



ПРИМЕР ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА
для оценки квалификации
«Специалист по продвижению услуг дистанционного банковского
обслуживания, 6 уровень»
(наименование квалификации)

2019 год

Состав примера оценочных средств¹

| Раздел | страница |
|--|----------|
| 1. Наименование квалификации и уровень квалификации | 3 |
| 2. Номер квалификации | 3 |
| 3. Профессиональный стандарт или квалификационные требования, установленные федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации | 3 |
| 4. Вид профессиональной деятельности. | 3 |
| 5. Спецификация заданий для теоретического этапа профессионального экзамена | 3-5 |
| 6. Спецификация заданий для практического этапа профессионального экзамена | 5-7 |
| 7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий | 7 |
| 8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий | 8 |
| 9. Требования безопасности к проведению оценочных мероприятий (при необходимости) | 9 |
| 10. Задания для теоретического этапа профессионального экзамена | 10-15 |
| 11. Критерии оценки (ключи к заданиям), правила обработки результатов теоретического этапа профессионального экзамена и принятия решения о допуске (отказе в допуске) к практическому этапу профессионального экзамена | 15-16 |
| 12. Задания для практического этапа профессионального экзамена | 16-20 |
| 13. Правила обработки результатов профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации | 20-21 |
| 14. Перечень нормативных правовых и иных документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств (при наличии) | 21-22 |

¹ В соответствии с Приложением «Структура оценочных средств» к Положению о разработке оценочных средств для проведения независимой оценки квалификации, утвержденному приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 1 ноября 2016 г. N 601н

Структура оценочного средства

1. Наименование квалификации и уровень квалификации: Специалист по продвижению услуг дистанционного банковского обслуживания (6 уровень квалификации)

2. Номер квалификации: 08.03300.02

3. Профессиональный стандарт или квалификационные требования, установленные федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (далее - профессиональный стандарт и квалификационные требования): Код 08.033. Специалист по дистанционному банковскому обслуживанию, утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19.04.2017 № 366н.

4. Вид профессиональной деятельности: Дистанционное банковское обслуживание

5. Спецификация заданий для теоретического этапа профессионального экзамена

| Знания, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации | Критерии оценки квалификации | Тип и N задания <1> |
|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| <i>Трудовая функция</i> – Организация мероприятий по увеличению числа активных пользователей дистанционного банковского обслуживания (В/01.6) | | Тесты: 1, 2, 4, 5, 7, 9-10, 13-15, 18-25, 30. |
| Реализовывать коммуникативные возможности по увеличению активных пользователей дистанционного банковского обслуживания | Верный ответ – 1 балл; неверный ответ – 0 баллов | 1 (с выбором одного ответа). |
| Оценивать потребности потенциальных пользователей в дистанционном банковском обслуживании | Верный ответ – 1 балл; неверный ответ – 0 баллов | 18 (с выбором одного ответа). |
| Планировать и реализовывать программные мероприятия для клиентов, в том числе потенциальных пользователей дистанционного банковского обслуживания | Верный ответ – 1 балл; неверный ответ – 0 баллов | 2 (с выбором одного ответа), 4 (с выбором одного ответа), 5 (с выбором одного ответа), 13 (с выбором одного ответа). |
| Оценивать эффективность программных мероприятий по увеличению активных пользователей дистанционного банковского обслуживания | Верный ответ – 1 балл; неверный ответ – 0 баллов | 7 (с выбором всех ответов). |
| Осуществлять маркетинговые исследования, | Верный ответ – 1 | 15 (с выбором |

| | | |
|--|---|---|
| направленные на увеличение активных пользователей дистанционного банковского обслуживания | балл; неверный ответ – 0 баллов | одного ответа). |
| Организовывать и проводить деловые встречи и переговоры с целью увеличения числа активных пользователей дистанционного банковского обслуживания | Верный ответ – 1 балл; неверный ответ – 0 баллов | 24 (с выбором всех ответов). |
| Виды мероприятий по информированию целевых групп | Верный ответ – 1 балл; неверный ответ – 0 баллов | 22 (с выбором одного ответа), 23 (с выбором одного ответа). |
| Особенности целевых групп пользователей дистанционного банковского обслуживания | Верный ответ – 1 балл; неверный ответ – 0 баллов | 9 (с выбором одного ответа). |
| Нормативные акты и методические документы в области дистанционного банковского обслуживания | Верный ответ – 1 балл; неверный ответ – 0 баллов | 19 (с выбором одного ответа), 20 (с выбором одного ответа), 25 (с выбором одного ответа), 30 (с выбором всех ответов). |
| Бизнес-процессы дистанционного банковского обслуживания | Верный ответ – 1 балл; неверный ответ – 0 баллов | 14 (с выбором одного ответа), 21 (с выбором одного ответа). |
| Основные подходы к осуществлению организационных изменений, включая локальные | Верный ответ – 1 балл; неверный ответ – 0 баллов | 10 (с выбором одного ответа). |
| <i>Трудовая функция – Организация мероприятий по расширению присутствия банка в информационном пространстве в части дистанционного банковского обслуживания (В/02.6)</i> | | Тесты: 3, 6, 8, 11-12, 16, 26-29, 31-40. |
| Реализовывать коммуникативные возможности для расширения присутствия банка в информационном пространстве, в том числе в части дистанционного банковского обслуживания | Верный ответ – 1 балл; неверный ответ – 0 баллов | 6 (с выбором одного ответа), 8 (с выбором одного ответа), 26 (с выбором одного ответа), 40 (с выбором одного ответа). |

