

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ «АГЕНТСТВО РАЗВИТИЯ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МАСТЕРСТВА  
(ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ)»



VII Открытый региональный чемпионат «Молодые  
профессионалы» (WorldSkills Russia)  
Смоленской области

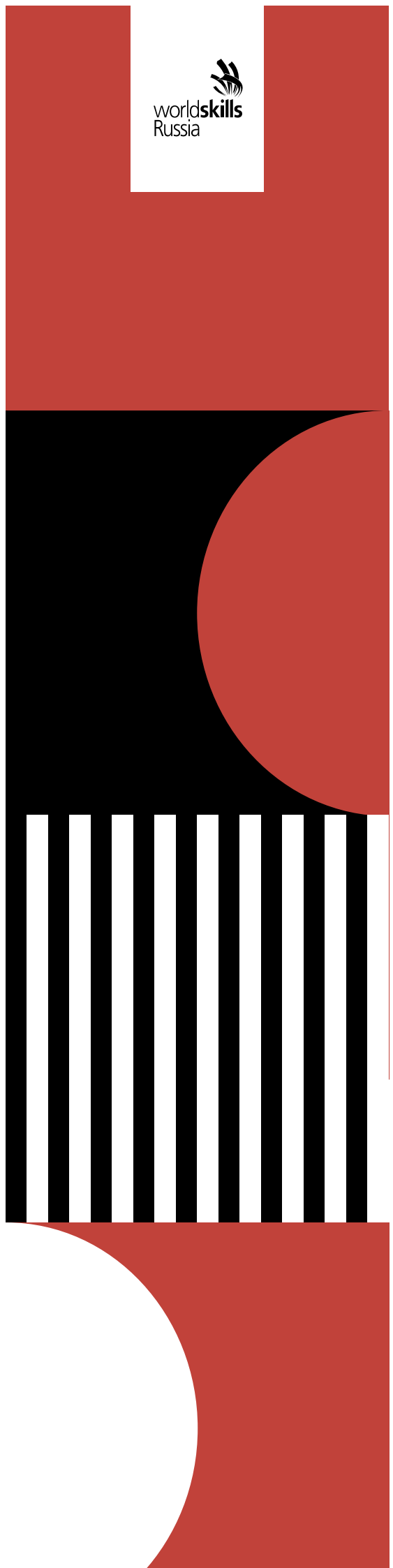
**СОГЛАСОВАНО**  
Менеджер компетенции

\_\_\_\_\_ Н.М.Фейзрахманова

# ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ

## Т 48 Банковское дело

	№ CIS Т48
ТИП КОМПЕТЕНЦИИ RU	СТАТУС КОМПЕТЕНЦИИ презентационная
РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЧЕМПИОНАТ	
БЛОК КОМПЕТЕНЦИИ Сфера услуг	



Автономная некоммерческая организация «Агентство развития профессионального мастерства (Ворлдскиллс Россия)» (далее WSR) в соответствии с уставом организации и правилами проведения конкурсов установила нижеизложенные необходимые требования владения этим профессиональным навыком для участия в соревнованиях по компетенции.

### **Техническое описание включает в себя следующие разделы:**

1. ВВЕДЕНИЕ.....	3
1.1. НАЗВАНИЕ И ОПИСАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ .....	3
1.2. ВАЖНОСТЬ И ЗНАЧЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ДОКУМЕНТА .....	4
1.3. АССОЦИИРОВАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ .....	4
2. СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТА WORLDSKILLS (WSSS).....	5
2.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СПЕЦИФИКАЦИИ СТАНДАРТОВ WORLDSKILLS (WSSS)	5
3. ОЦЕНОЧНАЯ СТРАТЕГИЯ И ТЕХНИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОЦЕНКИ .....	9
3.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ.....	9
4. СХЕМА ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНКИ .....	10
4.1. ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ.....	10
4.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ.....	11
4.3. СУБКРИТЕРИИ .....	11
4.4. АСПЕКТЫ.....	12
4.5. МНЕНИЕ СУДЕЙ (СУДЕЙСКАЯ ОЦЕНКА).....	12
4.6. ИЗМЕРИМАЯ ОЦЕНКА.....	13
4.7. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЗМЕРИМЫХ И СУДЕЙСКИХ ОЦЕНОК.....	13
4.8. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ.....	14
4.9. РЕГЛАМЕНТ ОЦЕНКИ .....	14
5. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ .....	16
5.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ.....	165
5.2. СТРУКТУРА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ.....	16
5.3. ТРЕБОВАНИЯ К РАЗРАБОТКЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ .....	17
5.4. РАЗРАБОТКА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ .....	19
5.5. УТВЕРЖДЕНИЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ .....	22
5.6. СВОЙСТВА МАТЕРИАЛА И ИНСТРУКЦИИ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ.....	22
6. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ И ОБЩЕНИЕ .....	22

