

**Задачи Рабочей группы по описанию компетенций в области клиентоориентированности СПК финансового рынка**

1. Заключение соглашений СПКФР и профильных СПК по вопросам сотрудничества в области развития компетентностного подхода в сфере клиентооориентированности при описании квалификационных требований и микроквалификаций управленческих, маркетинговых и сервисных видов деятельности
2. Подготовка предложений по разработке и актуализации профессиональных стандартов управленческих, маркетинговых и сервисных видов деятельности с описанием специальных и базовых (универсальных, общепрофессиональных) компетенций в области клиентоориентированности, позволяющих повысить качество и результативность постановки и решения работниками профессиональных задач, обучения и оценки полученной работниками квалификации за счет оптимального и взаимодополняющего сочетания «твердых» и «мягких» компетенций.
3. Подготовка рекомендаций об особенностях разработки и реализации квалификационных требований («мягких» компетенций) к сервисным работникам, взаимодействующим с клиентами с ограниченными возможностями здоровья, с инвалидностью, с маленькими детьми, в возрасте 65+.
4. Подготовка предложений по описанию квалификаций национальной рамки квалификаций, микроквалификаций и требований к квалификациям профессиональных стандартов, на соответствие которым проводится независимая оценка квалификации, с обязательным учетом необходимых для реализации трудовых действий умений общения, взаимодействия и выстраивания долговременных взаимоотношений с клиентами.
5. Подготовка проектов оценочных средств для теоретической и практической части профессионального экзамена в системе независимой оценки квалификации с соблюдением логики декомпозиции (уточнения, конкретизации) требований профессионального стандарта к трудовым действиям, умениям и знаниям с использованием необходимых «мягких» компетенций в контексте специфики реальных или модельных условий решения заданий по решению профессиональных задач.
6. Подготовка рекомендаций об особенностях разработки и реализации дополнительных профессиональных образовательных программ по маркетингу с указанием объемов, форм обучения, содержания программ, требований к преподавателям.
7. В рамках соглашений СПКФР по вопросам разработки компетенций в области клиентооринтированности подготовка предложений для ФУМО ВО и СПО по укрупненной группе специальностей и направлений управленческих, маркетинговых и сервисных видов деятельности.
8. В рамках соглашений СПКФР по вопросам организации профориентационных мероприятий с молодежью подготовка предложений по пропаганде клиентоориентированного подхода в профессиональной деятельности, включая проведение конкурсов, олимпиад, семинаров-тренингов.
9. Подготовка предложений по развитию компетентностного подхода в сфере клиентоориентированности и рассмотрению их на Национальном совете при Президенте Российской Федерации по профессиональным квалификациям.