

Аналитическая записка по результатам демонстрационного экзамена группы БД-32 (ППССЗ 38.02.07 Банковское дело)

В соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.07 Банковское дело (утв. Приказом Минобрнауки России от 05.02.2018 № 67) Государственная итоговая аттестация проводится в форме защиты выпускная квалификационной работы, которая выполняется в виде дипломной и работы демонстрационного экзамена. В 2021 г. демонстрационный экзамен в процедуре ГИА проводился впервые в соответствии с нормативными документами:

- Методическими рекомендациями о проведении аттестации с использованием демонстрационного экзамена, утв. Распоряжением Министерства просвещения Российской Федерации от 01.04.2020 № Р-36;
- Методикой организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия, утв. Приказом Союза «Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)» от 31.01.2019 № 31.01.2019-1 (в ред. Приказа от 31.05.2019 № 31.05.2019-5);
- Комплектом оценочной документации № 1.1 для демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции №Т48 «Банковское дело», разработанные Союзом «Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)».

Организация и проведение демонстрационного экзамена регламентированы приказами:

- от 27.01.2021 г. № 5/2-ОД «О подготовке к проведению демонстрационных экзаменов в рамках процедуры государственной итоговой аттестации по программам 29.01.05 Закройщик, 38.02.07 Банковское дело в 2021 году»;
- от 13.05.2021 г. № 22-ОД «О проведении демонстрационных экзаменов в рамках процедуры государственной итоговой аттестации по программам 29.01.05 Закройщик, 38.02.07 Банковское дело в 2021 году»;
- 13.05.2021 г. № 22/4-ОД «О переводе результатов демонстрационного экзамена в оценку в 2020-2021 учебном году».

При проведении демонстрационного экзамена соблюдены план застройки и требования к оснащению площадки, обозначенные в инфраструктурном листе:

Помещение: мастерская № 7 (пер. Красный,3) – центр проведения демонстрационного экзамена, комната главного эксперта, комната экспертов, комната участников.

Оборудование: рабочие места для выполнения задания, оснащенные ПК и расходными материалами (по количеству студентов (13 ед.)), МФУ (1 на 2 участников), рабочая зона участника по работе с клиентом, МФУ для печати документов при работе с клиентом, мультимедийное оборудование (компьютер, проектор, экран) для показа электронных презентаций, столы и стулья для экспертов, актера и наблюдателя, ноутбук и МФУ для главного эксперта.

В соответствии с приказом от 13.05.2021 г. № 22-ОД в состав экзаменационной комиссии по оцениванию результатов ДЭ включены:

Председатель (главный эксперт) – С.В. Карманова – преподаватель ГАПОУ СО «Областной техникум дизайна и сервиса»;

Члены комиссии:

- В.В. Яковлев, ФГБОУ ВО Уральский государственный экономический университет;
 - Е.В. Тишина, преподаватель, ГАПОУ СО «Екатеринбургский колледж транспортного строительства»;
 - Е.Ю. Чеботарева, преподаватель, ГАПОУ СО «Екатеринбургский колледж транспортного строительства»;
 - О.Е. Портнягина, руководитель группы финансового мониторинга, ООО Ломбард «Аврора».
- Технический эксперт – А.О. Магизянов, инженер электроник ГАПОУ СО «Областной техникум дизайна и сервиса».

Все члены экзаменационной комиссии, осуществляющие оценку, являются экспертами движения «Молодые профессионалы».

Демонстрационный экзамен в соответствии с Комплектом оценочной документации №1.1 для демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции № Т48 «Банковское дело» включал в себя два модуля:

- Модуль 1 – консультирование клиентов, сервис, презентация банковских продуктов – соответствует содержанию профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка);
- Модуль 2 – организация кредитной работы – соответствует содержанию профессионального модуля ПМ.02 Осуществление кредитных операций.

Задания демонстрационного экзамена соответствуют предусмотренным ФГОС СПО общим и профессиональным компетенциям (таблица 1).

