|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ

«БАНКОВСКОЕ ДЕЛО»

ЮНИОРЫ

Итоговый (межрегиональный) этап Чемпионата по профессиональному мастерству «Профессионалы»

*Пермский край*

регион проведения

2024 г.

Конкурсное задание разработано экспертным сообществом и утверждено Менеджером компетенции, в котором установлены нижеследующие правила и необходимые требования владения профессиональными навыками для участия в соревнованиях по профессиональному мастерству.

**Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:**

[1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ 4](#_Toc142037183)

[1.1. Общие сведения о требованиях компетенции 4](#_Toc142037184)

[1.2. Перечень профессиональных задач специалиста по компетенции «Банковское дело» 4](#_Toc142037185)

[1.3. Требования к схеме оценки 8](#_Toc142037186)

[1.4. Спецификация оценки компетенции 8](#_Toc142037187)

[1.5. Конкурсное задание 9](#_Toc142037188)

[1.5.1. Разработка/выбор конкурсного задания 10](#_Toc142037189)

[1.5.2. Структура модулей конкурсного задания (инвариант/вариатив) 10](#_Toc142037190)

[2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ 12](#_Toc142037191)

[2.1. Личный инструмент конкурсанта 13](#_Toc142037192)

[2.2.Материалы, оборудование и инструменты, запрещенные на площадке 13](#_Toc142037193)

[3. ПРИЛОЖЕНИЯ 13](#_Toc142037194)

**ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ**

1. ФГОС – Федеральный государственный образовательный стандарт
2. ПС – Профессиональный стандарт
3. КЗ – Конкурсное задание
4. ИЛ – Инфраструктурный лист

1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ

1.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ТРЕБОВАНИЯХ КОМПЕТЕНЦИИ

Требования компетенции (ТК) «Банковское дело» определяют знания, умения, навыки и трудовые функции, которые лежат в основе наиболее актуальных требований работодателей отрасли.

Целью соревнований по компетенции является демонстрация лучших практик и высокого уровня выполнения работы по соответствующей рабочей специальности или профессии.

Требования компетенции являются руководством для подготовки конкурентоспособных, высококвалифицированных специалистов / рабочих и участия их в конкурсах профессионального мастерства.

В соревнованиях по компетенции проверка знаний, умений, навыков и трудовых функций осуществляется посредством оценки выполнения практической работы.

Требования компетенции разделены на четкие разделы с номерами и заголовками, каждому разделу назначен процент относительной важности, сумма которых составляет 100.

1.2. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ЗАДАЧ СПЕЦИАЛИСТА ПО КОМПЕТЕНЦИИ «БАНКОВСКОЕ ДЕЛО»

Перечень видов профессиональной деятельности, умений и знаний, и профессиональных трудовых функций специалиста (из ФГОС/ПС/ЕТКС) и базируется на требованиях современного рынка труда к данному специалисту описан в таблице №1.

*Таблица №1*

**Перечень профессиональных задач специалиста**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Раздел** | **Важность в %** |
| 1 | **Организация рабочего процесса, охрана труда и техника безопасности** | 8 |
| Специалист должен знать и понимать:- документацию и правила по охране труда и технике безопасности;- нормативно-законодательную базу в области организации банковского дела;- важность поддержания рабочего места в надлежащем состоянии;- значимость планирования всего рабочего процесса, как выстраивать эффективную работу и распределять рабочее время;- виды банковских продуктов и услуг, банковских операций и принципы их осуществления- правила дресс-кода. |  |
| Специалист должен уметь:- выполнять требования по охране труда и технике безопасности;- применять нормативные правовые акты в банковской деятельности;- организовывать рабочее место для максимально эффективной работы;- грамотно планировать свою работу, оценивать сроки, продумывать алгоритм действий;- работать в условиях изменяющихся условий, в том числе в стрессовых. |  |
| 2 | **Менеджмент и коммуникация** | 50 |
| Специалист должен знать и понимать:* правила делового общения с клиентами;
* навыки делового общения и межкультурной коммуникации;
* теория и практика переговорного процесса;
* правила корпоративной этики;
* теоретические аспекты и практические навыки регулирования конфликтов;

