

**PRIEBEH PRAKTICKÉHO VYUČOVANIA U ZAMESTNÁVATEĽA
V SYSTÉME DUÁLNEHO VZDELÁVANIA
pre študijný odbor 6330 K bankový pracovník**

Vydala Republiková únia zamestnávateľov dňa 22. augusta 2022
s platnosťou od 1. septembra 2022

Republiková únia zamestnávateľov je členom:

Priebeh praktického vyučovania upravuje vecné a časové členenie obsahu praktického vyučovania. Priebeh praktického vyučovania je spracovaný podľa Vzdelávacieho poriadku praktického vyučovania, ktorý je výstupom NP Duálne vzdelávanie a rozvoj atraktivity a kvality OVP.

Priebeh praktického vyučovania špecifikuje:

- Vecné a časové členenie obsahu praktického vyučovania,
- Praktickú časť odbornej zložky maturitnej skúšky.

1. Vecné a časové členenie obsahu praktického vyučovania

- (1) Pre odborné vzdelávanie a prípravu v odbore vzdelávania je stanovené vecné a časové členenie obsahu vzdelávania na praktickom vyučovaní.
- (2) Vecné členenie určuje všetky zručnosti, vedomosti a spôsobilosti, ktoré majú byť žiakovi počas praktického vyučovania sprostredkované hlavným inštruktorom, inštruktorom alebo učiteľom odborných predmetov.
- (3) Časové členenie určuje obdobie, v ktorom majú byť zručnosti, vedomosti a spôsobilosti sprostredkované v rámci praktického vyučovania a zmluvného trvania vzdelávania podľa učebnej zmluvy.

Kľúčové oblasti vedomostí, zručností a spôsobilostí sprostredkované priebežne počas štúdia

Zamestnávateľ poskytujúci praktické vyučovanie zabezpečuje

Znalosť o prevádzkovej a právnej forme podniku/inštitúcie.
Znalosť o organizačnej štruktúre podniku/inštitúcie, úlohách a kompetenciách jednotlivých podnikových sekcií, úsekov a oddelení podniku/inštitúcie.
Znalosti o úlohách, postavení podniku/inštitúcie vo svojom odvetví a znalosť ponuky podniku/inštitúcie na odborné vzdelávanie. Znalosti o pozícií na trhu a o okruhu zákazníkov a klientov podniku/inštitúcie.
Znalosť základov podnikového riadenia kvality a ich uplatňovanie, podnikový kódex.
Funkčné ovládanie a starostlivosť o zverené pracovné prostriedky a pomôcky (napr. stroje, prístroje, zariadenia, kancelárska a výpočtová technika).
Postupy plánovania a prípravy prác na pracovisku praktického vyučovania, technologické a ergonomické usporiadanie pracoviska.
Znalosti základných princípov organizácie práce a nadväznosť pracovných činností v organizácii, stanovenie pracovných postupov, pracovných prostriedkov a pracovných metód.
Vedenie sprievodnej a prevádzkovej dokumentácie.
Znalosti o opatreniach na ochranu životného prostredia, separovanie, zhodnocovanie a likvidácia odpadu v odbore.
Znalosti o obsahu a cieľoch vzdelávania, ako aj o možnostiach ďalšieho vzdelávania, pracovného uplatnenia a kariérneho rastu u zamestnávateľa.
Znalosť vedenia evidencie o pracovnej činnosti žiaka na praktickom vyučovaní.
Znalosť o právach a povinnostiach vyplývajúcich z učebnej zmluvy.
Znalosť o právach a povinnostiach vyplývajúcich z pracovno-právnych vzťahov a interných podnikových predpisov (Zákonník práce, pracovný poriadok).

Vzdelávanie zabezpečujúce celkový rozvoj osobnosti žiaka

Schopnosť pracovať v kolektíve, uvedomenie si zodpovednosti za výsledok svojej práce, dodržiavanie pracovnej disciplíny a interných predpisov zamestnávateľa.