6.1 ДИСКУССИОННЫЙ ФОРУМ.....	22
6.2. ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ ЧЕМПИОНАТА .....	22
6.3. АРХИВ КОНКУРСНЫХ ЗАДАНИЙ.....	22
6.4. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ.....	22
7. ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ .....	23
7.1 ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ НА ЧЕМПИОНАТЕ .....	23
7.2 СПЕЦИФИЧНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА, ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ И ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ КОМПЕТЕНЦИИ .....	23
8. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ .....	23
8.1. ИНФРАСТРУКТУРНЫЙ ЛИСТ .....	23
8.2. МАТЕРИАЛЫ, ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ В ИНСТРУМЕНТАЛЬНОМ ЯЩИКЕ (ТУЛБОКС, TOOLBOX).....	24
8.3. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ НА ПЛОЩАДКЕ.....	24
8.4. ПРЕДЛАГАЕМАЯ СХЕМА КОНКУРСНОЙ ПЛОЩАДКИ .....	24

Copyright © «ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ»  
Все права защищены

Любое воспроизведение, переработка, копирование, распространение текстовой информации или графических изображений в любом другом документе, в том числе электронном, на сайте или их размещение для последующего воспроизведения или распространения запрещено правообладателем и может быть осуществлено только с его письменного согласия

## 1. ВВЕДЕНИЕ

### 1.1. НАЗВАНИЕ И ОПИСАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ

1.1.1 Название профессиональной компетенции: Банковское дело

1.1.2 Описание профессиональной компетенции.

Банковская деятельность – неотъемлемая часть экономики любого государства. В условиях разработки, совершенствования экономических механизмов в системе кредитных, расчетно-денежных связей подтверждается важность банковского дела как эффективного средства развития рыночных отношений, обеспечения особых условий сохранения, приумножения накоплений населения, оформления кредитов.

Грамотная организация, регулирование, совершенствование банковского сектора позволяет продуктивно управлять активами, пассивами клиентов банка, оказывать сберегательные, кредитные, инвестиционные услуги, поводить валютнообменные операции, безналичные расчеты и другое. Процветание любой экономически развитой страны зависит от профессионалов, которые могут управлять, совершенствовать механизмы осуществления денежных операций внутри, за пределами страны. Круг обязанностей сотрудника банка зависит от занимаемой должности. В основном, это работа с клиентами: обслуживание, консультирование по различным вопросам, а также аналитическая деятельность, планирование, прогнозирование.

Область профессиональной деятельности выпускников: осуществление, учет и контроль банковских операций по привлечению и размещению денежных средств, оказание банковских услуг клиентам в организациях кредитной системы.

Объектами профессиональной деятельности являются:

- наличные и безналичные денежные средства;
- обязательства и требования банка;

- информация о финансовом состоянии клиентов;
- отчетная документация кредитных организаций;
- документы по оформлению банковских операций.

Специалист банковского дела готовится к следующим видам деятельности:

1. Ведение расчетных операций.
2. Осуществление кредитных операций.

## **1.2. ВАЖНОСТЬ И ЗНАЧЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ДОКУМЕНТА**

Документ содержит информацию о стандартах, которые предъявляются участникам для возможности участия в соревнованиях, а также принципы, методы и процедуры, которые регулируют соревнования. При этом WSR признаёт авторское право WorldSkills International (WSI). WSR также признаёт права интеллектуальной собственности WSI в отношении принципов, методов и процедур оценки.

Каждый эксперт и участник должен знать и понимать данное Техническое описание.

## **1.3. АССОЦИИРОВАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ**

Поскольку данное Техническое описание содержит лишь информацию, относящуюся к соответствующей профессиональной компетенции, его необходимо использовать совместно со следующими документами:

- WSR, Регламент проведения чемпионата;
- WSR, онлайн-ресурсы, указанные в данном документе.
- WSR, политика и нормативные положения
- Инструкция по охране труда и технике безопасности по

компетенции

## 2. СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТА WORLDSKILLS (WSSS)

### 2.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СПЕЦИФИКАЦИИ СТАНДАРТОВ WORLDSKILLS (WSSS)

WSSS определяет знание, понимание и конкретные компетенции, которые лежат в основе лучших международных практик технического и профессионального уровня выполнения работы. Она должна отражать коллективное общее понимание того, что соответствующая рабочая специальность представляет для промышленности и бизнеса.

Целью соревнования по компетенции является демонстрация лучших практик, как описано в WSSS и в той степени, в которой они могут быть реализованы. Таким образом, WSSS является руководством по необходимому обучению и подготовке для соревнований по компетенции.

В соревнованиях по компетенции проверка знаний и понимания осуществляется посредством оценки выполнения практической работы. Отдельных теоретических тестов на знание и понимание не предусмотрено.

WSSS разделена на четкие разделы с номерами и заголовками.

Каждому разделу назначен процент относительной важности в рамках WSSS. Сумма всех процентов относительной важности составляет 100.

В схеме выставления оценок и конкурсном задании оцениваются только те компетенции, которые изложены в WSSS. Они должны отражать WSSS настолько всесторонне, насколько допускают ограничения соревнования по компетенции.

