**VILNIAUS TECHNOLOGIJŲ MOKYMO CENTRAS**

PATVIRTINTA

Vilniaus technologijų mokymo centro direktoriaus

2020 m. rugsėjo 1 d įsakymu Nr. V1-240

**FINANSINIŲ PASLAUGŲ TEIKĖJO MODULINĖ PROFESINIO MOKYMO PROGRAMA**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Programos pavadinimas)*

Programos valstybinis kodas ir apimtis mokymosi kreditais:

T43041202–programa, skirta tęstiniam profesiniam mokymui, 70 mokymosi kreditų

Kvalifikacijos pavadinimas– finansinių paslaugų teikėjas

Kvalifikacijos lygis pagal Lietuvos kvalifikacijų sandarą (LTKS)– IV

Minimalus reikalaujamas išsilavinimas kvalifikacijai įgyti:

T43041202– vidurinis išsilavinimas

Reikalavimai profesinei patirčiai (jei taikomi)ir stojančiajam (jei taikomi) *–* nėra

APROBUOTA

Vilniaus technologijų ir verslo profesinio mokymo centro

Informacinių ir vizualinių technologijų skyriaus

Profesijos mokytojų metodinės grupės posėdyje (2020-08-31 protokolas Nr. A8-13)

# 1. PROGRAMOS APIBŪDINIMAS

**Programos paskirtis.**Finansinių paslaugų teikėjomodulinė profesinio mokymo programa skirta kvalifikuotamfinansinių paslaugų teikėjuiparengti, kuris gebėtų savarankiškai aptarnauti klientus, atlikti finansines operacijas grynaisiais pinigais ir mokėjimų nurodymus pavedimu, atlikti bankines operacijas, parduoti kreditavimo produktus, parduoti taupymo ir (ar) draudimo produktus, tvarkyti pirminius apskaitos dokumentus, registruoti apskaitos duomenis ir pildyti apskaitos registrus.

**Būsimo darbo specifika.**Asmuo, įgijęs finansinių paslaugų teikėjo kvalifikaciją, galės dirbti savivaldybių finansų tarnybose, bankuose, draudimo įstaigose, kredito unijose, verslo įmonėse ir kitose finansines paslaugas teikiančiose institucijose, valstybinėse mokesčių inspekcijose, biudžetinių, viešųjų ir privačiųjų įstaigų ir organizacijų buhalterijose.

Darbo sąlygos: dirbama patalpoje, būdingas individualus ir komandinis darbas.

Tipinės darbo priemonės: kompiuteris, telefonas, kopijavimo aparatas, skenavimo aparatas, daugiafunkcinis aparatas, pinigų tikrinimo ir skaičiavimo aparatas, duomenų apdorojimo ir biuro programinė įranga, kita biuro įranga.

Finansinių paslaugų teikėjas savo veikloje vadovaujasi darbuotojų saugos ir sveikatos, ergonomikos, darbo higienos, priešgaisrinės saugos, elektrosaugos, aplinkosaugos reikalavimais.

Darbuotojui svarbios šios asmeninės savybės: atsakingumas, pareigingumas.

**2. PROGRAMOS PARAMETRAI**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Valstybinis kodas** | **Modulio pavadinimas** | **LTKS lygis** | **Apimtis mokymosi kreditais** | **Kompetencijos** | **Kompetencijų pasiekimą iliustruojantys mokymosi rezultatai** |
| **Kvalifikaciją sudarančioms kompetencijoms įgyti skirti moduliai (iš viso 60 mokymosi kreditų)** |
| *Privalomieji (iš viso 60 mokymosi kreditų)* |
| 404120002 | Klientų aptarnavimas | IV | 10 | Teikti finansines paslaugas. | Apibūdinti finansinių paslaugų rinkodarą.Paaiškinti klientų aptarnavimo etiką ir socialinę atsakomybę finansų sektoriuje.Išsiaiškinti kliento poreikius surandant tinkamą problemų sprendimą.Vykdyti klientų paiešką ir komunikaciją, naudojantis komunikacijos priemonėmis.Konsultuoti klientus apie suteiktų finansinių paslaugų ir sutarčių galimybes.Vykdyti sandorius pateikiant paslaugų alternatyvas. |
| Aptarnauti klientus, naudojantis informacinėmis komunikacinėmis technologijomis. | Išmanyti dalykinę komunikaciją.Surasti klientams tinkamą informaciją finansinių paslaugų klausimais.Teikti finansines paslaugas, naudojantis informacinėmis technologijomis.Tvarkyti suteiktų finansinių paslaugų dokumentaciją pagal dokumentų rengimo taisykles. |
| 404120003 | Finansinių operacijų grynaisiais pinigais ir mokėjimų pavedimu atlikimas | IV | 5 | Atlikti finansines operacijas grynaisiais pinigais. | Paaiškinti banknotų, monetų autentiškumo ir tinkamumo apyvartai tikrinimo tvarką bei grynųjų pinigų tvarkymo reikalavimus.Patikrinti skirtingų šalių valiutos grynųjų pinigų tikrumą.Atlikti valiutos pirkimo ir (ar) pardavimo grynaisiais pinigais operacijas.Vykdyti nurodymus, priimant ir pervedant įmokamus grynuosius pinigus.Tvarkyti grynųjų pinigų sąskaitas.Vykdyti grynųjų pinigų inkasavimą ir perlaidas. |
| Atlikti kliento pateiktus mokėjimo nurodymus pavedimu. | Apibūdinti mokėjimo nurodymųpagrindiniusrekvizitus, jųpaskirtį irprivalumus.Vykdyti vietinius ir tarptautinius mokėjimo pervedimus. |
| 404120004 | Bankinių operacijų atlikimas | IV | 10 | Tvarkyti klientų banko sąskaitas. | Paaiškinti banko sąskaitų atidarymo ir uždarymo tvarką ir reikalavimus.Konsultuoti klientus sąskaitos sutarties sąlygų klausimais.Tvarkyti banko sąskaitas. |
| Išduoti klientams mokėjimo korteles. | Paaiškinti mokėjimų kortelių išdavimo sąlygas ir uždarymo tvarką.Valdyti mokėjimo kortelių išdavimo procesą.Uždaryti mokėjimo kortelių sąskaitas.Konsultuoti mokėjimo kortelių klausimais. |
| Sudaryti elektroninių paslaugų naudojimosi sutartį. | Paaiškinti elektroninių paslaugų teikimo sąlygas ir tvarką.Pateikti identifikacijos priemones ir naudojimosi jomis principus.Parengti klientui elektroninių paslaugų sutartis. |
| Konsultuoti klientus apie internetinės bankininkystės naudojimosi galimybes. | Konsultuoti klientus apie finansinius produktus ir paslaugas internetinės bankininkystės platformoje.Paaiškinti klientui, kaip naudotis internetinėsbankininkystėspaslaugomis. |
| 404120005 | Kreditavimo produktų pardavimas | IV | 15 | Konsultuoti klientus apie kreditavimo produktus. | Apibūdinti pagrindiniuskreditavimo produktus ir principus.Paaiškinti probleminiųpaskolų valdymo taisykles.Paaiškinti klientui paskolų išdavimo ir grąžinimo sąlygas.Paaiškinti klientui paskolų valdymo taisykles ir jų svarbą klientų finansinių įsipareigojimų vykdymo istorijai. |
| Sudaryti kreditavimo produktų sutartis. | Paaiškinti palūkanų skaičiavimo metodus ir tvarkas.Nustatyti kliento mokumo galimybes.Apskaičiuoti kredito palūkanas.Parengti kredito grąžinimo planą.Sudaryti kliento kredito bylą.Užpildyti dokumentus, susijusius su kredito išdavimu. |
| 404120006 | Taupymo ir (ar) draudimo produktų pardavimas | IV | 10 | Konsultuoti klientus taupymo klausimais. | Apibūdinti taupymo produktus, būdus ir priemones.Apskaičiuoti indėliųpalūkanas ir investicinęgrąžą.Parinkti taupymo produktus pagal kliento poreikius. |
| Sudaryti taupymo produktų sutartis. | Paaiškinti klientui taupymo produktų sutarčių vykdymo ir užtikrinimo sąlygas bei tvarką.Parengti klientui taupymo produktų sutartį.Paaiškinti klientui taupymo produktų sutarčių nutraukimo galimybes. |
| Konsultuoti klientus apie draudimo produktus. | Apibūdinti draudimo produktus ir jiems prilygstančias alternatyvas.Parinkti draudimo produktus pagal kliento poreikius.Pateikti klientui individualius draudimo sprendimus.Paaiškinti klientui įmokųirišmokų galimybes. |
| Sudaryti draudimo produktų sutartis. | Paaiškinti draudimo produktų sutarčių rengimo tvarką ir keliamus reikalavimus.Parengti draudimo sutartį klientui.Paaiškinti klientui sutarčių sąlygųkeitimoir sutarties nutraukimo galimybes. |
| 404120007 | Buhalterinėsapskaitostvarkymas | IV | 10 | Tvarkyti pirminius apskaitos dokumentus. | Apibūdinti pagrindinius apskaitos reikalavimus ir principus.Fiksuoti finansinės būklės pasikeitimus apskaitoje.Parengti pirminius apskaitos dokumentus.Tvarkyti kasos operacijų apskaitos dokumentus.Tvarkyti banko operacijų apskaitos dokumentus. |
| Registruoti apskaitos duomenis ir pildyti apskaitos registrus. | Registruoti apskaitosduomenis, taikant apskaitos proceso nuoseklumą.Tvarkyti ilgalaikioturto,išperkamosios nuomos (lizingo),vekseliųapskaitą ir atsiskaitomosiossąskaitosapskaitą.Apskaičiuoti darbo užmokestį.Apskaičiuoti bendrojoirgrynojopelno rodiklį.Parengti finansinių ataskaitų rinkinį. |
| **Baigiamasis modulis (iš viso 10 mokymosi kreditų)** |
| 4000002 | Įvadas į darbo rinką | IV | 10 | Formuoti darbinius įgūdžius realioje darbo vietoje. | Įsivertinti ir realioje darbo vietoje demonstruoti įgytas kompetencijas.Susipažinti su būsimo darbo specifika ir adaptuotis realioje darbo vietoje.Įsivertinti asmenines integracijos į darbo rinką galimybes. |

\* Darbuotojų saugos ir sveikatos bei saugaus elgesio ekstremaliose situacijose mokymas integruojamas į kvalifikaciją sudarančioms kompetencijoms įgyti skirtus modulius.