Таблица 1

Общие и профессиональные компетенции, соответствующие заданию демонстрационного экзамена

| Общие компетенции | Профессиональные компетенции |
|---|---|
| <p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам;</p> <p>ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;</p> <p>ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;</p> <p>ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста;</p> <p>ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;</p> <p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках;</p> <p>ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.</p> | <p>ПК 2.1. Оценивать кредитоспособность клиентов;</p> <p>ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов;</p> <p>ПК 2.3. Осуществлять сопровождение выданных кредитов;</p> <p>ПК 2.5. Формировать и регулировать резервы на возможные потери по кредитам.</p> <p>ПК 3.2. Выявлять и формировать спрос со стороны клиентов на банковские продукты и услуги;</p> <p>ПК 3.4. Консультировать клиентов по видам банковских продуктов и услуг и условиям их предоставления.</p> |

Демонстрационный экзамен проводился в соответствии с Планом, утвержденным Главным экспертом С.В. Кармановой с 17 июня по 19 июня 2021 г.:

- 17 июня 2021 г. – установочный день (С-1);
- 18 июня и 19 июня 2021 г. – выполнение задания демонстрационного экзамена – по группам 11-13 человек в соответствии с регистрацией в системе eSim (таблица 2).

Таблица 2

Задания демонстрационного экзамена

| Дата/банковский продукт | 18 июня 2021 г. | 19 июня 2021 г. |
|-------------------------|-----------------|------------------------|
| Модуль 1 | Дебетовая карта | Вклад |
| Модуль 2 | Автокредит | Потребительский кредит |

В первый день проведения демонстрационного экзамена (день С-1) был проведен инструктаж с участниками и экспертами, распределены обязанности между членами экспертной

группы. В дни проведения экзамена участники и эксперты были ознакомлены с экзаменационными материалами. Каждому эксперту были выданы листы оценивания.

Оценивание результатов выполнения задания демонстрационного экзамена производилось экспертной группой в соответствии с КОД 1.1. Использование выбранного комплекта оценочной документации в рамках проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия осуществлялось без внесения в него каких-либо изменений. Баллы за выполнение заданий выставлялись в соответствии с утвержденной Союзом схемой начисления баллов.

Перевод баллов в оценку производился в соответствии с Методическими рекомендациями о проведении аттестации с использованием механизма демонстрационного экзамена, утв. Распоряжением Министерства просвещения Российской Федерации от 01.04.2020 № Р-36 и Приказом и.о. директора техникума от 13.05.2021 г. № 22/4-ОД «О переводе результатов демонстрационного экзамена в оценку в 2020-2021 учебном году» (таблица 3).

Таблица 3

Методика перевода баллов в оценку

| Оценка ДЭ | Отношение полученного количества баллов к максимально возможному (100% – 58,00 баллов) | |
|---------------------|--|-------------|
| | в процентах | в баллах |
| отлично | 70,00-100,00 | 40,60-58,00 |
| хорошо | 40,00-69,99 | 23,20-40,59 |
| удовлетворительно | 20,00-39,99 | 11,60-23,19 |
| неудовлетворительно | 0,00-19,99 | 0,00-11,59 |

В целом по учебной группе выпускниками были продемонстрированы достаточно высокие результаты (таблица 4).

Таблица 4

Результаты демонстрационного экзамена по специальности
38.02.07 Банковское дело

| Год выпуска | Кол-во человек | Оценки, полученные на ГИА | | | | | | Средний балл |
|-------------|----------------|---------------------------|-----|--------|-----|--------|---|--------------|
| | | «5» | | «4» | | «3» | | |
| | | Кол-во | % | Кол-во | % | Кол-во | % | |
| 2021 | 24 | 19 | 79% | 5 | 21% | - | - | 4,79 |

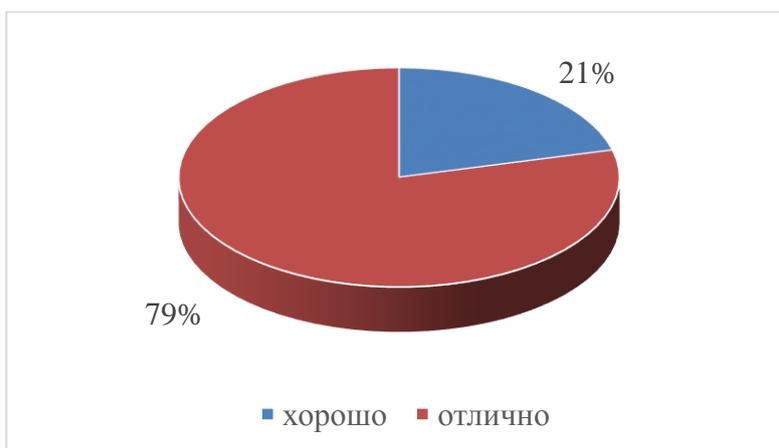


Рисунок 1. Результаты демонстрационного экзамена выпускников 2021 г.