Komunikácia s nadriadenými a spolupracovníkmi/zákazníkmi/dodávateľmi pri zohľadňovaní odbornej terminológie.			
Znalosť a používanie príslušných odborných termínov v preferovanom firemnom jazyku.			
Základné poznatky s využívaním podnikového softvéru.			
Samostatné získavanie a výber informácií, rozvoj kritického a analytického myslenia, rozvoj digitálnych zručností.			
Zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci na pracovisku praktického vyučovania			
Znalosť prevádzkových rizík, opatrenia na ich zníženie a prevencia.			
Riadenie a zabezpečovanie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci. Znalosť o prevádzkovej ochrane pred požiarom a výbuchom, ako aj o preventívnych opatreniach. Bezpečnostné predpisy v prípade požiaru a výbuchu na pracovisku, evakuačný plán. Elektrická požiarňa signalizácia na pracovisku.			
Znalosť bezpečnostných predpisov pri práci a požiarnej ochrany na pracovisku praktického vyučovania.			
Znalosť poskytovania predlekárskej prvej pomoci pri pracovných úrazoch.			
Znalosť používania osobných ochranných prostriedkov a hygieny práce.			
Opatrenia a predpisy na ochranu životného prostredia. Vedomosti o vplyve odpadových látok z výroby v odbore na životné prostredie, separovanie, zhodnocovanie a likvidácia odpadu.			
Uplatňovanie prevádzkových opatrení na efektívne využívanie energií.			
Dodržiavanie predpisov o pracovnej činnosti mladistvých žiakov a mladistvých zamestnancov.			
Vedomosti, zručnosti a spôsobilosti sprostredkované v jednotlivých ročníkoch štúdia			
1. ročník	2.ročník	3.ročník	4. ročník
Organizácia práce na pracovisku praktického vyučovania			
Znalosť interných predpisov a procesov v organizácii. Aplikácia a dodržiavanie povinností vyplývajúcich z Vnútorného poriadku praktického vyučovania u zamestnávateľa.			
Znalosť organizačnej štruktúry, úloh, zodpovednosti a vzájomných vzťahov jednotlivých obchodných jednotiek a vzťahov s externými spoločnosťami.			
Znalosti o organizácii a plánovaní práce, operačných pracovných procesov.			
Znalosť o pracovných pozíciách a kariérnom postupe u zamestnávateľa.			
Znalosť ergonomického dizajnu pracoviska. Znalosť rizík vyplývajúcich z pracovného prostredia, možnosti poistenia majetku a postup v prípade jeho poškodenia.			
Profesionálne a funkčné využívanie a starostlivosť o kancelársku techniku, pracovné a komunikačné prostriedky.			
Znalosť a funkčné využitie prevádzkových zariadení a technických prístrojov a pomôcok na pracovisku praktického vyučovania.			
Znalosť a dodržiavanie zásad bezpečnosti pri práci, požiarnej ochrany a hygieny práce. Poznanie rizík ohrozujúcich vlastné zdravie alebo zdravie iných a zásad prvej pomoci.			
Starostlivosť o ekológiu a ochranu životného prostredia. Znalosť o environmentálne vhodnej separácii a nakladaním s odpadom.			
Znalosť rizík spojených s nehodami, najmä konanie v prípade bankových krádeží a fungovanie zodpovedajúcich bezpečnostných zariadení.			

