



ВСЕРОССИЙСКОЕ
ЧЕМПИОНАТНОЕ
ДВИЖЕНИЕ
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ
МАСТЕРСТВУ

СОГЛАСОВАНО

Главный специалист Отдела контроля
качества Управления контроля качества и
обучения Департамента клиентского
обслуживания и продаж ПАО «Открытие»

А.В. Кадирова

« 14 » « 02 » 2024 год

УТВЕРЖДЕНО
Менеджер компетенции
«Банковское дело»

Н.М. Фейзрахманова

« _____ » _____ 2024 год

Разработано экспертным сообществом
компетенции «Банковское дело»
2024 год

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ «Банковское дело»

Регионального Чемпионата по профессиональному
мастерству «Профессионалы» в 2024 г.

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	3
1.1. Общие сведения о требованиях компетенции	3
1.2. Перечень профессиональных задач специалиста по компетенции «Банковское дело»	3
1.3. Требования к схеме оценки	8
1.4. Спецификация оценки компетенции	8
1.5. Конкурсное задание	9
1.5.1. Разработка/выбор конкурсного задания	9
1.5.2. Структура модулей конкурсного задания (инвариант/вариатив)	10
2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ	13
2.1. Личный инструмент конкурсанта	13
2.2. Материалы, оборудование и инструменты, запрещенные на площадке	13
3. ПРИЛОЖЕНИЯ	13

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ

1. РКО- Расчетно-кассового обслуживание
2. ВИК — Bank Identifier Code (см. БИК)
3. IBAN — International Bank Account Number (международный номер банковского счёта)
4. АКБ — Акционерный коммерческий банк
5. АСЦ — автоматизированный сортировочный центр (Почта России)
6. БИК — Банковские идентификационные коды
7. ГРКЦ — Головной расчетно-кассовый центр
8. ДТИ — дополнительный технологический индекс (Почта России)
9. КБ — Коммерческий банк
10. КБК — Коды бюджетной классификации
11. КЛ — Клиринговое учреждение
12. КОПБ — Кооперативный банк
13. КУПР — Конкурсный управляющий
14. Ликв. — Ликвидационная комиссия (ликвидатор)
15. МРХ — Межрегиональное хранилище
16. НДКО — НКО, осуществляющая депозитно-кредитные операции
17. НКО — Некоммерческая организация (расчетные организации, организации инкассации и др.)
18. ОНК — Организация, не являющаяся кредитной
19. ОРЦБ — Организованный рынок ценных бумаг, расчетный центр ОРЦБ
20. ПРС — Подразделение расчетной сети Банка России
21. ПУ — Полевое учреждение Банка России
22. РКЦ — Расчетно-кассовый центр
23. ТУСБ — Территориальные управления Сбербанка
24. ФАКБ — Филиал акционерного коммерческого банка
25. ЦБРФ — Центральный Банк Российской Федерации (Центробанк)
26. ЧКБ — Частный коммерческий банк
27. БКИ — бюро кредитных историй
28. ПИФ — паевой инвестиционный фонд

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

Таблица №1

Перечень профессиональных задач специалиста

п/п	Раздел	Важность в %
1	Организация рабочего процесса, охрана труда и техника безопасности	12
	Специалист должен знать и понимать: - документацию и правила по охране труда и технике безопасности; - нормативно-законодательную базу в области	

	<p>организации банковского дела;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	<p>Менеджмент и коммуникация</p>	54
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; <p>психология общения и ведение консультационной работы с клиентами.</p>	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	

	<p>и продаже клиенту дополнительного банковского продукта и услуги (кросс-продажа);</p> <ul style="list-style-type: none"> - выбирать формы и методы взаимодействия с заемщиками, имеющими просроченную задолженность; - подбирать и применять методы и способы эффективной деловой коммуникации с учетом индивидуальных особенностей клиента; <p>доступно излагать условия банковских продуктов и услуг с целью избежания двусмысленности или возможного недопонимания клиентами, не обладающими специальными знаниями в банковской сфере</p>	
	Информационные технологии и офисное оборудование	8
3	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информационные технологии в профессиональной сфере; - влияние новых цифровых технологий; <p>виды и специфику специализированного программного обеспечения.</p>	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; <p>профессионально и грамотно пользоваться компьютером как средством управления информацией.</p>	
	Анализ и аналитика	9
4	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; <p>методы получения, анализа и обработки информации.</p>	

