

ТЕХНИЧЕСКОЕ
ОПИСАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ
Банковское дело

Организация Союз «Молодые профессионалы (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.....	4
1.1. НАЗВАНИЕ И ОПИСАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ	4
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	11
3.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ.....	11
4. СХЕМА ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНКИ	12
4.1. ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ.....	12
4.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ.....	13
4.3. СУБКРИТЕРИИ	14
4.4. АСПЕКТЫ.....	14
4.5. МНЕНИЕ СУДЕЙ (СУДЕЙСКАЯ ОЦЕНКА)	15
4.6. ИЗМЕРИМАЯ ОЦЕНКА.....	15
4.7. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЗМЕРИМЫХ И СУДЕЙСКИХ ОЦЕНОК.....	15
4.8. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ.....	16
4.9. РЕГЛАМЕНТ ОЦЕНКИ	16
5. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ	18
5.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ.....	18
5.2. СТРУКТУРА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ.....	18
5.3. ТРЕБОВАНИЯ К РАЗРАБОТКЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ	19
5.4. РАЗРАБОТКА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ	22
5.5. УТВЕРЖДЕНИЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ	24
5.6. СВОЙСТВА МАТЕРИАЛА И ИНСТРУКЦИИ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ.....	24
6. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ И ОБЩЕНИЕ	25
6.1 ДИСКУССИОННЫЙ ФОРУМ.....	25

6.2. ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ ЧЕМПИОНАТА	25
6.3. АРХИВ КОНКУРСНЫХ ЗАДАНИЙ.....	25
6.4. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ.....	25
7. ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ	26
7.1 ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ НА ЧЕМПИОНАТЕ	26
7.2 СПЕЦИФИЧНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА, ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ И ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ КОМПЕТЕНЦИИ	26
8. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ	26
8.1. ИНФРАСТРУКТУРНЫЙ ЛИСТ	27
8.2. МАТЕРИАЛЫ, ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ В ИНСТРУМЕНТАЛЬНОМ ЯЩИКЕ (ТУЛБОКС, TOOLBOX).....	27
8.3. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ НА ПЛОЩАДКЕ.....	27
8.4. ПРЕДЛАГАЕМАЯ СХЕМА КОНКУРСНОЙ ПЛОЩАДКИ	28
9. ОСОБЫЕ ПРАВИЛА ВОЗРАСТНОЙ ГРУППЫ 14-16 ЛЕТ	29

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 международных 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 (%)
1	<p style="text-align: center;">Организация работы</p> <p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • документацию и правила по охране труда и технике безопасности • нормативные правовые акты 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 • современные технологии автоматизированной обработки информации • деловой этикет • правила корпоративной этики • основы банковского делопроизводства • правила делового общения с клиентами <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 • понимать и верно использовать общепринятую терминологию по компетенции • осуществлять коммуникацию с клиентом различными способами • представить необходимую информацию клиенту • пользоваться персональным компьютером, программными продуктами (в том числе, автоматизированной банковской системой), другими организационно-техническими средствами и офисным оборудованием. 	42
2	<p style="text-align: center;">Работа с залогами</p> <p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • законодательство Российской Федерации в банковской сфере 	8

	<ul style="list-style-type: none"> • нормативные документы в области кредитной и залоговой деятельности • трудовое и гражданское законодательство Российской Федерации • законодательство Российской Федерации о персональных данных • методы определения кредитоспособности и платежеспособности клиента • методы получения, анализа, обработки информации 	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • анализировать корректность и достоверность представленных документов • соблюдать установленную процедуру приема документов клиента • консультировать клиента на предмет порядка и процедуры оформления кредита • организовывать документооборот при оформлении залога 	
3	Ипотечное кредитование	12
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • приказы, распоряжения, инструкции и другие локальные нормативные акты банка, • законодательство Российской Федерации об ипотеке. 	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • выявлять потребности клиента по видам и условиям ипотечного кредитования, • оказывать клиенту помощь в подборе оптимального варианта ипотечного кредита в соответствии с выявленными потребностями, • обеспечивать процесс приема документов от клиента, • формировать кредитное досье клиента, • оперативно принимать решения по предложению клиенту дополнительного банковского продукта (кросс-продажа), • консультировать клиента по видам ипотечных кредитов, • организовывать консультационную работу с подразделениями банка с целью предварительного сопровождения деятельности по ипотечному кредитованию 	
4	Потребительское кредитование	16
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • законодательство Российской Федерации о потребительском кредите • законодательство Российской Федерации по вопросам банкротства физических лиц 	