Схема выставления оценок и конкурсное задание будут отражать распределение оценок в рамках WSSS в максимально возможной степени. Допускаются колебания в пределах 5% при условии, что они не исказят весовые коэффициенты, заданные условиями WSSS.

Раздел		Важность (%)
<b>1</b>	<b>Организация рабочего процесса</b>	<b>22</b>
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• документацию и правила по охране труда и технике безопасности;</li> <li>• нормативно-законодательную базу в области организации банковского дела;</li> <li>• важность поддержания рабочего места в надлежащем состоянии;</li> <li>• значимость планирования всего рабочего процесса, как выстраивать эффективную работу и распределять рабочее время;</li> <li>• правила корпоративной этики;</li> <li>• основы банковского делопроизводства;</li> <li>• виды банковских продуктов и услуг, банковских операций и принципы их осуществления.</li> </ul>	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• выполнять требования по охране труда и технике безопасности;</li> <li>• применять нормативные правовые акты в банковской деятельности;</li> <li>• организовывать рабочее место для максимально эффективной работы;</li> <li>• грамотно планировать свою работу, оценивать сроки, продумывать алгоритм действий;</li> <li>• работать в условиях изменяющихся условий, в том числе в стрессовых;</li> <li>• понимать и верно использовать общепринятую терминологию по компетенции;</li> <li>• пользоваться персональным компьютером, другими организационно-техническими средствами и офисным оборудованием.</li> </ul>	
<b>2</b>	<b>Коммуникация и консультация</b>	<b>40</b>
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• правила делового общения с клиентами;</li> <li>• навыки делового общения и межкультурной коммуникации (в том числе дресс-код);</li> <li>• теория и практика переговорного процесса;</li> <li>• теоретические аспекты и практические навыки регулирования конфликтов;</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• психология общения и ведение консультационной работы с клиентами.</li> </ul>	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• консультировать клиента на предмет порядка и процедуры оформления банковского продукта и услуги;</li> <li>• выявлять потребности клиента по видам и условиям банковских продуктов и услуг;</li> <li>• оказывать клиенту помощь в подборе оптимального варианта банковского продукта в соответствии с выявленными потребностями;</li> <li>• оперативно принимать решения по предложению и продаже клиенту дополнительного банковского продукта и услуги (кросс-продажа);</li> <li>• выбирать формы и методы взаимодействия с заемщиками, имеющими просроченную задолженность;</li> <li>• подбирать и применять методы и способы эффективной деловой коммуникации с учетом индивидуальных особенностей клиента;</li> <li>• доступно излагать условия банковских продуктов и услуг с целью избежания двусмысленности или возможного недопонимания клиентами, не обладающими специальными знаниями в банковской сфере.</li> </ul>	
<b>3</b>	<b>Работа с программным обеспечением</b>	<b>8</b>
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• информационные технологии в профессиональной сфере;</li> <li>• влияние новых цифровых технологий;</li> <li>• виды и специфику специализированного программного обеспечения.</li> </ul>	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• использовать современные цифровые технологии и инструменты;</li> <li>• использовать разнообразное программное обеспечение для осуществления своей деятельности;</li> <li>• профессионально и грамотно пользоваться компьютером как средством управления информацией.</li> </ul>	
<b>4</b>	<b>Анализ и аналитика</b>	<b>17</b>
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• особенности социально-экономической ситуации в различных регионах Российской Федерации;</li> <li>• анализ кредитного портфеля;</li> <li>• анализ депозитного портфеля;</li> <li>• методы и способы расчетно-кассового обслуживания;</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• методы получения, анализа и обработки информации.</li> </ul>	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• анализировать корректность и достоверность полученных документов;</li> <li>• анализировать финансово-экономическое положение заемщиков;</li> <li>• определять платежеспособность заемщиков;</li> <li>• формировать юридическое дело по каждому счету клиента;</li> <li>• формировать кредитное досье клиента;</li> <li>• вести мониторинг финансового положения клиента;</li> <li>• определять порядок оплаты расчетных документов;</li> <li>• выявлять причины ненадлежащего исполнения условий договора и выставлять требования по оплате просроченной задолженности;</li> <li>• оценивать качество обеспечения кредита и кредитные риски;</li> <li>• осуществлять контроль налично-денежного оборота.</li> </ul>	
<b>5</b>	<b>Работа с банковской документацией</b>	<b>13</b>
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• основы банковского делопроизводства;</li> <li>• типовые формы банковской документации;</li> <li>• внутрибанковскую документацию;</li> <li>• систему оформления, использования и движения расчетных документов и денежных средств.</li> </ul>	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• осуществлять открытие/закрытие счетов;</li> <li>• составлять график платежей по кредиту;</li> <li>• составлять график по вкладу;</li> <li>• составлять заключение о возможности предоставления кредита;</li> <li>• оформлять комплект документов по кредитам;</li> <li>• оформлять комплект документов по вкладам;</li> <li>• оформлять кассовые документы;</li> <li>• оформлять платежные документы;</li> <li>• организовывать документооборот;</li> <li>• направлять запросы в бюро кредитных историй в соответствии с требованиями действующего регламента;</li> <li>• находить контактные данные заемщика в специализированных базах данных;</li> <li>• отражать операции на бухгалтерских счетах коммерческого банка;</li> <li>• вести картотеки неоплаченных платежных документов.</li> </ul>	
	<b>Всего</b>	<b>100</b>