Большинство выпускников (79%) по результатам демонстрационного экзамена имеют оценку «отлично», оценку «хорошо» получили 21% выпускников, удовлетворительные оценки отсутствуют. Качественный показатель составил 100%.

Анализируя результаты выполнения заданий демонстрационного экзамена, можно сделать вывод, что более сложным для выпускников оказался модуль 2 «Организация кредитной работы», т.к. результаты, продемонстрированные выпускниками при выполнении задания данного модуля (68,51%) ниже, чем при выполнении задания модуля 1 «Консультирование клиентов, сервис, презентация банковских продуктов» (81,0%). Также следует отметить, что при оценивании обоих модулей субъективная оценка значительно ниже объективной оценки.

Далее представлен анализ показателей каждого модуля демонстрационного экзамена.

При проведении анализа результатов выполнения задания модуля 1 (таблица 5) выявлено, что все показатели, составляющие объективную оценку проявлены выпускниками на оптимальном и повышенном уровне. Субъективная оценка достаточно низкая и имеет значение ниже базового уровня.

Таблица 5

Модуль 1. Консультирование клиентов, сервис, презентация банковских продуктов
(max 20 баллов)

| № п/п | Оцениваемые показатели | Макс балл | Снижение балла | Средний балл | % |
|---|---|-----------|----------------|--------------|--------------|
| ОБЪЕКТИВНАЯ ОЦЕНКА | | | | | |
| 1 | Понимать и верно использовать общепринятую терминологию по компетенции, дресс-код | 2,00 | 0,2 | 1,77 | 88,5 |
| 2 | Проведение консультации по операциям с банковскими продуктами (преимущества, доп. продукты, потребности клиента) | 2,00 | 0,2 | 1,79 | 89,6 |
| 3 | Демонстрация презентации (презентация содержит необходимую информацию – рейтинговую оценку, разобраны тарифы, условия и документы, необходимые для предоставления требуемой услуги) | 2,00 | 0,2 | 1,78 | 89,0 |
| 4 | Осуществление коммуникации с клиентом (использует доброжелательную интонацию, улыбку; поинтересовался, как обращаться к клиенту; в конце общения поблагодарил клиента за обращение) | 2,00 | - | 2,0 | 100,0 |
| 5 | Пользование персональным компьютером, программными продуктами | 2,00 | - | 2,0 | 100,0 |
| 6 | Представление необходимой информации клиенту и способность быстро ориентироваться в ситуации | 2,00 | 0,2 | 1,78 | 89,0 |
| 7 | Оперативное принятие решения по предложению клиенту дополнительного банковского продукта | 2,00 | - | 1,92 | 96,0 |
| 8 | Использование выделенного времени (тайм менеджмент) | 2,00 | - | 2,00 | 100,0 |
| <i>Итого объективная оценка (max 16 баллов)</i> | | | | 15,03 | 93,94 |
| СУБЪЕКТИВНАЯ ОЦЕНКА | | | | | |
| 1 | Поддержание порядка на рабочем месте | 2,00 | - | 0,60 | 30,0 |
| 2 | Выявление потребности клиента и подбор необходимого клиенту банковского продукта | 2,00 | - | 0,57 | 28,5 |
| <i>Итого субъективная оценка (max 4 балла)</i> | | | | 1,17 | 29,25 |
| <i>Итого по модулю 1 (max 20 баллов)</i> | | | | 16,20 | 81,00 |

Согласно таблице 5 объективная оценка составляет 93,94% (15,03 баллов из максимальных 16,0 баллов), что соответствует повышенному уровню освоения ФГОС.

На рисунке 2 представлены результаты объективной оценки показателей модуля 1.