	<ul style="list-style-type: none"> • законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг • законодательство Российской Федерации о бюро кредитных историй • государственные программы льготного потребительского кредитования населения • нормативные акты и методические документы по вопросам потребительского кредитования • кодекс ответственного потребительского кредитования 	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • предлагать клиентам кредитные программы в соответствии с их целями и финансовыми возможностями, в том числе с использованием банковских карт • оказывать помощь в подборе оптимального варианта потребительского кредита в соответствии с потребностями и финансовым положением клиента • обеспечивать процесс приема документов от клиента • рассчитывать максимально возможную сумму кредита для заемщика • рассчитывать предварительный график платежей по потребительскому кредиту в целях консультирования клиентов • доступно излагать условия кредитования с целью избежания двусмысленности или возможного недопонимая заемщиками, не обладающими специальными знаниями в банковской сфере • оформлять необходимые документы, связанные с выдачей потребительского кредита, отражать операции на бухгалтерских счетах 	
5	Работа с просроченной задолженностью	8
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • административное и уголовное законодательство Российской Федерации • особенности социально-экономической ситуации в различных регионах Российской Федерации • виды кредитования, принципы оплаты кредита, правила возвратности кредита в соответствии с установленным графиком платежей • информационные технологии в профессиональной сфере • основы психологии • основы этики делового общения и межкультурной коммуникации • основы теории и практики переговорного процесса 	

	<ul style="list-style-type: none"> • основы теории и практики регулирования конфликтов • отечественная и международная практика взыскания задолженности 	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • выявлять причины ненадлежащего исполнения условий договора и выставлять требования по оплате просроченной задолженности • выбирать формы и методы взаимодействия с заемщиком, имеющим просроченную задолженность • подбирать и применять методы и способы эффективной деловой коммуникации с учетом индивидуальных особенностей клиента • планировать и применять тактику при проведении переговоров • разрабатывать систему мотивации заемщика, имеющего просроченную задолженность, и применять ее с целью обеспечения производства платежей с учетом индивидуальных особенностей заемщика и условий кредитного досье • определять характер, содержание и носители информационных сообщений, исходящих от заемщика (должника) • направлять запросы в бюро кредитных историй в соответствии с требованиями действующего регламента • находить контактные данные заемщика в открытых источниках и специализированных базах данных • формировать резервы на возможные потери по ссудам 	
6	Платежные услуги	14
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • основы психологии общения и ведения консультационной работы с клиентами • нормативные правовые акты, регулирующие осуществление платежных услуг • нормативные акты и методические документы в области платежных услуг • порядок работы кассовых работников банка, их материальную ответственность. 	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • осуществлять открытие/закрытие счетов • оформлять платежные документы, связанные с переводом денежных средств • оценивать достоверность, характер и содержание информационных сообщений по вопросу платежных услуг 	

	<ul style="list-style-type: none"> • осуществлять платежные операции в рублях и иностранной валюте • осуществлять расчетно-кассовые операции 	
Всего		100

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 демонстрировать 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.

Критерии оценки создаются лицом (группой лиц), разрабатывающим Схему выставления оценки, которое может по своему усмотрению определять критерии, которые оно 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:

Критерий						Итого баллов за раздел WSSS	БАЛЛЫ СПЕЦИФИКАЦИИ СТАНДАРТОВ WORLDSKILLS НА КАЖДЫЙ РАЗДЕЛ	ВЕЛИЧИНА ОТКЛОНЕНИЯ
Разделы Спецификации стандарта WS (WSSS)		A	B	C	D			
	1	18	8	6	10	42	42	0
	2			8		8	8	0
	3	2		4	6	12	12	0
	4			14	2	16	16	0
	5			6	2	8	8	0
	6		12		2	14	14	0
Итого баллов за критерий		20	20	38	22	100	100	0

4.5. МНЕНИЕ СУДЕЙ (СУДЕЙСКАЯ ОЦЕНКА)

При принятии решения используется шкала 0–3. Для четкого и последовательного применения шкалы судейское 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.