психология общения и ведение консультационной работы с клиентами. |  |
| Специалист должен уметь:* консультировать клиента на предмет порядка и процедуры оформления банковского продукта и услуги;
* понимать и верно использовать общепринятую терминологию по компетенции;
* выявлять потребности клиента по видам и условиям банковских продуктов и услуг;
* оказывать клиенту помощь в подборе оптимального варианта банковского продукта в соответствии с выявленными потребностями;
* оперативно принимать решения по предложению и продаже клиенту дополнительного банковского продукта и услуги (кросс-продажа);
* выбирать формы и методы взаимодействия с заемщиками, имеющими просроченную задолженность;
* подбирать и применять методы и способы эффективной деловой коммуникации с учетом индивидуальных особенностей клиента;

доступно излагать условия банковских продуктов и услуг с целью избежания двусмысленности или возможного недопонимая клиентами, не обладающими специальными знаниями в банковской сфере |  |
| 3 | **Информационные технологии и офисное оборудование** | 9 |
| Специалист должен знать и понимать:* информационные технологии в профессиональной сфере;
* влияние новых цифровых технологий;

виды и специфику специализированного программного обеспечения. |  |
| Специалист должен уметь:* использовать современные цифровые технологии и инструменты;
* использовать разнообразное программное обеспечение для осуществления своей деятельности;
* находить контактные данные клиента в специализированных базах данных;
* пользоваться персональным компьютером, другими организационно-техническими средствами и офисным оборудованием;

профессионально и грамотно пользоваться компьютером как средством управления информацией. |  |
| 4 | **Анализ и аналитика** | 12 |
| Специалист должен знать и понимать:* особенности социально-экономической ситуации в различных регионах Российской Федерации;
* анализ кредитного портфеля, то есть анализ банковских активов, которые переданы физическим или юридическим лицам в кредит;
* анализ структуры депозитного портфеля;
* методы и способы расчетно-кассового обслуживания;

методы получения, анализа и обработки информации. |  |
| Специалист должен уметь:* анализировать корректность и достоверность полученных документов от клиентов;
* анализировать финансово-экономическое положение заемщиков;
* определять платежеспособность заемщиков;
* формировать юридическое дело по каждому счету клиента;
* формировать кредитное досье клиента;
* вести мониторинг финансового положения клиента;
* определять порядок оплаты расчетных документов;
* выявлять причины ненадлежащего исполнения условий договора и выставлять требования по оплате просроченной задолженности;
* направлять запросы в бюро кредитных историй в соответствии с требованиями действующего регламента;
* составлять заключение о возможности предоставления кредита;
* оценивать качество обеспечения кредита и кредитные риски;

осуществлять контроль налично-денежного оборота. |  |
| 5 | **Банковская документация** | 21 |
| Специалист должен знать и понимать:* основы банковского делопроизводства;
* типовые формы банковской документации;
* внутрибанковскую документацию;

систему оформления, использования и движения расчетных документов и денежных средств. |  |
| Специалист должен уметь:* осуществлять открытие/закрытие счетов, оформляя необходимые документы;
* составлять график платежей по кредиту;
* составлять график по вкладу;
* оформлять комплект документов по кредитам;
* оформлять комплект документов по вкладам;
* оформлять кассовые документы;
* оформлять платежные документы;
* организовывать документооборот;
* отражать операции на бухгалтерских счетах коммерческого банка;

вести картотеки неоплаченных платежных документов. |  |

1.3. ТРЕБОВАНИЯ К СХЕМЕ ОЦЕНКИ

Сумма баллов, присуждаемых по каждому аспекту, должна попадать в диапазон баллов, определенных для каждого раздела компетенции, обозначенных в требованиях и указанных в таблице №2.

