego pn. „Rozwijanie zbioru krajowych standardów kompetencji zawodowych wymaganych przez pracodawców”. Priorytet I PO KL, Działanie 1.1

Krajowy standard kompetencji zawodowych Pracownik lombardu (421302)

© Copyright by Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2013

Kopiowanie i rozpowszechnianie może być dokonane za podaniem źródła

ISBN 978-83-7951-000-9 (całość)

ISBN 978-83-7951-126-6 (126)

Nakład 1000 egz.

Publikacja bezpłatna



Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich

00-697 Warszawa, Aleje Jerozolimskie 65/79, tel. (22) 237-00-00, fax (22) 237-00-99

e-mail: sekretariat@crzl.gov.pl <http://www.crzl.gov.pl>



Wydawnictwo Naukowe Instytutu Technologii Eksploatacji – Państwowego Instytutu Badawczego

26-600 Radom, ul. K. Pułaskiego 6/10, tel. centr. (48) 364-42-41, fax (48) 364-47-65

e-mail: instytut@itee.radom.pl <http://www.itee.radom.pl>

Spis treści

1. Dane identyfikacyjne zawodu	4
1.1. Kod, nazwa zawodu i usytuowanie zawodu w klasyfikacjach.....	4
1.2. Notka metodologiczna i autorzy.....	4
2. Opis zawodu.....	6
2.1. Synteza zawodu	6
2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania, obszary występowania zawodu	6
2.3. Środowisko pracy (warunki pracy, maszyny i narzędzia pracy, zagrożenia, organizacja pracy)	6
2.4. Wymagania psychofizyczne, zdrowotne, w tym przeciwwskazania do wykonywania zawodu	7
2.5. Wykształcenie i uprawnienia niezbędne do podjęcia pracy w zawodzie.....	7
2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, potwierdzenia/walidacji kompetencji	7
2.7. Zadania zawodowe	8
2.8. Wykaz kompetencji zawodowych	8
2.9. Relacje między kompetencjami zawodowymi a poziomem kwalifikacji w ERK/PRK	8
3. Opis kompetencji zawodowych	10
3.1. Udzielanie pożyczek pod zastaw Kz1	10
3.2. Zabezpieczanie przedmiotów zastawu i likwidowanie wierzytelności po wygaśnięciu umowy Kz2	11
3.3. Kompetencje społeczne KzS	12
4. Profil kompetencji kluczowych	13
5. Słownik	14

1. Dane identyfikacyjne zawodu

1.1. Kod, nazwa zawodu i usytuowanie zawodu w klasyfikacjach

Według Klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy (KZiS 2010):

421302 Pracownik lombardu

Grupa wielka 4 – Pracownicy biurowi (w Międzynarodowej Klasyfikacji Standardów Edukacyjnych ISCED 2011 – poziom 4).

Grupa elementarna 4213 – Pracownicy lombardów i instytucji pożyczkowych (w Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie 4213 Pawnbrokers and money-lenders).

Według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD 2007):

Sekcja K. Działalność finansowa i ubezpieczeniowa, Dział 64. Finansowa działalność usługowa z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych Grupa 64.1. Pośrednictwo pieniężne.

1.2. Notka metodologiczna i autorzy

Opis standardu kompetencji zawodowych wykonano na podstawie: analizy źródeł (akty prawne, klasyfikacje krajowe, międzynarodowe) oraz głównie wyników badań analitycznych na 17 stanowiskach pracy w 17 przedsiębiorstwach (mikro – 17, w tym produkcyjno-handlowe – 2, usługowe – 15), przeprowadzonych w marcu 2013 r.

Zespół Ekspercki:

- Aleksander Gajda – Lombard w Wieluniu,
- Zbigniew Mysiór – RADMAR sp. z o. o. w Kielcach,
- Krzysztof Brzozowski – Lombard w Łodzi,
- Maciej Szyndler – Zespół Szkół Samochodowych i Licealnych nr 3 w Warszawie.

Ewaluatorzy:

- Artur Łypczewski – Lombard w Kaliszu,
- Małgorzata Góralczyk-Modzelewska – Akademia Humanistyczno-Ekonomiczna w Łodzi.

Recenzenci:

- Konrad Kercher – Bankowy Fundusz Gwarancyjny w Warszawie,
- Marek Szadkowski – AVIVA w Warszawie.