Критерий		Баллы		
		Мнение судей	Измеримая	Всего
A	Консультирование клиентов, сервис, презентация банковских продуктов	4	16	20
B	Прием платежей и расчетно-кассовое обслуживание клиентов	6	14	20
C	Организация кредитной работы	10	28	38
D	Продажа банковских продуктов и услуг	6	16	22
Всего		26	74	100

4.8. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ

Оценка Конкурсного задания будет основываться на следующих критериях (модулях):

Модуль А:

Для выполнения задания необходимо составить презентацию по банковскому продукту. Количество слайдов – не более 20. В презентации должно быть дано общее представление о кредитной организации, ее финансовых показателях, рейтингах, а также подробная карта банковских продуктов. С помощью презентации участник должен грамотно, учитывая все правила общения с клиентом, провести консультацию.

Критерии оценки: умение произвести подбор необходимого клиенту банковского продукта, осуществление коммуникации с клиентом, работа с банковскими документами, верное использование общепринятой терминологии по компетенции, пользоваться персональным компьютером и программными продуктами.

Модуль В:

Участнику необходимо знать порядок и уметь осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов, оформлять договоры банковского счета с клиентами, проверять правильность и полноту оформления расчетных документов, открывать и закрывать лицевые счета в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; уметь применять нормативные акты, регулирующие данную деятельность.

Критерии оценки: умение осуществить перевод денежных средств с оформлением всех необходимых документов, оформление кассовых документов по приему и выдаче денежной наличности, осуществление правильного алгоритма

действий кассовых сотрудников банка, грамотное планирование своей работы, оценка сроков исполнения, продумывание алгоритма действий.

Модуль С:

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, рассчитывать суммы формируемого резерва.

Критерии оценки: оформление кредитных договоров и сопутствующих документов; оценка и анализ финансового положения заемщика (юридического лица) и технико-экономическое обоснование кредита; определение платежеспособности физических лиц; проверка полноты и подлинности документов заемщика для получения кредита, проверка качества и достаточности обеспечения возвратности кредита; составление графика платежей по кредиту и процентам, формирование кредитных дел клиентов; расчет суммы формируемого резерва.

Модуль Д:

Участникам необходимо грамотно, учитывая все правила общения с клиентом, осуществить продажу банковского продукта, провести кросс-продажи. Знать процедуру, условия, порядок оформления продажи и стоимости оказания банковских продуктов и услуг.

Критерии оценки: подбор необходимого клиенту банковского продукта (услуги), оформление продажи банковского продукта (услуги), проведение необходимых расчетов, осуществление коммуникации с клиентом, работа с банковскими документами, владение средствами оргтехники.

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.

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 не должна быть не более 8 часов.

Возрастной ценз участников для выполнения Конкурсного задания от 14 лет и старше.

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

Конкурсное задание содержит 4 модуля:

1. Модуль А. Консультирование клиентов, сервис, презентация банковских продуктов
2. Модуль В. Прием платежей и расчетно-кассовое обслуживание клиентов
3. Модуль С. Организация кредитной работы
4. Модуль D. Продажа банковских продуктов и услуг.

5.3. ТРЕБОВАНИЯ К РАЗРАБОТКЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Общие требования:

Задание должно быть разработано таким образом, чтобы в конце каждого соревновательного этапа можно было оценить выполненную работу.

Конкурсные задания должны отражать требования нормативно-правовых актов, определяющих порядок организации банковской деятельности. Конкурсные задания должны быть выполнимы с использованием предоставленного оборудования и программного обеспечения.