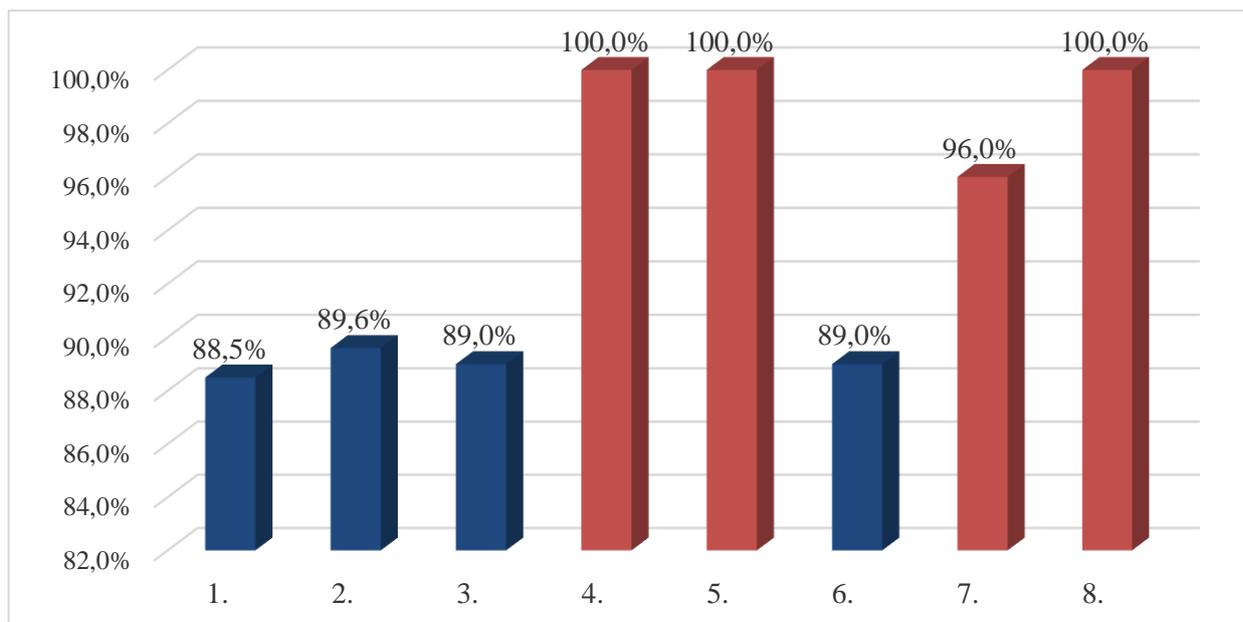


Рисунок 2. Результаты объективной оценки показателей модуля 1

На максимальном уровне 100% проявлены следующие показатели:

- осуществление коммуникации с клиентом;
- пользование персональным компьютером, программными продуктами;
- использование выделенного времени (тайм менеджмент).

Данные показатели оцениваются «да – 2 балла» или «нет – 0 баллов». Т.к. данные показатели были проявлены всеми выпускниками, все выпускники получили максимальный балл.

На повышенном уровне (96,0%) проявлен показатель «оперативное принятие решения по предложению клиенту дополнительного банковского продукта».

Остальные оцениваемые показатели проявлены выпускниками на оптимальном уровне. Наименьшее значение (88,5%) имеет показатель «понимать и верно использовать общепринятую терминологию по компетенции, дресс-код», экспертная оценка данного показателя была снижена ввиду недостаточного соответствия некоторых выпускников дресс-коду сотрудника банка.

В одинаковой степени (89%) выпускниками проявлены показатели:

- демонстрация презентации (презентация содержит необходимую информацию – рейтинговую оценку, разобраны тарифы, условия и документы, необходимые для предоставления требуемой услуги);
- представление необходимой информации клиенту и способность быстро ориентироваться в ситуации.

Уровень сформированности показателя «проведение консультации по операциям с банковскими продуктами» составляет 89,6%.

Субъективная (судейская) оценка по данному модулю составляет 29,25% (1,17 баллов из максимальных 4,0 баллов):

- поддержание порядка на рабочем месте – 30,0%;
- выявление потребности клиента и подбор необходимого клиенту банковского продукта – 28,5%.

При проведении анализа результатов выполнения задания модуля 2 (таблица 6) выявлено, что большинство показателей, составляющих объективную оценку проявлены выпускниками на оптимальном и повышенном уровне. Присутствуют показатели, проявленные выпускниками на базовом и низком (ниже базового) уровне. Субъективная оценка достаточно низкая и имеет значение ниже базового уровня.

Согласно таблице 6 объективная оценка составляет 85,86% (24,04 балла из максимальных 28,0 баллов), что соответствует оптимальному уровню освоения ФГОС.

