

LIETUVOS RESPUBLIKOS
ŠVIETIMO IR MOKSLO MINISTERIJA
SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJA

BANKINIŲ OPERACIJŲ TVARKYTOJO RENGIMO STANDARTAS

Profesinio išsilavinimo lygis – trečiasis

Vilnius, 2008



Parengta Europos Sąjungos ir Lietuvos Respublikos lėšomis,
įgyvendinant projektą Nr. BPD2004-ESF-2.4.0-01-04/0156
„Nacionalinės profesinio rengimo standartų sistemos plėtra“

PATVIRTINTA

Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo
ministro ir Lietuvos Respublikos socialinės
apsaugos ir darbo ministro 2007 m. spalio 8 d.
įsakymu Nr. ISAK-1970/A1-279

BANKINIŲ OPERACIJŲ TVARKYTOJO RENGIMO STANDARTAS

I. PROFESINIO RENGIMO STANDARTO REKVIZITAI

1. Profesinio išsilavinimo lygis – trečiasis.
2. Valstybinis kodas – S334301.
3. Suteikiama kvalifikacija – bankinių operacijų tvarkytojas.
4. Bazinis išsilavinimas – vidurinis.

II. PROFESINIO RENGIMO STANDARTO TURINYS

5. Trumpas profesinės veiklos aprašymas:

5.1. Bankinių operacijų tvarkytojo rengimo standartas (toliau – Standartas) parengtas atsižvelgus į darbdavių šiuolaikiniam banko darbuotojui keliamus reikalavimus, darbo rinkos pokyčius ir Standarto rengimo darbo grupės atliktus kvalifikacijų tyrimo rezultatus.

5.2. Asmuo, baigęs Standarto reglamentuojamą bankinių operacijų tvarkytojo mokymo programą, įgyja profesinių kompetencijų šiose veiklos srityse: klientų aptarnavimas; mažmeninių banko produktų pardavimas; dokumentų tvarkymas.

5.3. Bankinių operacijų tvarkytojas gerai išmano siūlomas paslaugas; geba vertinti kliento poreikius ir parduoti banko paslaugas klientui (geba lyginti paslaugas ir informuoti klientą apie jų privalumus). Išmano kitus banko produktus, prireikus pasiūlo klientams kreiptis į konkrečius specialistus.

5.4. Parengia darbo vietą darbui, pristato ir parduoda banko produktus, tvarko indėlių sąskaitas, atlieka grynų pinigų operacijas, klientų nurodymu vykdo atsiskaitymų operacijas. Dirba su kompiuterinėmis programomis. Geba tvarkyti banko dokumentaciją. Išmano bendravimo su klientu etiką, nustato kliento poreikius.

5.5. Bankinių operacijų tvarkytojui svarbios šios asmeninės savybės: sąžiningumas, kruopštumas, atsakingumas, pasitikėjimas savimi, energingumas, aktyvumas, atsakomybė.

6. Bankinių operacijų tvarkytojo tikslas – aptarnauti klientus ir parduoti mažmeninius banko produktus.

7. Bankinių operacijų tvarkytojo veiklos sritys, kompetencijos pateikiamos Standarto 1 priede.

8. Bankinių operacijų tvarkytojo kompetencijų ribos, mokymo tikslai, kompetencijų vertinimas pateikiami Standarto 2 priede.

9. Sėkmingam bankinių operacijų tvarkytojo darbui reikalingi šie bendrieji gebėjimai:

- 9.1. bendravimas;
- 9.2. matematinis raštingumas;
- 9.3. informacinių technologijų naudojimas;
- 9.4. komandinis darbas;
- 9.5. kalbų mokėjimas;
- 9.6. paslaugumas;

9.7. iniciatyvumas.

10. Baigiamasis kvalifikacijos vertinimas:

10.1. Bankinių operacijų tvarkytojo kvalifikacija suteikiama mokiniui, baigusiam visą mokymo programą, įgijusiam Standarte apibrėžtas kompetencijas ir gavusiam teigiamą baigiamąjį kvalifikacijos įvertinimą.

10.2. Vadovaujantis Standarte įvardytais kompetencijų vertinimo kriterijais tikrinamos ir įvertinamos:

10.2.1. mokymo procese – visos Standarte apibrėžtos kompetencijos;

10.2.2. baigiamojo kvalifikacijos vertinimo metu – pasirinktos kompetencijos.

10.3. Baigiamojo kvalifikacijos vertinimo organizavimą ir vykdymą, dokumentų išdavimą reglamentuoja Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerija.