| | | |
|--|---|--|
| Планировать и реализовывать комплексные маркетинговые программы по расширению присутствия банка в информационном пространстве, в том числе в части дистанционного банковского обслуживания | Верный ответ – 1 балл; неверный ответ – 0 баллов | 36 (с выбором одного ответа). |
| Организовывать и проводить деловые встречи и переговоры с целью расширения присутствия банка в информационном пространстве, в том числе в части дистанционного банковского обслуживания | Верный ответ – 1 балл; неверный ответ – 0 баллов | 3 (с выбором одного ответа), 27 (с выбором одного ответа). |
| Собирать и анализировать информацию, направленную на расширение присутствия банка в информационном пространстве, в том числе в части дистанционного банковского обслуживания | Верный ответ – 1 балл; неверный ответ – 0 баллов | 31 (с выбором одного ответа), 39 (с выбором всех ответов). |
| Виды маркетинговых мероприятий в информационном пространстве | Верный ответ – 1 балл; неверный ответ – 0 баллов | 12 (с выбором одного ответа), 16 (с выбором одного ответа), 37 (с выбором одного ответа), 38 (с выбором одного ответа). |
| Особенности целевых групп пользователей дистанционного банковского обслуживания | Верный ответ – 1 балл; неверный ответ – 0 баллов | 28 (с выбором одного ответа). |
| Локальные и нормативные правовые акты, методические документы в области дистанционного банковского обслуживания | Верный ответ – 1 балл; неверный ответ – 0 баллов | 33 (с выбором одного ответа), 34 (с выбором одного ответа), 35 (с выбором всех ответов). |
| Профессиональная этика | Верный ответ – 1 балл; неверный ответ – 0 баллов | 11 (с выбором одного ответа). |
| Основные подходы к осуществлению организационных изменений, включая локальные | Верный ответ – 1 балл; неверный ответ – 0 баллов | 29 (с выбором одного ответа), 32 (с выбором одного ответа). |

Общая информация по структуре заданий для теоретического этапа профессионального экзамена:

количество заданий с выбором ответа: 40;

количество заданий с открытым ответом: 0 _____;

количество заданий на установление соответствия: 0 ;
 количество заданий на установление последовательности: 0 ;
 время выполнения заданий для теоретического этапа экзамена: 90 мин.

6. Спецификация заданий для практического этапа профессионального экзамена

| Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации | Критерии оценки квалификации | Тип <2> и N задания |
|--|--|--|
| 1 | 2 | 3 |
| <p><i>Трудовая функция</i> – Организация мероприятий по увеличению числа активных пользователей дистанционного банковского обслуживания (В/01.6)</p> <p><i>Трудовые действия:</i> – Определение целевых групп пользователей дистанционного банковского обслуживания; - Разработка программ информирования целевых групп пользователей о сервисах дистанционного банковского обслуживания; - Реализация программных мероприятий по сервису дистанционного банковского обслуживания; - Разработка на основании оценки рекомендаций и корректирующих мер для увеличения активных пользователей дистанционного банковского обслуживания; - Организация образовательных и просветительских мероприятий.</p> <p><i>Необходимые умения:</i> – реализовывать коммуникативные возможности по увеличению активных пользователей дистанционного банковского обслуживания; - оценивать потребности потенциальных пользователей в дистанционном банковском обслуживании; - планировать и реализовывать программные мероприятия для клиентов, в том числе потенциальных пользователей дистанционного банковского обслуживания; - оценивать эффективность программных мероприятий по увеличению активных пользователей дистанционного банковского обслуживания; - осуществлять маркетинговые исследования, направленные на увеличение активных</p> | <p>Соответствие результата выполнения задания установленному «модельному ответу»</p> | <p>Практическое задание №1. Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в реальных или модельных условиях, направленное на анализ и реализацию коммуникативных возможностей соискателя по увеличению активных пользователей дистанционного банковского обслуживания.</p> |

| | | |
|---|--|--|
| <p>пользователей дистанционного банковского обслуживания;</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать и проводить деловые встречи и переговоры с целью увеличения числа активных пользователей дистанционного банковского обслуживания. | | |
| <p><i>Трудовая функция</i> – Организация мероприятий по расширению присутствия банка в информационном пространстве в части дистанционного банковского обслуживания (В/02.6) <i>Трудовые действия:</i> – Разработка стратегии развития присутствия банка в информационном пространстве в части дистанционного банковского обслуживания;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Организация мероприятий, направленных на увеличение количества активных подписчиков в информационном пространстве в части дистанционного банковского обслуживания; - Разработка проектов и контроль качества выполнения этапов проекта в рамках продвижения дистанционного банковского обслуживания в информационном пространстве; - Подготовка аналитических отчетов о рейтингах дистанционного банковского обслуживания банка и его системы дистанционного банковского обслуживания в информационном пространстве; - Разрешение спорных и конфликтных ситуаций с клиентами в информационном пространстве в части дистанционного банковского обслуживания; - Осуществление мониторинга информационного пространства в части дистанционного банковского обслуживания; - Организация присутствия банка на целевых площадках информационного пространства в части дистанционного банковского обслуживания; - Инициирование и поддержание дискуссии с аудиторией целевых площадок информационного пространства в части дистанционного банковского обслуживания с целью формирования положительного имиджа банка. <p><i>Необходимые умения:</i> – реализовывать коммуникативные возможности для расширения присутствия банка</p> | <p>Соответствие результата выполнения задания установленному «модельному ответу»</p> | <p>Практическое задание №2. Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в реальных или модельных условиях, направленное на анализ и разработку стратегии развития присутствия банка в информационном пространстве в части дистанционного банковского обслуживания.</p> |