Právne predpisy			
Základné znalosti pracovnoprávných predpisov podľa zákonníka práce a interných predpisov zamestnávateľa.			
Orientácia v právnych predpisoch v oblasti bankovníctva, poisťovníctva a finančných služieb.			
Znalosť právnych predpisov a príslušných nariadení o ochrane spotrebiteľa (vrátane predpisov o bankovom tajomstve, ochrane údajov a praní špinavých peňazí).			
		Orientácia v právnych predpisoch v oblasti finančného sprostredkovania a finančného poradenstva.	
Znalosť základných pojmov v oblasti zaobchádzania s osobnými údajmi.		Znalosť právnych predpisov a aplikácia pravidiel ochrany osobných údajov.	
Finančný sektor			
Základné znalosti o finančnom sektore a jeho postavení v rámci NH, komerčné banky.	Znalosti o pozícii na trhu, okruhu zákazníkov, správanie zákazníkov – orientácia na zákazníka, portfólio produktov a služieb finančnej inštitúcie.		
Znalosť nástrojov menovej politiky.			
Základné poznatky o poisťovníctve.			
Finančné produkty a služby			
Základné znalosti štandardných produktov a služieb v bankovníctve a poisťovníctve.		Znalosti o štandardných produktoch a službách.	Prispieť k ponuke a predaju štandardných produktov a služieb.
	Znalosti o druhoch spotrebiteľských a hypotekárnych úverov.	Znalosti o systéme platobných kariet v bankovníctve.	Znalosti o zmenárenstve, cudzia mena.
Komunikácia s klientom, poradenstvo, predaj			
Komunikácia orientovaná na zákazníkov a zamestnancov.			
Znalosti profesionálneho správania sa voči klientom, zákazníkom, dodávateľom.			
Znalosť o spôsoboch a metódach komunikácie, komunikačné zručnosti.	Komunikácia a spolupráca s ďalšími útvarmi organizácie a externými organizáciami. Spolupráca a komunikácia s úsekmi poskytovateľa spotrebiteľských úverov a obchodného partnera.		
Znalosti o zásadách správneho telefonovania a elektronickej komunikácie s klientom.		Nácvik zručností pri získavaní nových klientov a obchodných partnerov.	
Základné znalosti o etike obchodu a poradenstva, kódex finančnej etiky, sociálnej zodpovednosti.		Znalosti a komunikačné zručnosti pri poskytovaní poradenskej a konzultačnej činnosti.	
Základné znalosti odbornej terminológie.		Používanie odbornej terminológie pri práci.	
		Znalosť príslušnej terminológie v cudzom jazyku.	

		Príprava a plánovanie obchodných rokovaní a pracovných stretnutí.
	Základné znalosti o obchodnom vyjednávaní.	
	Znalosti o postupoch vypracovania cenových ponúk.	
	Príprava a kompletizácia dokladov a podkladov na uzatváranie zmlúv, realizáciu obchodov a pod.	
Znalosti o ochrane práv spotrebiteľov a ich súkromia.	Znalosti interných procesov v prípade sťažností a reklamácií klientov.	Prispievanie k riešeniu námietok a sťažností klienta.
		Znalosti princípov marketingovej komunikácie, využívanie marketingových nástrojov, korporátna identita, vzťahy s verejnosťou.
Znalosť predaja a poradenstva orientovaného na zákazníka.	Účast na predajnej a poradensko-orientovanej diskusii s klientmi a zasielanie špecialistom.	
	Znalosť opatrení na získanie nových zákazníkov.	Prispieť k novým akvizíčným opatreniam.
Evidencia a administratíva dokumentácie		
Administratívne práce - vytváranie, správa a archivácia súborov, štatistík a dokumentov.		
Písanie desaťprstovou hmatovou technikou, spracovanie textu.		
Práca s formulármi a tlačivami.		
Základné zásady kontroly správnosti, úplnosti údajov a náležitostí dokladov, zmlúv a dokumentácie.		
Znalosti úradnej a obchodnej korešpondencie.		
Základná starostlivosť o bankové doklady – triedenie, ukladanie, archivácia.		Vedenie a evidencie klientskej dokumentácie.
Práca s tabuľkovým procesorom, tvorba databáz.		Práca s databázami zákazníkov, klientov.
Základné znalosti o náležitostiach podpisového vzoru, pravidiel a postupy jeho tvorby, evidencie, použitia atď.		Overovanie správnosti podpisov podľa podpisového vzoru.
	Znalosti o vedení a správe dokumentácie týkajúcej sa účtov klientov.	Základné zručnosti vo vyhodnocovaní štatistických výkazov, účtovných závierok spoločností a pod.
Základné znalosti o úlohách a funkciách finančného účtovníctva.	Základné znalosti o účtovných dokladoch.	Základné znalosti o prevádzkových nákladoch, ich vplyve na ziskovosť a efektívnosť.
	Základné znalosti spracovania finančného účtovníctva.	Základné znalosti o tvorbe kalkulácií a rozpočtov.
		Základné znalosti o daniach a poplatkoch špecifických pre bankový sektor.