**3. MODULIŲ SEKA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Valstybinis kodas** | **Modulio pavadinimas** | **LTKS lygis** | **Apimtis mokymosi kreditais** | **Asmens pasirengimo mokytis modulyje reikalavimai (jei taikoma)** |
| **Kvalifikaciją sudarančioms kompetencijoms įgyti skirti moduliai (iš viso 60 mokymosi kreditų)** |
| *Privalomieji (iš viso 60 mokymosi kreditų)* |
| 404120002 | Klientų aptarnavimas | IV | 10 | *Netaikoma.* |
| 404120003 | Finansinių operacijų grynaisiais pinigais ir mokėjimų pavedimu atlikimas | IV | 5 | *Baigtas šis modulis:*Klientų aptarnavimas |
| 404120004 | Bankinių operacijų atlikimas  | IV | 10 | *Baigti šie moduliai:*Klientų aptarnavimasFinansinių operacijų grynaisiais pinigais ir mokėjimų pavedimu atlikimas |
| 404120005 | Kreditavimo produktų pardavimas | IV | 15 | *Baigtas šis modulis:*Klientų aptarnavimas |
| 404120006 | Taupymo ir (ar) draudimo produktų pardavimas | IV | 10 | *Baigtas šis modulis:*Klientų aptarnavimas  |
| 404120007 | Buhalterinėsapskaitostvarkymas | IV | 10 | *Netaikoma.* |
| **Baigiamasis modulis (iš viso 10 mokymosi kreditų)** |
| 4000002 | Įvadas į darbo rinką | IV | 10 | *Baigti visi privalomieji finansinių paslaugų teikėjo kvalifikaciją sudarantys privalomieji moduliai.* |

\* Darbuotojų saugos ir sveikatos bei saugaus elgesio ekstremaliose situacijose mokymas integruojamas į kvalifikaciją sudarančioms kompetencijoms įgyti skirtus modulius.

# 4. PROFESINEI VEIKLAI REIKALINGŲ BENDRŲJŲ KOMPETENCIJŲ UGDYMAS

|  |  |
| --- | --- |
| **Bendrosios kompetencijos** | **Bendrųjų kompetencijų pasiekimą iliustruojantys mokymosi rezultatai** |
| Raštingumo kompetencija | Rašyti gyvenimo aprašymą, motyvacinį laišką, prašymą, ataskaitą, elektroninį laišką.Bendrauti vartojant profesinę terminiją. |
| Daugiakalbystės kompetencija | Rašyti gyvenimo aprašymą, motyvacinį laišką, prašymą, elektroninį laišką užsienio kalba.Apibūdinti teikiamas paslaugas ir terminus užsienio kalba.Rengtidokumentus užsienio kalba. |
| Matematinė kompetencija ir gamtos mokslų, technologijų ir inžinerijos kompetencija | Apskaičiuoti palūkanų normas, darbo užmokestį, pelną, nuostolius, nusidėvėjimo normas, mokesčius, atlikti proporcinius skaičiavimus ir apskaičiuoti procentinę dalį, sudaryti algoritmus.Atlikti matematinius skaičiavimus.Naudotis kompiuterine ir specialia programine įranga, ryšio ir komunikacijos priemonėmis. |
| Skaitmeninė kompetencija | Atlikti informacijos paiešką internete.Rinkti ir saugoti reikalingą darbui informaciją.Naudotis šiuolaikinėmis komunikacijos priemonėmis.Rengti paslaugų ir (arba) darbo pristatymą kompiuterinėmis programomis, naudoti vaizdų grafinio apdorojimo programą. |
| Asmeninė, socialinė ir mokymosi mokytis kompetencija | Įsivertinti turimas žinias ir gebėjimus.Rasti informaciją apie tolesnio mokymosi galimybes, kvalifikacijos kėlimą.Taikyti turimas žinias ir gebėjimus dirbant individualiai ir kolektyve. |
| Pilietiškumo kompetencija | Bendrauti su įvairiais klientais.Valdyti savo psichologines būsenas, pojūčius ir savybes.Pagarbiai elgtis su klientu, bendradarbiais, artimaisiais.Gerbti save, kitus, savo šalį ir jos tradicijas. |
| Verslumo kompetencija | Rodyti iniciatyvą darbe, namie, kitoje aplinkoje.Padėti aplinkiniams, kada jiems reikia pagalbos.Dirbti savarankiškai, planuoti darbus pagal pavestas užduotis. |
| Kultūrinio sąmoningumo ir raiškos kompetencija | Pažinti įvairių šalies regionų tradicijas ir papročius.Pažinti įvairių šalių kultūrinius skirtumus. |

**5. PROGRAMOS STRUKTŪRA, VYKDANT TĘSTINĮ PROFESINĮ MOKYMĄ**

|  |
| --- |
| **Kvalifikacija –finansinių paslaugų teikėjas, LTKS lygis IV** |
| **Programos, skirtos tęstiniam profesiniam mokymui, struktūra** |
| *Įvadinis modulis (0 mokymosi kreditų)* |
| *Bendrieji moduliai (0 mokymosi kreditų)* |
| *Kvalifikaciją sudarančioms kompetencijoms įgyti skirti moduliai (iš viso 60 mokymosi kreditų)*Klientų aptarnavimas, 10 mokymosi kreditųFinansinių operacijų grynaisiais pinigais ir mokėjimų pavedimu atlikimas, 5 mokymosi kreditaiBankinių operacijų atlikimas, 10 mokymosi kreditųKreditavimo produktų pardavimas, 15 mokymosi kreditųTaupymo ir (ar) draudimo produktų pardavimas, 10 mokymosi kreditųBuhalterinėsapskaitostvarkymas,10 mokymosi kreditų |
| *Pasirenkamieji moduliai (0 mokymosi kreditų)* |
| *Baigiamasis modulis (iš viso 10 mokymosi kreditų)*Įvadas į darbo rinką, 10mokymosi kreditų |

**Pastabos**

* Vykdant tęstinį profesinį mokymą asmens ankstesnio mokymosi pasiekimai įskaitomi švietimo ir mokslo ministro nustatyta tvarka.
* Tęstinio profesinio mokymo programos modulius gali vesti mokytojai, įgiję andragogikos žinių ir turintys tai pagrindžiantį dokumentą arba turintys neformaliojo suaugusiųjų švietimo patirties.
* Saugaus elgesio ekstremaliose situacijose modulį vedantis mokytojas turi būti baigęs civilinės saugos mokymus pagal Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamento direktoriaus patvirtintą mokymo programą ir turėti tai pagrindžiantį dokumentą.
* Tęstinio profesinio mokymo programose darbuotojų saugos ir sveikatos mokymas integruojamas į kvalifikaciją sudarančioms kompetencijoms įgyti skirtus modulius. Darbuotojų saugos ir sveikatos mokoma pagal Mokinių, besimokančių pagal pagrindinio profesinio mokymo programas, darbuotojų saugos ir sveikatos programos aprašą, patvirtintą Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2005 m. rugsėjo 28 d. įsakymu Nr. ISAK-1953 „Dėl Mokinių, besimokančių pagal pagrindinio profesinio mokymo programas, darbuotojų saugos ir sveikatos programos aprašo patvirtinimo“. Darbuotojų saugos ir sveikatos mokymą vedantis mokytojas turi būti baigęs darbuotojų saugos ir sveikatos mokymus ir turėti tai pagrindžiantį dokumentą.
* Tęstinio profesinio mokymo programose saugaus elgesio ekstremaliose situacijose mokymas integruojamas pagal poreikį į kvalifikaciją sudarančioms kompetencijoms įgyti skirtus modulius.
* Bendrųjų gebėjimų, apibrėžtų 2006 m. gruodžio 18 d. Europos Parlamento ir Tarybos rekomendacijoje dėl bendrųjų visą gyvenimą trunkančio mokymosi gebėjimų (OL 2006 L 394 p, p. 10) ugdymas(is) integruotas į kvalifikacijai reikalingų kompetencijų ugdymo(si) procesą (moduliuose integruotam bendrųjų kompetencijų ugdymui skiriama ne mažiau kaip 10 procentų bendro modulinei programai skirto laiko).

**6. PROGRAMOS MODULIŲ APRAŠAI**

**6.1. KVALIFIKACIJĄ SUDARANČIOMS KOMPETENCIJOMS ĮGYTI SKIRTI MODULIAI**

**Modulio pavadinimas – „Klientų aptarnavimas“**

|  |  |
| --- | --- |
| Valstybinis kodas | 404120002 |
| Modulio LTKS lygis | IV |
| Apimtis mokymosi kreditais | 10 |
| Asmens pasirengimo mokytis modulyje reikalavimai (jei taikoma) | *Netaikoma* |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai | Turinys mokymosi rezultatams pasiekti |
| 1. Teikti finansines paslaugas. | 1.1. Apibūdinti finansinių paslaugų rinkodarą. | **Tema.*Rinkodaros vietos ir jos suvokimo ypatumai**** Rinkodaros priemonių naudojimo prielaidos ir sąlygos
* Dabartinė rinkodaros, kaip mokslo, reikšmė

**Tema. *Rinkodaros valdymo sistemos ypatumai**** Verslo ir rinkodaros valdymo tarpusavio integracija
* Rinkodaros valdymo struktūra
* Aplinka ir rinka

**Tema. *Finansų rinka ir finansinių santykių erdvė**** Finansų rinkos problemos
* Rinkos dalyviai ir jų galimybės
* Rinkos konjunktūra, jos tyrimas ir prognozė

**Tema. *Rinkodaros vertybės ir komunikacinė sistema**** Ryšiai ir verslo kultūra
* Finansinių paslaugų ir priemonių rėmimas
* Finansų organizacijų galimybės remti darnią plėtrą
 |
| 1.2. Paaiškinti klientų aptarnavimo etiką ir socialinę atsakomybę finansų sektoriuje. | **Tema.*Klientų aptarnavimo etika**** Profesinės etikos samprata
* Verslo, finansų, bankininkystės etikos pagrindai ir principai
* Etikos kodeksas
* Klientų aptarnavimo standartas
* Bendravimas ir klientų aptarnavimas
* Santykių kūrimas ir vystymas
* Verbalinė ir neverbalinė kūno kalba
* Klientų tipai
* Bendravimo su „sunkiais“ klientais valdymas
* Prieštaravimai ir jų įveikimas
* Konfliktų sprendimas

**Tema. *Verslo moralinė ir socialinė atsakomybė**** Finansų įstaigų socialinė atsakomybė
* Konfidencialios informacijos samprata
 |
| 1.3. Išsiaiškinti kliento poreikius surandant tinkamą problemų sprendimą. | **Tema.*Klientų poreikių nustatymas**** Asmeninis pardavimas
* Klausinėjimo technikos ir jų naudojimas
* Dėmesingas klausymasis
* Empatija
* Poreikio aiškinimasis, nustatymas, analizavimas
* Pasiūlymo pateikimas pagal kliento poreikius

**Tema.*Derybos***PasirengimasDalyvavimas* Sprendimų priėmimas
 |
| 1.4. Vykdyti klientų paiešką ir komunikaciją, naudojantis komunikacijos priemonėmis. | **Tema. *Klientų aptarnavimas bendraujant netiesiogiai**** Bendravimas su klientais telefonu: klientų psichologija ir aptarnavimo dėsningumai
* Pozityvių ir teigiamų santykių su klientu formavimas bendraujant telefonu
* Darbuotojo neigiamų emocijų atpažinimas ir valdymas bendravimo telefonu procese
* Teigiamo įspūdžio kūrimo telefonu priemonės
* Tinkamas atsiliepimas ir prisistatymas telefonu
* Dalykinis bendravimas raštu ir jo stilius
* Administracinė kalba ir jos ypatumai
* Kalbos etiketas bendraujant raštu