| | | |
|--|--|--|
| <p>в информационном пространстве, в том числе в части дистанционного банковского обслуживания;</p> <p>- планировать и реализовывать комплексные маркетинговые программы по расширению присутствия банка в информационном пространстве, в том числе в части дистанционного банковского обслуживания;</p> <p>- организовывать и проводить деловые встречи и переговоры с целью расширения присутствия банка в информационном пространстве, в том числе в части дистанционного банковского обслуживания;</p> <p>- собирать и анализировать информацию, направленную на расширение присутствия банка в информационном пространстве, в том числе в части дистанционного банковского обслуживания.</p> | | |
|--|--|--|

7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий:

7.1. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий (в очном режиме):

а) материально-технические ресурсы и требования для обеспечения теоретического этапа профессионального экзамена:

- помещение из расчета не менее 2,5 кв. м на одного соискателя и одного эксперта в административном здании, отвечающем требованиям пожарной безопасности и санитарным правилам и нормам (СанПиН), предъявляемым к административным помещениям;

- персональное рабочее место соискателя: стол, стул, портативный или стационарный персональный компьютер, соответствующий техническим требованиям (по числу соискателей);

Технические требования к компьютеру и интернет-соединению Соискателя

| Параметр | Минимальные | Рекомендуемые |
|---|--|--|
| Тип интернета | Выделенная линия (Ethernet или оптоволоконный канал) | Выделенная линия (Ethernet или оптоволоконный канал) |
| Скорость интернета на скачивание (из расчета на каждого соискателя) | 2Mbps | 5Mbps |
| Скорость интернета на загрузку (из расчета на каждого соискателя) | 2Mbps | 5Mbps |
| Оперативная память (RAM) | 2 GB | 4 GB |

| | | |
|--------------------------------|--------------------------------|--|
| Процессорная частота | Одноядерный 1 ГГц или выше | Двухъядерный 2 ГГц или выше (i3 / i5 / i7 или AMD) |
| Характеристики монитора | 1366x768 (16:9) (17"-19") | 1920x1080 (16:9) (21,5") |
| Интернет-браузер | Google Chrome последней версии | |

- персональное рабочее место эксперта: стол, стул (по числу экспертов), оборудованное персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам;

Технические требования к компьютеру и интернет-соединению Эксперта

| Параметр | Минимальные | Рекомендуемые |
|--|--|--|
| Тип интернета | Выделенная линия (Ethernet или оптоволоконный канал) | Выделенная линия (Ethernet или оптоволоконный канал) |
| Скорость интернета на скачивание (из расчета на каждого эксперта) | 2Mbps | 5Mbps |
| Скорость интернета на загрузку (из расчета на каждого эксперта) | 2Mbps | 5Mbps |
| Оперативная память (RAM) | 2 GB | 4 GB |
| Процессорная частота | Одноядерный 1 ГГц или выше | Двухъядерный 2 ГГц или выше (i3 / i5 / i7 или AMD) |
| Характеристики монитора | 1366x768 (16:9) (17"-19") | 1920x1080 (16:9) (21,5") |
| Интернет-браузер | Google Chrome последней версии | |

- средства видеонаблюдения (технические устройства, предназначенные для видеонаблюдения: фронтальная/горизонтальная камеры), устройство для фотографирования, средства для записи, хранения и передачи фото- и видеоматериалов в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»;

- питьевая вода не менее 5 (пяти) литров;
- комплект одноразовых стаканов не менее 10 (десяти) штук;
- калькуляторы (при необходимости, по числу соискателей);
- канцелярские принадлежности: бумага для черновиков, ручки;
- наличие у центров оценки квалификаций автоматизированной системы по независимой оценке квалификации (собственной или на основании лицензии) или наличие заключенного Лицензионного соглашения с ООО «Релевантные системы» (ИНН 9729067320) или наличие Сублицензионного соглашения с СПКФР на использование специализированного ПО «Автоматизированная Система Центра Оценки Квалификаций» и соответствующие заключение от уполномоченных органов о соответствии требованиям Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ, а также Приказа ФСТЭК России от 18

февраля 2013 г. № 21, и настроенной интеграцией с программным интерфейсом Автоматизированной системы СПКФР.

б) материально-технические ресурсы для обеспечения практического этапа профессионального экзамена: аналогично материально-техническим ресурсам для обеспечения теоретического этапа профессионального экзамена.