## 3. ОЦЕНОЧНАЯ СТРАТЕГИЯ И ТЕХНИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОЦЕНКИ

### 3.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

Стратегия устанавливает принципы и методы, которым должны соответствовать оценка и начисление баллов WSR.

Экспертная оценка лежит в основе соревнований WSR. По этой причине она является предметом постоянного профессионального совершенствования и тщательного исследования. Накопленный опыт в оценке будет определять будущее использование и направление развития основных инструментов оценки, применяемых на соревнованиях WSR: схема выставления оценки, конкурсное задание и информационная система чемпионата (CIS).

Оценка на соревнованиях WSR попадает в одну из двух категорий: измерение и судейское решение. Для обеих категорий оценки использование точных эталонов для сравнения, по которым оценивается каждый аспект, является существенным для гарантии качества.

Схема выставления оценки должна соответствовать процентным показателям в WSSS. Конкурсное задание является средством оценки для соревнования по компетенции, и оно также должно соответствовать WSSS. Информационная система чемпионата (CIS) обеспечивает своевременную и точную запись оценок, что способствует надлежащей организации соревнований.

Схема выставления оценки в общих чертах является определяющим фактором для процесса разработки Конкурсного задания. В процессе дальнейшей разработки Схема выставления оценки и Конкурсное задание будут разрабатываться и развиваться посредством итеративного процесса для того, чтобы совместно оптимизировать взаимосвязи в рамках WSSS и Стратегии

оценки. Они представляются на утверждение Менеджеру компетенции вместе, чтобы продемонстрировать их качество и соответствие WSSS.

## 4. СХЕМА ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНКИ

### 4.1. ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ

В данном разделе описывается роль и место Схемы выставления оценки, процесс выставления экспертом оценки конкурсанту за выполнение конкурсного задания, а также процедуры и требования к выставлению оценки.

Схема выставления оценки является основным инструментом соревнований WSR, определяя соответствие оценки Конкурсного задания и WSSS. Она предназначена для распределения баллов по каждому оцениваемому аспекту, который может относиться только к одному модулю WSSS.

Отражая весовые коэффициенты, указанные в WSSS Схема выставления оценок устанавливает параметры разработки Конкурсного задания. В зависимости от природы навыка и требований к его оцениванию может быть полезно изначально разработать Схему выставления оценок более детально, чтобы она послужила руководством к разработке Конкурсного задания. В другом случае разработка Конкурсного задания должна основываться на обобщённой Схеме выставления оценки. Дальнейшая разработка Конкурсного задания сопровождается разработкой аспектов оценки.

В разделе 2.1 указан максимально допустимый процент отклонения, Схемы выставления оценки Конкурсного задания от долевых соотношений, приведенных в Спецификации стандартов.

Схема выставления оценки и Конкурсное задание могут разрабатываться одним человеком, группой экспертов или сторонним разработчиком. Подробная и окончательная Схема выставления оценки и Конкурсное задание, должны быть утверждены Менеджером компетенции.

Кроме того, всем экспертам предлагается представлять свои предложения по разработке Схем выставления оценки и Конкурсных заданий на форум экспертов для дальнейшего их рассмотрения Менеджером компетенции.

Во всех случаях полная и утвержденная Менеджером компетенции Схема выставления оценки должна быть введена в информационную систему соревнований (CIS) не менее чем за два дня до начала соревнований, с использованием стандартной электронной таблицы CIS или других согласованных способов. Главный эксперт является ответственным за данный процесс.

#### **4.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ**

Основные заголовки Схемы выставления оценки являются критериями оценки. В некоторых соревнованиях по компетенции критерии оценки могут совпадать с заголовками разделов в WSSS; в других они могут полностью отличаться. Как правило, бывает от пяти до девяти критериев оценки, при этом количество критериев оценки должно быть не менее трёх. Независимо от того, совпадают ли они с заголовками, Схема выставления оценки должна отражать долевые соотношения, указанные в WSSS.

К участию в разработке критериев оценки могут привлекаться главный эксперт, сертифицированный эксперт по компетенции, сторонние разработчики под общим руководством и дальнейшим утверждением менеджером компетенции, разрабатывающим Схему выставления оценки, который может по своему усмотрению определять критерии, которые сочтет наиболее подходящими для оценки выполнения Конкурсного задания.

Сводная ведомость оценок, генерируемая CIS, включает перечень критериев оценки.