Komisja Branżowa (zatwierdzająca):

- Dariusz Mastalerz (przewodniczący) – przedstawiciel pracodawców, Nordea Bank Polska S.A w Łodzi,
- Tomasz Limon – Pracodawcy Pomorza w Gdańsku,
- Elżbieta Pietrzyk – Związek Zawodowy NSZZ „Solidarność” Ziemi Łódzkiej.

Data zatwierdzenia:

- 15.10.2013 r.

2. Opis zawodu

2.1. Synteza zawodu

Pracownik lombardu udziela pożyczek pieniężnych pod zastaw.

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania, obszary występowania zawodu

Pracownik lombardu jest zawodem o charakterze usługowo-handlowym. Celem jego pracy jest udzielanie pożyczek pieniężnych pod zastaw przedmiotów określonych przez lombard. Do zadań pracownika lombardu należy przedstawienie klientowi warunków udzielenia pożyczki, sprawdzenie zastawianych przedmiotów pod względem autentyczności, ocena ich stopnia zużycia, stanu technicznego oraz wycena ich wartości. Pracownik lombardu zawiera umowę pożyczki w formie pisemnej. Zabezpiecza przyjęte zastawy przed kradzieżą oraz uszkodzeniem. Prowadzi ewidencję udzielanych pożyczek i zastawionych przedmiotów. Sprawdza, czy warunki umowy zostały dotrzymane, jeśli nie – (pożyczka nie została spłacona w terminie) realizuje umowę zastawu, tzn. prowadzi sprzedaż rzeczy zastawionych.

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

Miejscem pracy pracownika lombardu jest lokal, składający się z dwóch części: ogólnodostępnej przeznaczonej do obsługi klientów oraz części dostępnej wyłącznie dla osób uprawnionych (pracownicy, osoby sprawujące funkcje kontrolne). Pomieszczenia te powinny być zabezpieczone systemem alarmowym z powiadamianiem centrum operacyjnego firmy ochraniającej. Pracownik lombardu posługuje się w pracy urządzeniami biurowymi: komputerem, drukarką, telefonem, skanerem, kserokopiarką oraz narzędziami specjalistycznymi służącymi do wyceny i określania autentyczności zastawianych przedmiotów: przyrządy pomiarowe i odczynniki probiercze, lupy optyczne i mikroskopy. Dla określenia właściwej wartości zastawów pracownik lombardu korzysta również z katalogów branżowych, opinii rzeczoznawców i ekspertów, serwisów firmowych oraz materiałów źródłowych dostępnych w przeglądarkach internetowych. Praca przebiega w systemie jedno- lub dwuzmianowym, na stanowisku jednoosobowym lub w zespole. Pracownik lombardu może ją wykonywać samodzielnie lub pod nadzorem przełożonego. Pracownik lombardu może stać się ofiarą agresywnego zachowania klienta lub napadu rabunkowego.

2.4. Wymagania psychofizyczne, zdrowotne, w tym przeciwwskazania do wykonywania zawodu

Pracownik lombardu powinien cechować się uczciwością, rzetelnością, dokładnością, kulturą osobistą i uprzejmością wobec klientów. Ze względu na konieczność oceny jakości zastawianych przedmiotów powinien mieć sprawne zmysły: wzroku, słuchu, dotyku i rozróżniać kolory. Specyfika zawodu wymaga zdolności negocjacyjnych i asertywności. Ze względu na powierzone mienie (nieraz o dużej wartości), pracownik lombardu powinien być również osobą odpowiedzialną i lojalną wobec pracodawcy. Przeciwwskazaniami dla wykonywania zawodu są: trudności z koncentracją, niezorganizowanie, konfliktowość. Osoba z niepełnosprawnością kończyn dolnych może pracować w zawodzie pod warunkiem przystosowania stanowiska do potrzeb osób niepełnosprawnych.

2.5. Wykształcenie i uprawnienia niezbędne do podjęcia pracy w zawodzie

Zawód pracownika lombardu można uzyskać na drodze szkolenia praktycznego na stanowisku pracy i poprzez zdobywanie doświadczenia w trakcie pracy. Pożądane jest posiadanie wykształcenia średniego o dowolnym kierunku. Pracodawcy chętnie zatrudniają absolwentów szkół średnich o kierunkach związanych z handlem. Pracownik lombardu powinien uczestniczyć w szkoleniach organizowanych przez stowarzyszenia lub organizacje branżowe w zakresie wyceny biżuterii, dzieł sztuki czy przedmiotów o wartości artystycznej. Bardzo ceniona w tym zawodzie jest interdyscyplinarna wiedza i zainteresowania z takich dziedzin jak: jubilerstwo, numizmatyka, filatelistyka, malarstwo, rzeźba, rękodzieło, a także z branży kolekcjonerskiej i antykwarycznej.