7.2. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий (в дистанционном режиме):

а) материально-технические ресурсы и требования для обеспечения теоретического этапа профессионального экзамена:

- персональное рабочее место соискателя: стол, стул, портативный или стационарный персональный компьютер, соответствующий техническим требованиям;
- персональное рабочее место эксперта: стол, стул, оборудованное персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных;
- наличие у центров оценки квалификаций автоматизированной системы по независимой оценке квалификации (собственной или на основании лицензии) или наличие заключенного Лицензионного соглашения с ООО «Релевантные системы» (ИНН 9729067320) или наличие Сублицензионного соглашения с СПКФР на использование специализированного ПО «Автоматизированная Система Центра Оценки Квалификаций» и соответствующие заключение от уполномоченных органов о соответствии требованиям Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ, а также Приказа ФСТЭК России от 18 февраля 2013 г. № 21, включающей систему наблюдения и контроля за дистанционной сдачей экзаменов (система прокторинга) и настроенной интеграцией с программным интерфейсом Автоматизированной системы СПКФР, системами удаленной аутентификации для подтверждения подлинности документов, удостоверяющих личность Соискателя, а также функционалом удаленной идентификации и подтверждения личности Соискателя, в соответствии с соответствующими Федеральными и прочими законодательными актами, приказами и распоряжениями уполномоченных органов РФ.
- либо наличие заключенного Лицензионного соглашения с ООО «Релевантные системы» или СПКФР на использование специализированного ПО «Автоматизированная Система Центра Оценки Квалификаций».

Технические требования к компьютеру Соискателя

| Параметр | Минимальные | Рекомендуемые |
|---|--|--|
| Разрешение и fps веб-камеры | 720p 30fps | 1080p 30fps |
| Тип интернета | Выделенная линия (Ethernet или оптоволоконный канал) | Выделенная линия (Ethernet или оптоволоконный канал) |
| Скорость интернета на скачивание | 5Mbps | 10Mbps |
| Скорость интернета на загрузку | 5Mbps | 10Mbps |
| Оперативная память (RAM) | 2 GB | 4 GB |

| | | |
|-----------------------------|-------------------------------------|--|
| Процессорная частота | Одноядерный 1 ГГц или выше | Двухъядерный 2 ГГц или выше (i3 / i5 / i7 или AMD) |
| Доступность портов | 1935, 843, 80, 443, 61613, UDP/TCP | 1935, 843, 80, 443, 61613, UDP/TCP |
| Интернет-браузер | Google Chrome последней версии | |
| Микрофон | Внешний или встроенный в веб-камеру | |

Технические требования к компьютеру Эксперта

| Параметр | Минимальные | Рекомендуемые |
|---|--|--|
| Тип интернета | Выделенная линия (Ethernet или оптоволоконный канал) | Выделенная линия (Ethernet или оптоволоконный канал) |
| Скорость интернета на скачивание | 10Mbps | 20Mbps |
| Скорость интернета на загрузку | 5Mbps | 10Mbps |
| Оперативная память (RAM) | 4 GB | 8 GB |
| Процессорная частота | Одноядерный 1 ГГц или выше | Двухъядерный 2 ГГц или выше (i3 / i5 / i7 или AMD) |
| Доступность портов | 1935, 843, 80, 443, 61613, UDP/TCP | 1935, 843, 80, 443, 61613, UDP/TCP |
| Интернет-браузер | Google Chrome последней версии | |
| Микрофон | Внешний или встроенный в веб-камеру | |

б) материально-технические ресурсы для обеспечения практического этапа профессионального экзамена: аналогично материально-техническим ресурсам для обеспечения теоретического этапа профессионального экзамена.

8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий:

8.1. Проведение независимой оценки квалификации соискателя осуществляет экспертная комиссия, формируемая центром оценки квалификации (далее - экспертная комиссия).

8.2. В состав экспертной комиссии включается не менее 3 (трех) экспертов из числа специалистов, информация о которых размещена в реестре экспертов по независимой оценке квалификации Совета по профессиональным квалификациям финансового рынка (СПКФР), не менее 2 (двух) из них являются штатными сотрудниками центра оценки квалификации (ЦОК).

8.3. В состав экспертной комиссии включаются эксперты по оценке квалификации и эксперты по виду профессиональной деятельности:

- эксперт по оценке квалификации (как правило 2 (два) и более) - лицо, обладающее знаниями и опытом для проведения работ в области оценки квалификации и организации проведения профессионального экзамена, штатный сотрудник ЦОК;

- эксперт по виду профессиональной деятельности (как правило 1 (один) и более) - лицо, обладающее специальными знаниями, опытом работы и квалификацией в определенной области профессиональной деятельности, необходимыми для проведения оценки соответствия требованиям профессионального стандарта соискателей квалификации.

8.4. Эксперты по оценке квалификации должны:

- соответствовать Требованиям и порядку отбора экспертов по независимой оценке квалификации и ведения реестра экспертов, утвержденным решением Совета по профессиональным квалификациям финансового рынка (Протокол № 9 от 22 мая 2018 г. (С правками, заседание СПКФР от 26.12.2018, протокол № 20, заседание СПКФР от 13.09.2019, протокол № 8, заседание СПКФР от 18.05.2020, протокол № 6);
- иметь диплом о высшем образовании не ниже уровня бакалавриата;
- иметь документ о профессиональной переподготовке;
- иметь действующее свидетельство эксперта по проведению независимой оценки квалификации СПКФР.