		Základné znalosti o význame a úlohe inventarizácie.	Účast' na inventarizácii.
		Všeobecná znalosť vedenia bankového účtovníctva.	
Bankové operácie a platobný styk			
Znalosť obchodov s vkladmi, ako aj možnosti úspor a prevencie.	Znalosť o správe účtov a platobných transakciách.	Správa a zúčtovanie platobných transakcií.	
		Základné vedomosti o obchode s cennými papiermi.	Znalosť obchodovania s cennými papiermi.
Znalosť foriem financovania (ako sú ponuky úverov, podmienky, alternatívne koncepcie financovania, propagačné opatrenia, predbežné financovanie a dočasné financovanie, možnosti refinancovania).			
	Znalosť o úverových obchodoch (druhy spotrebiteľských a hypotekárnych úverov).	Základné znalosti o prerokovaní podmienok poskytnutia úveru s klientmi, vrátane prerokovania prípadných zmien zmlúv, zmien splátok úverov alebo odkladu.	
	Základné znalosti bankových výpočtov.	Znalosť bežného postupu pri platobných transakciách, pri oneskorených platbách.	
		Uzatváranie úverových a zálohových (ručiteľských) zmlúv, vykonávanie zmien, vrátane vybavovania odkladov splátok úverov.	
Základné znalosti o platobných transakciách s dodávateľmi, zákazníkmi, úradmi, poštou, peňažnými a úverovými inštitúciami.		Znalosť a nácvik realizácie platobných operácií. Zabezpečovanie platieb v hotovosti v tuzemskej mene i v zahraničných menách.	
	Základné vedomosti o medzinárodných platbách, (dokumentárne podnikanie)	Znalosť medzinárodných platobných transakcií pri zohľadnení princípov dokumentárneho podnikania.	
Znalosti o ochranných prvkoch platidiel.		Poskytovanie pokladničných služieb. Kontrola pravosti, platnosti a neporušenosti bankoviek.	
	Znalosti o podmienkach a rizikách zriadenia, vedenia a zrušenia účtov klientov. Znalosti o vedení a správe dokumentácie týkajúcej sa účtov klientov.	Správa účtov klientov (zriaďovanie, vedenie a rušenie účtov klientov).	
Bankové technológie a systémy			
Základné znalosti o stave a vývoji nových aplikácií na pracovisku. Práca s informačnými a komunikačnými technológiami, modernými finančnými aplikáciami.			
Používanie moderných médií (internet, sociálne siete).			
	Znalosti firemnej IT. Znalosť a používanie operačných zariadení (hardvér, softvér a operačné systémy).		Správa dát v informačnom systéme.
Práca s tabuľkovým procesorom, tvorba databáz.		Práca s databázami zákazníkov, klientov.	

Vytváranie a správa textových modulov a súborov s adresami. Základné poznatky o ochrane údajov.	Obsluha technického zariadenia na overovanie pravosti platidiel (napr. zariadenie na počítanie bankoviek a mincí).
---	--