Количество баллов, назначаемых по каждому критерию, рассчитывается CIS. Это будет общая сумма баллов, присужденных по каждому аспекту в рамках данного критерия оценки.

### 4.3. СУБКРИТЕРИИ

Каждый критерий оценки разделяется на один или более субкритериев. Каждый субкритерий становится заголовком Схемы выставления оценок.

В каждой ведомости оценок (субкритериев) указан конкретный день, в который она будет заполняться.

Каждая ведомость оценок (субкритериев) содержит оцениваемые аспекты, подлежащие оценке. Для каждого вида оценки имеется специальная ведомость оценок.

### 4.4. АСПЕКТЫ

Каждый аспект подробно описывает один из оцениваемых показателей, а также возможные оценки или инструкции по выставлению оценок.

В ведомости оценок подробно перечисляется каждый аспект, по которому выставляется отметка, вместе с назначенным для его оценки количеством баллов.

Сумма баллов, присуждаемых по каждому аспекту, должна попадать в диапазон баллов, определенных для каждого раздела компетенции в WSSS. Она будет отображаться в таблице распределения баллов CIS, в следующем формате:

для региональной и вузовской линеек:

Критерий						Итого баллов за раздел WSSS
Разделы Спецификации стандарта WS (WSSS)		А	В	С	Д	
	1	5	7	5	5	22
	2	8	12	10	10	40
	3	4	0	2	2	8
	4	0	4	10	3	17
	5	4	3	4	2	13
Итого баллов за критерий		21	26	31	22	100

### 4.5. МНЕНИЕ СУДЕЙ (СУДЕЙСКАЯ ОЦЕНКА)

При принятии решения используется шкала 0–3. Для четкого и последовательного применения шкалы судебское решение должно приниматься с учетом:

- эталонов для сравнения (критериев) для подробного руководства по каждому аспекту
- шкалы 0–3, где:
  - 0: исполнение не соответствует отраслевому стандарту;
  - 1: исполнение соответствует отраслевому стандарту;
  - 2: исполнение соответствует отраслевому стандарту и в некоторых отношениях превосходит его;
  - 3: исполнение полностью превосходит отраслевой стандарт и оценивается как отличное

Каждый аспект оценивают три эксперта, каждый эксперт должен произвести оценку, после чего происходит сравнение выставленных оценок. В случае расхождения оценок экспертов более чем на 1 балл, экспертам необходимо вынести оценку данного аспекта на обсуждение и устранить расхождение.

#### **4.6. ИЗМЕРИМАЯ ОЦЕНКА**

Оценка каждого аспекта осуществляется тремя экспертами. Если не указано иное, будет присуждена только максимальная оценка или ноль баллов. Если в рамках какого-либо аспекта возможно присуждение оценок ниже максимальной, это описывается в Схеме оценки с указанием измеримых параметров.

#### **4.7. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЗМЕРИМЫХ И СУДЕЙСКИХ ОЦЕНОК**

Окончательное понимание по измеримым и судейским оценкам будет доступно, когда утверждена Схема оценки и Конкурсное задание. Приведенная таблица содержит приблизительную информацию и служит для разработки Оценочной схемы и Конкурсного задания.

## ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЗМЕРИМЫХ И СУДЕЙСКИХ ОЦЕНОК ДЛЯ РЕГИОНАЛЬНОЙ И ВУЗОВСКОЙ ЛИНЕЕК

	Критерий	Баллы		
		Мнение судей	Измеримая	Всего
<b>A</b>	Консультирование клиентов, сервис, презентация банковских продуктов	6	15	21
<b>B</b>	Прием платежей и расчетно-кассовое обслуживание клиентов	8	18	26
<b>C</b>	Организация кредитной работы	10	21	31
<b>D</b>	Продажа банковских продуктов и услуг	8	14	22
<b>Всего</b>		<b>32</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

### 4.8. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ ДЛЯ РЕГИОНАЛЬНОЙ И ВУЗОВСКОЙ ЛИНЕЕК

В ходе выполнения модулей подвергаются проверке следующие области знаний:

#### **Модуль А Консультирование клиентов, сервис, презентация банковских продуктов:**

применение методов эффективной деловой коммуникации с клиентом, умение провести консультацию и подобрать необходимый клиенту банковский продукт, работа с банковскими документами, верное использование общепринятой терминологии по компетенции, использование в работе персонального компьютера и программных продуктов.

#### **Модуль В Прием платежей и расчетно-кассовое обслуживание клиентов:**

применение методов эффективной деловой коммуникации с клиентом, умение провести консультацию клиенту по условиям РКО и подобрать оптимальный тариф, работа по открытию и закрытию счетов в валюте РФ и иностранной валюте, формированию юридического дела клиента, умение оформлять кассовые документы по приему и выдаче наличности, осуществлять перевод денежных средств и оформлять необходимые платежные документы, трансляция алгоритма действий РКО и исполнения платёжной дисциплины.

