



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

**Specjalista do spraw factoringu
(241305)**

Specjaliści

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 Specjalista do spraw factoringu (241305)

© 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 978-83-7951-033-7 (33)

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, potwierdzania/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	9
3. Opis kompetencji zawodowych	10
3.1. Analizowanie potrzeb klienta oraz jego sytuacji finansowej i prawnej Kz1	10
3.2. Doradzanie w zakresie finansowania obrotu gospodarczego Kz2	11
3.3. Sprzedawanie usługi factoringu Kz3	12
3.4. Kompetencje społeczne KzS	13
4. Profil kompetencji kluczowych	14
5. Słownik	15

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):

241305 Specjalista do spraw factoringu

Grupa wielka 2 – Specjaliści (w Międzynarodowej Klasyfikacji Standardów Edukacyjnych ISCED 2011 – poziom 6).

Grupa elementarna 2413 – Analitycy finansowi (w Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie 2413 Financial analysts).

Według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD 2007):

Sekcja K. Działalność finansowa i ubezpieczeniowa, Dział 66. Działalność wspomagająca usługi finansowe oraz ubezpieczenia i fundusze emerytalne, Grupa 66.1. Działalność wspomagająca usługi finansowe, z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych.

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 15 stanowiskach pracy w 10 przedsiębiorstwach (duże – 3, średnie – 2, małe – 3, mikro – 2, w tym produkcyjne – 1, usługowe – 9), przeprowadzonych w lutym i marcu 2013 r.

Zespół Ekspercki:

- Mariusz Rdzanek – Marvel Broker w Ostrowcu Świętokrzyskim,
- Piotr Dąbrowski – Pragma Factoring S.A. w Katowicach,
- Bartosz Widomski – BNP Paribas Factor w Warszawie,
- Piotr Stępień – ekspert niezależny, były pracownik Instytutu Technologii Eksploatacji – PIB w Radomiu.

Ewaluatorzy:

- Tomasz Zajac – Credit Agricole w Warszawie,
- Rita Kutkiewicz – AXA Polska S.A. w Warszawie.

Recenzenci:

- Anna Chojnacka – Bibby Financial Services Sp. z o.o., Warszawa,
- Iwona Kawka – PKO BP S.A., Warszawa.

Komisja Branżowa (zatwierdzająca):

- Renata Sambor (przewodnicząca) – przedstawiciel pracodawców, Spółdzielcza Grupa Bankowa w Poznaniu,
- Monika Zakrzewska – PKPP Lewiatan w Warszawie,
- Hanna Leokadia Kasperek – NSZZ „Solidarność” Region Mazowsze w Warszawie.

Data zatwierdzenia:

- 07.10.2013 r.

2. Opis zawodu

2.1. Synteza zawodu

Specjalista do spraw factoringu zajmuje się doradztwem w zakresie poprawy płynności finansowej przedsiębiorstw stosujących odroczone terminy płatności.

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

Specjalista do spraw factoringu jest zawodem o charakterze doradczo-handlowym. Specjalista do spraw factoringu rozpoznaje potrzeby przedsiębiorstw w obszarze finansowania obrotu gospodarczego, przeprowadza wstępną analizę bieżącej sytuacji finansowej firmy i proponuje kompleksowe rozwiązanie w zakresie finansowania wierzytelności. Specjalista do spraw factoringu pełni funkcję doradczą w obszarze poprawy płynności finansowej. Celem jego pracy jest sprzedaż usług factoringowych przedsiębiorcom stosującym odroczone terminy płatności (udzielającym kredytu kupieckiego).

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

Miejszem pracy specjalisty do spraw factoringu jest bank, spółki zależne od banku, inne instytucje finansowe, przedsiębiorcy zajmujący się świadczeniem usług factoringowych oraz wyspecjalizowane firmy doradcze (brokerzy factoringowi). Specjalista do spraw factoringu pracuje w biurze oraz w terenie, spotykając się z przedsiębiorcami. Specjalista do spraw factoringu odpowiedzialny jest za planowanie i organizację swojej pracy, jego czas pracy jest nienormowany. W swojej pracy specjalista do spraw factoringu wykorzystuje takie narzędzia jak: środki transportu (w szczególności samochód), środki komunikacji zdalnej oraz typowy sprzęt biurowy. W codziennej pracy specjalista do spraw factoringu korzysta z Krajowego Rejestru Sądowego, Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, Biur Informacji Gospodarczej oraz innych rejestrów i baz. Pracę specjalisty do spraw factoringu charakteryzuje indywidualne podejście i elastyczność ze względu na różnicowane potrzeby klientów. Na stanowisku specjalisty do spraw factoringu nie występują zagrożenia związane bezpośrednio z wykonywaniem zawodu.