Если работа продолжается в течение нескольких соревновательных этапов, она сохраняется для оценки в конце каждого из этапов. Например, в задании может потребоваться информация предыдущих этапов для разработки таблиц, импорта данных, разработки форм, обобщения информации. Во время перерыва результаты работы сохраняются в резервные копии для оценки. Любая работа, связанная с данными результатами и выполненная после перерыва, не оценивается.

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

В процессе выполнения задания участник может применять справочно-правовые системы, пользоваться Интернет-ресурсами.

В процессе выполнения задания участник должен применять программы Microsoft Office для построения необходимых таблиц и выполнения расчетов.

Выбор банка проводится по жеребьевке из представленных в задании.

Информация о банке для участников и экспертов доступна на официальном Интернет-ресурсе банка 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 во время их выполнения.

Конкурсное задание состоит из следующих модулей:

Модуль А «Консультирование клиентов, сервис, презентация банковских продуктов»:

Для выполнения задания необходимо составить презентацию по банковскому продукту. Количество слайдов – не более 20. В презентации должно быть дано общее представление о кредитной организации, ее финансовых показателях, рейтингах и т.д., а также подробная карта банковских продуктов. С помощью презентации участник должен грамотно, учитывая все правила общения с клиентом, провести консультацию.

Модуль В «Прием платежей и расчетно-кассовое обслуживание клиентов»:

Участнику необходимо знать порядок и уметь осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов, оформлять договоры банковского счета с клиентами, проверять правильность и полноту оформления расчетных документов, открывать и закрывать лицевые счета в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; знать кассовую работу в кредитной организации и нормативные акты, регулирующие 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, рассчитывать суммы формируемого резерва.

Модуль Д «Продажа банковских продуктов и услуг»:

Участникам необходимо грамотно, учитывая все правила общения с клиентом, осуществить продажу банковского продукта, провести кросс-продажи. Знать процедуру, условия, порядок оформления продажи и стоимости оказания банковских продуктов и услуг.

Требования к конкурсной площадке:

На конкурсной площадке должны быть организованы 10 рабочих мест для участников.

На конкурсной площадке должно быть организовано рабочее место главного эксперта: рабочий стол, стул офисный, ноутбук или персональный компьютер, доступ к интернету, средства малой оргтехники, папка-планшет.

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, папки-планшеты, ручки и бумага.

Компоновка рабочего места участника:

Схема компоновки рабочего места приводится только для справки.

Рабочее место участника: стол рабочий, стул офисный, персональный компьютер, 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 работ участникам выдаются флеш-носители. Размеры столов в зависимости от размеров и количества оборудования.

Компоновка рабочего места участника:

Схема компоновки рабочего места приводится только для справки.

5.4. РАЗРАБОТКА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Конкурсное задание разрабатывается по образцам, представленным Менеджером компетенции на форуме WSR (<http://forum.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 участвуют:

- 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 люди 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, ответственного за разработку КЗ	За 2 месяца до чемпионата	За 3 месяца до чемпионата	За 4 месяца до чемпионата
Публикация КЗ (если применимо)	За 1 месяц до чемпионата	За 1 месяц до чемпионата	За 1 месяц до чемпионата

Внесение и согласование с Менеджером компетенции 30% изменений в КЗ	В день С-2	В день С-2	В день С-2
Внесение предложений на Форум экспертов о модернизации КЗ, КО, ИЛ, ТО, ПЗ, ОТ	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://forum.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://forum.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

Все баллы, начисляемые за соблюдение правил техники безопасности и гигиены, доводятся до сведения участников в ходе ознакомления.

Если Эксперты, наблюдающие за участниками, замечают нарушение правил охраны труда, техники безопасности и гигиены в ходе конкурса, они обязаны:

- Первое нарушение: сделать предупреждение участнику и зафиксировать нарушение в протоколе;
- Второе нарушение: сделать предупреждение участнику, зафиксировать нарушение в протоколе и снять соответствующий балл за нарушение правил охраны труда и техники безопасности.
- Третье нарушение – участник прекращает выполнение модуля.