BANKINIŲ OPERACIJŲ TVARKYTOJO VEIKLOS SRITYS IR KOMPETENCIJOS

| Veiklos sritys | Kompetencijos |
|---|---|
| 1. Klientų aptarnavimas | 1.1. Paruošti darbo vietą 1.2. Aptarnauti klientus 1.3. Taikyti banko veiklą reglamentuojančius dokumentus 1.4. Atlikti kliento nurodytas operacijas grynaisiais pinigais 1.5. Atlikti kliento pateiktus mokėjimo nurodymus pavedimu 1.6. Naudoti informacines technologijas |
| 2. Mažmeninių banko produktų pardavimas | 2.1. Tvarkyti banko sąskaitas ir mokėjimų korteles 2.2. Tvarkyti terminuotų indėlių sąskaitas 2.3. Teikti tiesioginio debeto paslaugą 2.4. Teikti elektronines paslaugas 2.5. Parduoti pensijų draudimo paslaugą |
| 3. Dokumentų tvarkymas | 3.1. Rengti ir tvirtinti dienos ataskaitas 3.2. Tvarkyti dokumentų bylas 3.3. Rengti pažymas klientams |

Bankinių operacijų tvarkytojo rengimo standarto
2 priedas

BANKINIŲ OPERACIJŲ TVARKYTOJO KOMPETENCIJŲ RIBOS, MOKYMO TIKSLAI IR KOMPETENCIJŲ VERTINIMAS

| Veiklos sritys | Kompetencijų apibūdinimas | | Mokymo tikslai | Kompetencijų vertinimas |
|-------------------------|---------------------------|--|--|---|
| | kompetencijos | kompetencijų ribos | | |
| 1. Klientų aptarnavimas | 1.1. Paruošti darbo vietą | <p>Kompiuterinės technikos ir kito inventoriaus rengimas. Reikalingų blankų, rinkodaros medžiagos poreikio nustatymas ir pakankamo kiekio užtikrinimas.</p> <p>Dokumentų saugumo užtikrinimas.</p> <p>Kompiuterinės technikos išjungimas, darbo saugos instrukcijų laikymasis.</p> | <p>1.1.1. Žinoti darbo vietai keliamus reikalavimus ir taisykles</p> <p>1.1.2. Dirbti informacinėmis sistemomis</p> <p>1.1.3. Žinoti darbui naudojamą inventorių</p> <p>1.1.4. Išmanyti apie bankinę rinkodaros medžiagą ir blankus</p> <p>1.1.5. Žinoti dienos įvykdytų operacijų dokumentų saugojimo reikalavimus</p> <p>1.1.6. Žinoti darbo saugos reikalavimus</p> | <p>Paruošta darbo vieta pagal banko keliamus reikalavimus.</p> <p>Pademonstruotas užsiregistravimas informacinėse sistemose.</p> <p>Išvardytas darbai naudojami inventorius.</p> <p>Papasakota apie bankinę rinkodaros medžiagą ir blankus.</p> <p>Apibrėžtas dienos įvykdytų operacijų dokumentų saugojimas.</p> <p>Pademonstruotas išsiregistravimas iš informacinių sistemų.</p> <p>Paašikintas darbo inventoriaus saugojimas pasibaigus darbo dienai.</p> |