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

W zawodzie specjalisty do spraw factoringu niezbędne są wysoko rozwinięte zdolności interpersonalne, ze względu na specyfikę pracy z ludźmi. Ponadto specjalista do spraw factoringu powinien cechować się zdolnością analitycznego myślenia, koncentracji i podzielnością uwagi, umiejętnością aktywnego słuchania, wysoką kulturą osobistą, jak również samodzielnością i determinacją w dążeniu do wyznaczonych celów. Ze względu na pracę w wysoko konkurencyjnym otoczeniu rynkowym pożądana jest odporność na stres.

2.5. Wykształcenie i uprawnienia niezbędne do podjęcia pracy w zawodzie

Specjalista do spraw factoringu powinien posiadać wykształcenie wyższe pierwszego stopnia. Preferowany jest jeden z następujących kierunków: finanse i bankowość, ekonomia, prawo, zarządzanie. W zawodzie mogą pracować osoby posiadające doświadczenie zdobyte podczas praktyki, stażu i/lub pracy zawodowej w podmiocie świadczącym usługi factoringu. Ze względu na częste wyjazdy do klienta pożądaną jest posiadanie prawa jazdy kategorii B. Przydatna jest znajomość języka angielskiego ze względu na możliwość spotykania się z zagranicznymi menadżerami zatrudnionymi w Polsce. Specjalista do spraw factoringu powinien posiadać wiedzę na temat aktualnych trendów gospodarczych.

2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, potwierdzania/ walidacji kompetencji

W początkowym okresie swej pracy specjaliści do spraw factoringu pracują pod nadzorem pracowników posiadających doświadczenie w sprzedaży usług factoringowych. Specjaliści do spraw factoringu osiągający nieprzeciętne wyniki w pracy mogą liczyć na rozwój i awans, np. zarządzanie grupą specjalistów do spraw factoringu, zarządzanie sprzedażą na określonym terenie. Uzyskane w pracy kompetencje zawodowe poparte doświadczeniem dają możliwość dalszego rozwoju zawodowego w bankowości oraz strukturach innych instytucji finansowych. Wskazane jest, aby specjalista do spraw factoringu brał udział w szkoleniach rozwijających kompetencje zawodowe, konferencjach organizowanych przez przedsiębiorstwa i organizacje branżowe.

2.7. Zadania zawodowe

- Z1. Organizowanie stanowiska pracy zgodnie z zasadami i przepisami BHP, ochrony ppoż., ergonomii oraz ochrony środowiska (niezbędne kompetencje: Kz1, Kz2, Kz3, KzS).
- Z2. Identyfikowanie klienta zainteresowanego usługą factoringu i jego wstępna weryfikacja pod kątem możliwości zastosowania usługi (niezbędne kompetencje: Kz1, Kz2, Kz3, KzS).
- Z3. Rozpoznawanie potrzeb klienta w zakresie finansowania obrotu (niezbędne kompetencje: Kz1, Kz2, Kz3, KzS).
- Z4. Przygotowywanie i prezentowanie oferty z zakresu factoringu (niezbędne kompetencje: Kz1, KzS).
- Z5. Zbieranie dokumentów finansowych, rejestrowych i obrazujących przebieg transakcji handlowych (niezbędne kompetencje: Kz3, KzS).
- Z6. Przygotowywanie aplikacji factoringowej (niezbędne kompetencje: Kz3, KzS).
- Z7. Negocjowanie ostatecznych warunków handlowych, kształtu transakcji i doprowadzenie do zawarcia umowy factoringu (niezbędne kompetencje: Kz2, Kz3, KzS).
- Z8. Analizowanie rynku i monitorowanie działań konkurencji (niezbędne kompetencje: Kz3, KzS).
- Z9. Realizowanie planu sprzedaży (niezbędne kompetencje: Kz1, Kz2, KzS).
- Z10. Budowanie oraz umacnianie sieci kontaktów z partnerami handlowymi (pośrednicy finansowi, brokerzy) (niezbędne kompetencje: Kz1, Kz2, KzS).
- Z11. Budowanie bazy potencjalnych klientów (niezbędne kompetencje: Kz3, KzS).

2.8. Wykaz kompetencji zawodowych

- Kz1 – Analizowanie potrzeb klienta oraz jego sytuacji finansowej i prawnej (potrzebne do wykonania zadań: Z1, Z2, Z3, Z4, Z9, Z10).
- Kz2 – Doradzanie w zakresie finansowania obrotu gospodarczego (potrzebne do wykonania zadań: Z1, Z2, Z3, Z7, Z9, Z10).
- Kz3 – Sprzedawanie usługi factoringu (potrzebne do wykonania zadań: Z1, Z2, Z3, Z5, Z6, Z7, Z8, Z11).
- KzS – Kompetencje społeczne (potrzebne do wykonania zadań: Z1÷Z11).