#### **Модуль С Организация кредитной работы:**

применение методов эффективной деловой коммуникации с клиентом, умение провести консультацию клиенту и подобрать оптимальный кредитный продукт, определение платежеспособности клиента, оценка и анализ финансового положения заёмщика, составление графика платежей по кредиту и процентам, формирование кредитных дел клиентов; оформление кредитных договоров и сопутствующих документов; проверка полноты и подлинности документов заемщика для получения кредита, проверка качества и достаточности обеспечения возвратности кредита; расчет суммы формируемого резерва.

#### **Модуль D Продажа банковских продуктов и услуг:**

применение методов эффективной деловой коммуникации с клиентом, умение провести консультацию клиенту и подобрать необходимый клиенту банковский продукт (услуги), проведение необходимых расчетов, осуществление документального оформления продажи банковского продукта (услуги), соблюдение последовательности этапов продаж, владение средствами оргтехники и профессиональным программным обеспечением.

#### **4.9. РЕГЛАМЕНТ ОЦЕНКИ**

Главный эксперт и Заместитель Главного эксперта (при наличии) обсуждают и распределяют Экспертов по группам (состав группы не менее трех человек) для выставления оценок. Каждая группа должна включать в себя как минимум одного опытного эксперта. Эксперт не оценивает участника из своей организации.

При получении участником штрафных баллов за нарушение регламента проведения, эксперты из общей суммы баллов вычитают штрафные баллы.



## 5. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

### 5.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

Разделы 2, 3 и 4 регламентируют разработку Конкурсного задания. Рекомендации данного раздела дают дополнительные разъяснения по содержанию КЗ.

Продолжительность Конкурсного задания:

- для региональной линейки составляет от 15 до 22 часов (не более 8 часов в день);

- для вузовской линейки составляет от 15 до 16 часов (не более 8 часов в день при двух днях);

Возрастной ценз участников для выполнения Конкурсного задания:

- для региональной линейки: от 16 до 22 лет;

- для вузовской линейки: от 17 до 35 лет.

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

Конкурсное задание не должно выходить за пределы WSSS.

Оценка знаний участника должна проводиться исключительно через практическое выполнение Конкурсного задания.

При выполнении Конкурсного задания не оценивается знание правил и норм WSR.

### 5.2. СТРУКТУРА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ ДЛЯ РЕГИОНАЛЬНОЙ И ВУЗОВСКОЙ ЛИНЕЙКИ

**Модуль А Консультирование клиентов, сервис, презентация банковских продуктов:**

Для выполнения задания необходимо составить презентацию. В презентации должно быть дано общее представление о кредитной организации, ее финансовых показателях, рейтингах, а также подробная линейка банковских продуктов. С помощью презентации участник должен грамотно, учитывая все

правила общения с клиентом, представить преимущества кредитной организации, провести консультацию и оформить продажу конкретного банковского продукта (будет представлен участникам перед выполнением задания).

**Общие требования к презентации:** Количество слайдов – не более 20. Презентация должна быть содержательной. 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.

#### **Модуль В Прием платежей и расчетно-кассовое обслуживание клиентов:**

Участнику необходимо осуществить расчетно-кассовое обслуживание клиентов, уметь открывать и закрывать банковские счета клиентам, проверять правильность и полноту оформления расчетно-кассовых документов, применяя нормативно-законодательную базу, регламентирующую данную деятельность.

#### **Модуль С Организация кредитной работы:**

Участникам необходимо провести переговоры с клиентом по вопросам кредитования и осуществить выдачу кредита. Участник должен уметь оформлять кредитные договоры; проводить оценку и анализ финансового положения заемщика (юридического лица) и технико-экономическое обоснование кредита; определять платежеспособность физических лиц; проверять полноту и подлинность документов заемщика для получения кредита, составлять заключение о возможности предоставления кредита, рассчитывать максимальную сумму кредита, составлять график платежей по кредиту и процентам, оформлять комплект документов на открытие счетов и выдачу

кредитов различных видов; формировать кредитные дела клиентов. Подробная информация о заемщике и его потребностях участники получают перед выполнением задания.

#### **Модуль D Продажа банковских продуктов и услуг:**

Участникам необходимо грамотно, учитывая все правила общения с клиентом, осуществить продажу банковского продукта, провести кросс-продажу. Знать процедуру, условия, порядок оформления продажи и стоимости оказания банковских продуктов и услуг. Конкретный банковский продукт будет представлен участникам перед выполнением задания.

### **5.3. ТРЕБОВАНИЯ К РАЗРАБОТКЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ**

#### **Общие требования:**

Конкурсное задание состоит из заданий, включающих 4 модуля для региональной и для вузовской линеек. Задания модулей необходимо выполнить за три соревновательных дня в региональной линейке и за два дня в чемпионатах вузовской линейки.

Продолжительность каждого модуля регламентирована. Порядок выполнения модулей последовательный. Изменение порядка модулей допускается при согласовании с Менеджером Компетенции.

Участнику может быть представлена необходимая информация на бумажном и электронном носителях.