8.5. Эксперты по виду профессиональной деятельности должны:

- соответствовать Требованиям и порядку отбора экспертов по независимой оценке квалификации и ведения реестра экспертов, утвержденным решением Совета по профессиональным квалификациям финансового рынка (Протокол № 9 от 22 мая 2018 г. (С правками, заседание СПКФР от 26.12.2018, протокол № 20, заседание СПКФР от 13.09.2019, протокол № 8, заседание СПКФР от 18.05.2020, протокол № 6);
- иметь диплом о высшем образовании не ниже уровня бакалавриата;
- иметь документ о профессиональной переподготовке;
- иметь действующее свидетельство эксперта по проведению независимой оценки квалификации СПКФР;
- иметь свидетельство о квалификации.

8.6. Эксперты должны:

| Эксперт по оценке квалификации | Эксперт по виду профессиональной деятельности |
|--|---|
| <p>а) знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормативные правовые акты в области независимой оценки квалификации и особенности их применения при проведении профессионального экзамена; - требования и установленный СПК порядок проведения теоретической и практической части профессионального экзамена и документирование результатов оценки; - содержание и процедуру оценки квалификации, определенные утвержденным СПК оценочным средством (оценочными средствами); - порядок работы с персональными данными и информацией ограниченного использования (доступа); - правила деловой этики; | <p>а) знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормативные правовые акты в области независимой оценки квалификации и особенности их применения при проведении профессионального экзамена; - нормативные правовые акты, регулирующие вид профессиональной деятельности и проверяемую квалификацию; - содержание и процедуру оценки квалификации, определенные утвержденным СПК оценочным средством (оценочными средствами); - порядок работы с персональными данными и информацией ограниченного использования (доступа); - правила деловой этики; |
| <p>б) уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять оценочные средства в соответствии с компетенцией; - контролировать соблюдение процедуры профессионального экзамена, в т.ч. фиксировать нарушения (при наличии); | <p>б) уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять оценочные средства в соответствии с компетенцией; - принимать экспертные решения по оценке квалификации в соответствии с компетенцией; |

| | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - анализировать полученную при проведении профессионального экзамена информацию, проводить экспертизу документов и материалов; - использовать информационно-коммуникационные технологии и программно-технические средства, необходимые для подготовки и оформления экспертной документации; - предупреждать и разрешать возможные конфликтные ситуации при проведении профессионального экзамена; - проводить инструктажи соискателей, предусмотренные процедурой профессионального экзамена и оценочными средствами; - организовывать выполнение заданий соискателями, отвечать на вопросы организационно-технического характера; - при защите портфолио формулировать вопросы к соискателю, имеющие общепрофессиональный характер на основе типовых; - формулировать и обосновывать результаты профессионального экзамена на основе оценки технических экспертов, а также собственных оценок по критериям общепрофессионального характера и результатов контроля соблюдения процедуры экзамена; - документировать результаты профессионального экзамена; | <ul style="list-style-type: none"> - использовать информационно-коммуникационные технологии и программно-технические средства, необходимые для подготовки и оформления экспертной документации; - предупреждать и разрешать возможные конфликтные ситуации при проведении профессионального экзамена; - оценивать выполнение практического задания по критериям с фиксацией результатов оценки; - при защите портфолио формулировать вопросы к соискателю на основе типовых; - оценивать портфолио по критериям с фиксацией результатов оценки в индивидуальной оценочной ведомости; - принимать экспертные решения по оценке квалификации на основе критериев оценки, содержащихся в оценочных средствах, и результатов контроля соблюдения процедуры экзамена; - проверять и дополнять при необходимости протокол профессионального экзамена. |
|---|--|

9. Требования безопасности к проведению оценочных мероприятий (при необходимости):

При проведении профессионального экзамена должны соблюдаться общие требования охраны труда, техники безопасности, санитарных норм и правил.

Специализированные требования к безопасности не установлены.

10. Задания для теоретического этапа профессионального экзамена:

1. Выбрать один правильный ответ.

Коммуникациями в банке можно назвать:

А) развитую сеть каналов, предназначенных для сбора, систематизации и анализа информации о внешней среде, а также для передачи переработанных сообщений обратно во внешнюю среду;

Б) взаимосвязанную сеть каналов, присутствующих между подразделениями банка;

В) взаимосвязь подразделений банка с внешней средой.

2. Выбрать один правильный ответ.

Заверенная распечатка сертификата ключа проверки электронной подписи клиента это:

А) документ на бумажном носителе, идентичный по содержанию сертификату ключа проверки электронной подписи клиента, заверенный подписью абонента клиента и администратором Удостоверяющего центра;

Б) документ на бумажном носителе, идентичный по содержанию сертификату ключа проверки электронной подписи клиента, заверенный банком;

В) документ на бумажном носителе, идентичный по содержанию сертификату ключа проверки электронной подписи, заверенный подписью клиента.

3. Выбрать один правильный ответ.