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 6** właściwym dla wykształcenia wyższego pierwszego stopnia w Europejskiej i Polskiej Ramie Kwalifikacji. Poziom ten jest uzasadniony miejscem usytuowania zawodu w Klasyfikacji zawodów i specjalności (grupa wielka 2 i jej odpowiednik w ISCED 2011).

Osoba wykonująca zawód specjalisty do spraw factoringu:

- 1) w zakresie wiedzy: zna w zaawansowanym stopniu fakty, teorie, metody oraz złożone zależności między nimi, różnorodne, złożone uwarunkowania prowadzonej działalności w branży factoringowej;
- 2) w zakresie umiejętności: umie wykonywać zadania związane z usługami factoringu oraz rozwiązywać złożone nietypowe problemy w zmiennych i nie w pełni przewidywalnych warunkach. Samodzielnie planuje własne uczenie się przez całe życie, skutecznie komunikuje się z otoczeniem branży finansowej oraz potrafi uzasadniać swoje stanowisko w działalności factoringowej.

3. Opis kompetencji zawodowych

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

Wykonanie zadań zawodowych Z1, Z2, Z3, Z4, Z10, Z11 wymaga posiadania kompetencji zawodowej Kz1.

3.1. Analizowanie potrzeb klienta oraz jego sytuacji finansowej i prawnej Kz1

Wiedza – zna w zaawansowanym stopniu fakty, teorie, metody oraz złożone zależności między nimi, analizuje potrzeby klienta w zakresie sytuacji finansowej i prawnej, w szczególności zna:

- zasady i przepisy BHP, ochrony ppoż., ergonomii, ochrony środowiska w zakresie analizowania potrzeb klienta oraz jego sytuacji finansowej i prawnej;
- elementy analizy finansowej;
- zagadnienia factoringu;
- zagadnienia finansów przedsiębiorstw;
- podstawy prawa (cywilnego, handlowego i wekslowego).

Umiejętności – wykonuje zadania oraz rozwiązuje złożone nietypowe problemy w zmiennych i nie w pełni przewidywalnych warunkach analizowania potrzeb klienta oraz jego sytuacji finansowej i prawnej, w szczególności potrafi:

- przestrzegać zasad i przepisów BHP, ochrony ppoż., ergonomii, ochrony środowiska podczas analizowania potrzeb klienta oraz jego sytuacji finansowej i prawnej;
- identyfikować potrzeby klientów w obszarze płynności finansowej przedsiębiorstw;
- weryfikować potencjalnych klientów pod kątem przydatności usługi factoringowej;
- analizować dokumentację firmy pod względem finansowym;
- analizować dokumentację dotyczącą transakcji handlowych;
- przeprowadzać analizę ekonomiczno-finansową procesów gospodarczych zachodzących w przedsiębiorstwie;
- weryfikować potencjalne zabezpieczenia transakcji;
- oceniać ryzyka transakcji factoringowej;
- oceniać rentowność transakcji;
- oceniać wpływ zastosowania factoringu w przedsiębiorstwie na różne aspekty jego działalności.

Wykonanie zadań zawodowych Z1, Z2, Z3, Z7, Z8, Z10, Z11 wymaga posiadania kompetencji zawodowej Kz2.

3.2. Doradzanie w zakresie finansowania obrotu gospodarczego Kz2

Wiedza – zna uwarunkowania prowadzonej działalności w zakresie doradztwa finansowania obrotu gospodarczego, w szczególności zna:

- zasady i przepisy BHP, ochrony ppoż., ergonomii, ochrony środowiska w zakresie doradzania finansowania obrotu gospodarczego;
- wybrane zagadnienia finansów przedsiębiorstw;
- elementy analizy finansowej;
- zagadnienia factoringu;
- produkty finansowania handlu (kredyt obrotowy, gwarancje, akredytywy);
- zarządzanie płynnością finansową;
- podatkowy i księgowy aspekt factoringu;
- zasady etyki w biznesie.