| | | | | |
|--|---|--|---|---|
| | 1.2. Aptarnauti klientus | <p>Telefoninio pokalbio technika ir taktika. Kultūringo elgesio normos. Emocijų valdymas. Kalbos menas. Konfliktinės situacijos ir jų sprendimo būdai.</p> | <p>1.2.1. Žinoti telefoninio pokalbio pradžios ir pabaigos frazes 1.2.2. Taikyti bendravimo etikos taisyklės ir elgesio normas 1.2.3. Žinoti emocijas ir jų valdymo ypatumus 1.2.4. Suprasti kalbos įtaką bendravimui su klientu 1.2.5. Išmanyti kritines situacijas ir jų valdymo techniką</p> | <p>Išvardytos ir pakomentuotos telefoninio pokalbio pradžios ir pabaigos frazės. Apibūdintos bendravimo su kolegomis etikos taisyklės. Paaiškintos elgesio manieros ir kalbos įtaka bendravimui su klientu. Apibūdintos kritinės situacijos ir jų valdymo technika.</p> |
| 1.3. Taikyti banko veiklą reglamentuojančius dokumentus | <p>Pareigybiniai nuostatai. Klientų aptarnavimo nuostatos. Vidaus darbo tvarkos taisyklės. Banko mažmeninių produktų tvarkos aprašai.</p> | <p>1.3.1. Žinoti pareigybinius nuostatus bei klientų aptarnavimo nuostatas ir vidaus darbo tvarkos taisyklės 1.3.2. Išmanyti mažmeninius bankinius produktus</p> | <p>Paaiškintos pagrindinės darbo funkcijos. Apžvelgtos klientų aptarnavimo nuostatos. Smulkiai papasakota apie mažmeninius bankinius produktus.</p> | |
| 1.4. Atlikti kliento nurodytas operacijas grynaisiais pinigais | <p>P pinigų priėmimas. P pinigų išdavimas. Č čekių rūšys. P pinigų tikrinimas. P pinigų keitimas. M mokesčių ir įmokų priėmimas. V valiutos pirkimas.</p> | <p>1.4.1. Nustatyti pinigų tikrumą 1.4.2. Klasifikuoti kelionės čekius 1.4.3. Pildyti banko (vardini) čekį 1.4.4. Atpažinti skirtingas valiutas 1.4.5. Keisti pinigus iš vienos valiutos į kitą 1.4.6. Užrašyti valiutos keitimą informacinėse sistemose</p> | <p>Nustatytas pinigų tikrumas. Suklasifikuoti kelionės čekiai. Užpildytas banko (vardinis) čekis. Atpažintos skirtingos valiutos.</p> | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | Valiutos pardavimas. Duomenų suvedimas į informacines sistemas. | | Užrašytas valiutos keitimas informacinėse sistemose. |
| 1.5. Atlikti kliento pateiktus mokėjimo nurodymus pavedimu | Mokėjimo nurodymai. Valiutos keitimas sąskaitose. Atsiskaitomasis čekis. | 1.5.1. Pildyti vietinį mokėjimo nurodymą 1.5.2. Pildyti tarptautinį mokėjimo nurodymą 1.5.3. Žinoti periodinių mokėjimo nurodymų privalomus rekvizitus 1.5.4. Demonstruoti valiutos keitimą iš sąskaitos į sąskaitą 1.5.5. Pildyti atsiskaitomąjį čekį | | Užpildytas vietinis mokėjimo nurodymas. Užpildytas tarptautinis mokėjimo nurodymas. Išvardyti periodinių mokėjimo nurodymų pagrindiniai rekvizitai. Pademonstruotas valiutos keitimas iš sąskaitos į sąskaitą. Užpildytas atsiskaitomasis čekis. |
| 1.6. Naudoti informacines technologijas | Microsoft Word programa. Excel programa. Banko kompiuterinės programos. | 1.6.1. Dirbti pagrindinėmis kompiuterinėmis programomis 1.6.2. Demonstruoti banko kompiuterinės programos naudojimo galimybes | | Pritaikytos Microsoft Word programos galimybės. Panaudota Excel programa. Pademonstruotos bankinės kompiuterinės programos naudojimo galimybės. |
| 2. Mažmeninių banko produktų pardavimas | 2.1. Tvarkyti banko sąskaitas ir mokėjimo korteles | Banko sąskaitų rūšys. Banko sąskaitos atidarymas. | 2.1.1. Žinoti banko sąskaitų rūšis 2.1.2. Išmanyti dokumentus, kurių reikia atidarant banko sąskaitas | Apibūdintos banko sąskaitų rūšys. Išvardyti |

| | | | | |
|---|--|--|---|--|
| | | <p>Banko sąskaitos uždarymas. Mokėjimo kortelės. Mokėjimo kortelių rūšys.</p> <p>Duomenų suvedimas į informacines sistemas. Mokėjimo kortelių išdavimas.</p> | <p>fiziniam ir juridiniam asmeniui</p> <p>2.1.3. Išmanyti banko sąskaitų uždarymo sąlygas</p> <p>2.1.4. Žinoti mokėjimo kortelių rūšis</p> <p>2.1.5. Pildyti mokėjimo kortelių išdavimo prašymus</p> <p>2.1.6. Žinoti mokėjimo kortelių sąskaitos uždarymo sąlygas ir vardyti mokėjimo kortelių išdavimo tvarką</p> | <p>dokumentai, kurių reikia atidarant banko sąskaitas fiziniams ir juridiniams asmenims.</p> <p>Paaiškintos banko sąskaitų uždarymo sąlygos.</p> <p>Išvardytos mokėjimo kortelių rūšys.</p> <p>Užpildytas mokėjimo kortelių išdavimo prašymas.</p> <p>Paaiškintos mokėjimo kortelių sąskaitos uždarymo sąlygos ir išdavimo tvarka.</p> |
| <p>2.2. Tvarkyti terminuotų indėlių sąskaitas</p> | | <p>Terminuotų indėlių rūšys.</p> <p>Indėlio palūkanos ir terminai.</p> <p>Terminuoto indėlio sutartis su fiziniu asmeniu.</p> <p>Terminuoto indėlio sutartis su juridiniu asmeniu.</p> <p>Terminuoto indėlio sutarties nutraukimas.</p> <p>Duomenų suvedimas į informacines sistemas</p> | <p>2.2.1. Klasifikuoti terminuotus indėlius</p> <p>2.2.2. Nustatyti indėlio palūkanas pagal terminus</p> <p>2.2.3. Žinoti terminuoto indėlio sutarties sudarymo ir nutraukimo sąlygas</p> <p>2.2.4. Žinoti terminuoto indėlio sutarties nutraukimo sąlygas</p> <p>2.2.5. Žinoti terminuotų indėlių sąskaitų privalomus rekvizitus</p> | <p>Išvardytos terminuotų indėlių rūšys.</p> <p>Nustatytos indėlio palūkanos pagal terminus iš lentelių.</p> <p>Apibūdintos terminuoto indėlio sutarties atidarymo ir nutraukimo sąlygos.</p> <p>Išvardyti terminuotų indėlių sąskaitų privalomi rekvizitai.</p> |
| <p>2.3. Teikti tiesioginio</p> | <p>2.3.1. Pildyti tiesioginio debeto</p> | <p>Tiesioginis debetas.</p> | <p>2.3.1. Pildyti tiesioginio debeto</p> | <p>Užpildytas</p> |