**Tema. *Verslo laiškai**** Verslo laiškų stilius
* Pardavimo laiškai (prisistatymas, aiškinimas, informavimas)
* Padėkos laiškai klientams
* Atsakymai į klientų pretenzijas
* Kitų tipų laiškai

**Tema. *Naujosios technologijos**** Naujųjų technologijų etiketas
* Skaitmeninis įvaizdis
* Socialiniai tinklai
 |
| 1.5. Konsultuoti klientus apie suteiktų finansinių paslaugų ir sutarčių galimybes. | **Tema.*Klientų konsultavimas po paslaugos suteikimo**** Konsultavimo metodai ir technikos
* Finansinių paslaugų sutarčių ypatumai

**Tema.*Ginčų nagrinėjimas**** Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimas ne teismo tvarka
* Klientų pretenzijų ir skundų nagrinėjimo tvarka
 |
| 1.6. Vykdyti sandorius pateikiant paslaugų alternatyvas. | **Tema.*Sandorių vykdymas**** Finansinių priemonių vykdymo kontrolė
* Finansinių priemonių alternatyvos
* Refinansavimas
* Sutarčių terminai
 |
| 2. Aptarnauti klientus, naudojantis informacinėmis komunikacinėmis technologijomis. | 2.1. Išmanyti dalykinę komunikaciją. | **Tema. *Dalykiniai pokalbiai ir derybos komunikacijų sistemoje**** Dalykinė komunikacija. Dalykinis pokalbis. Derybos
* Komunikacijų įvairovė: sąvokos, procesai, modeliai
* Verbalinė komunikacija
* Neverbalinė komunikacija
* Komunikacijos modelis
* Efektyvaus bendravimo rodikliai
* Grįžtamojo ryšio suteikimo technikos
* Paskatinimas ir pritarimas
* Bendravimo trukdžiai, siunčiamos ir gaunamos informacijos efektyvumo padidinimo būdai
* Manipuliacija
* Diskriminacija

**Tema. *Pasiruošimas kalbai, pranešimui**** Pasiruošimo pranešimui ar kalbai sistema
* Pasiruošimo pokalbiui sistema
* Dalykinio pokalbio plano reikalingumas
* Dalykinių susitikimų planavimo etapai ir pavyzdžiai
* Dalykinio pokalbio loginė struktūra
* Dalykinio pokalbio turinio klaidos arba kodėl nepavyksta suprantamai pateikti informacijos
* Retorikos principai ir priemonės: aiškumo ir įtaigos elementai
* Atsakymas į keblius ir provokuojamus klausimus
* Pasiruošimas sudėtingoms situacijoms dalykiniuose pokalbiuose ir derybose

**Tema. *Informacijos perdavimas ir priėmimas**** Informacijos mainų tikslai
* Informacijos mainų pagrindai
* Klausimų formulavimas
* Klausymas informacijos mainų procese
* Pašnekovo, oponento kalbos ir neverbalinio elgesio analizė
 |
| 2.2. Surasti klientams tinkamą informaciją finansinių paslaugų klausimais. | **Tema. *Informacijos paieškos rūšys**** Retrospektyvioji informacijos paieška
* Einamoji paieška
* Paieška pagal cituojamus dokumentus
* Faktografinė paieška
* Peržiūra

**Tema. *Finansinių paslaugų klasifikavimas**** Finansinės paslaugos verslui
* Finansinės paslaugos privatiems asmenims

**Tema. *Finansų sektorių duomenų bazės**** Bankai
* Kredito unijos
* Vartojimo kredito davėjai
* Mokėjimo įstaigos

**Tema. *Finansų rinkų dalyviai**** Kredito ir mokėjimų rinka
* Draudimo rinka
* Finansinių priemonių rinka
 |
| 2.3. Teikti finansines paslaugas, naudojantis informacinėmis technologijomis. | **Tema.*Informacinės komunikacinės technologijos**** Fiksuoto ryšio telefonai
* Mobilieji telefonai
* Išmanieji telefonai

**Tema.*Biuro technika**** Spausdintuvai
* Skaitytuvai
* Fakso aparatai
* Kopijavimo aparatai
* Daugiafunkciniai įrenginiai
* Multimedija

**Tema. *Programinė įranga**** Elektroninis paštas
* Išmaniosios programėlės
 |
| 2.4. Tvarkyti suteiktų finansinių paslaugų dokumentaciją pagal dokumentų rengimo taisykles. | **Tema.*Dokumentų rengimas**** Dokumentų ir teksto apdorojimo programinė įranga
* Dokumentų rengimo taisyklės
* Pateikčių rengimo programa
* Duomenų apdorojimo programa
 |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai  | Apibūdinta finansinių paslaugų rinkodara, paaiškinta klientų aptarnavimo etika ir socialinė atsakomybė finansų sektoriuje.Išsiaiškinti kliento poreikiai ir pasiūlytas tinkamas problemų sprendimas. Vykdytaklientų paieška, su jais komunikuota naudojantis komunikacijos priemonėmis. Konsultuoti klientaiapie suteiktų finansinių paslaugų ir sutarčių galimybes. Vykdyti sandoriai pateikiant paslaugų alternatyvas. Apibūdinta dalykinė komunikacija. Surasta klientams tinkama informacija finansinių paslaugų klausimais. Teiktos finansinės paslaugos, naudojantis informacinėmis technologijomis. Sutvarkyta suteiktų finansinių paslaugų dokumentacija pagal dokumentų rengimo taisykles. |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams | *Mokymo(si) medžiaga:** Vadovėliai ir kita mokomoji medžiaga
* Lietuvos Respublikos finansų įstaigų įstatymas
* Lietuvos Respublikos bankų įstatymas
* Lietuvos Respublikos kredito unijų įstatymas
* Lietuvos Respublikos indėlių ir įsipareigojimų investuotojams draudimo įstatymas
* Lietuvos Respublikos centrinės kredito unijos įstatymas
* Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas
* Lietuvos Respublikos mokėjimo įstaigų įstatymas
* Lietuvos Respublikos vertybinių popierių įstatymas
* Lietuvos Respublikos finansinių priemonių rinkų įstatymas
* Lietuvos Respublikos kolektyvinio investavimo subjektų įstatymas
* Lietuvos Respublikos informuotiesiems investuotojams skirtų kolektyvinio investavimo subjektų įstatymas
* Lietuvos Respublikos profesionaliesiems investuotojams skirtų kolektyvinio investavimo subjektų įstatymas
* Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas
* Lietuvos Respublikos valiutos keityklos operatorių įstatymas
* Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymas
* Lietuvos Respublikos atsiskaitymų baigtinumo mokėjimo ir vertybinių popierių atsiskaitymo sistemose įstatymas
* Lietuvos Respublikos finansinio užtikrinimo susitarimų įstatymas
* Testas turimiems gebėjimams vertinti

*Mokymo(si) priemonės:** Techninės priemonės mokymo(si) medžiagai iliustruoti, vizualizuoti, pristatyti
* Duomenų apdorojimo ir biuro programinė įranga, kita biuro įranga
 |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai | Klasė ar kita mokymui(si) pritaikyta patalpa su techninėmis priemonėmis (kompiuteriu, vaizdo projektoriumi, lenta) mokymo(si) medžiagai pateikti.Praktinio mokymo klasė (patalpa), aprūpinta kompiuteriais bei biuro technika. |
| Reikalavimai mokytojų dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai) | Modulį gali vesti mokytojas, turintis:1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;2) finansinių paslaugų teikėjo ar lygiavertę kvalifikaciją arba ekonomikos ar finansų, ar apskaitos studijų krypties ar lygiavertį išsilavinimą arba ne mažesnę kaip 3 metų finansinių paslaugų teikėjo ar apskaitininko profesinės veiklos patirtį. |

**Modulio mokymo organizavimas:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mokymosi rezultatai** | **Kreditų** | **Val. sk.** | **Teorinis mokymas(-is)** | **Praktinis mokymas(-is)** | **Savarankiškas mokymasis** |
| 1.1. Apibūdinti finansinių paslaugų rinkodarą. | 10 | 270 | 4 | 2 | 90 |
| 1.2. Paaiškinti klientų aptarnavimo etiką ir socialinę atsakomybę finansų sektoriuje. | 6 | 4 |
| 1.3. Išsiaiškinti kliento poreikius surandant tinkamą problemų sprendimą. | 6 | 6 |
| 1.4. Vykdyti klientų paiešką ir komunikaciją, naudojantis komunikacijos priemonėmis. | 6 | 12 |
| 1.5. Konsultuoti klientus apie suteiktų finansinių paslaugų ir sutarčių galimybes. | 6 | 12 |
| 1.6. Vykdyti sandorius pateikiant paslaugų alternatyvas. | 6 | 12 |
| 2.1. Išmanyti dalykinę komunikaciją. | 6 | 24 |
| 2.2. Surasti klientams tinkamą informaciją finansinių paslaugų klausimais. | 6 | 14 |
| 2.3. Teikti finansines paslaugas, naudojantis informacinėmis technologijomis. | 4 | 16 |
| 2.4. Tvarkyti suteiktų finansinių paslaugų dokumentaciją pagal dokumentų rengimo taisykles. | 4 | 24 |
| **Iš viso:** | **10** | **270** | **180****(iš jų 6 val. skiriamos vertinimui, 10 val. – konsultacijoms)** | **90** |
| **54** | **126** |

**Modulio pavadinimas – „Finansinių operacijų grynaisiais pinigais ir mokėjimų pavedimu atlikimas“**

|  |  |
| --- | --- |
| Valstybinis kodas | 404120003 |
| Modulio LTKS lygis | IV |
| Apimtis mokymosi kreditais | 5 |
| Asmens pasirengimo mokytis modulyje reikalavimai (jei taikoma) | *Baigtas šis modulis:*Klientų aptarnavimas |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai | Turinys mokymosi rezultatams pasiekti |
| 1. Atlikti finansines operacijas grynaisiais pinigais. | 1.1. Paaiškinti banknotų, monetų autentiškumo ir tinkamumo apyvartai tikrinimo tvarką bei grynųjų pinigų tvarkymo reikalavimus. | ***Tema.Pinigai**** Pinigų istorinė raida
* Pagrindinės pinigų funkcijos
* Pinigų paklausa ir pasiūla
* Pinigų vertė
* Grynųjų pinigų sistema

***Tema. Mokėjimo ir atsiskaitymo sistemos**** Eurų banknotų išleidimo sąlygos

***Tema.Eurų banknotų ir monetų įvedimas**** Eurų banknotų gamyba
* Eurų banknotų apsaugos nuo padirbinėjimo priemonės
* LR pinigų mokumo požymių nustatymo ir susidėvėjusių bei sugadintų pinigų keitimo taisyklės
 |
| 1.2. Patikrinti skirtingų šalių valiutos grynųjų pinigų tikrumą. | ***Tema.Eurų banknotai ir monetos**** Banknotų apsaugos požymiai
* Banknotų ir monetų atvaizdų naudojimas
* Išimti iš apyvartos pinigai ir jų keitimas
* Susidėvėję ir sugadinti pinigai
* Darbas pinigų tikrinimo aparatais, tikrinant šiais metodais: ultravioletinių, magnetinių, banknotų dydžio, SPEC ir banknotų tankio

