КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ

«БАНКОВСКОЕ ДЕЛО»

2023 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 2](#_Toc124422965)

[1.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ТРЕБОВАНИЯХ КОМПЕТЕНЦИИ 2](#_Toc124422966)

[1.2. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ЗАДАЧ СПЕЦИАЛИСТА ПО КОМПЕТЕНЦИИ «БАНКОВСКОЕ ДЕЛО» 2](#_Toc124422967)

[1.3. ТРЕБОВАНИЯ К СХЕМЕ ОЦЕНКИ 6](#_Toc124422968)

[1.4. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ 6](#_Toc124422969)

1.5. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ …………………………………………….………7

1.5.1. Разработка/выбор конкурсного задания (ссылка на ЯндексДиск с матрицей, заполненной в Excel)………………………………………………………………....7

[1.5.2. Структура модулей конкурсного задания (инвариант/вариатив) 8](#_Toc124422970)

[2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ 10](#_Toc124422971)

[2.1. Личный инструмент конкурсанта 11](#_Toc124422972)

2.2. Материалы, оборудование и инструменты, запрещенные на площадке………………………………………………………………………....…11

[3. ПРИЛОЖЕНИЯ 11](#_Toc124422973)

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 профессии/должности служащего.

Требования компетенции являются руководством для подготовки конкурентоспособных, высококвалифицированных специалистов 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 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** | 54 |
| 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** | 8 |
| 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** | 9 |
| 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** | 17 |
| 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** | **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 задания[[1]](#footnote-1):

- от 8 ч. до 12 ч. для юниоров;

- от 10 ч. до 16 ч. для основной группы.

Количество конкурсных дней: 3 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 (ссылка на ЯндексДиск с матрицей, заполненной в Excel)**

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.

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.

*Таблица №4*

**Матрица конкурсного задания**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Обобщенная трудовая функция | Трудовая функция | Нормативный документ/ЗУН | Модуль | Константа/вариатив | ИЛ | КО |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Матрица размещена по ссылке: <https://disk.yandex.ru/i/rH11Z5shotuy9w>

Инструкция по заполнению матрицы конкурсного задания **(Приложение № 1)**

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 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.

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

**Модуль Б. Организация кредитной работы**

**Задание:** к кредитному специалисту в автосалон обратился клиент –физическое лицо для консультации по вопросу получения автокредита. Необходимо проконсультировать клиента, подобрать продукт в соответствии с потребностью клиента, провести оценку его платежеспособности и возможности 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 участника и общение с клиентом банка – 15 минут.

**Модуль В. Продажа банковских продуктов и услуг**

**Задание:** В банк обратился клиент (физическое лицо) для открытия карты. Необходимо проконсультировать по вопросу получения дебетовой карты: объяснить условия, выбрать оптимальный для клиента продукт, рассказать о привилегиях карты (бонусы, кэшбек). 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 участника 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 линейке инвестиционных банковских продуктов для физических лиц. В целях диверсификации возможных рисков клиент рассматривает возможность разделения имеющейся суммы на несколько частей (например, 50% на 50 %) при инвестировании в различные категории финансовых инструментов.

**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 участника и общение с клиентом банка – 10 минут.

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

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.

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 Критерии оценки

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

Приложение №5 Шаблон сценария для актера

1. *Указывается суммарное время на выполнение всех модулей КЗ одним конкурсантом.* [↑](#footnote-ref-1)
2. *Указываются особенности компетенции, которые относятся ко всем возрастным категориям и чемпионатным линейкам без исключения.* [↑](#footnote-ref-2)