- (1) Odporúčané trvanie etáp vzdelávania a ich časovú postupnosť možno zmeniť, pokiaľ to neovplyvní čiastkové ciele a celkový cieľ vzdelávania.
- (2) Pokiaľ sa jednotlivé vzdelávacie jednotky sprostredkujú aj mimo pracoviska praktického vyučovania u zamestnávateľa (výkon praktického vyučovania v dielni školy, v spoločnom pracovisku praktického vyučovania, u iného zamestnávateľa alebo na inom mieste výkonu produktívnej práce, mala by sa zohľadniť skutočnosť, že podnikové a mimopodnikové opatrenia na sprostredkovanie zručností a vedomostí sa časovo navzájom ovplyvňujú a na seba nadväzujú.
- (3) Počas praktického vyučovania a pri sprostredkovaní odborných vedomostí a zručností je potrebné pri súčasnom zohľadňovaní požiadaviek a predpisov zamestnávateľa zamerať sa na osobnostný rozvoj žiaka, aby mu boli sprostredkované kľúčové kompetencie, potrebné pre odbornú pracovnú silu, ako sú napr.:
 - spôsobilosť komunikovať s ľuďmi,
 - spôsobilosť mať zodpovednosť za kvalitu svojej práce,
 - spôsobilosť dosahovať stanovené ciele v práci,
 - spôsobilosť byť samostatný v organizovaní a plánovaní práce,
 - spôsobilosť riešiť problémy a konfliktné situácie,
 - spôsobilosť dôkladného výkonu práce, zmysel pre detail,
 - spôsobilosť byť samostatný a dôsledný pri spracovaní príslušnej dokumentácie.
- (4) Zamestnávateľa poskytujúci praktické vyučovanie majú vypracovať pre žiakov plán vzdelávania, ktorý vychádza z tohto vzdelávacieho poriadku, ktorý má zabezpečiť, aby zamestnávateľ každému žiakovi sprostredkoval vedomosti a zručnosti zodpovedajúce odboru vzdelávania.
- (5) Žiaci majú počas praktického vyučovania povinnosť viesť písomný doklad o vzdelávaní v súčinnosti s vyučujúcim. Zamestnávateľa majú pravidelne kontrolovať a potvrdzovať písomný doklad o vzdelávaní. Písomný doklad o vzdelávaní je podmienkou pripustenia k maturitnej skúške.

2. Praktická časť odbornej zložky maturitnej skúšky

- (1) Praktickou časťou odbornej zložky maturitnej skúšky sa overujú zručnosti a schopnosti žiaka v zadanej téme formou spracovania cvičnej alebo podnikovej úlohy.
- (2) Praktická časť odbornej zložky maturitnej skúšky sa koná vo forme skúšobnej úlohy komplexného charakteru ako „cvičná úloha“ alebo „podniková úloha“.
- (3) Parametre praktickej časti odbornej zložky maturitnej skúšky:
 - Na praktickú časť odbornej zložky maturitnej skúšky formou skúšobnej úlohy sa určia témy podľa náročnosti a špecifik odboru vzdelávania. Určí sa 1 až 15 tém, ktoré zahŕňajú charakteristické činnosti, na ktorých výkon sa žiaci pripravujú. Téma praktickej časti odbornej zložky maturitnej skúšky je zadaná vo

forme jednotnej štruktúry zadania skúšobnej úlohy schválenej zo strany Republikovej únie zamestnávateľov.

- Praktická časť odbornej zložky maturitnej skúšky formou skúšobnej úlohy vrátane odborného rozhovoru (ústna časť skúšky) trvá najmenej 5 hodín a najviac 7 hodín, pričom do celkovej dĺžky sa započítava aj prestávka v rozsahu do 30 minút.
- Pri konaní praktickej časti odbornej zložky maturitnej skúšky sa za jednu hodinu praktickej časti odbornej zložky maturitnej skúšky považuje čas 60 minút.
- Pri výkone praktickej časti odbornej zložky maturitnej skúšky je povolená pomoc žiakovi, ak si to vyžaduje náročnosť a postupnosť skúšanej činnosti (napr. spolupráca v bežnej prevádzke) v závislosti od prevádzkového procesu zamestnávateľa.
- Praktická časť odbornej zložky maturitnej skúšky je neverejná.