Эффективное внедрение новых банковских продуктов может быть осуществлено за счет взаимодействия всех перечисленных элементов:

А) корпоративная имиджевая стратегия, продуктовая стратегия, связи с общественностью, реклама, непосредственное обслуживание клиентов;

Б) имиджевая стратегия банка, связи с общественностью, реклама, непосредственное обслуживание клиентов, линейное управление внутри банка;

В) корпоративная имиджевая стратегия, территориальная стратегия, обслуживание клиентов.

4. Выбрать один правильный ответ.

Какие события относятся к компрометации ключа электронной подписи:

А) утрата или порча ключевого носителя;

Б) утрата ключевого носителя с последующим обнаружением;

В) утрата ключей от сейфа (в том числе с последующим обнаружением) в момент нахождения в нем ключевого носителя;

Г) все вышеперечисленное

5. Выбрать один правильный ответ.

Какие события относятся к компрометации ключа простой электронной подписи:

А) обстоятельства, прямо или косвенно свидетельствующие о потере контроля над мобильным телефоном и (или) сим-картой мобильного телефона,

Б) наличие вредоносного программного обеспечения на телефонном аппарате,

В) перехват SMS-сообщения

Г) все вышеперечисленное

6. Выбрать один правильный ответ.

Кросс-продажей банковского продукта называется:

А) предложение клиентам сопутствующих продуктов.

Б) предложение клиентам любых продуктов банка только по телефону;

В) предложение клиенту продуктов, не связанных с тем, что он имеет в данном банке;

7. Выбрать все правильные ответы.

Средства криптографической защиты информации обеспечивают реализацию следующих функций:

А) создание электронной подписи в электронном документе с использованием ключа электронной подписи; шифрование и расшифрование электронного документа;

Б) подтверждение подлинности электронной подписи в электронном документе;

В) обработка и хранение сертификатов ключей проверки электронной подписи;

Г) открытие расчетных счетов клиентов.

8. Выбрать один правильный ответ.

Перекрестной продажей банковских продуктов в банке называется:

- А) предложение клиенту сопутствующих продуктов;
- Б) предложение клиенту новых продуктов взамен тех услуг, потребление которых закончено;
- В) нет верного варианта ответа.

9. Выбрать один правильный ответ.

Выберите утверждения, наиболее точно описывающие Mobile-Банкинг:

- А) Mobile-Банкинг - управление банковскими счетами и картами с КПК, коммуникаторов и смартфонов.
- Б) содержит механизмы шифрования и электронная цифровая подпись, поддерживает коллективную работу.
- В) может работать в оффлайне.

10. Выбрать один правильный ответ.

Автоматизированное рабочее место (АРМ) Клиента/Банка – это аппаратно-программный комплекс, в состав которого входит программное обеспечение (в том числе ПО Клиента), предназначенное для:

- А) работы в системе Клиент-Банк;
- Б) создания электронного документа (ЭД), подписания их электронной подписью (ЭП), шифрования и передачи с АРМ Клиента на АРМ Банка и с АРМ Банка на АРМ Клиента; приёма и расшифровывания ЭД, проверки корректности ЭП, обработки информации из принятых ЭД; создания ключей ЭП и запросов на сертификаты ключей проверки ЭП; обработки и хранения сертификатов ключей проверки ЭП.
- В) участия в тендерах в соответствии с требованиями Федерального закон "О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд" от 05.04.2013 N 44-ФЗ

11. Выбрать один правильный ответ.

Конфликт – это:

- А) нежелание находить компромисс с собеседником;
- Б) это разрешение противоречия с помощью применения принуждения;
- В) отсутствие согласия между сторонами, проявляющееся при попытке разрешить противоречие, при чем часто на фоне острых эмоциональных переживаний.

12. Выбрать один правильный ответ.

В банковской сфере напоминающая реклама направлена на:

- А) выведение нового продукта на рынок;
- Б) формирование нового рынка сбыта;
- В) концентрации внимания клиентов на сформированных достоинствах банка.

13. Выбрать один правильный ответ.

Запрос на сертификат ключа проверки электронной подписи (запрос на сертификат) это:

- А) запрос на бумажном носителе, отправленный в удостоверяющий центр;
- Б) электронный файл, содержащий ключ проверки электронной подписи абонента системы дистанционного банковского обслуживания, информацию об этом абоненте, а также вспомогательную информацию, на основе которой банком формируется сертификат ключа проверки электронной подписи;

В) запрос данных лицензии коммерческого банка, выданной ФСБ России на осуществление деятельности по разработке, производству, распространению шифровальных (криптографических) средств.

14. Выбрать один правильный ответ.

Пользовательская документация это:

А) документ и/или совокупность документов, определяющий(их) порядок работы с использованием системы дистанционного банковского обслуживания, размещенный(ых) на сайте банка в сети Интернет;

Б) документ и/или совокупность документов, определяющий(их) порядок работы с использованием системы дистанционного банковского обслуживания, зарегистрированный(ые) в Удостоверяющем центре;

В) инструкция по эксплуатации, прилагаемая к договору дистанционного банковского обслуживания.

15. Выбрать один правильный ответ.

Чем отличается непосредственная реклама банковского продукта от косвенной?