Модуль 2. Организация кредитной работы

| № п/п | Оцениваемые показатели | Мак балл | Снижение балла | Средний балл | % |
|--|---|----------|----------------|--------------|--------------|
| ОБЪЕКТИВНАЯ ОЦЕНКА | | | | | |
| 1 | Подбор продукта в соответствии с потребностью клиента | 2,00 | - | 2,0 | 100,0 |
| 2 | Оформление необходимых документов по кредитованию | 2,00 | 0,2 | 1,44 | 72,0 |
| 3 | Предложение клиенту сопутствующих банковских продуктов и услуг | 2,00 | - | 1,92 | 96,0 |
| 4 | Быстро ориентироваться в ситуации и давать четкие ответы на дополнительные вопросы клиента | 2,00 | - | 1,92 | 96,0 |
| 5 | Расчет максимальной суммы кредита | 2,00 | - | 1,75 | 87,5 |
| 6 | Расчет графика платежей по кредиту | 2,00 | - | 0,75 | 37,5 |
| 7 | Соблюдение установленной процедуры приема документов клиента, проверка на достоверность | 2,00 | - | 1,75 | 87,5 |
| 8 | Формирование кредитного досье клиента | 2,00 | - | 2,0 | 100,0 |
| 9 | Определение кредитоспособности и платежеспособности клиента | 2,00 | - | 1,75 | 87,5 |
| 10 | Формирование резервов на возможные потери по ссудам | 2,00 | - | 1,50 | 75,0 |
| 11 | Применять методы и способы эффективной деловой коммуникации с учетом индивидуальных | 2,00 | - | 1,92 | 96,0 |
| 12 | Использование выделенного времени (тайм менеджмент) | 2,00 | - | 1,67 | 83,5 |
| 13 | Использовать знания судебно-арбитражной практики в профессиональной сфере | 2,00 | - | 2,0 | 100,0 |
| 14 | Осуществление коммуникации с клиентом (использует доброжелательную интонацию, улыбку; поинтересовался, как обращаться к клиенту; в конце общения поблагодарил клиента за обращение) | 2,00 | 0,2 | 1,77 | 88,5 |
| <i>Итого объективная оценка (max 28 баллов)</i> | | | | 24,04 | 85,86 |
| СУБЪЕКТИВНАЯ ОЦЕНКА | | | | | |
| 1 | Владение средствами оргтехники и профессиональным программным обеспечением | 2,00 | - | 0,76 | 38,0 |
| 2 | Выбор формы и метода взаимодействия с заемщиком | 2,00 | - | 0,53 | 26,5 |
| 3 | Поддержание порядка на рабочем месте | 2,00 | - | 0,75 | 37,5 |
| 4 | Заключение и регистрация договоров залога/поручительства | 2,00 | - | 0,0 | 0,0 |
| 5 | Организация мероприятий по повышению эффективности потребительского кредитования | 2,00 | - | 0,0 | 0,0 |
| <i>Итого субъективная оценка (max 10 баллов)</i> | | | | 1,99 | 19,9 |
| <i>Итого по модулю 2</i> | | | | 26,04 | 68,51 |

На рисунке 3 представлены результаты объективной оценки показателей модуля 2.