	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; <p>осуществлять контроль налично-денежного оборота.</p>	
	Банковская документация	17
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы банковского делопроизводства; - типовые формы банковской документации; - внутрибанковскую документацию; <p>систему оформления, использования и движения расчетных документов и денежных средств.</p>	
5	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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		А	Б	В	Г	
	1	3,0	4,0	3,0	2,0	12
	2	13,4	14,6	11,4	14,6	54
	3	2,2	2,2	1,7	1,9	8
	4	2,2	4,3	2,5	0	9
	5	5,2	5,9	3,4	2,5	17
Итого баллов за критерий/модуль		26	31	22	21	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
В	Продажа банковских продуктов и услуг	подбор необходимого клиенту банковского продукта (услуги) с учетом индивидуальных особенностей клиента, оформление продажи банковского продукта (услуги); 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 задания¹: 16 ч.

Количество конкурсных дней: 3 дней

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 4 модулей, включает обязательную к выполнению часть (инвариант) – модули А и Б, и вариативную часть – модули В и Г. Общее количество баллов конкурсного задания составляет 100.

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

¹ Указывается суммарное время на выполнение всех модулей КЗ одним конкурсантом.

Количество модулей из вариативной части, выбирается регионом самостоятельно в зависимости от 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 формируются регионом самостоятельно под запрос работодателя. При этом, время на выполнение модулей и количество баллов в критериях оценки по аспектам не меняются (Приложение 3. Матрица конкурсного задания).

1.5.2. Структура модулей конкурсного задания (инвариант/вариатив)

Модуль А. Прием платежей и расчетно-кассовое обслуживание клиентов

Задание: к специалисту Банка обратился клиент по вопросу (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 государственной пошлины 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.

Время на выполнение задания – 2 часа, время на демонстрацию ответа конкурсанта и общение с клиентом банка – 15 минут.

Модуль Б. Организация кредитной работы

Задание: к кредитному специалисту обратился клиент по вопросу получения потребительского кредита. Необходимо проконсультировать

клиента, разъяснить условия выдачи кредита и подобрать кредитный продукт в соответствии с потребностью клиента, определить пакет документов, которые должен предоставить клиент в соответствии с выбранным кредитом, провести оценку его платежеспособности и вероятность получения кредита. 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.

Время на выполнение задания – 2 часа, время на демонстрацию ответа конкурсанта и общение с клиентом банка – 15 минут.

Модуль В. Продажа банковских продуктов и услуг

Задание: в банк обратился клиент (физическое лицо) для открытия вклада. Необходимо проконсультировать по вопросу открытия депозита: объяснить условия, выбрать оптимальный для клиента продукт, рассчитать сумму процентов по вкладу на момент окончания срока действия. 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.

Время на выполнение задания – 1,5 часа, время на демонстрацию ответа конкурсанта и общение с клиентом банка – 15 минут.

Модуль Г. Консультирование клиентов, презентация банковских продуктов и услуг

Задание: оформить презентацию и дать подробную информацию клиенту по сервисам для «самозанятых».

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.

Время на выполнение задания – 1,5 часа, время на демонстрацию ответа конкурсанта и общение с клиентом банка – 10 минут

2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ²

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

Главный эксперт составляет пакет документов (кроме унифицированных форм), который рекомендуется для рассмотрения конкурсантами 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 конкурсанту 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

² Указываются особенности компетенции, которые относятся ко всем возрастным категориям и чемпионатным линейкам без исключения.

Приложение №3 Критерии оценки

Приложение №4 Инструкция по охране труда и технике безопасности по компетенции «Банковское дело»

Приложение №5 Шаблон сценария для актера