А) непосредственная реклама осуществляется на коммерческой основе с прямым указанием на рекламодателя, рекламируя конкретную услугу банка или сам банк, при этом косвенная реклама не несет в себе прямой рекламной функции;

Б) косвенная реклама осуществляется на коммерческой основе с прямым указанием на рекламодателя, рекламируя конкретную услугу банка или сам банк, при этом непосредственная реклама не несет в себе прямой рекламной направленности;

В) косвенная реклама осуществляется на некоммерческой основе с указанием рекламодателя, рекламируя банк, а непосредственная реклама предполагает функцию продвижения продукта не в прямой форме.

16. Выбрать один правильный ответ.

В составе рекламного предложения для клиента должны находиться следующие элементы:

А) какое-то предложение клиенту, то есть изложение выгоды, которую приобретает клиент в случае использования услуг банка;

Б) предложение клиенту должно иметь конкурентные преимущества по сравнению с предложениями других банков;

В) оно должно быть активным, чтобы привлечь к потреблению предлагаемой услуги новых пользователей;

Г) нет правильных ответов;

Д) все вышеперечисленное.

17. Выбрать один правильный ответ.

Выберите утверждение, наиболее точно описывающее механизм работы Phone-Банкинга:

А) при использовании Phone-Банкинга клиент звонит на заданный телефонный номер и после соединения переводит телефон в тональный режим. Следуя инструкциям голосового меню и выбирая необходимые пункты, клиент получает нужную информацию в виде голосовых сообщений или документов по факсу.

Б) при использовании Phone-Банкинга клиент управляет банковскими счетами и картами с КПК, коммуникаторов и смартфонов.

В) при использовании Phone-Банкинга клиент получает доступ к банковским счетам и картам через SMS.

18. Выбрать один правильный ответ.

Заявление на подключение к системам дистанционного банковского обслуживания счета, открытого на основании договора банковского счета в режиме формирования документов, просмотра информации и получения выписок возможно:

А) только для счетов в валюте Российской Федерации, открываемых банком клиентам и предназначенные для осуществления расчетов:

Б) для счетов в валюте Российской Федерации и в иностранной валюте, открываемые Банком Клиентам и предназначенные для осуществления расчетов:

В) для счетов в иностранной валюте, открываемые банком клиентам и предназначенные для осуществления расчетов:

19. Выбрать один правильный ответ.

Дистанционное банковское обслуживание представляет собой:

А) обобщенный термин для технологий предоставления банковских услуг на основании распоряжений, передаваемых клиентом представителю банка во время его визита в банк;

Б) термин, обозначающий предоставление банковских услуг с помощью распоряжений, передаваемых клиентом сотруднику банка по телефону при последующим подтверждении клиентом данных при личном визите в банк.

В) обобщенный термин для технологий предоставления банковских услуг на основании распоряжений, передаваемых клиентом без его визита в банк;

20. Выбрать один правильный ответ.

Транзитные валютные счета, могут быть подключены к дистанционному банковскому обслуживанию:

А) на основании заявления клиента, без открытия счета в иностранной валюте;

Б) при открытии банком счета клиента в иностранной валюте;

В) возможны оба варианта.

11. Критерии оценки (ключи к заданиям), правила обработки результатов теоретического этапа профессионального экзамена и принятия решения о допуске (отказе в допуске) к практическому этапу профессионального экзамена:

Ключи к теоретическому этапу профессионального экзамена:

Баллы, полученные за выполненное задание, суммируются.

Количество вопросов в тесте: 40.

Максимальное количество баллов – 40.

Решение о допуске к практическому этапу экзамена принимается при условии достижения набранной суммы баллов от 75 %, что составляет 30 баллов.

В качестве факта сдачи теоретической части профессионального экзамена центр оценки квалификации может засчитать Сертификат признания, выданный Советом по профессиональным квалификациям финансового рынка в результате успешного прохождения государственной итоговой аттестации по программам, прошедшим профессионально-общественную аккредитацию.

В качестве факта сдачи теоретической части профессионального экзамена центр оценки квалификации может засчитать Сертификат признания, выданный Советом по профессиональным квалификациям финансового рынка по результатам участия соискателей в конкурсе Finskills.

12. Задания для практического этапа профессионального экзамена:

Практическое задание № 1

Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в реальных или модельных условиях:

| |
|---|
| Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации |
| <p><i>Трудовая функция</i></p> <p>– Организация мероприятий по увеличению числа активных пользователей дистанционного банковского обслуживания (В/01.6)</p> <p><i>Трудовые действия:</i></p> <ul style="list-style-type: none">– Определение целевых групп пользователей дистанционного банковского обслуживания;- Разработка программ информирования целевых групп пользователей о сервисах дистанционного банковского обслуживания;- Реализация программных мероприятий по сервису дистанционного банковского обслуживания;- Разработка на основании оценки рекомендаций и корректирующих мер для увеличения активных пользователей дистанционного банковского обслуживания;- Организация образовательных и просветительских мероприятий. |

Типовое задание: **Задача 1. Эффективная работа с возражениями**

Возражения - это защитная реакция на действия сотрудника банка, как правило, на установление контакта и завершения сделки, но при этом может встречаться и на протяжении всего процесса продвижения продукта.