*Таблица №2*

**Матрица пересчета требований компетенции в критерии оценки**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий/Модуль** | **Итого баллов за раздел ТРЕБОВАНИЙ КОМПЕТЕНЦИИ** |
| **Разделы ТРЕБОВАНИЙ КОМПЕТЕНЦИИ** |  | **A** | **Б** | **Г** |  |
| **1** | 2,5 | 3,5 | 2 | **8** |
| **2** | 14 | 18 | 18 | **50** |
| **3** | 3,5 | 2,5 | 3 | **9** |
| **4** | 4 | 5,5 | 2,5 | **12** |
| **5** | 9 | 8,5 | 3,5 | **21** |
| **Итого баллов за критерий/модуль** | **33** | **38** | **29** | **100** |

1.4. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ

Оценка Конкурсного задания будет основываться на критериях, указанных в таблице №3:

*Таблица №3*

**Оценка конкурсного задания**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Методика проверки навыков в критерии** |
| **А** | **Прием платежей и расчетно-кассовое обслуживание клиентов** | умение оформления необходимых документов для перевода денежных средств; умение оформления кассовых документов по приему и выдаче денежной наличности в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; осуществление правильного алгоритма действий кассовых сотрудников банка; грамотное планирование своей работы; осуществление коммуникации с клиентом; пользование программными продуктами, персональным компьютером и иным оборудованием |
| **Б** | **Организация кредитной работы** | умение оформления документов при выдаче кредита; правильная оценка и анализ финансового положения заемщика (юридического лица) и технико-экономическое обоснование кредита; правильный расчет платежеспособности физических лиц; составление верного графика платежей по кредиту и процентам, формирование кредитных дел клиентов; осуществление коммуникации с клиентом; пользование программными продуктами, персональным компьютером и иным оборудованием |
| **Г** | **Консультирование клиентов, презентация банковских продуктов и услуг** | умение произвести подбор необходимого клиенту банковского продукта, осуществление коммуникации с клиентом; верное использование банковской терминологии; пользование программными продуктами, персональным компьютером, программным обеспечением |

1.5. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

Общая продолжительность Конкурсного задания: от 8 ч. до 12 ч.

Количество конкурсных дней: 2 дня

Вне зависимости от количества модулей, КЗ должно включать оценку по каждому из разделов требований компетенции.

Оценка знаний участника должна проводиться через практическое выполнение Конкурсного задания. В дополнение могут учитываться требования работодателей для проверки теоретических знаний / оценки квалификации.

1.5.1. Разработка/выбор конкурсного задания

Конкурсное задание состоит из 3 модулей, включает обязательную к выполнению часть (инвариант) – А и Б модулей, и вариативную часть – Г модуль. Общее количество баллов конкурсного задания составляет 100.

Обязательная к выполнению часть (инвариант) выполняется всеми регионами без исключения на всех уровнях чемпионатов.

Количество модулей из вариативной части, выбирается регионом самостоятельно в зависимости от материальных возможностей площадки соревнований и потребностей работодателей региона в соответствующих специалистах. В случае если ни один из модулей вариативной части не подходит под запрос работодателя конкретного региона, то вариативные модули формируется регионом самостоятельно под запрос работодателя. При этом, время на выполнение модулей и количество баллов в критериях оценки по аспектам не меняются.

1.5.2. Структура модулей конкурсного задания

**Модуль А. *Прием платежей и расчетно-кассовое обслуживание клиентов* (инвариант)**

*Время на выполнение модуля – 2 часа, время на демонстрацию ответа участника и общение с клиентом банка – 15 минут.*

**Задание:** к специалисту Банка обратился клиент по вопросу расчетно-кассового обслуживания (РКО). Необходимо проконсультировать клиента, разъяснить условия РКО и подобрать тариф в соответствии с потребностью клиента, определить пакет документов, которые должен предоставить клиент в соответствии с выбранным тарифом, оформить необходимые документы.

Клиент обратился в банк впервые. Ему необходимо открыть счет, внести определенную сумму наличными, заполнить платежное поручение на перечисление налогового платежа и произвести перевод средств.

**Требования к оформлению письменных материалов**

Все документы, которые необходимо заполнить для выполнения задания, должны быть оформлены в соответствии с требованиями, предъявляемыми к оформлению банковской документации.

Необходимые расчеты должны быть представлены на отдельном листе.

**Представление результатов работы**

Результатом выполненного задания является проявление умений и навыков «сотрудника банка» при обращении клиента в банк в рамках конкретной ситуации.