(4) Žiak v praktickej časti maturitnej skúšky formou skúšobnej úlohy preukazuje, že je spôsobilý:

- pracovnú úlohu analyzovať, zaobstarať si informácie a analyzovať ich, vyhodnotiť a vybrať postup spracovania úloh, stanoviť pracovné kroky, pracovné prostriedky a pracovné metódy z technologického, hospodárneho, bezpečnostného a ekologického pohľadu,
- naplánovať fázy realizácie úlohy, určiť čiastkové úlohy, zostaviť podklady k plánovaniu spracovania úlohy,
- zohľadniť danosti technických zariadení a miesta realizácie úloh,
- zdokumentovať produkt – ponuku pre klienta,
- dodržiavať predpisy súvisiace s finančnou činnosťou a finančný kódex, interné predpisy a štandardy pracovných procesov, predpisy bezpečnosti práce a hygieny práce,
- využívať moderné technológie a informačné systémy,
- odovzdať výsledok práce, poskytnúť odborné informácie, zostaviť preberací protokol, zhodnotiť a zdokumentovať výsledky práce.

(5) Skúšobná úloha sa má rozložiť na vykonávané pracovné úlohy v oblasti:

- obchodno-predajného rozhovoru s klientom v oblasti poradenstva a predaja produktov, vypracovania cenevej ponuky finančných produktov a služieb pre klienta, vybavovania požiadaviek a reklamácie klienta,
- práce s informačnými a komunikačnými technológiami, využívanie informačného systému finančnej inštitúcie,
- práce administratívneho charakteru pri vyhotovení a vedení klientskej dokumentácie.

Príklady okruhov jednotlivých úloh, ktoré musí praktická časť skúšky zahŕňať:

- príprava pracoviska,
- príprava kancelárskeho technického zariadenia,
- realizácia úlohy:
 - úvodná komunikácia a zistenie potrieb klienta

- analýza klienta
 - výber vhodnej ponuky pre klienta a zvládnutie námietok
 - uzavretie predajného rozhovoru
 - dohodnutie ďalšieho stretnutia (príprava na crosssellingový predaj)
 - spracovanie výstupu – dokumentácia klienta, tlač zmluvy,
- ukončenie práce.
- (6) Jednotlivé pracovné úlohy musia byť pri realizácii skúšobnej úlohy ručne alebo počítačovo zaznamenané. Skúšobná komisia môže dať skúšanému pri zadaní úlohy k dispozícii príslušné podklady pre skúšobnú prácu ako aj pre evidenciu jednotlivých činností, meraní a pod.
- (7) V rámci skúšobnej úlohy musia byť preukázané predovšetkým vykonané činnosti:
- Aplikovanie nadobudnutých vedomostí a zručností.
 - Aktívne využívanie výpočtovej techniky a aplikačného softvéru.
 - Kultivovaná komunikácia v písomnom i ústnom styku.
 - Orientácia v právnych predpisoch.
 - Ovládanie profesijnej etikety.
- (8) Na hodnotenie skúšobnej práce sú smerodajné nasledovné kritériá:
- Obsahová správnosť a úplnosť:
 - prirodzená a proklientsky orientovaná komunikácia,
 - dodržanie štruktúry predajného rozhovoru,
 - znalosť parametrov finančných produktov použitých pri ponuke pre klienta,
 - znalosť a vhodnosť výberu dostupných nástrojov a pomôcok pri predajnom rozhovore (web stránka, produktové kalkulačky, vývojové grafy a diagramy a pod.).
 - Voľba efektívnych postupov.
 - Dodržiavanie zásad bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, opatrení na ochranu životného prostredia.
 - Aktívne používanie odbornej terminológie.
- (9) Hodnotenie praktickej časti skúšky sa rozdeľuje na 3 časti:
- príprava a plánovanie – 20% (0 - 20 bodov)
 - realizácia pracovnej činnosti – 60% (0 - 60 bodov)
 - riadenie kvality, dodržiavanie BOZP – 20 % (0 - 20 bodov)