***Tema.Užsienio valiuta**** Įvairių šalių valiutos tikrumo atpažinimo ir apsaugos požymiai
* Užsienio valiutų santykiai, jų nustatymas ir taisyklės
* Valiutos keitimo taisyklės
 |
| 1.3. Atlikti valiutos pirkimo ir (ar) pardavimo grynaisiais pinigais operacijas. | ***Tema. Valiutos pirkimas ir pardavimas**** Valiutos pirkimas
* Valiutos pardavimas
* Duomenų fiksavimas informacinėje sistemoje
* Valiutos kursas
* Valiutos pirkimo ir pardavimo kursai
* Valiutos kurso pasikeitimai: revalvacija ir devalvacija
 |
| 1.4. Vykdyti nurodymus, priimant ir pervedant įmokamus grynuosius pinigus. | ***Tema. Įmokų priėmimas**** Įmokų už komunalines paslaugas priėmimas
* Kitų įmokų priėmimas
* Duomenų fiksavimas informacinėje sistemoje

***Tema. Nurodymai pervesti grynuosius pinigus**** Nurodymas pervesti įmokamus grynuosius pinigus banknotais į savo sąskaitą
* Nurodymas pervesti grynuosius pinigus į kito kliento sąskaitą
 |
| 1.5. Tvarkyti grynųjų pinigų sąskaitas. | ***Tema. Grynųjų pinigų išmokėjimas ir įnešimas**** Grynųjų pinigų išmokėjimas iš fizinių (juridinių) asmenų banko sąskaitos
* Pinigų priėmimo (kasos pajamų orderis) ir išmokėjimo kvitai (išlaidų orderis)
* Kiti mokėjimai kitomis valiutomis
* Ūkio subjekto banko sąskaitoje esančių lėšų disponavimo taisyklės
* Grynųjų pinigų išmokėjimo reikalavimai
* Grynųjų pinigų laikymo taisyklės

***Tema.Pardavimo pajamų registravimas**** Pinigų priėmimo ir pinigų išmokėjimo kvitų naudojimo, išrašymo taisyklės
* Pinigų priėmimo ir pinigų išmokėjimo kvitų apskaitos taisyklės
 |
| 1.6. Vykdyti grynųjų pinigų inkasavimą ir perlaidas. | ***Tema. Inkasavimas**** Pagrindiniai reikalavimai pinigų inkasavimo procesui
* Inkasavimo pirminiai apskaitos dokumentai
* Inkasavimo procesas
* Inkasavimo dokumentų pildymas

***Tema. Grynųjų pinigų perlaidos**** Grynųjų pinigų perlaidų rūšys
* Grynųjų pinigų perlaidos Lietuvoje
* Tarptautinės pinigų perlaidos
* Perlaidos siuntimas. Blanko pildymas
* Perlaidos gavimas. Blanko pildymas
* Pinigų perlaidų paslaugų teikimo sąlygos
* Mokėjimo paslaugų blanko pildymas
* Reikalavimai grynųjų pinigų pervedimams, vykdant Pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos įstatymo reikalavimus
 |
| 2. Atlikti kliento pateiktus mokėjimo nurodymus pavedimu. | 2.1. Apibūdinti mokėjimo nurodymų pagrindinius rekvizitus, jų paskirtį ir privalumus. | ***Tema. Vietinis mokėjimo nurodymas**** Privalomi mokėjimo atlikimo dokumento rekvizitai
* Paprastas mokėjimo pervedimas
* Skubus mokėjimo pervedimas

***Tema. Tarptautinis mokėjimo pervedimas**** Tarptautinių mokėjimų atlikimo mechanizmas (bankai korespondentai, jų funkcijos)
* Paprastas tarptautinis mokėjimo pervedimas
* Skubus (labai skubus) tarptautinis mokėjimo pervedimas
* Mokėjimo pervedimas į banko grupės bankus
* SWIFT kodai
* Tarptautinio mokėjimo pavedimo atšaukimas
* Europinis mokėjimas (SEPA mokėjimo pavedimai)
* Mokėjimo pervedimas į Rusiją, Baltarusiją, Ukrainą
 |
| 2.2. Vykdyti vietinius ir tarptautinius mokėjimo pervedimus. | ***Tema.Vietinio mokėjimo nurodymo pildymas ir vykdymas**** Blankų pildymas
* Duomenų fiksavimas informacinėje sistemoje

***Tema.Tarptautinio mokėjimo nurodymo pildymas ir vykdymas**** Blankų pildymas
* Duomenų fiksavimas informacinėje sistemoje
 |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai  | Paaiškinta banknotų, monetų autentiškumo ir tinkamumo apyvartai tikrinimo tvarka bei grynųjų pinigų tvarkymo reikalavimai.Patikrintas skirtingų šalių valiutos grynųjų pinigų tikrumas.Atliktos valiutos pirkimo ir (ar) pardavimo grynaisiais pinigais operacijos. Įvykdyti nurodymai, priimant ir pervedant įmokamus grynuosius pinigus.Sutvarkytos grynųjų pinigų sąskaitos. Įvykdytas grynųjų pinigų inkasavimas ir atliktos perlaidos.Apibūdinti mokėjimo nurodymųpagrindiniairekvizitai, jųpaskirtis irprivalumai. Įykdyti vietiniai ir tarptautiniai mokėjimo pervedimai. |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams | *Mokymo(si) medžiaga:** Vadovėliaiir kita mokomoji medžiaga
* Lietuvos Respublikos finansų įstaigų įstatymas
* Lietuvos Respublikos bankų įstatymas
* Lietuvos Respublikos kredito unijų įstatymas
* Lietuvos Respublikos indėlių ir įsipareigojimų investuotojams draudimo įstatymas
* Lietuvos Respublikos centrinės kredito unijos įstatymas
* Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas
* Lietuvos Respublikos mokėjimo įstaigų įstatymas
* Lietuvos Respublikos vertybinių popierių įstatymas
* Lietuvos Respublikos finansinių priemonių rinkų įstatymas
* Lietuvos Respublikos kolektyvinio investavimo subjektų įstatymas
* Lietuvos Respublikos informuotiesiems investuotojams skirtų kolektyvinio investavimo subjektų įstatymas
* Lietuvos Respublikos profesionaliesiems investuotojams skirtų kolektyvinio investavimo subjektų įstatymas
* Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas
* Lietuvos Respublikos valiutos keityklos operatorių įstatymas
* Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymas
* Lietuvos Respublikos atsiskaitymų baigtinumo mokėjimo ir vertybinių popierių atsiskaitymo sistemose įstatymas
* Lietuvos Respublikos finansinio užtikrinimo susitarimų įstatymas
* Testas turimiems gebėjimams vertinti

*Mokymo(si) priemonės:** Techninės priemonės mokymo(si) medžiagai iliustruoti, vizualizuoti, pristatyti
* Pinigų tikrinimo ir skaičiavimo aparatas
* Duomenų apdorojimo ir biuro programinė įranga, kita biuro įranga
 |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai | Klasė ar kita mokymui(si) pritaikyta patalpa su techninėmis priemonėmis (kompiuteriu, vaizdo projektoriumi, lenta) mokymo(si) medžiagai pateikti.Praktinio mokymo klasė (patalpa), aprūpinta kompiuteriais bei biuro technika. |
| Reikalavimai mokytojų dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai) | Modulį gali vesti mokytojas, turintis:1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;2) finansinių paslaugų teikėjo ar lygiavertę kvalifikaciją arba ekonomikos ar finansų, ar apskaitos studijų krypties ar lygiavertį išsilavinimą arba ne mažesnę kaip 3 metų finansinių paslaugų teikėjo ar apskaitininko profesinės veiklos patirtį. |

**Modulio mokymo organizavimas:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mokymosi rezultatai** | **Kreditų** | **Val. sk.** | **Teorinis mokymas(-is)** | **Praktinis mokymas(-is)** | **Savarankiškas mokymasis** |
| 1.1. Paaiškinti banknotų, monetų autentiškumo ir tinkamumo apyvartai tikrinimo tvarką bei grynųjų pinigų tvarkymo reikalavimus. | 5 | 135 | 4 | 6 | 45 |
| 1.2. Patikrinti skirtingų šalių valiutos grynųjų pinigų tikrumą. | 4 | 4 |
| 1.3. Atlikti valiutos pirkimo ir (ar) pardavimo grynaisiais pinigais operacijas. | 2 | 10 |
| 1.4. Vykdyti nurodymus, priimant ir pervedant įmokamus grynuosius pinigus. | 4 | 8 |
| 1.5. Tvarkyti grynųjų pinigų sąskaitas. | 2 | 7 |
| 1.6. Vykdyti grynųjų pinigų inkasavimą ir perlaidas. | 3 | 14 |
| 2.1. Apibūdinti mokėjimo nurodymų pagrindinius rekvizitus, jų paskirtį ir privalumus. | 4 | 6 |
| 2.2. Vykdyti vietinius ir tarptautinius mokėjimo pervedimus. | 4 | 8 |
| **Iš viso:** | **5** | **135** | **90****(iš jų 6 val. skiriamos vertinimui, 10 val. – konsultacijoms)** | **45** |
| **27** | **63** |

**Modulio pavadinimas – „Bankinių operacijų atlikimas“**

|  |  |
| --- | --- |
| Valstybinis kodas | 404120004 |
| Modulio LTKS lygis | IV |
| Apimtis mokymosi kreditais | 10 |
| Asmens pasirengimo mokytis modulyje reikalavimai (jei taikoma) | *Baigti šie moduliai:*Klientų aptarnavimasFinansiniųoperacijųgrynaisiaispinigais ir mokėjimų pavedimu atlikimas |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai | Turinys mokymosi rezultatams pasiekti |
| 1. Tvarkyti klientų banko sąskaitas. | 1.1. Paaiškinti banko sąskaitų atidarymo ir uždarymo tvarką ir reikalavimus. | **Tema: Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas*** Įstatymo paskirtis
* Pagrindinės šio įstatymo sąvokos

**Tema:Lietuvos Respublikos finansų įstaigų įstatymas*** Įstatymo paskirtis
* Pagrindinės finansų įstaigų įstatymo sąvokos
* Finansinių paslaugų veiklos priežiūra