Umiejętności – wykonuje zadania oraz rozwiązuje złożone nietypowe problemy w zmiennych i nie w pełni przewidywalnych warunkach w zakresie doradztwa finansowania obrotu gospodarczego, w szczególności potrafi:

- przestrzegać zasad i przepisów BHP, ochrony ppoż., ergonomii, ochrony środowiska podczas doradzania w zakresie finansowania obrotu gospodarczego;
- identyfikować potrzeby klientów w obszarze finansowania obrotu gospodarczego;
- identyfikować potrzeby klientów w obszarze zarządzania płynnością finansową;
- wnioskować na podstawie analizy ekonomicznej i finansowej, w tym rozpoznawać związki pomiędzy działaniami przedsiębiorstwa i ich skutkami;
- różnicować produkty finansowe w kontekście ich wpływu na bieżącą płynność finansową przedsiębiorstwa;
- porównywać factoring i kredyt obrotowy;
- wykazywać wpływ factoringu na likwidację zatorów płatniczych;
- kalkulować koszty całościowe factoringu i ich wpływu na rentowność sprzedaży;

- wykazywać wpływ pozafinansowych funkcji factoringu na konkurencyjność firmy oraz bezpieczeństwo transakcji handlowych;
- analizować różne warianty factoringu w aspekcie kosztów i korzyści dla klienta;
- prognozować wpływ factoringu na koszty administracyjne w firmie klienta;
- dobierać rozwiązania do potrzeb klienta;
- stosować zasady etyki w biznesie;
- posługiwać się programami komputerowymi wspomagającymi prezentację rozwiązań.

Wykonanie zadań zawodowych Z1, Z2, Z3, Z5, Z6, Z7, Z8, Z9, Z12 wymaga posiadania kompetencji zawodowej Kz3.

3.3. Sprzedawanie usług factoringu Kz3

Wiedza – zna w zaawansowanym stopniu fakty, teorie oraz metody sprzedaży usług factoringu, w szczególności zna:

- zasady i przepisy BHP, ochrony ppoż., ergonomii, ochrony środowiska w zakresie sprzedaży usług factoringowych;
- zagadnienia factoringu;
- funkcjonowanie rynku factoringu;
- podmioty funkcjonujących na rynku factoringu;
- psychologię biznesu;
- zasady etykiety w biznesie;
- zasady etyki w biznesie;
- reguły doboru odpowiedniego stroju do pracy (dress code).

Umiejętności – wykonuje zadania oraz rozwiązuje złożone nietypowe problemy w zmiennych i nie w pełni przewidywalnych warunkach w zakresie sprzedaży usług factoringowej, w szczególności potrafi:

- przestrzegać zasad i przepisów BHP, ochrony ppoż., ergonomii, ochrony środowiska podczas sprzedaży usług factoringowych;
- przedstawiać reprezentowaną instytucję w kontekście rynkowym;
- rozpoznawać słabe i silne strony konkurencyjnych ofert;
- opracowywać oferty usług factoringowych;

- prezentować oferty usług factoringowych;
- porównywać oferty usług factoringowych z ofertami konkurencji;
- wykazywać atuty oferty factoringowej na tle ofert konkurencyjnych;
- budować długofalowe relacje z klientami;
- stosować standardy profesjonalnej obsługi klienta;
- stosować techniki sprzedażowe;
- stosować techniki negocjacyjne podczas sprzedaży usługi factoringowej;
- dobierać odpowiedni strój do pracy.

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

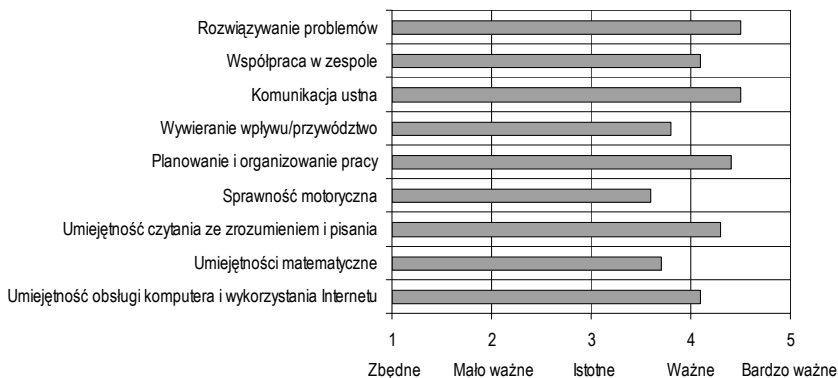
3.4. Kompetencje społeczne KzS:

- kultywuje i upowszechnia wzory właściwego postępowania w branży factoringowej i poza nią,
- samodzielnie podejmuje decyzje oraz krytycznie ocenia własne działania w zakresie sprzedaży usługi factoringowej,
- uzupełniania i aktualizuje wiedzę niezbędną do wykonywania usługi factoringowej,
- ponosi odpowiedzialność za realizację zadań związanych z realizacją usługi factoringowej.

4. Profil kompetencji kluczowych

Ocenę ważności kompetencji kluczowych dla zawodu specjalisty do spraw factoringu 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 241305 Specjalista do spraw factoringu

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, umożliwiający 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.