

СОГЛАСОВАНО

Заместитель начальника отдела
по развитию корпоративного
канала продаж Чувашского РФ


АО «Россельхозбанк»

 / Е. Н. Скворцова

«13» марта 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор


«13» марта 2024 г.

Л.П.Таланова

**КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ
КОМПЕТЕНЦИИ
«БАНКОВСКОЕ ДЕЛО»
(основная
возрастная категория)**

2024 г.

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

Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:

| | |
|--|----|
| 1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ..... | 2 |
| 1.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ТРЕБОВАНИЯХ КОМПЕТЕНЦИИ..... | 2 |
| 1.2. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ЗАДАЧ СПЕЦИАЛИСТА ПО КОМПЕТЕНЦИИ «БАНКОВСКОЕ ДЕЛО» | 2 |
| 1.3. ТРЕБОВАНИЯ К СХЕМЕ ОЦЕНКИ | 6 |
| 1.4. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ | 6 |
| 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 |
| 2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ | 10 |
| 2.1. Личный инструмент конкурсанта..... | 11 |
| 2.2. Материалы, оборудование и инструменты, запрещенные на площадке..... | 11 |
| 3. ПРИЛОЖЕНИЯ..... | 11 |

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 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 | 12 |

| | | |
|---|--|----|
| | <ul style="list-style-type: none"> - правила дресс-кода. | |
| | <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнять требования по охране труда и технике безопасности; - применять нормативные правовые акты в банковской деятельности; - организовывать рабочее место для максимально эффективной работы; - грамотно планировать свою работу, оценивать сроки, продумывать алгоритм действий; - работать в условиях изменяющихся условий, в том числе в стрессовых. | |
| | Менеджмент и коммуникация | 54 |
| | <p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила делового общения с клиентами; - навыки делового общения и межкультурной коммуникации; - теория и практика переговорного процесса; - правила корпоративной этики; - теоретические аспекты и практические навыки регулирования конфликтов; <p>психология общения и ведение консультационной работы с клиентами.</p> | |
| 2 | <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - консультировать клиента на предмет порядка и процедуры оформления банковского продукта и услуги; - понимать и верно использовать общепринятую терминологию по компетенции; - выявлять потребности клиента по видам и условиям банковских продуктов и услуг; - оказывать клиенту помощь в подборе оптимального варианта банковского продукта в соответствии с выявленными потребностями; - оперативно принимать решения по предложению 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; <p>доступно излагать условия банковских продуктов и услуг с целью избежания двусмысленности или</p> | |

| | | |
|---|---|---|
| | возможного недопонимая клиентами, не обладающими специальными знаниями в банковской сфере | |
| 3 | Информационные технологии и офисное оборудование | 8 |
| | <p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информационные технологии в профессиональной сфере; - влияние новых цифровых технологий; <p>виды и специфику специализированного программного обеспечения.</p> | |
| | <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать современные цифровые технологии и инструменты; - использовать разнообразное программное обеспечение для осуществления своей деятельности; - находить контактные данные клиента в специализированных базах данных; - пользоваться персональным компьютером, другими организационно-техническими средствами и офисным оборудованием; <p>профессионально и грамотно пользоваться компьютером как средством управления информацией.</p> | |
| 4 | Анализ и аналитика | 9 |
| | <p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности социально-экономической ситуации в различных регионах Российской Федерации; - анализ кредитного портфеля, то есть анализ банковских активов, которые переданы физическим или юридическим лицам в кредит; - анализ структуры депозитного портфеля; - методы и способы расчетно-кассового обслуживания; <p>методы получения, анализа и обработки информации.</p> | |
| | <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать корректность и достоверность полученных документов от клиентов; - анализировать финансово-экономическое положение заемщиков; - определять платежеспособность заемщиков; - формировать юридическое дело по каждому счету клиента; - формировать кредитное досье клиента; | |