В процессе выполнения задания участник может применять справочно-правовые системы, пользоваться Интернет-ресурсами, которые согласовываются с Главным экспертом под общим руководством менеджера компетенции.

В процессе выполнения задания участник должен применять программы Microsoft Office (или аналог) для построения необходимых таблиц, выполнения расчетов и презентации.

Выбор банка проводится по жеребьевке Главным экспертом.

Информация о банке для участников и экспертов доступна на официальном Интернет-ресурсе банка [www.официальный сайта банка](http://www.официальный сайта банка).

Сценарий для актеров, исполняющих роль клиента банка высылается Главному эксперту вместе с заданием. Участников знакомить с данным документом запрещено, участники узнают контекст заданий непосредственно перед их выполнением.

Для презентации ответов участников заместитель главного эксперта (или волонтер) выводит всех участников в «комнату участников» и приглашает по одному на площадку для ответа.

#### **Требования к конкурсной площадке:**

На конкурсной площадке должны быть организовано не менее 5 и не более 10 рабочих мест для участников.

На конкурсной площадке должно быть организовано рабочее место главного эксперта: рабочий стол, стул офисный, ноутбук или персональный компьютер с доступом к системе интернет, средства малой оргтехники.

На конкурсной площадке необходимо разместить огнетушитель, кулер для воды или питьевую воду с одноразовыми стаканами, канцелярские принадлежности, бумагу.

Для экспертов на площадке предусмотрены столы, стулья, ручки и бумага.

На конкурсной площадке должно быть организовано место «сотрудника банка» для презентации ответов участников. Оно должно быть укомплектовано: рабочий стол, стул офисный для участника, стул для клиента банка, ноутбук или персональный компьютер с доступом в систему интернету, МФУ, проектор, экран, универсальный детектор валют, счетчик банкнот.

#### **Компоновка рабочего места участника:**

Рабочее место участника: стол рабочий, стул офисный, персональный компьютер с доступом к системе интернет, принтер. На рабочем столе должны размещаться лоток для бумаги и средства малой оргтехники, канцелярские

принадлежности. Принтер может быть настроен на 2 рабочих места, возможно использование локальной сети. Для выполнения задания участникам выдаются флеш-носители.

#### **5.4. РАЗРАБОТКА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ**

Конкурсное задание разрабатывается по образцам, представленным Менеджером компетенции на форуме WSR (<http://forums.worldskills.ru>). Представленные образцы Конкурсного задания должны меняться один раз в год.

##### **5.4.1. КТО РАЗРАБАТЫВАЕТ КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ/МОДУЛИ**

Общим руководством и утверждением Конкурсного задания занимается Менеджер компетенции. К участию в разработке Конкурсного задания могут привлекаться:

- Сертифицированные эксперты WSR;
- Сторонние разработчики;
- Иные заинтересованные лица.

В процессе подготовки к каждому соревнованию при внесении 30 % изменений к Конкурсному заданию могут участвовать:

- Главный эксперт;
- Сертифицированный эксперт по компетенции (в случае присутствия на соревновании);
- Эксперты принимающие участия в оценке (при необходимости привлечения главным экспертом).

Внесенные 30 % изменения в Конкурсные задания в обязательном порядке согласуются с Менеджером компетенции.

Выше обозначенные лица при внесении 30 % изменений к Конкурсному заданию должны руководствоваться принципами объективности и беспристрастности. Изменения не должны влиять на сложность задания, не должны относиться к иным профессиональным областям, не описанным в WSSS, а также исключать любые блоки WSSS. Также внесённые изменения должны

быть исполнимы при помощи утверждённого для соревнований Инфраструктурного листа.

### 5.4.2. КАК РАЗРАБАТЫВАЕТСЯ КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

Конкурсные задания к каждому чемпионату разрабатываются на основе единого Конкурсного задания, утверждённого Менеджером компетенции и размещённого на форуме экспертов. Задания могут разрабатываться как в целом, так и по модулям. Основным инструментом разработки Конкурсного задания является форум экспертов.

### 5.4.3. КОГДА РАЗРАБАТЫВАЕТСЯ КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

Конкурсное задание разрабатывается согласно представленному ниже графику, определяющему сроки подготовки документации для каждого вида чемпионатов.

Временные рамки	Локальный чемпионат	Отборочный чемпионат	Национальный чемпионат
Шаблон Конкурсного задания	Берётся в исходном виде с форума экспертов задание предыдущего Национального чемпионата	Берётся в исходном виде с форума экспертов задание предыдущего Национального чемпионата	Разрабатывается на основе предыдущего чемпионата с учётом всего опыта проведения соревнований по компетенции и отраслевых стандартов за 6 месяцев до чемпионата
Утверждение Главного эксперта чемпионата, ответственно го за разработку КЗ	За 2 месяца до чемпионата	За 3 месяца до чемпионата	За 4 месяца до чемпионата

<b>Публикация КЗ (если применимо)</b>	За 1 месяц до чемпионата	За 1 месяц до чемпионата	За 1 месяц до чемпионата
<b>Внесение и согласование с Менеджером компетенции 30% изменений в КЗ</b>	В день С-2	В день С-2	В день С-2
<b>Внесение предложений на Форум экспертов о модернизации КЗ, КО, ИЛ, ТО, ПЗ, ОТ</b>	В день С+1	В день С+1	В день С+1

## 5.5 УТВЕРЖДЕНИЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Главный эксперт и Менеджер компетенции принимают решение о выполнимости всех модулей и при необходимости должны доказать реальность его выполнения. Во внимание принимаются время и материалы.