2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, potwierdzania/ /walidacji kompetencji

Pracownik lombardu może podnosić swoje kompetencje zawodowe zdobywając wiedzę i umiejętności na szkoleniach z dziedziny jubilerstwa, rzeczoznawstwa oraz technik negocjacyjnych i obsługi klienta. Bardzo przydatne ze względu na specyfikę zawodu są również kursy języków obcych oraz kursy obsługi programów komputerowych.

2.7. Zadania zawodowe

- Z1. Informowanie klienta o warunkach udzielania pożyczek (niezbędne kompetencje: Kz1, KzS).
- Z2. Wycenianie przedmiotów oferowanych jako zastaw (niezbędne kompetencje: Kz1, KzS).
- Z3. Podpisywanie umowy pożyczki (niezbędne kompetencje: Kz1, KzS).
- Z4. Prowadzenie ewidencji lombardowej (niezbędne kompetencje: Kz1, Kz2, KzS).
- Z5. Zabezpieczanie przedmiotów przyjętych jako zastaw (niezbędne kompetencje: Kz2, KzS).
- Z6. Likwidowanie wierzytelności i sprzedawanie przedmiotu zastawu (niezbędne kompetencje: Kz2, KzS).
- Z7. Organizowanie stanowiska pracy zgodnie z zasadami BHP, ochrony ppoż., wymaganiami ergonomii i firmowymi procedurami bezpieczeństwa (niezbędne kompetencje: Kz1, Kz2, KzS).

2.8. Wykaz kompetencji zawodowych

- Kz1 – Udzielanie pożyczek pod zastaw (potrzebne do wykonania zadań: Z1, Z2, Z3, Z4, Z7).
- Kz2 – Zabezpieczanie przedmiotów zastawu i likwidowanie wierzytelności po wygaśnięciu umowy (potrzebne do wykonania zadań: Z4, Z5, Z6, Z7).
- KzS – Kompetencje społeczne (potrzebne do wykonania zadań: Z1÷Z7).

2.9. Relacje między kompetencjami zawodowymi a poziomem kwalifikacji w ERK/PRK

Kompetencje potrzebne do wykonywania zadań w zawodzie sugeruje się wykorzystać do opisu kwalifikacji na **poziomie 4** właściwym dla wykształcenia średniego w Europejskiej i Polskiej Ramie Kwalifikacji. Poziom ten jest uzasadniony miejscem usytuowania zawodu w Klasyfikacji zawodów i specjalności (grupa wielka 4 i jej odpowiednik w ISCED 2011).

Osoba wykonująca zawód pracownika lombardu:

- 1) w zakresie wiedzy: zna poszerzony zbiór podstawowych faktów, umiarkowanie złożonych pojęć i teorii oraz zależności między nimi w zakresie ogólnym; zna i rozumie podstawowe fakty, pojęcia i zależności w zawodzie pracownika lombardu oraz w szerszym zakresie elementarne uwarunkowania w branży finansowej;

2) w zakresie umiejętności: potrafi wykonywać niezbyt złożone zadania związane z udzielaniem pożyczek pod zastaw, w części bez instrukcji, często w zmiennych warunkach; rozwiązywać niezbyt proste, w pewnej części nietypowe problemy związane z obsługą klientów lombardu, często w zmiennych warunkach; uczyć się samodzielnie w zorganizowanej formie; odbierać złożone wypowiedzi, tworzyć niezbyt złożone wypowiedzi, odbierać i formułować proste wypowiedzi w języku obcym.

3. Opis kompetencji zawodowych

Opis kompetencji dotyczy tylko kompetencji zawodowych zdefiniowanych w badaniach na stanowiskach pracy.

Wykonanie zadań zawodowych Z1, Z2, Z3, Z4, Z7 wymaga posiadania kompetencji zawodowej Kz1.

3.1. Udzielanie pożyczek pod zastaw Kz1

Wiedza – zna poszerzony zbiór podstawowych faktów, umiarkowanie złożonych pojęć i teorii oraz zależności związanych z udzielaniem pożyczek pod zastaw i kontaktami z klientami w tym zakresie, w szczególności zna:

- zasady BHP, ochrony ppoż., ergonomii w zakresie wyceny przedmiotów zastawu;
- zasady udzielania pożyczek;
- procedury wyceny zastawianych przedmiotów;
- katalogi (ceny rynkowe) biżuterii, dzieł sztuki i przedmiotów o wartości artystycznej;
- kodeks cywilny w zakresie sporządzania umów;
- instrukcje obsługi i zasady stosowania przyrządów pomiarowych i probierczych;
- techniki negocjacji;
- zasady sporządzania kalkulacji finansowych;
- zasady prowadzenia ewidencji lombardowej.