**Tema: Lietuvos centrinio banko veikla*** Lietuvos banko finansų rinkų priežiūra
* Lietuvos banko principai
* Lietuvos banko pozicijos ir gairės
 |
| 1.2. Konsultuoti klientus sąskaitos sutarties sąlygų klausimais. | **Tema.*Banko sąskaita**** Banko sąskaitų rūšys
* Sąskaitų disponavimas
* Fizinių asmenų banko sąskaitų valdymo tvarka
* Banko sąskaitų valdymas per trečiuosius asmenis
* Kliento teisės ir pareigos
* Pinigų plovimo prevencijos įstatymas
* Banko sąskaitos sutartis
 |
| 1.3. Tvarkyti banko sąskaitas. | **Tema.*Banko sąskaitos atidarymas**** Sąskaitos atidarymas Lietuvos Respublikos piliečiui
* Sąskaitos atidarymas užsienio piliečiui
* Nepilnamečio sąskaitos atidarymo tvarka
* Sąskaitos atidarymas juridiniams asmenims
* Sąskaitos atidarymas internetinėje bankininkystėje
* Banko sąskaitos programos
* Banko sąskaitos sutartis ir jos sudarymas

**Tema.*Banko sąskaitos uždarymas**** Banko sąskaitos sutarties nutraukimas
* Banko sąskaitos uždarymo tvarka ir taisyklės
* Banko sąskaitos uždarymas internetinėje bankininkystėje
 |
| 2. Išduoti klientams mokėjimo korteles. | 2.1. Paaiškinti mokėjimų kortelių išdavimo sąlygas ir uždarymo tvarką. | **Tema. *Mokėjimo paslaugų teikimas**** Finansų institucijųsąskaitų tvarkymo taisyklės
* Kortelių išdavimo ir naudojimo taisyklės
* [Kortelių priėmimo ir sandorių apdorojimo sąlygos](https://www.citadele.lt/files/taisykles/Korteliu%20priemimo%20irenginio%20%28POS%20terminalo%29%20nuomos%20taisykles.pdf)
 |
| 2.2. Valdyti mokėjimo kortelių išdavimo procesą. | **Tema.*Mokėjimo kortelių išdavimas**** Debetinių mokėjimo kortelių prašymai (išdavimas, blokavimas, pakeitimas, atnaujinimas, atblokavimas, banko sąskaitos pakeitimas, susiejimas su mokėjimo kortele)
* Kreditinių mokėjimo kortelių prašymai (išdavimas, blokavimas, pakeitimas, atnaujinimas, atblokavimas)
* Debetinių ir kreditinių mokėjimo kortelių bendrųjų operacijų limitų, su sąskaita susietų mokėjimo kortelių skaičiaus, kortelės funkcionalumo pakeitimo tvarka
 |
| 2.3. Uždaryti mokėjimo kortelių sąskaitas. | **Tema.*Mokėjimo kortelės uždarymas**** Debetinių mokėjimo kortelių uždarymas
* Kreditinių kortelių uždarymas
 |
| 2.4. Konsultuoti mokėjimo kortelių klausimais. | **Tema.*Mokėjimo kortelės**** Mokėjimo kortelių rūšys
* Debetinių mokėjimo kortelių išdavimo sąlygos ir jų galimybės
* Kreditinių mokėjimo kortelių išdavimo sąlygos ir jų galimybės
* Lėšų išgryninimas iš sąskaitos mokėjimo kortelėmis
* Mokėjimo kortelių privalumai
 |
| 3. Sudaryti elektroninių paslaugų naudojimosi sutartį. | 3.1. Paaiškinti elektroninių paslaugų teikimo sąlygas ir tvarką. | **Tema.*Elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų įstatymas.**** Paslaugų politikos formavimas ir įgyvendinimas
* Elektroninių paslaugų įgyvendinimo sprendimai
* E[lektroninių sąskaitų teikimo ir apmokėjimo taisyklės](https://www.citadele.lt/files/taisykles/e.saskaitu_taisykles_20190101.pdf)
 |
| 3.2. Pateiktiidentifikacijos priemones ir naudojimosi jomis principus. | **Tema.*Identifikacijos priemonės**** Atpažinimo priemonių rūšys
* Atpažinimo priemonių išdavimo tvarka
* Mobilusis parašas
* PIN kodų generatorius
* Smart-ID
* Banko išduotų atpažinimo priemonių pakeitimas, jas pametus ar sugadinus
* Saugus naudojimasis elektroninėmis paslaugomis
 |
| 3.3. Parengti klientui elektroninių paslaugų sutartis. | **Tema.*Elektroninė bankininkystė**** Elektroninės bankininkystės rūšys
* Internetinė bankininkystė
* Mobilioji bankininkystė
* Telefoninė bankininkystė

**Tema.*Elektroninės paslaugos**** Klientų aptarnavimo elektroniniai kanalai
* Programėlė išmaniesiems telefonams (APP)

**Tema.*Elektroninių paslaugų sutartis**** Elektroninių paslaugų sutarties sąlygos
* Elektroninių paslaugų teikimo sutarties sudarymas, spausdinimas ir pasirašymas
* Sutarties keitimas ir nutraukimas
* Mobiliojo banko sutarties sudarymas, spausdinimas ir pasirašymas
 |
| 4. Konsultuoti klientus apie internetinės bankininkystės naudojimosi galimybes. | 4.1. Konsultuoti klientus apie finansinius produktus ir paslaugas internetinės bankininkystės platformoje. | **Tema. *Internetinės bankininkystės svetainės**** Internetinės bankininkystės svetainių struktūra
* Naudojimosi internetinės bankininkystės svetainėmis galimybės
 |
| 4.2. Paaiškinti klientui, kaip naudotis internetinėsbankininkystėspaslaugomis. | **Tema.*Internetinės bankininkystės paslaugos**** Elektroninės paslaugos. VMI deklaravimas, Registrų centras, Viešosios elektroninės paslaugos
* Elektroninė prekyba
* Kasdienės paslaugos
* Paskolos, lizingas, kredito kortelės
* Pensija, taupymas ir investavimas
* Draudimas
 |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai  | Paaiškinta banko sąskaitų atidarymo ir uždarymo tvarka ir reikalavimai. Konsultuota sąskaitos sutarties sąlygų klausimais. Sutvarkytos banko sąskaitos.Paaiškintos mokėjimų kortelių išdavimo sąlygos ir uždarymo tvarka. Užsakytos mokėjimo kortelės ir išduotos klientui, laikantis nustatytų reikalavimų.Konsultuota mokėjimo kortelių klausimais. Uždarytos mokėjimo kortelių sąskaitos.Paaiškintos elektroninių paslaugų teikimo sąlygos ir tvarka. Pateiktos identifikacijos priemonės ir paaiškinti naudojimosi jomis principai. Parengta klientui elektroninių paslaugų sutartis.Konsultuoti klientai apie finansinius produktus ir paslaugas internetinės bankininkystės platformoje. Pademonstruota klientui, kaip naudotis internetinėsbankininkystėspaslaugomis. |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams | *Mokymo(si) medžiaga:** Vadovėliaiir kita mokomoji medžiaga
* Lietuvos Respublikos finansų įstaigų įstatymas
* Lietuvos Respublikos bankų įstatymas
* Lietuvos Respublikos kredito unijų įstatymas
* Lietuvos Respublikos indėlių ir įsipareigojimų investuotojams draudimo įstatymas
* Lietuvos Respublikos centrinės kredito unijos įstatymas
* Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas
* Lietuvos Respublikos mokėjimo įstaigų įstatymas
* Lietuvos Respublikos vertybinių popierių įstatymas
* Lietuvos Respublikos finansinių priemonių rinkų įstatymas
* Lietuvos Respublikos kolektyvinio investavimo subjektų įstatymas
* Lietuvos Respublikos informuotiesiems investuotojams skirtų kolektyvinio investavimo subjektų įstatymas
* Lietuvos Respublikos profesionaliesiems investuotojams skirtų kolektyvinio investavimo subjektų įstatymas
* Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas
* Lietuvos Respublikos valiutos keityklos operatorių įstatymas
* Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymas
* Lietuvos Respublikos atsiskaitymų baigtinumo mokėjimo ir vertybinių popierių atsiskaitymo sistemose įstatymas
* Lietuvos Respublikos finansinio užtikrinimo susitarimų įstatymas
* Testas turimiems gebėjimams vertinti

*Mokymo(si) priemonės:** Techninės priemonės mokymo(si) medžiagai iliustruoti, vizualizuoti, pristatyti
* Duomenų apdorojimo ir biuro programinė įranga, kita biuro įranga
 |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai | Klasė ar kita mokymui(si) pritaikyta patalpa su techninėmis priemonėmis (kompiuteriu, vaizdo projektoriumi, lenta) mokymo(si) medžiagai pateikti.Praktinio mokymo klasė (patalpa), aprūpinta kompiuteriais bei biuro technika. |
| Reikalavimai mokytojų dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai) | Modulį gali vesti mokytojas, turintis:1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;2) finansinių paslaugų teikėjo ar lygiavertę kvalifikaciją arba ekonomikos ar finansų, ar apskaitos studijų krypties ar lygiavertį išsilavinimą arba ne mažesnę kaip 3 metų finansinių paslaugų teikėjo ar apskaitininko profesinės veiklos patirtį. |

**Modulio mokymo organizavimas:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mokymosi rezultatai** | **Kreditų** | **Val. sk.** | **Teorinis mokymas(-is)** | **Praktinis mokymas(-is)** | **Savarankiškas mokymasis** |
| 1.1. Paaiškinti banko sąskaitų atidarymo ir uždarymo tvarką ir reikalavimus. | 10 | 270 | 6 | 12 | 90 |
| 1.2. Konsultuoti klientus sąskaitos sutarties sąlygų klausimais. | 6 | 12 |
| 1.3. Tvarkyti banko sąskaitas. | 2 | 12 |
| 2.1. Paaiškinti mokėjimų kortelių išdavimo sąlygas ir uždarymo tvarką. | 6 | 12 |
| 2.2. Valdyti mokėjimo kortelių išdavimo procesą. | 4 | 14 |
| 2.3. Uždaryti mokėjimo kortelių sąskaitas. | 4 | 13 |
| 2.4. Konsultuoti mokėjimo kortelių klausimais. | 4 | 10 |
| 3.1. Paaiškinti elektroninių paslaugų teikimo sąlygas ir tvarką. | 4 | 4 |
| 3.2. Pateiktiidentifikacijos priemones ir naudojimosi jomis principus. | 4 | 8 |
| 3.3. Parengti klientui elektroninių paslaugų sutartis. | 4 | 8 |
| 4.1. Konsultuoti klientus apie finansinius produktus ir paslaugas internetinės bankininkystės platformoje. | 5 | 13 |
| 4.2. Paaiškinti klientui, kaip naudotis internetinėsbankininkystėspaslaugomis. | 5 | 8 |
| **Iš viso:** | **10** | **270** | **180****(iš jų 6 val. skiriamos vertinimui, 10 val. – konsultacijoms)** | **90** |
| **54** | **126** |