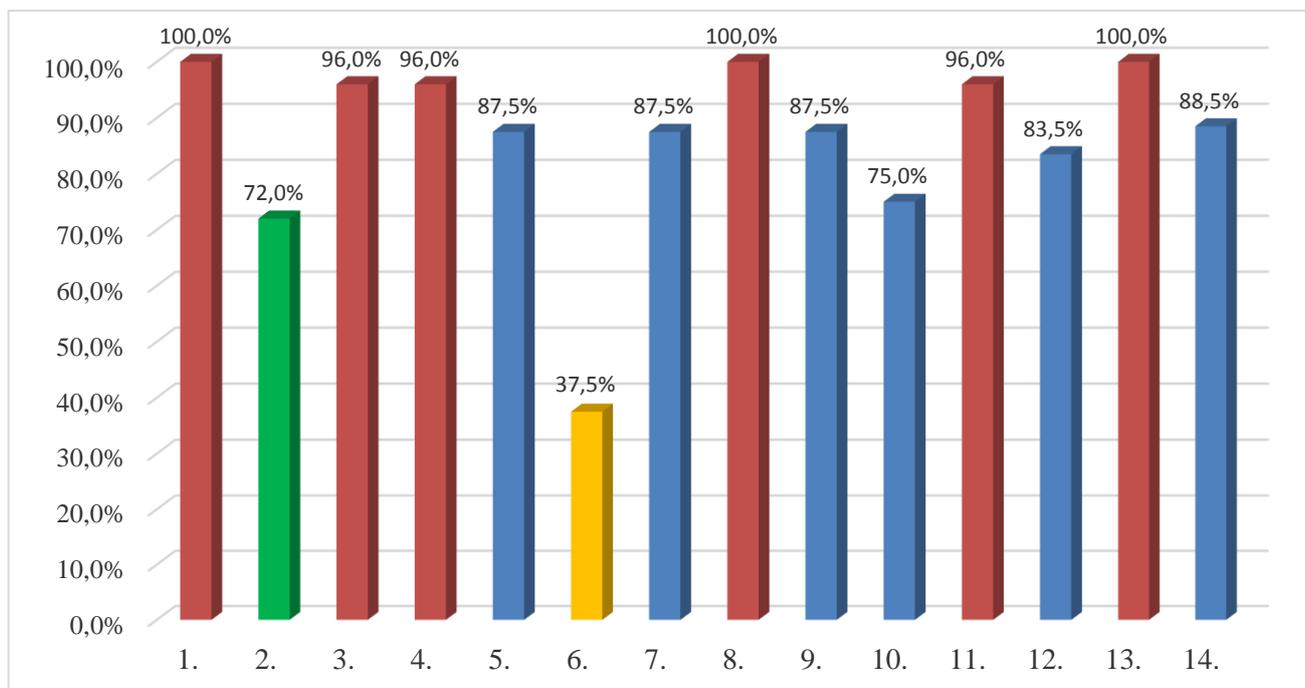


Рисунок 3. Результаты объективной оценки показателей модуля 2

На максимальном уровне 100% проявлены следующие показатели:

- подбор продукта в соответствии с потребностью клиента;
- формирование кредитного досье клиента;
- использовать знания судебно-арбитражной практики в профессиональной сфере.

На повышенном уровне (96,0%) проявлены показатели:

- предложение клиенту сопутствующих банковских продуктов и услуг;
- быстро ориентироваться в ситуации и давать четкие ответы на дополнительные вопросы клиента;
- применять методы и способы эффективной деловой коммуникации.

Наиболее низкое значение (37,5%), соответствующее уровню ниже базового, наблюдается при оценке показателя «расчет графика платежей по кредиту», вследствие того, что большинство выпускников не выполнили и не представили экспертной комиссии данный график.

Невысокое значение (менее 80%) наблюдается также при оценке показателей:

- оформление необходимых документов по кредитованию – 72,0%, что соответствует базовому уровню освоения компетенций;
- формирование резервов на возможные потери по ссудам – 75,0%, что соответствует оптимальному уровню освоения компетенций.

Невысокий уровень проявления данных показателей обусловлен недостаточной полнотой представленного пакета оформленных документов.

Остальные оцениваемые показатели проявлены выпускниками на оптимальном уровне.

Наименьшее значение среди них (83,5%) имеет показатель «использование выделенного времени (тайм менеджмент)», т.к. при демонстрации работы с клиентом не все выпускники уложились в определенный лимит времени; наибольшее значение (88,5%) – показатель «осуществление коммуникации с клиентом»; уровень освоения 87,5% имеют показатели:

- расчет максимальной суммы кредита;
- соблюдение установленной процедуры приема документов клиента, проверка на достоверность;
- определение кредитоспособности и платежеспособности клиента.

Следует отметить, что при оценивании данного модуля большинство показателей не предусматривают снижение балла и оцениваются «да – 2 балла» или «нет – 0 баллов».

Субъективная (судейская) оценка по данному модулю составляет 19,9% (1,99 баллов из максимальных 10,0 баллов):

- владение средствами оргтехники и профессиональным программным обеспечением – 38,0%;
- выбор формы и метода взаимодействия с заемщиком – 26,5%;
- поддержание порядка на рабочем месте – 37,5%;
- заключение и регистрация договоров залога/поручительства – 0%;
- организация мероприятий по повышению эффективности потребительского кредитования – 0%.

В целом по двум модулям судейская оценка составляет 22,57% (3,16 баллов из максимальных 14,0 баллов). Т.к. судейская оценка отражает субъективное (личное) мнение экспертов, поэтому не может служить основанием для объективного анализа результатов ГИА.

Объективная оценка в целом по двум модулям составляет 88,8% (39,07 баллов из максимальных 44,0 баллов), что соответствует оптимальному уровню сформированности отслеживаемых в процедуре демонстрационного экзамена.

При подготовке студентов к процедуре демонстрационного экзамена в 2023 г. следует больше внимания уделить организации кредитной работы и оформлению полного пакета необходимых документов по кредитованию.

Аналитическую записку составил:

Соловьянова Юлия Сергеевна, зав. отделением, методист ВКК

Дата: 08.07.2021 г.