| | | |
|---|---|----|
| | <ul style="list-style-type: none"> - вести мониторинг финансового положения клиента; - определять порядок оплаты расчетных документов; - выявлять причины ненадлежащего исполнения условий договора и выставлять требования по оплате просроченной задолженности; - направлять запросы в бюро кредитных историй в соответствии с требованиями действующего регламента; - составлять заключение о возможности предоставления кредита; - оценивать качество обеспечения кредита и кредитные риски; <p>осуществлять контроль налично-денежного оборота.</p> | |
| | Банковская документация | 17 |
| 5 | <p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы банковского делопроизводства; - типовые формы банковской документации; - внутрибанковскую документацию; <p>систему оформления, использования и движения расчетных документов и денежных средств.</p> | |
| | <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять открытие/закрытие счетов, оформляя необходимые документы; - составлять график платежей по кредиту; - составлять график по вкладу; - оформлять комплект документов по кредитам; - оформлять комплект документов по вкладам; - оформлять кассовые документы; - оформлять платежные документы; - организовывать документооборот; - отражать операции на бухгалтерских счетах коммерческого банка; <p>вести картотеки неоплаченных платежных документов.</p> | |

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.

Матрица пересчета требований компетенции в критерии оценки

| Критерий/Модуль | | | | | | Итого баллов за раздел ТРЕБОВАНИЙ КОМПЕТЕНЦИИ |
|---------------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|---|
| Разделы ТРЕБОВАНИЙ КОМПЕТЕНЦИИ | | А | Б | В | Г | |
| | 1 | 3,0 | 4,0 | 3,0 | 2,0 | 12 |
| | 2 | 13,4 | 14,6 | 11,4 | 14,6 | 54 |
| | 3 | 2,2 | 2,2 | 1,7 | 1,9 | 8 |
| | 4 | 2,2 | 4,3 | 2,5 | 0 | 9 |
| 5 | 5,2 | 5,9 | 3,4 | 2,5 | 17 | |
| Итого баллов за критерий/модуль | | 26 | 31 | 22 | 21 | 100 |

1.4. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ

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

Таблица №3

Оценка конкурсного задания

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

| | | |
|---|---|--|
| | | оформление продажи банковского продукта (услуги); осуществление коммуникации с клиентом; пользование программными продуктами, персональным компьютером и иным оборудованием |
| Г | Консультирование клиентов, презентация банковских продуктов и услуг | умение произвести подбор необходимого клиенту банковского продукта, осуществление коммуникации с клиентом; верное использование банковской терминологии; пользование программными продуктами, персональным компьютером, программным обеспечением |

1.5. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

Общая продолжительность Конкурсного задания¹:

- от 8 ч. до 12 ч. для юниоров.

Количество конкурсных дней: 3 дня

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

Оценка знаний конкурсанта 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

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

| 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 государственной пошлины и произвести перевод средств.

Требования к оформлению письменных материалов

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

Необходимые расчеты должны быть представлены на отдельном листе.

Представление результатов работы

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

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

Модуль Б. Организация кредитной работы

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

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

Требования к оформлению письменных материалов

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

Необходимые расчеты должны быть представлены на отдельном листе.

Представление результатов работы

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

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

Модуль В. Продажа банковских продуктов и услуг

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

Требования к оформлению письменных материалов

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

Необходимые расчеты должны быть представлены на отдельном листе.

Представление результатов работы

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

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

Модуль Г. Консультирование клиентов, презентация банковских продуктов и услуг

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

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

Представление результатов работы

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

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

2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ²

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

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

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

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

Главный эксперт дорабатывает шаблон сценария в соответствии с конкретной ситуацией.

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

2.1. Личный инструмент конкурсанта

Нулевой - нельзя ничего привозить.

2.2. Материалы, оборудование и инструменты, запрещенные на площадке

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

3. Приложения

Приложение №1 Инструкция по заполнению матрицы конкурсного задания

Приложение №2 Матрица конкурсного задания

Приложение №3 Критерии оценки

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