| | | | | |
|------------------------|--|---|--|--|
| | debito paslauga | Duomenų suvedimas į informacines sistemas. | sutikimą 2.3.2. Žinoti tiesioginio debeto privalumus 2.3.3. Išmanyti, kaip naudotis tiesioginiu debetu | tiesioginio debeto sutikimas. Išvardyti tiesioginio debeto privalumai. |
| | | | | |
| 3. Dokumentų tvarkymas | 2.4. Teikti elektronines paslaugas | Elektroninių paslaugų rūšys. Elektroninių paslaugų privalumai. Internetinė bankininkystė. Mobilioji bankininkystė. Klientų atpažinimo duomenys ir slaptažodžių priemonės. | 2.4.1. Klasifikuoti elektronines paslaugas | Suklasifikuotos elektroninės paslaugos. |
| | | | 2.4.2. Žinoti elektroninių paslaugų privalumus | Išvardyti elektroninių paslaugų privalumai. |
| | | | 2.4.3. Išmanyti elektroninės bankininkystės rūšis | Paaiškinti elektroninės bankininkystės rūšių skirtumai. |
| | | | 2.4.4. Parinkti atpažinimo priemones | Parinktos atpažinimo priemonės. |
| | | | 2.4.5. Naudoti atpažinimo priemones | Paaiškinta, kaip naudotis atpažinimo priemonėmis. |
| | | | 2.4.6. Išmanyti atpažinimo priemonių išdavimo tvarką | Išvardytos pensijų draudimo rūšys. Paaiškinti pensijų draudimo atitinkamų pakopų skirtumai. |
| 3. Dokumentų tvarkymas | 2.5. Parduoti pensijų draudimo paslaugą | Pensijų draudimo pakopos. Pensijų draudimo atitinkamos pakopos sutartis. | 2.5.1. Klasifikuoti pensijų draudimą | Sutvarkyti dienos dokumentai, pagal kuriuos buvo vykdomos operacijos. |
| | | | 2.5.2. Apibrėžti atitinkamų pensijų pakopų skirtumus | Patikrinta ataskaita. |
| | | | 2.5.3. Žinoti pensijų kaupimo sutarties sudarymo ir nutraukimo sąlygas | Dokumentai sugrupuoti pagal |
| 3. Dokumentų tvarkymas | 3.1. Rengti ir tvirtinti dienos ataskaitas | Ataskaitos duomenų tikrinimas su dienos dokumentais. Ataskaitos tvirtinimas. | 3.1.1. Tvarkyti dienos dokumentus, pagal kuriuos buvo vykdomos operacijos | Dokumentai sugrupuoti pagal |
| | | | 3.1.2. Tikrinti ataskaitas su dienos dokumentais | Dokumentai sugrupuoti pagal |
| | 3.2. Tvarkyti dokumentų bylas | Dokumentų sugrupavimas pagal | 3.2.1. Grupuoti dokumentus pagal bankinius produktus. | Dokumentai sugrupuoti pagal |

| | | | | |
|------------------------------|---|---|---|---|
| | | bankinius produktus. Dokumentų segimas į bylą. | 3.2.2. Demonstruoti dokumentų segimo į bylas eiliškumą. | bankinius produktus. Susegti dokumentai pagal reikalaujamą tvarką. |
| 3.3. Rengti pažymą klientams | Banko sąskaitų likučiai. Pažyma apie kaupiamąją sąskaitą. Pažyma apie banko sąskaitą. | | 3.3.1. Demonstruoti, kaip pildomi prašymai išduoti pažymą | Prašymo išduoti pažymą užpildymas. Išvardyti komisiniai mokesčiai už pažymų išdavimą. Užpildyta pažyma. |
| | | | 3.3.2. Žinoti komisinius mokesčius už pažymų išdavimą | |
| | | | 3.3.3. Demonstruoti pažymos pildymą | |