Важно понимать, что клиент всегда стремится защитить себя, а сотрудник банка, продвигающий дистанционный банковский продукт воспринимается как некая угроза его спокойствию (при установлении контакта) и благосостоянию (при завершении сделки).

Возражения при продвижении дистанционных банковских продуктов – это неотъемлемая и обязательная часть продажи и процесса продвижения в целом.

Выделяют разные типы вопросов.

Задание: в таблице необходимо правильно подобрать соответствие типа возражения с определением.

| Тип возражения | Определение типа возражения |
|----------------------------|--|
| Сознательные возражения | Это реальные факторы, которые не дают возможности продать сотруднику банка, предлагающего дистанционный банковский продукт |
| Бессознательные возражения | Это логическое обоснование клиента нецелесообразности покупки продукта, то есть, это возражения, преодоление которых приводит к приобретению клиентом дистанционного банковского продукта. |

| | |
|---------------------|--|
| Истинные возражения | Это реакция на вторжение сотрудника банка, предлагающего дистанционный банковский продукт в личное пространство клиента, клиент произносит их произвольно, почти не задумываясь. |
| Ложные возражения | Это возражения по части предлагаемого продукта. |
| Условия | Это возражения, преодоление которых приводит к новым возражениям. |

Максимальное время выполнения задания (как правило, не более 6 часов): 120 мин.; критерии оценки: за правильный ответ за одно задание начисляется 3 балла. Положительное принимается при правильном ответе на 90% заданий.

13. Правила обработки результатов профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации:

Положительное решение о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации по квалификации Специалист по продвижению услуг дистанционного банковского обслуживания, 6 уровень квалификации принимается **при удовлетворении всем установленным критериям оценки.**

14. Перечень нормативных правовых и иных документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 N 14-ФЗ (ред. от 28.03.2017)
2. Федеральный закон "О кредитных историях" от 30.12.2004 N 218-ФЗ (действующая редакция).
3. Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» от 21.12.2013 № 353-ФЗ (действующая редакция)
4. "Положение о порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности" (утв. Банком России 26.03.2004 N 254-П) (ред. от 14.11.2016)
5. Инструкция Банка России от 03.12.2012 N 139-И (ред. от 13.02.2017) "Об обязательных нормативах банков"
6. Федеральный закон «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» от 07.08.2001 № 115-ФЗ (действующая редакция)
7. Федеральный закон «О несостоятельности (банкротстве)» от 26.10.2002 № 127-ФЗ (действующая редакция).
8. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-1 (действующая редакция).
9. Федеральный закон «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ (действующая редакция).
10. Положение Банка России от 16.12.2003 №242-П «Об организации внутреннего контроля в кредитных организациях и банковских группах» (с изменениями и дополнениями)
11. Положение от 16.07.2012 г. № 385-П «О правилах ведения бухгалтерского учета в кредитных организациях, расположенных на территории РФ»;

12. Положение от 19.06.2012 г. № 383-П «О правилах осуществления перевода денежных средств»;
13. Положение от 23.06.1998 г. № 36-П «О межрегиональных электронных расчетах, осуществляемых через расчетную сеть Банка России»;
14. Положение от 12.03.1998 г. № 20-П «О правилах обмена электронными документами между Банком России, кредитными организациями (филиалами) и другими клиентами Банка России при осуществлении расчетов через расчетную сеть Банка России»;
15. Временное положение от 10.02.1998 г. № 17-П «О порядке приема к исполнению поручений владельцев счетов, подписанных аналогами собственноручной подписи, при проведении безналичных расчетов кредитными организациями».
16. Федеральный закон от 06.04.2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;
17. Стандарт Банка России СТО БР ИББС-1.0-2010 "Обеспечение информационной безопасности организаций банковской системы Российской Федерации»;
18. Письмо Банка России от 03.04.2004 № 16-Т «О рекомендациях по информационному содержанию и организации web-сайтов кредитных организаций в сети Интернет» (вместо него 128-Т от 23.10.2009);
19. Письмо Банка России от 30.08.2006 № 115-Т «Об исполнении Федерального закона "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путём, и финансированию терроризма в части идентификации клиентов, обслуживаемых с использованием технологий дистанционного банковского обслуживания (включая интернет-банкинг)»;
20. Письмо Банка России от 27.04.2007 № 60-Т «Об особенностях обслуживания кредитными организациями клиентов с использованием технологии дистанционного доступа к банковскому счету клиента (включая интернет-банкинг)»;
21. Письмо Банка России от 07.12.2007 № 197-Т «О рисках при дистанционном банковском обслуживании»;
22. Письмо Банка России от 31.03.2008 № 36-Т «О рекомендациях по организации управления рисками, возникающими при осуществлении кредитными организациями операций с применением систем интернет-банкинга»;
23. Письмо Банка России от 30.01.2009 № 11-Т «О рекомендациях для кредитных организаций по дополнительным мерам информационной безопасности при использовании систем интернет-банкинга»;
24. Письмо Банка России от 26.10.2010 № 141-Т «О Рекомендациях по подходам кредитных организаций к выбору провайдеров и взаимодействию с ними при осуществлении дистанционного банковского обслуживания».