Конкурсное задание может быть утверждено в любой удобной для Менеджера компетенции форме.

## 5.6. СВОЙСТВА МАТЕРИАЛА И ИНСТРУКЦИИ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ

Если для выполнения задания участнику конкурса необходимо ознакомиться с инструкциями по применению какого-либо материала или с инструкциями производителя, он получает их заранее по решению Менеджера компетенции и Главного эксперта. При необходимости, во время ознакомления Технический эксперт организует демонстрацию на месте.

## **6. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ И ОБЩЕНИЕ**

### **6.1 ДИСКУССИОННЫЙ ФОРУМ**

Все предконкурсные обсуждения проходят на особом форуме (<http://forums.worldskills.ru>). Решения по развитию компетенции должны приниматься только после предварительного обсуждения на форуме. Также на форуме должно происходить информирование о всех важных событиях в рамках компетенции. Модератором данного форума являются Международный эксперт и (или) Менеджер компетенции (или Эксперт, назначенный ими).

### **6.2. ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ ЧЕМПИОНАТА**

Информация для конкурсантов публикуется в соответствии с регламентом проводимого чемпионата. Информация может включать:

- Техническое описание;
- Конкурсные задания;
- Обобщённая ведомость оценки;
- Инфраструктурный лист;
- Инструкция по охране труда и технике безопасности;
- Дополнительная информация.

### **6.3. АРХИВ КОНКУРСНЫХ ЗАДАНИЙ**

Конкурсные задания доступны по адресу <http://forums.worldskills.ru>.

### **6.4. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ**

Общее управление компетенцией осуществляется Менеджером компетенции с возможным привлечением экспертного сообщества.

Управление компетенцией в рамках конкретного чемпионата осуществляется Главным экспертом по компетенции в соответствии с регламентом чемпионата.



## **7. ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ**

### **7.1 ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ НА ЧЕМПИОНАТЕ**

См. документацию по технике безопасности и охране труда предоставленные оргкомитетом чемпионата.

### **7.2 СПЕЦИФИЧНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА, ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ И ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ КОМПЕТЕНЦИИ**

См. документацию по технике безопасности и охране труда предоставленные оргкомитетом чемпионата.

## **8. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ**

### **8.1. ИНФРАСТРУКТУРНЫЙ ЛИСТ**

Инфраструктурный лист включает в себя всю инфраструктуру, оборудование и расходные материалы, которые необходимы для выполнения Конкурсного задания. Инфраструктурный лист обязан содержать пример данного оборудования и его чёткие и понятные характеристики в случае возможности приобретения аналогов.

При разработке Инфраструктурного листа для конкретного чемпионата необходимо руководствоваться Инфраструктурным листом, размещённым на форуме экспертов Менеджером компетенции. Все изменения в Инфраструктурном листе должны согласовываться с Менеджером компетенции в обязательном порядке.

На каждом конкурсе технический эксперт должен проводить учет элементов инфраструктуры. Список не должен включать элементы, которые попросили включить в него эксперты или конкурсанты, а также запрещенные элементы.

По итогам соревнования, в случае необходимости, Технический эксперт и Главный эксперт должны дать рекомендации Оргкомитету чемпионата и Менеджеру компетенции о изменениях в Инфраструктурном листе.

## **8.2. МАТЕРИАЛЫ, ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ В ИНСТРУМЕНТАЛЬНОМ ЯЩИКЕ (ТУЛБОКС, TOOLBOX)**

Не применимо. Нулевой.

## **8.3. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ НА ПЛОЩАДКЕ**

На конкурсной площадке запрещено использование мобильных телефонов, смарт-часов, планшетов, флеш-карт, фотоаппаратов, видеокамер и иных устройств, не входящих в состав предоставленного оборудования.

Оборудование не должно иметь доступ к внутренним устройствам для хранения информации. Организатор конкурса должен организовать блокировку доступа. Запрещено использовать сайты и программное обеспечение, не включенные в согласованный перечень, утвержденный менеджером компетенции. Запрещено использовать примеры и образцы заполненных документов.

Конкурсантам и экспертам разрешается использовать личные устройства для фото- и видеосъемки на рабочей площадке только после завершения конкурса.

## 8.4. ПЛАН КОНКУРСНОЙ ПЛОЩАДКИ

VII Открытый региональный чемпионат "Молодые профессионалы" (WorldSkills Russia) Смоленской области  
Компетенция Т48 Банковское дело