**Модуль Б. *Организация кредитной работы* (инвариант)**

*Время на выполнение модуля – 1,5 часа, время на демонстрацию ответа участника и общение с клиентом банка – 15 минут.*

**Задание:** к кредитному специалисту обратился клиент – физическое лицо для консультации по вопросу получения целевого кредита. Необходимо провести оценку его платежеспособности и возможности получения кредита, проконсультировать клиента, подобрать продукт в соответствии с потребностью клиента. Оформить сделку.

**Требования к оформлению письменных материалов**

Все документы, которые необходимо заполнить для выполнения задания, должны быть оформлены в соответствии с требованиями, предъявляемыми к оформлению банковской документации.

Необходимые расчеты должны быть представлены на отдельном листе.

**Представление результатов работы**

Результатом выполненного задания является проявление умений и навыков «сотрудника банка» при обращении клиента в банк в рамках конкретной ситуации.

**Модуль Г. *Консультирование клиентов, презентация банковских продуктов и услуг* (вариатив)**

*Время на выполнение модуля – 1 час, время на демонстрацию ответа участника и общение с клиентом банка – 10 минут.*

**Задание:** оформить презентацию и дать подробную информацию клиенту по линейке инвестиционных банковских продуктов для физических лиц.

**Требования к презентации:** в презентации должно быть дано общее представление о кредитной организации, ее преимуществах, финансовых показателях, рейтингах, а также подробная линейка банковских продуктов. Количество слайдов – не более 20. Необходимо использовать единый стиль оформления. На слайдах поля, не менее 1 см с каждой стороны. «Светлый текст на темном фоне» или «темный текст на светлом фоне». Допускаемый размер шрифта – не менее 20 пт. Шрифт информации в таблицах можно уменьшить до 18 пт. Для выделения информации следует использовать жирный шрифт, курсив или подчеркивание. Для обеспечения разнообразия следует использовать разные виды слайдов: с текстом, с таблицами, с диаграммами и картинками.

**Представление результатов работы**

Результатом выполненного задания является проявление умений и навыков «сотрудника банка» при обращении клиента в банк в рамках конкретной ситуации.

2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ*[[1]](#footnote-1)*

Главный эксперт добавляет в конкурсное задание по модулям необходимую информацию по клиенту и (или) банковскому продукту (услуге). Данная информация доводится до участников чемпионата непосредственно перед выполнением задания по модулю. Также главному эксперту необходимо подобрать перечень банков (по количеству участников), в которых широко представлены указанные в задании банковские продукты и услуги. Главный эксперт определяет перечень интернет-ресурсов, который может быть использован участниками при выполнении задания, а также несет ответственность за наличие и соответствие необходимой информации конкурсному заданию.

При выполнении конкурсного задания можно использовать следующие ресурсы: сайт кредитной организации (в соответствии с жеребьевкой), сайт финансового маркетплейса <https://www.banki.ru/>, сайт ЦБ РФ (Банк России) <https://cbr.ru/>, портал финансовых калькуляторов https://fincalculator.ru/.

Главный эксперт составляет пакет документов (кроме унифицированных форм), который рекомендуется для рассмотрения участниками при выполнении задания.

Приложением к конкурсному заданию является шаблон сценария для актера, который выступает в роли клиента банка.

Главный эксперт дорабатывает шаблон сценария в соответствии с конкретной ситуацией.

Легенда актера по сценарию должна сохраняться по отношению к каждому участнику чемпионата.

2.1. Личный инструмент конкурсанта

Нулевой - нельзя ничего привозить.

2.2.Материалы, оборудование и инструменты, запрещенные на площадке

Запрещено использование различных средств связи (ноутбук, планшет, смартфон, мобильный телефон, гарнитура, все типы наушников, электронные наручные часы и т.п.). Также запрещено использовать позиции, которые не прописаны в инфраструктурном листе.

3. Приложения

Приложение 1 Инструкция по заполнению матрицы конкурсного задания

Приложение 2 Матрица конкурсного задания

Приложение 3 Инструкция по охране труда

1. *Указываются особенности компетенции, которые относятся ко всем возрастным категориям и чемпионатным линейкам без исключения.* [↑](#footnote-ref-1)