**Modulio pavadinimas – „Kreditavimo produktų pardavimas“**

|  |  |
| --- | --- |
| Valstybinis kodas | 404120005 |
| Modulio LTKS lygis | IV |
| Apimtis mokymosi kreditais | 15 |
| Asmens pasirengimo mokytis modulyje reikalavimai (jei taikoma) | *Baigtas šis modulis:*Klientų aptarnavimas |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai | Turinys mokymosi rezultatams pasiekti |
| 1. Konsultuoti klientus apie kreditavimo produktus. | 1.1.Apibūdinti pagrindiniuskreditavimo produktus ir principus. | **Tema.*Kreditavimas**** Pagrindiniai kreditavimo principai
* Kreditavimo produktai
* Paskolų klasifikavimas
* Kreditavimo principai
 |
| 1.2. Paaiškinti probleminiųpaskolų valdymo taisykles. | **Tema.*Probleminės paskolos**** Trys probleminių paskolų kategorijos
* Probleminių paskolų nustatymas
* Probleminių paskolų reguliavimas
 |
| 1.3. Paaiškinti klientui paskolų išdavimo ir grąžinimo sąlygas. | **Tema.*Paskolų išdavimo sąlygos**** Paskolų esmė
* Paskolų vertinimas
* Kitos paskolų išdavimo sąlygos
* Paskolos paraiška
* Dokumentai, reikalingi paskolai gauti
* Kredito suteikimo tvarka įmonėms, privalomi dokumentai
* Kredito suteikimo tvarka fiziniams asmenims, privalomi dokumentai
* Hipotekinės paskolos sutartis
* Vartojimo paskolos sutartis
* Lizingo sutartis

**Tema.*Paskolų grąžinimo sąlygos**** Paskolų grąžinimo užtikrinimo priemonės
* Paskolų grąžinimo būdai
* Mokėjimų atidėjimai
* Paskolos grąžinimo priemonės
 |
| 1.4. Paaiškinti klientui paskolų valdymo taisykles ir jų svarbą klientų finansinių įsipareigojimų vykdymo istorijai. | **Tema.*Paskolų valdymas**** Paskolos sutarties salygų įvertinimas
* Sąlygų keitimo galimybės
* Refinansavimas ir jo galimybės
* Kliento įsipareigojimų vykdymo įvertinimas
* Įsipareigojimų vykdymo istorijos įtaka ateičiai
 |
| 2. Sudaryti kreditavimo produktų sutartis. | 2.1.Paaiškinti palūkanų skaičiavimo metodus ir tvarkas. | **Tema.*Palūkanų apskaičiavimo metodai ir tvarkos**** Paskolų skaičiuoklės
* Maržos skaičiavimai
* Investavimo skaičiavimai su išskaičiuota investavimo suma
 |
| 2.2. Nustatyti kliento mokumo galimybes. | **Tema.*Kliento mokumas**** Kliento mokumo nustatymas
* Kliento mokumo ateitis
* Kredito istorija

**Tema.*Kredito rizika**** Kredito rizikos valdymas ir principai
* Sprendimo suteikti paskolą kriterijai
 |
| 2.3. Apskaičiuoti kredito palūkanas. | **Tema.*Kredito palūkanų apskaičiavimas**** Paprastųjų palūkanų skaičiavimo metodai
* Sudėtinių palūkanų skaičiavimo metodai
* Trumpalaikis ir ilgalaikis finansavimas
 |
| 2.4. Parengti kredito grąžinimo planą. | **Tema.*Kredito grąžinimo plano sudarymas**** Paskolos grąžinimo grafikas
* Kredito laikotarpio skaičiavimai
* Paskolos grąžinimo problemos
* Paskolos gavėjo galimybės, finansinės perspektyvos ir ateities planai
 |
| 2.5. Sudaryti kliento kredito bylą. | **Tema.*Kredito byla**** Kredito bylos formavimas
* Dokumentų, reikalingų kreditui išduoti užpildymas
* Dokumentų segimas, kopijavimas ir siuntimas
 |
| 2.6. Užpildyti dokumentus, susijusius su kredito išdavimu. | **Tema.*Kredito išdavimo dokumentai**** Kredito sutarties sudarymo tvarkos
* Užpildytų dokumentų patikrinimas
 |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai  | Apibūdinti pagrindiniaikreditavimo produktai ir principai. Pateiktos probleminiųpaskolų valdymo taisyklės.Paaiškintos klientui paskolų išdavimo ir grąžinimo sąlygos.Paaiškintos klientui paskolų valdymo taisyklės ir jų svarba klientų finansinių įsipareigojimų vykdymo istorijai.Paaiškintos palūkanų skaičiavimo metodai ir tvarkos. Nustatytos kliento mokumo galimybės. Apskaičiuotos kredito palūkanos. Parengtas kredito grąžinimo planas. Sudaryta kliento kredito byla. Užpildyti dokumentai, susiję su kredito išdavimu. |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams | *Mokymo(si) medžiaga:** Vadovėliai ir kita mokomoji medžiaga
* Lietuvos Respublikos finansų įstaigų įstatymas
* Lietuvos Respublikos bankų įstatymas
* Lietuvos Respublikos kredito unijų įstatymas
* Lietuvos Respublikos indėlių ir įsipareigojimų investuotojams draudimo įstatymas
* Lietuvos Respublikos centrinės kredito unijos įstatymas
* Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas
* Lietuvos Respublikos mokėjimo įstaigų įstatymas
* Lietuvos Respublikos vertybinių popierių įstatymas
* Lietuvos Respublikos finansinių priemonių rinkų įstatymas
* Lietuvos Respublikos kolektyvinio investavimo subjektų įstatymas
* Lietuvos Respublikos informuotiesiems investuotojams skirtų kolektyvinio investavimo subjektų įstatymas
* Lietuvos Respublikos profesionaliesiems investuotojams skirtų kolektyvinio investavimo subjektų įstatymas
* Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas
* Lietuvos Respublikos valiutos keityklos operatorių įstatymas
* Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymas
* Lietuvos Respublikos atsiskaitymų baigtinumo mokėjimo ir vertybinių popierių atsiskaitymo sistemose įstatymas
* Lietuvos Respublikos finansinio užtikrinimo susitarimų įstatymas
* Testas turimiems gebėjimams vertinti

*Mokymo(si) priemonės:** Techninės priemonės mokymo(si) medžiagai iliustruoti, vizualizuoti, pristatyti
* Duomenų apdorojimo ir biuro programinė įranga, kita biuro įranga
 |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai | Klasė ar kita mokymui(si) pritaikyta patalpa su techninėmis priemonėmis (kompiuteriu, vaizdo projektoriumi, lenta) mokymo(si) medžiagai pateikti.Praktinio mokymo klasė (patalpa), aprūpinta kompiuteriais bei biuro technika. |
| Reikalavimai mokytojų dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai) | Modulį gali vesti mokytojas, turintis:1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;2) finansinių paslaugų teikėjo ar lygiavertę kvalifikaciją arba ekonomikos ar finansų, ar apskaitos studijų krypties ar lygiavertį išsilavinimą arba ne mažesnę kaip 3 metų finansinių paslaugų teikėjo ar apskaitininko profesinės veiklos patirtį. |

**Modulio mokymo organizavimas:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mokymosi rezultatai** | **Kreditų** | **Val. sk.** | **Teorinis mokymas(-is)** | **Praktinis mokymas(-is)** | **Savarankiškas mokymasis** |
| 1.1.Apibūdinti pagrindiniuskreditavimo produktus ir principus. | 15 | 405 | 8 | 12 | 135 |
| 1.2. Paaiškinti probleminiųpaskolų valdymo taisykles. | 10 | 12 |
| 1.3. Paaiškinti klientui paskolų išdavimo ir grąžinimo sąlygas. | 10 | 12 |
| 1.4. Paaiškinti klientui paskolų valdymo taisykles ir jų svarbą klientų finansinių įsipareigojimų vykdymo istorijai. | 11 | 16 |
| 2.1.Paaiškinti palūkanų skaičiavimo metodus ir tvarkas. | 8 | 8 |
| 2.2. Nustatyti kliento mokumo galimybes. | 4 | 16 |
| 2.3. Apskaičiuoti kredito palūkanas. | 8 | 33 |
| 2.4. Parengti kredito grąžinimo planą. | 8 | 30 |
| 2.5. Sudaryti kliento kredito bylą. | 6 | 20 |
| 2.6. Užpildyti dokumentus, susijusius su kredito išdavimu. | 8 | 30 |
| **Iš viso:** | **15** | **405** | **270****(iš jų 6 val. skiriamos vertinimui, 15 val. – konsultacijoms)** | **135** |
| **81** | **189** |

**Modulio pavadinimas – „Taupymo ir (ar) draudimo produktų pardavimas“**

|  |  |
| --- | --- |
| Valstybinis kodas | 404120006 |
| Modulio LTKS lygis | IV |
| Apimtis mokymosi kreditais | 10 |
| Asmens pasirengimo mokytis modulyje reikalavimai (jei taikoma) | *Baigtas šis modulis:*Klientų aptarnavimas |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai | Turinys mokymosi rezultatams pasiekti |
| 1. Konsultuoti klientus taupymo klausimais. | 1.1. Apibūdinti taupymo produktus, būdus ir priemones. | **Tema. *Taupymo produktai**** Taupymo produktų rinkos ir pasiūla Lietuvoje bei ES
* Taupymo produktų platformos
* Taupymo įgūdžių formavimas
* Taupymo paketai

**Tema.*Taupymo būdai ir priemonės**** Taupymo būdai
* Jų privalumai ir trūkumai
* Taupymo būdo ir tikslų nustatymas
* Konkretaus taupymo varianto parinkimas
* Įpareigojimai investuotojams
* Taupymo mobiliosios programėlės
 |
| 1.2. Apskaičiuoti indėliųpalūkanas ir investicinęgrąžą. | **Tema.*Indėlių palūkanos**** Palūkanų norma
* Palūkanų apskaičiavimas pagal indėlio tipą
* Skaičiuoklių naudojimas
 |
| 1.3. Parinkti taupymo produktus pagal kliento poreikius. | **Tema.*Taupymo produktų įtaka kliento finansams**** Taupymo produktai finansų įstaigose
* Klientų poreikių analizavimas
* Taupymo produktų palyginimas
 |
| 2. Sudaryti taupymo produktų sutartis. | 2.1. Paaiškinti klientui taupymo produktų sutarčių vykdymo ir užtikrinimo sąlygas bei tvarką. | **Tema.*Taupymo produktųsutarčių sąlygos ir tvarkos**** Taupymo produktų reguliavimas
* Techniniai reguliavimo standartai
* Taupymo produktų sutarčių vykdymo ir užtikrinimo sąlygos
 |
| 2.2. Parengti klientui taupymo produktų sutartį. | **Tema.*Taupymo produktų sutartys**** Taupymo produktų sutartys, privalomi rekvizitai
* Taupymo produktųsutarties paruošimas ir pasirašymas
 |
| 2.3. Paaiškinti klientui taupymo produktų sutarčių nutraukimo galimybes. | **Tema.*Taupymo produktų sutarčių nutraukimas**** Taupymo produktų sutarčių nutraukimo sąlygos ir galimybės
* Taupymo produktų sutarčių nutraukimo sąlygų išaiškinimas klientui
 |
| 3. Konsultuoti klientus apie draudimo produktus. | 3.1. Apibūdinti draudimo produktus ir jiems prilygstančias alternatyvas. | **Tema.*Draudimo produktai**** Gyvybės draudimo produktai, siūlomi banke
* Gyvybės draudimo produktai, siūlomi draudimo bendrovėse
* Ne gyvybės draudimo produktai banke
* Ne gyvybės draudimo produktai draudimo bendrovėse
* Indėlių draudimas

