

# КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

ДЛЯ РЕГИОНАЛЬНОГО ЭТАПА

ЧЕМПИОНАТА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МАСТЕРСТВУ

«ПРОФЕССИОНАЛЫ» -2023 В ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

## КОМПЕТЕНЦИИ

## «БАНКОВСКОЕ ДЕЛО»

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	<b>Организация рабочего процесса, охрана труда и техника безопасности</b> 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"> <li>- правила дресс-кода.</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> </ul>	
	<b>Менеджмент и коммуникация</b>	54
	<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;</li> <li>- теория и практика переговорного процесса;</li> <li>- правила корпоративной этики;</li> <li>- теоретические аспекты и практические навыки регулирования конфликтов;</li> </ul> <p>психология общения и ведение консультационной работы с клиентами.</p>	
2	<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>- понимать и верно использовать общепринятую терминологию по компетенции;</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> </ul> <p>доступно излагать условия банковских продуктов и услуг с целью избежания двусмысленности или</p>	

	возможного недопонимая клиентами, не обладающими специальными знаниями в банковской сфере	
	<b>Информационные технологии и офисное оборудование</b>	8
3	<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> </ul> <p>виды и специфику специализированного программного обеспечения.</p>	
	<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>- находить контактные данные клиента в специализированных базах данных;</li> <li>- пользоваться персональным компьютером, другими организационно-техническими средствами и офисным оборудованием;</li> </ul> <p>профессионально и грамотно пользоваться компьютером как средством управления информацией.</p>	
	<b>Анализ и аналитика</b>	9
4	<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, то есть анализ банковских активов, которые переданы физическим или юридическим лицам в кредит;</li> <li>- анализ структуры депозитного портфеля;</li> <li>- методы и способы расчетно-кассового обслуживания;</li> </ul> <p>методы получения, анализа и обработки информации.</p>	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать корректность и достоверность полученных документов от клиентов;</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> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <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>- направлять запросы в бюро кредитных историй в соответствии с требованиями действующего регламента;</li> <li>- составлять заключение о возможности предоставления кредита;</li> <li>- оценивать качество обеспечения кредита и кредитные риски;</li> </ul> <p>осуществлять контроль налично-денежного оборота.</p>	
	<b>Банковская документация</b>	17
5	<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> </ul> <p>систему оформления, использования и движения расчетных документов и денежных средств.</p>	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять открытие/закрытие счетов, оформляя необходимые документы;</li> <li>- составлять график платежей по кредиту;</li> <li>- составлять график по вкладу;</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>- отражать операции на бухгалтерских счетах коммерческого банка;</li> </ul> <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		<b>А</b>	<b>Б</b>	<b>В</b>	<b>Г</b>	
	<b>1</b>	3,0	4,0	3,0	0	<b>10</b>
	<b>2</b>	13,4	14,6	11,4	0	<b>39,4</b>
	<b>3</b>	2,2	2,2	1,7	0	<b>6,1</b>
	<b>4</b>	2,2	4,3	2,5	0	<b>9</b>
<b>5</b>	5,2	5,9	3,4	0	<b>14,5</b>	
Итого баллов за критерий/модуль		<b>26</b>	<b>31</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>79</b>

## 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
<b>А</b> 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
<b>Б</b> 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
<b>В</b> Продажа банковских продуктов и услуг	подбор необходимого клиенту банковского продукта (услуги) с учетом индивидуальных особенностей клиента,

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

## 1.5. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

Общая продолжительность Конкурсного задания<sup>1</sup>:

- от 8 ч. до 12 ч. для юниоров;
- от 10 ч. до 16 ч. для основной группы.

Количество конкурсных дней: 3 дня

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

Оценка знаний участника должна проводиться через практическое выполнение Конкурсного задания. В дополнение могут учитываться требования работодателей для проверки теоретических знаний / оценки квалификации.

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

Конкурсное задание состоит из 3 модулей, включает обязательную к выполнению часть (инвариант) – модули А и Б, и вариативную часть – модуль В. Общее количество баллов конкурсного задания составляет 79.

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.

<sup>1</sup> Указывается суммарное время на выполнение всех модулей КЗ одним конкурсантом.



**Матрица конкурсного задания**

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

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

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

**1.5.2. Структура модулей конкурсного задания (инвариант/вариатив)****Модуль А. Прием платежей и расчетно-кассовое обслуживание клиентов**

**Задание:** к специалисту Банка обратился клиент по вопросу расчетно-кассового обслуживания (РКО). Необходимо проконсультировать клиента, разъяснить условия РКО и подобрать тариф в соответствии с потребностью клиента, определить пакет документов, которые должен предоставить клиент в соответствии с выбранным тарифом, оформить необходимые документы.

Клиент обратился в банк впервые. Ему необходимо открыть счет, внести определенную сумму наличными, заполнить платежное поручение на перечисление налогового платежа и произвести перевод средств.

Информация о банке доступна на официальном Интернет-ресурсе банка [www.официальный сайт банка](http://www.официальный сайт банка).

**Требования к оформлению письменных материалов**

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

Необходимые расчеты должны быть представлены на отдельном листе.

**Представление результатов работы**

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

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

### **Модуль Б. Организация кредитной работы**

**Задание:** к кредитному специалисту в автосалон обратился клиент – физическое лицо для консультации по вопросу получения автокредита. Необходимо проконсультировать клиента, подобрать продукт в соответствии с потребностью клиента, провести оценку его платежеспособности и возможности получения кредита. Оформить сделку.

#### **Требования к оформлению письменных материалов**

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

Необходимые расчеты должны быть представлены на отдельном листе.

#### **Представление результатов работы**

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

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

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

**Задание:** В банк обратился клиент (физическое лицо) для открытия 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 участника и общение с клиентом банка – 15 минут.

## **2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ<sup>2</sup>**

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

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

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

Главный эксперт дорабатывает шаблон сценария в соответствии с конкретной ситуацией.

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

### **2.1. Личный инструмент конкурсанта**

Нулевой - нельзя ничего привозить.

### **2.2. Материалы, оборудование и инструменты, запрещенные на площадке**

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

## **3. ПРИЛОЖЕНИЯ**

Приложение №1 Инструкция по заполнению матрицы конкурсного задания

---

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

Приложение №2 Матрица конкурсного задания

Приложение №3 Критерии оценки

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

Приложение №5 Шаблон сценария для актера