

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	Kompiuterinės technikos ir kito inventoriaus rengimas. Reikalingų blankų, rinkodaros medžiagos poreikio nustatymas ir pakankamo kiekio užtikrinimas. Dokumentų saugumo užtikrinimas. Kompiuterinės technikos išjungimas, darbo saugos instrukcijų laikymasis.	1.1.1. Žinoti darbo vietai keliamus reikalavimus ir taisykles	Paruošta darbo vieta pagal banko keliamus reikalavimus. Pademonstruotas užsiregistravimas informacinėse sistemose. Išvardytas darbui naudojamas inventorių. Papasakota apie bankinę rinkodaros medžiagą ir blankus. Apibrėžtas dienos įvykdytų operacijų dokumentų saugojimas. Pademonstruotas išsiregistravimas iš informacinių sistemų. Paaiškintas darbo inventoriaus saugojimas pasibaigus darbo dienai.
			1.1.2. Dirbti informacinėmis sistemomis	
			1.1.3. Žinoti darbui naudojamą inventorių	
			1.1.4. Išmanyti apie bankinę rinkodaros medžiagą ir blankus	
			1.1.5. Žinoti dienos įvykdytų operacijų dokumentų saugojimo reikalavimus	
			1.1.6. Žinoti darbo saugos reikalavimus	

	1.2. Aptarnauti klientus	Telefoninio pokalbio technika ir taktika. Kultūringo elgesio normos. Emocijų valdymas. Kalbos menas. Konfliktinės situacijos ir jų sprendimo būdai.	1.2.1. Žinoti telefoninio pokalbio pradžios ir pabaigos frazes	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.
			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 kritinės situacijos ir jų valdymo techniką	
	1.3. Taikyti banko veiklą reglamentuojančius dokumentus	Pareigybiniai nuostatai. Klientų aptarnavimo nuostatos. Vidaus darbo tvarkos taisyklės. Banko mažmeninių produktų tvarkos aprašai.	1.3.1. Žinoti pareigybinius nuostatus bei klientų aptarnavimo nuostatas ir vidaus darbo tvarkos taisyklės	Paaiškintos pagrindinės darbo funkcijos. Apžvelgtos klientų aptarnavimo nuostatos. Smulkiai papasakota apie mažmeninius bankinius produktus.
			1.3.2. Išmanyti mažmeninius bankinius produktus	
	1.4. Atlikti kliento nurodytas operacijas grynaisiais pinigais	Pinigų priėmimas. Pinigų išdavimas. Čekių rūšys. Pinigų tikrinimas. Pinigų keitimas. Mokesčių ir įmokų priėmimas. Valiutos pirkimas.	1.4.1. Nustatyti pinigų tikrumą	Nustatytas pinigų tikrumas. Suklasifikuoti kelionės čekiai. Užpildytas banko (vardinis) čekis. Atpažintos skirtingos valiutos.
			1.4.2. Klasifikuoti kelionės čekius	
			1.4.3. Pildyti banko (vardinį) 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	

		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

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

	debeto paslaugą	Duomenų suvedimas į informacines sistemas.	sutikimą	tiesioginio debeto sutikimas. Išvardyti tiesioginio debeto privalumai.
			2.3.2. Žinoti tiesioginio debeto privalumus	
			2.3.3. Išmanyti, kaip naudotis tiesioginiu debetu	
	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. Išvardyti elektroninių paslaugų privalumai. Paaiškinti elektroninės bankininkystės rūšių skirtumai. Parinktos atpažinimo priemonės. Paaiškinta, kaip naudotis atpažinimo priemonėmis.
			2.4.2. Žinoti elektroninių paslaugų privalumus	
			2.4.3. Išmanyti elektroninės bankininkystės rūšis	
			2.4.4. Parinkti atpažinimo priemones	
			2.4.5. Naudoti atpažinimo priemones	
			2.4.6. Išmanyti atpažinimo priemonių išdavimo tvarką	
	2.5. Parduoti pensijų draudimo paslaugą	Pensijų draudimo pakopos. Pensijų draudimo atitinkamos pakopos sutartis.	2.5.1. Klasifikuoti pensijų draudimą	Išvardytos pensijų draudimo rūšys. Paaiškinti pensijų draudimo atitinkamų pakopų skirtumai.
			2.5.2. Apibrėžti atitinkamų pensijų pakopų skirtumus	
			2.5.3. Žinoti pensijų kaupimo sutarties sudarymo ir nutraukimo sąlygas	
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	Sutvarkyti dienos dokumentai, pagal kuriuos buvo vykdomos operacijos. Patikrinta ataskaita.
			3.1.2. Tikrinti ataskaitas su dienos dokumentais	
	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 pažymas klientams	Banko sąskaitų likučiai. Pažyma apie kaupiamąją sąskaitą. Pažyma apie banko sąskaitą.	3.3.1. Demonstruoti, kaip pildomi prašymai išduoti pažymas	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	