**Tema. *Pensijų sistema**** Trijų pakopų pensijos sistema
* Antrosios pakopos pensijų fondas
* Trečiosios pakopos pensijų fondai
 |
| 3.2. Parinkti draudimo produktus pagal kliento poreikius. | **Tema. *Draudimo produktų ypatumai**** Draudimo produktų rinkos
* Draudimo produktų platformos
* Draudimo produktų poreikis pagal kliento vykdomas veiklas
* Draudimo produktų privalumai ir trūkumai
* Įmokų apskaičiavimas
* Mokėjimo terminai ir mokėjimo sąlygos
 |
| 3.3. Pateikti klientui individualius draudimo sprendimus. | **Tema.*Draudimo produkto pasiūla**** Pasiūlymo pateikimas pagal individualius kliento poreikius
* Draudimo produktų palyginimas
 |
| 3.4. Paaiškinti klientui įmokųirišmokų galimybes. | **Tema.*Draudimo įmokos**** Įmokų mokėjimas antrosios pakopos pensijų fonduose
* Įmokų mokėjimas trečiosios pakopos pensijų fonduose
* Draudimo produktų įmokų mokėjimas
* Investicinių gyvybės draudimų scenarijaus sudarymas
* Gyvybės draudimo GPM lengvata

**Tema.*Draudimo išmokos**** Antrosios pakopos pensijų fondo išmokų išmokėjimas
* Trečiosios pakopos pensijų fondo išmokų išmokėjimas
* Draudimo produktų išmokų gavimo būdai
 |
| 4. Sudaryti draudimo produktų sutartis. | 4.1. Paaiškinti draudimo produktų sutarčių rengimo tvarką ir keliamus reikalavimus. | **Tema. *Draudimo produktų sutarčių rengimo teisinis reglamentavimas**** Draudimo produktų sutarčių rengimo tvarka
* Draudimo produktų sutarčių rengimo reikalavimai
 |
| 4.2. Parengti draudimo sutartį klientui. | **Tema.*Draudimo sutarčių sudarymas**** Gyvybės draudimo sutarties sudarymas
* Ne gyvybės draudimo sutarties sudarymas
* Draudimo sutarties klientui pristatymas
 |
| 4.3. Paaiškinti klientui sutarčių sąlygųkeitimoir sutarties nutraukimo galimybes. | **Tema.*Draudimo sąlygų pakeitimas**** Draudimo sutarties sąlygų keitimas sutarties galiojimo laikotarpiu
* Draudimo sutarties nutraukimas
 |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai  | Apibūdinti taupymo produktai, būdai ir priemonės. Apskaičiuotos indėliųpalūkanos ir investicinėgrąža. Pasiūlyti taupymo produktai pagal kliento poreikius.Paaiškintos klientui taupymo produktų sutarčių vykdymo ir užtikrinimo sąlygos bei tvarkos. Parengta klientui taupymo produktų sutartis. Paaiškintos klientui taupymo produktų sutarčių nutraukimo galimybės.Apibūdinti draudimo produktai ir jiems prilygstančios alternatyvos. Parinkti draudimo produktai pagal kliento poreikius. Pateikti klientui individualūs draudimo sprendimai. Paaiškintos klientui įmokųirišmokų galimybės.Paaiškinta draudimo produktų sutarčių rengimo tvarka ir keliami reikalavimai. Parengta draudimo sutartis klientui. Paaiškintos klientui sutarčių sąlygųkeitimoir sutarties nutraukimo galimybės. |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams | *Mokymo(si) medžiaga:** Vadovėliai ir kita mokomoji medžiaga
* Lietuvos Respublikos finansų įstaigų įstatymas
* Lietuvos Respublikos bankų įstatymas
* Lietuvos Respublikos kredito unijų įstatymas
* Lietuvos Respublikos indėlių ir įsipareigojimų investuotojams draudimo įstatymas
* Lietuvos Respublikos centrinės kredito unijos įstatymas
* Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas
* Lietuvos Respublikos mokėjimo įstaigų įstatymas
* Lietuvos Respublikos vertybinių popierių įstatymas
* Lietuvos Respublikos finansinių priemonių rinkų įstatymas
* Lietuvos Respublikos kolektyvinio investavimo subjektų įstatymas
* Lietuvos Respublikos informuotiesiems investuotojams skirtų kolektyvinio investavimo subjektų įstatymas
* Lietuvos Respublikos profesionaliesiems investuotojams skirtų kolektyvinio investavimo subjektų įstatymas
* Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas
* Lietuvos Respublikos valiutos keityklos operatorių įstatymas
* Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymas
* Lietuvos Respublikos atsiskaitymų baigtinumo mokėjimo ir vertybinių popierių atsiskaitymo sistemose įstatymas
* Lietuvos Respublikos finansinio užtikrinimo susitarimų įstatymas
* Testas turimiems gebėjimams vertinti

*Mokymo(si) priemonės:** Techninės priemonės mokymo(si) medžiagai iliustruoti, vizualizuoti, pristatyti
* Duomenų apdorojimo ir biuro programinė įranga, kita biuro įranga
 |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai | Klasė ar kita mokymui(si) pritaikyta patalpa su techninėmis priemonėmis (kompiuteriu, vaizdo projektoriumi, lenta) mokymo(si) medžiagai pateikti.Praktinio mokymo klasė (patalpa), aprūpinta kompiuteriais bei biuro technika. |
| Reikalavimai mokytojų dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai) | Modulį gali vesti mokytojas, turintis:1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;2) finansinių paslaugų teikėjo ar lygiavertę kvalifikaciją arba ekonomikos ar finansų, ar apskaitos studijų krypties ar lygiavertį išsilavinimą arba ne mažesnę kaip 3 metų finansinių paslaugų teikėjo ar apskaitininko profesinės veiklos patirtį. |

**Modulio mokymo organizavimas:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mokymosi rezultatai** | **Kreditų** | **Val. sk.** | **Teorinis mokymas(-is)** | **Praktinis mokymas(-is)** | **Savarankiškas mokymasis** |
| 1.1. Apibūdinti taupymo produktus, būdus ir priemones. | 10 | 270 | 2 | 8 | 90 |
| 1.2. Apskaičiuoti indėliųpalūkanas ir investicinęgrąžą. | 4 | 22 |
| 1.3. Parinkti taupymo produktus pagal kliento poreikius. | 4 | 10 |
| 2.1. Paaiškinti klientui taupymo produktų sutarčių vykdymo ir užtikrinimo sąlygas bei tvarką. | 4 | 8 |
| 2.2. Parengti klientui taupymo produktų sutartį. | 4 | 8 |
| 2.3. Paaiškinti klientui taupymo produktų sutarčių nutraukimo galimybes. | 4 | 4 |
| 3.1. Apibūdinti draudimo produktus ir jiems prilygstančias alternatyvas. | 4 | 6 |
| 3.2. Parinkti draudimo produktus pagal kliento poreikius. | 4 | 8 |
| 3.3. Pateikti klientui individualius draudimo sprendimus. | 4 | 8 |
| 3.4. Paaiškinti klientui įmokųirišmokų galimybes. | 3 | 6 |
| 4.1. Paaiškinti draudimo produktų sutarčių rengimo tvarką ir keliamus reikalavimus. | 6 | 16 |
| 4.2. Parengti draudimo sutartį klientui. | 5 | 18 |
| 4.3. Paaiškinti klientui sutarčių sąlygųkeitimoir sutarties nutraukimo galimybes. | 6 | 4 |
| **Iš viso:** | **10** | **270** | **180****(iš jų 6 val. skiriamos vertinimui, 10 val. – konsultacijoms)** | **90** |
| **54** | **126** |

**Modulio pavadinimas – „Buhalterinėsapskaitostvarkymas“**

|  |  |
| --- | --- |
| Valstybinis kodas | 404120007 |
| Modulio LTKS lygis | IV |
| Apimtis mokymosi kreditais | 10 |
| Asmens pasirengimo mokytis modulyje reikalavimai (jei taikoma) | *Netaikoma* |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai | Turinys mokymosi rezultatams pasiekti |
| 1. Tvarkyti pirminius apskaitos dokumentus. | 1.1. Apibūdinti pagrindinius apskaitos reikalavimus ir principus. | **Tema.*Buhalterinės apskaitos charakteristika**** Buhalterinės apskaitos esmė ir uždaviniai
* Buhalterinės apskaitos rūšys ir taikomi matai
* Bendrieji apskaitos principai ir reikalavimai apskaitinei informacijai
* Buhalterinės apskaitos reglamentavimas Lietuvos Respublikoje

**Tema.*Įmonės ekonominiai procesai ir jų atspindėjimas apskaitoje**** Lietuvos Respublikos įmonių skirstymas
* Turto nuosavo kapitalo ir įsipareigojimų esmė apskaitoje
* Ūkinių operacijų įtaka apskaitinei lygybei
 |
| 1.2. Fiksuoti finansinės būklės pasikeitimus apskaitoje. | **Tema. *Finansinės būklės pasikeitimų fiksavimas apskaitoje**** Dvejybinė ir paprastoji apskaitos sistema
* Buhalterinės sąskaitos, jų struktūra
* Sąskaitų korespondencijos taisyklė
* Dvejybinio įrašo taikymas buhalterinės apskaitos sąskaitose
* Sintetinės bei analitinės sąskaitos ir subsąskaitos

***Tema. Pavyzdinis sąskaitų planas ir jo taikymas**** Sąskaitų plano esmė, struktūra ir lygių nustatymas sąskaitų plane
* Sąskaitų plano ir finansinių ataskaitų ryšys
* Pavyzdinis sąskaitų planas ir jo taikymas
 |
| 1.3. Parengti pirminius apskaitos dokumentus. | **Tema.*Ūkinių operacijų įforminimas dokumentais**** Apskaitos dokumentų rūšys ir jų paskirtis
* Apskaitos dokumentų rekvizitai ir jų juridinė galia
* Ūkinių operacijų įforminimas dokumentais
* Dokumentų tvarkymo ypatumai šiuolaikinėmis sąlygomis
 |
| 1.4. Tvarkyti kasos operacijų apskaitos dokumentus. | **Tema.*Kasos operacijų apskaita**** Pinigų esmė, apskaitos uždaviniai ir politika
* Atsiskaitymų formos
* Pinigų apskaita kasoje, kelyje ir pinigų ekvivalentai bei įšaldytos lėšos
* Kasininko veiksmai ir atsakomybė
* Grynųjų pinigų inventorizacija