Umiejętności – potrafi wykonywać niezbyt złożone zadania związane z udzielaniem pożyczek pod zastaw, w części bez instrukcji, często w zmiennych warunkach, w szczególności potrafi:

- stosować zasady BHP, ochrony ppoż., ergonomii w zakresie wyceny przedmiotów zastawu;
- przedstawiać klientowi zasady udzielania pożyczek;
- oceniać stan zastawianych przedmiotów ;
- stosować ceny rynkowe w zakresie wyceny przedmiotów zastawu;
- sporządzać umowę pożyczki pod zastaw;
- stosować przyrządy pomiarowe i probiercze w celu wyceny zastawianych przedmiotów;
- dobierać metody oceny przedmiotów zastawu;
- wyceniać przedmioty zestawu stosując ceny rynkowe;
- kalkulować koszty udzielania pożyczek pod zastaw;
- wypełniać dokumentację dotyczącą przyjmowania zastawów i udzielania pożyczek.

Wykonanie zadań zawodowych Z4, Z5, Z6, Z7 wymaga posiadania kompetencji zawodowej Kz2.

3.2. Zabezpieczanie przedmiotów zastawu i likwidowanie wierzytelności po wygaśnięciu umowy Kz2

Wiedza – zna poszerzony zbiór podstawowych faktów, umiarkowanie złożonych pojęć i teorii oraz zależności związanych z zabezpieczaniem przedmiotów zastawu, likwidowaniem wierzytelności i kontaktami z klientami w tym zakresie, w szczególności zna:

- zasady BHP, ochrony ppoż., ergonomii w zakresie zabezpieczania przedmiotów zastawu;
- procedury bezpieczeństwa obowiązujące w firmie;
- zasady obsługi systemów bezpieczeństwa;
- procedury powiadamiania centrum operacyjnego i przełożonych w przypadku zagrożenia;
- zasady realizowania umowy zastawu;
- podstawy kalkulacji cen;
- techniki sprzedaży;
- zasady likwidacji wierzytelności;
- stosowane rodzaje dokumentów przy likwidacji wierzytelności;
- zasady obrotu zastawu pieniężnego.

Umiejętności – potrafi wykonywać niezbyt złożone zadania związane z zabezpieczaniem przedmiotu zastawu i likwidowaniem wierzytelności w części bez instrukcji, często w zmiennych warunkach, w szczególności potrafi:

- stosować zasady BHP, ochrony ppoż., ergonomii w zakresie zabezpieczania przedmiotów zastawu;
- dobierać metody zabezpieczenia przedmiotów zastawów;
- stosować procedury bezpieczeństwa w zakresie przeciwdziałania kradzieży lub w czasie napadu;
- obsługiwać systemy bezpieczeństwa zainstalowane w lombardzie;
- powiadamiać centrum operacyjne i przełożonych w przypadku zagrożenia;
- sporządzać dokumentację dotyczącą likwidacji zastawu;
- kalkulować cenę sprzedaży przedmiotów zastawu;
- stosować techniki sprzedaży w zakresie sprzedaży przedmiotów zastawu;
- przyjmować i wydawać środki pieniężne oraz rozpoznawać ich autentyczność.

Wykonanie wszystkich zidentyfikowanych w standardzie zadań zawodowych wymaga posiadania kompetencji społecznych KzS.

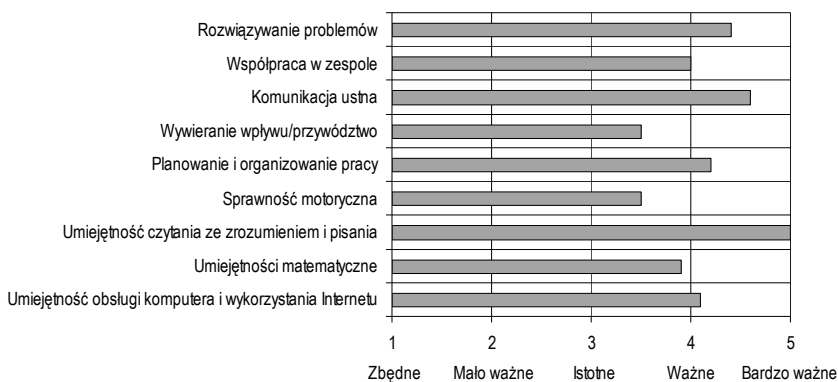
3.3. Kompetencje społeczne KzS:

- ponosi odpowiedzialność za udzielanie pożyczek pod zastaw oraz zabezpieczanie przedmiotów zastawu i likwidowanie wierzytelności po wygaśnięciu umowy,
- dostosowuje zachowanie do zmiennych okoliczności pracy w lombardzie,
- pracuje częściowo samodzielnie i podejmuje współpracę w zorganizowanych warunkach pracy lombardu,
- ocenia wpływ swoich działań realizowanych w ramach współpracy zespołowej w lombardzie i ponosi odpowiedzialność za ich skutki.

4. Profil kompetencji kluczowych

Ocenę ważności kompetencji kluczowych dla zawodu pracownika lombardu przedstawia rys. 1.

Wykaz kompetencji kluczowych opracowano na podstawie wykazu stosowanego w Międzynarodowym Badaniu Kompetencji Osób Dorosłych – projekt PIAAC (OECD).



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu 421302 Pracownik lombardu

5. Słownik

Zawód	– zbiór zadań (zespół czynności) wyodrębnionych w wyniku społecznego podziału pracy, wykonywanych stale lub z niewielkimi zmianami przez poszczególne osoby i wymagających odpowiednich kwalifikacji i kompetencji (wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych) zdobytych w wyniku kształcenia lub praktyki. Wykonywanie zawodu stanowi źródło dochodów.
Specjalność	– jest wynikiem podziału pracy w ramach zawodu, zawiera część czynności o podobnym charakterze (związanych z wykonywaną funkcją lub przedmiotem pracy) wymagających pogłębionej lub dodatkowej wiedzy i umiejętności zdobytych w wyniku dodatkowego szkolenia lub praktyki.
Zadanie zawodowe	– logiczny wycinek lub etap pracy w ramach zawodu o wyraźnie określonym początku i końcu, wyodrębniony ze względu na rodzaj lub sposób wykonywania czynności zawodowych powiązanych jednym celem, kończący się produktem, usługą lub decyzją.
Kompetencje zawodowe	– wszystko to, co pracownik wie, rozumie i potrafi wykonać, odpowiednio do sytuacji w miejscu pracy. Opisywane są trzema zbiorami: wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych.
Wiedza	– zbiór opisów faktów, zasad, teorii i praktyk przyswojonych w procesie uczenia się, odnoszących się do dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.
Umiejętności	– zdolność wykonywania zadań i rozwiązywania problemów właściwych dla dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.
Kompetencje społeczne	– zdolność autonomicznego i odpowiedzialnego uczestniczenia w życiu zawodowym i społecznym oraz kształtowania własnego rozwoju, z uwzględnieniem kontekstu etycznego.
Kompetencje kluczowe	– wiedza, umiejętności i postawy odpowiednie do sytuacji, niezbędne do samorealizacji i rozwoju osobistego, bycia aktywnym obywatelem, integracji społecznej i zatrudnienia.
Standard kompetencji zawodowych	– norma opisująca kompetencje zawodowe konieczne do wykonywania zadań zawodowych wchodzących w skład zawodu, akceptowana przez przedstawicieli organizacji zawodowych i branżowych, pracodawców, pracobiorców i innych kluczowych partnerów społecznych.
Kwalifikacja	– zestaw efektów uczenia się (zasób wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych), których osiągnięcie zostało formalnie potwierdzone przez uprawnioną instytucję.
Europejska Rama Kwalifikacji	– przyjęta w Unii Europejskiej struktura i opis poziomów kwalifikacji, umożliwiające porównywanie kwalifikacji uzyskiwanych w różnych krajach. W Europejskiej Ramie Kwalifikacji wyróżniono 8 poziomów kwalifikacji opisywanych za pomocą efektów uczenia się; stanowią one układ odniesienia krajowych ram kwalifikacji.
Polska Rama Kwalifikacji	– opis hierarchii poziomów kwalifikacji wpisywanych do zintegrowanego rejestru kwalifikacji w Polsce.
Krajowy System Kwalifikacji	– ogół rozwiązań służących ustanawianiu i nadawaniu kwalifikacji (potwierdzaniu efektów uczenia się) oraz zapewnianiu ich jakości.