Для обеспечения безопасности, Эксперты ведут наблюдение, находясь за пределами рабочей площадки участников, кроме тех случаев, когда участник просит о помощи, или тех случаев, когда безопасность участника находится под угрозой.

При перемещении за пределы конкурсной площадки участник ставит в известность эксперта.

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

8.3. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ НА ПЛОЩАДКЕ

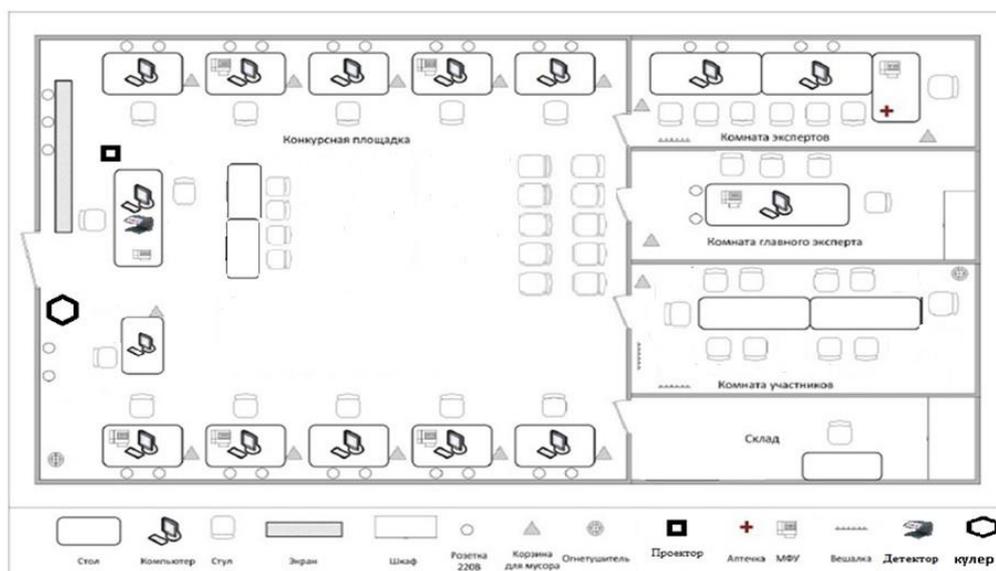
На конкурсной площадке запрещено использование мобильных телефонов, внешних устройств для хранения (флеш-карты, диски и т.д.), фотоаппаратов, видеокамер и иных устройств, не входящих в состав предоставленного оборудования.

Оборудование не должно иметь доступ к внутренним устройствам для хранения информации. Организатор конкурса проверит, что доступ был заблокирован.

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

8.4. ПРЕДЛАГАЕМАЯ СХЕМА КОНКУРСНОЙ ПЛОЩАДКИ

Схема конкурсной площадки (см. иллюстрацию).



Интерьер должен учитывать необходимость наблюдения экспертами. Должно быть заметно, если участник хочет позвать эксперта.

Интерьер должен учитывать требования о максимальной рациональности.

Должно быть не менее одной отдельной комнаты достаточного размера для размещения группы оценки. Группе оценки будет предоставлен ключ от комнаты, чтобы обезопасить процесс оценки.

Желательно, чтобы у главного эксперта и заместителя главного эксперта была отдельная закрытая комната, чтобы они могли осуществлять управление компетенцией.

Необходимо хорошо оборудованное помещение для инструктажа участников.

9. ОСОБЫЕ ПРАВИЛА ВОЗРАСТНОЙ ГРУППЫ 14-16 ЛЕТ

При разработке Конкурсного задания и Схемы оценки необходимо учитывать специфику и ограничения применяемой техники безопасности и охраны труда для данной возрастной группы. Так же необходимо учитывать антропометрические, психофизиологические и психологические особенности данной возрастной группы. Тем самым Конкурсное задание и Схема оценки может затрагивать не все блоки и поля WSSS в зависимости от специфики компетенции.