**Tema.*Pinigų apskaita EKA**** Kasos knygos pildymo tvarka
* Kasos darbo organizavimo ir kasos operacijų atlikimo taisyklės
* Juridinio asmens kasos operacijų apskaitymas
* Pinigų priėmimas ir išmokėjimas, kasos dokumentų įforminimas
 |
| 1.5. Tvarkyti banko operacijų apskaitos dokumentus. | **Tema.*Banko operacijų apskaita**** Banko operacijų dokumentavimo išskirtiniai bruožai
* Pirminiai banko operacijų apskaitos dokumentai
* Pinigų apskaita atsiskaitomojoje sąskaitoje
* Įrašai apskaitos registruose
 |
| 2. Registruoti apskaitos duomenis ir pildyti apskaitos registrus. | 2.1. Registruoti apskaitosduomenis, taikant apskaitos proceso nuoseklumą. | **Tema. *Apskaitos procesas ir jo nuoseklumas**** Ūkinių operacijų fiksavimas pirminiuose apskaitos dokumentuose
* Ūkinių operacijų ir ūkinių įvykių pagrindimo apskaitos dokumentais kontrolė
* Buhalterinės apskaitos registrai, jų skirstymas ir pildymas
* Apskaitos duomenų perkėlimas iš apskaitos žurnalų į Didžiąją knygą
* Įmonės veiklos rezultatų nustatymas apskaitoje ir apskaitos ciklo užbaigimas
 |
| 2.2. Tvarkyti ilgalaikio turto, išperkamosios nuomos (lizingo), vekselių apskaitą ir atsiskaitomosios sąskaitos apskaitą. | **Tema.*Ilgalaikio turto apskaita**** Ilgalaikio turto klasifikavimas
* Ilgalaikio turto nusidėvėjimo (amortizacijos) skaičiavimas
* Ilgalaikio turto apskaita

**Tema.*Finansinio turto ir įsipareigojimų apskaita**** Lizingo (finansinės nuomos) apskaita
* Pinigų ekvivalentų kaip likvidžios investicijos apskaita
* Pinigų įmonės kasoje ir atsiskaitomosiose sąskaitose apskaita
* Išperkamosios nuomos įsipareigojimų apskaita
 |
| 2.3. Apskaičiuoti darbo užmokestį. | **Tema. *Teisės aktai, reglamentuojantys darbo apmokėjimą**** Lietuvos Respublikos teisės aktai, reglamentuojantys darbo apmokėjimą
* Darbo apmokėjimo formos ir sistemos

**Tema. *Darbo užmokesčio ir su juo susijusių mokesčių apskaičiavimas**** Darbo apmokėjimo dokumentai ir darbo užmokesčio apskaičiavimas
* Vidutinio darbo užmokesčio apskaičiavimo tvarka ir taikymo atvejai
* Atostogų suteikimas ir atostoginių apskaičiavimas
* Ligos pašalpos apskaičiavimas
* Kompensacija už nepanaudotas kasmetines atostogas

**Tema. *Mokesčiai, susiję su darbo santykiais**** Gyventojų pajamų mokestis
* Socialinio draudimo ir sveikatos draudimo mokestis
* Išskaitos iš darbo užmokesčio pagal vykdomuosius raštus. Kitos išskaitos
 |
| 2.4. Apskaičiuoti bendrojo ir grynojo pelno rodiklį. | **Tema.*Pajamų ir sąnaudų pripažinimo tvarka**** Pajamų ir sąnaudų pripažinimo tvarka
* Pardavimo pajamos
* Pardavimų diskontai
* Parduotų prekių grąžinimai ir nukainojimai
* Išlaidų pripažinimas sąnaudomis
* Pardavimo savikaina
* Atsargų apskaita
* Pardavimo ir administracinės sąnaudos
* Kitos veiklos, finansinės ir investicinės veiklos pajamos ir sąnaudos
* Finansinių rodiklių skaičiavimas
 |
| 2.5. Parengti finansinių ataskaitų rinkinį. | **Tema.*Finansinių ataskaitų esmė, reikšmė ir jai keliami reikalavimai**** Finansinių ataskaitų esmė, informacijos reikšmė ir panaudojimas
* Teisės aktai reglamentuojantys finansinių ataskaitų parengimą
* Finansinių ataskaitų rinkinių sudėtis ir ataskaitų apibūdinimas

**Tema.*Finansinių ataskaitų rinkiniai**** Bendrųjų apskaitos principų taikymas sudarant finansines ataskaitas
* Finansinių ataskaitų elementai
* Pelno (nuostolių) ataskaita
* Balansas
* Nuosavo kapitalo pokyčių ataskaita
* Aiškinamasis raštas
 |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai  | Apibūdinti pagrindiniai apskaitos reikalavimai ir principai. Užregistruotifinansinės būklės pasikeitimai apskaitoje. Parengti pirminiai apskaitos dokumentai. Parengti kasos ir banko operacijų apskaitos dokumentai. Užregistruoti apskaitos duomenys, taikant apskaitos proceso nuoseklumą. Užregistruoti ilgalaikio turto, išperkamosios nuomos (lizingo), vekselių ir atsiskaitomosios sąskaitos apskaitos duomenys buhalterinėse sąskaitose, naudojantis pirminiais apskaitos dokumentais.Apskaičiuotas darbo užmokestis. Apskaičiuotas bendrojo ir grynojo pelno rodiklis. Parengtas finansinių ataskaitų rinkinys. |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams | *Mokymo(si) medžiaga:** Vadovėliai ir kita mokomoji medžiaga
* Lietuvos Respublikos buhalterinės apskaitos įstatymas
* Lietuvos Respublikos įmonių finansinės atskaitomybės įstatymas
* Lietuvos Respublikos įmonių grupių konsoliduotosios finansinės atskaitomybės įstatymas
* Lietuvos Respublikos darbo kodekso patvirtinimo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas
* Lietuvos Respublikos mokesčių administravimo įstatymas
* Lietuvos Respublikos gyventojų pajamų mokesčio įstatymas
* Lietuvos Respublikos pelno mokesčio įstatymas
* Lietuvos Respublikos pridėtinės vertės mokesčio įstatymas
* Lietuvos Respublikos valstybinio socialinio draudimo įstatymas
* Verslo apskaitos standartai (VAS)
* Tarptautiniai apskaitos standartai (TAS)
* Testas turimiems gebėjimams vertinti

*Mokymo(si) priemonės:** Techninės priemonės mokymo(si) medžiagai iliustruoti, vizualizuoti, pristatyti
* Duomenų apdorojimo ir biuro programinė įranga, kita biuro įranga
* Kompiuteris ir kompiuterinės apskaitos programos
* Apskaitos e-dokumentų blankai
 |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai | Klasė ar kita mokymui(si) pritaikyta patalpa su techninėmis priemonėmis (kompiuteriu, vaizdo projektoriumi, lenta) mokymo(si) medžiagai pateikti.Praktinio mokymo klasė (patalpa), aprūpinta kompiuteriais ir kompiuterinėmis apskaitos programomis bei biuro technika. |
| Reikalavimai mokytojų dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai) | Modulį gali vesti mokytojas, turintis:1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;2) apskaitininko ar lygiavertę kvalifikaciją arba ekonomikos ar finansų, ar apskaitos studijų krypties, ar lygiavertį išsilavinimą arba ne mažesnę kaip 3 metų apskaitininkoar finansinių paslaugų teikėjo profesinės veiklos patirtį. |

**Modulio mokymo organizavimas:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mokymosi rezultatai** | **Kreditų** | **Val. sk.** | **Teorinis mokymas(-is)** | **Praktinis mokymas(-is)** | **Savarankiškas mokymasis** |
| 1.1. Apibūdinti pagrindinius apskaitos reikalavimus ir principus. | 10 | 270 | 4 | 2 | 90 |
| 1.2. Fiksuoti finansinės būklės pasikeitimus apskaitoje. | 6 | 10 |
| 1.3. Parengti pirminius apskaitos dokumentus. | 6 | 6 |
| 1.4. Tvarkyti kasos operacijų apskaitos dokumentus. | 4 | 6 |
| 1.5. Tvarkyti banko operacijų apskaitos dokumentus. | 6 | 24 |
| 2.1. Registruoti apskaitosduomenis, taikant apskaitos proceso nuoseklumą. | 4 | 24 |
| 2.2. Tvarkyti ilgalaikio turto, išperkamosios nuomos (lizingo), vekselių apskaitą ir atsiskaitomosios sąskaitos apskaitą. | 4 | 16 |
| 2.3. Apskaičiuoti darbo užmokestį. | 4 | 10 |
| 2.4. Apskaičiuoti bendrojo ir grynojo pelno rodiklį. | 6 | 12 |
| 2.5. Parengti finansinių ataskaitų rinkinį. | 10 | 16 |
| **Iš viso:** | **10** | **270** | **180****(iš jų 6 val. skiriamos vertinimui, 10 val. – konsultacijoms)** | **90** |
| **54** | **126** |

**6.2. BAIGIAMASIS MODULIS**

**Modulio pavadinimas – „Įvadas į darbo rinką“**

|  |  |
| --- | --- |
| Valstybinis kodas | 4000002 |
| Modulio LTKS lygis | IV |
| Apimtis mokymosi kreditais | 10 |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai |
| 1. Formuoti darbinius įgūdžius realioje darbo vietoje. | 1.1. Įsivertinti ir realioje darbo vietoje demonstruoti įgytas kompetencijas.1.2. Susipažinti su būsimo darbo specifika ir adaptuotis realioje darbo vietoje.1.3. Įsivertinti asmenines integracijos į darbo rinką galimybes. |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai | Baigiamojo modulio vertinimas – *atlikta (neatlikta).* |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams | *Nėra.* |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai | Darbo vieta, leidžianti įtvirtinti įgytas finansinių paslaugų teikėjo kvalifikaciją sudarančias kompetencijas. |
| Reikalavimai mokytojų dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai) | Mokinio mokymuisi modulio metu vadovauja mokytojas, turintis:1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;2) finansinių paslaugų teikėjo ar lygiavertę kvalifikaciją arba ekonomikos ar finansų, ar apskaitos studijų krypties ar lygiavertį išsilavinimą arba ne mažesnę kaip 3 metų finansinių paslaugų teikėjo ar apskaitininko profesinės veiklos patirtį.Mokinio mokymuisi realioje darbo vietoje vadovaujantis praktikos vadovas turi turėti ne mažesnę kaip 3 metų finansinių paslaugų teikėjo ar apskaitininko profesinės veiklos patirtį. |

**Modulio mokymo organizavimas:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mokymosi rezultatai** | **Kreditų** | **Val. sk.** | **Teorinis mokymas(-is)** | **Praktinis mokymas(-is)** | **Savarankiškas mokymasis**  |
| Įsivertinti ir realioje darbo vietoje demonstruoti įgytas kompetencijas. |  |  |  | 92 |  |
| Susipažinti su būsimo darbo specifika ir adaptuotis realioje darbo vietoje. |  | 10 |
| Įsivertinti asmenines integracijos į darbo rinką galimybes |  | 8 |
| **Iš viso:** | **10** | **270** | **220** | **50** |
|  | **220** |