

Е.А. ШУМАЕВА, О.А. САВЕЛЬЕВА

ФОРМИРОВАНИЕ КОМПЕТЕНЦИЙ БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ В СФЕРЕ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

В статье обоснована необходимость формирования компетентного подхода к управлению персоналом, основанного на создании модели ключевых компетенций банковских работников; рассмотрены ключевые компетенции, применимые к определенной категории должностей банковских работников; сопоставлены ключевые компетенции банковских работников с компетенциями государственного образовательного стандарта по специальности «Банковское дело».

Ключевые слова: компетенции, модель ключевых компетенций, компетентный подход к управлению персоналом, банковские работники, образовательный стандарт

There is proved the necessity of formation of competence approach to human resource management, which based on creation of key competences model of bank employees in the article. There are considered the key competences applicable to certain categories of bank employees positions. Key competencies are compared with the competence of bank employees of state educational standards in the specialty "Banking".

Keywords: competence, a model of key competencies, competence approach to human resource management, bank employees, educational standard

В условиях роста неопределенности экономики и увеличения банковских рисков актуальной задачей для обеспечения результативности, удержания и укрепления конкурентных позиций современных организаций на рынке банковских услуг, является формирование компетентного подхода к управлению персоналом, основанного на создании модели ключевых компетенций банковских работников, обеспечивающей максимально эффективную интеграцию персонала в банковскую среду.

Изучением профессионально значимых качеств специалистов занимались В. П. Беспалько, В. И. Боголюбов, Н. В. Кузьмина, Н. В. Ильина, В. Н. Борисова и другие ученые.

Целью исследования является теоретическое обоснование и разработка научно-практических рекомендаций по формированию компетенций будущих специалистов в сфере банковских услуг.

Современные конкурентные стратегии банков формируются на основе увеличения стоимости материальных и нематериальных активов, на создании дополнительных конкурентных преимуществ, направленных на обеспечение финансовой устойчивости и конкурентоспособности кредитной организации. Для реализации таких преимуществ необходимо наращивать ресурсную базу, в том числе основной акцент делать на формировании персонала, отвечающего требованиям современного рынка финансовых услуг. Клиенты банка отдают предпочтение не только кредитным продуктам банка, но и системе сервисного обслуживания, качеству работы персонала, а также профессиональному уровню его специалистов и менеджеров.

Удобство и комфортность клиента зависит на современном рынке банковских услуг от инновационности построения финансово-кредитного бизнеса, от профессионализма работников банка, от уровня их знаний и компетенций, которые оказывают непосредственное влияние на формирование доверительного отношения клиентов к банку. Именно на приоритете компетенций специалистов необходимо формировать современные конкурентные стратегии банков [1].

Повышению уровня компетентности специалистов банковской сферы способствует тенденция к индивидуализации образовательных процессов, создание гибких образовательных систем, разработка механизма их адаптации к специфике потребительского спроса и уровню развития рынка на основе модульных образовательных программ, опыт внедрения которых существует на развитых западных финансовых рынках.

Многие программы переподготовки специалистов в рамках образовательных центров и корпоративных университетов коммерческих банков возникли на основе обмена опытом с ведущими бизнес-школами развитых стран и столичных центров [2].

Задачи, которые решают центры подготовки и переподготовки специалистов крупных компаний и корпоративные университеты, нацелены на реализацию в сжатые сроки концепции самообучающейся организации, обеспечивающей динамичное развитие бизнеса.

Обычно крупные корпоративные университеты развиваются поэтапно и расширяют свою деятельность последовательно и параллельно развитию производств, когда процесс и технологии обучения развиваются непрерывно в целях реализации задач модераторов проекта, выступающих инвесторами. Особенностью бизнес-программ корпоративных университетов является преимущественно их практико-прикладной характер [1].

В свою очередь, сфера образования должна предъявлять общественности образ современного человека, обеспечивая его обучение, воспитание, развитие. В общественном сознании должен формироваться образ выпускника высшего учебного заведения, способного успешно адаптироваться в условиях конкуренции, а значит функционально грамотного, компетентно подготовленного, осознающего необходимость непрерывного образования.

Современные требования готовности будущих специалистов банковского дела не могут быть обеспечены за счёт усвоения определённого количества знаний, умений и навыков, как это делалось раньше в рамках традиционной системы подготовки будущих специалистов. В новых условиях требуется другое: подготовка не только хорошего исполнителя профессиональных функций, но и субъекта профессиональной деятельности, осознающего цели и несущего ответственность за ее результаты, способного самостоятельно и компетентно принимать решения, готового к саморазвитию и самореализации в профессиональной деятельности.

Для оптимизации системы управления человеческими ресурсами в банковской сфере необходимы разработка и внедрение адаптированных моделей компетенций. Именно компетентностный подход позволяет увязать индивидуальное поведение каждого работника предприятия с общими стратегическими ценностями и целями и отражает качество знаний, навыков, отношения, личностные черты и мотивированность персонала, которые необходимы для качественного выполнения определенных трудовых задач, функций и обязанностей. Модель компетенций рассматривается как полный набор характеристик (личностных и поведенческих), которые позволяют успешно выполнять соответствующие должности функции и достигать нужных результатов [3].

С целью выявления возможности внедрения модели компетенций в систему управления персоналом банка было проведено исследование выраженности профессиональных компетенций сотрудников коммерческого банка [4]. В результате проведенного исследования Султановой А. В. выделен набор наиболее важных профессиональных компетенций для банковских работников среднего звена, а именно: клиентоориентированность, саморазвитие (самотивация), инновационность, умение работать в команде, самоорганизация, стрессоустойчивость, ориентация на достижение результата, построение отношений и влияние, убедительная коммуникация.

Согласно государственному образовательному стандарту среднего профессионального образования по специальности «Банковское дело» областью профессиональной деятельности выпускников является: осуществление, учет и контроль банковских операций по привлечению и размещению денежных средств, оказание банковских услуг клиентам в организациях кредитной системы.

В таблице 1 приведены компетенции работников банковской сферы среднего звена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом по специальности «Банковское дело».

Таблица 1 – Соответствие профессиональных характеристик и компетенций образовательного стандарта работников банковской сферы

Компетенции	Характеристика	Соответствующие образовательного стандарта «Банковское дело» компетенции
Клиентоориентированность	Выявление потребностей и возможностей клиента; предложение решений, выгодных потенциальному клиенту и банку; ориентация на долгосрочные отношения с клиентами, оперативное реагирование на клиентские запросы; удовлетворение потребностей, желаний и ожиданий клиента; самопрезентация, предполагающая расположение к себе.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
Саморазвитие (самомотивация)	Самообразование в целях личностного роста, регулярное совершенствование своих личных качеств путем самостоятельной работы над собой, успешное применение полученных знаний и навыков в своей профессиональной деятельности, адекватное оценивание собственных сильных и слабых сторон.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
Инновационность	Адаптация к изменяющимся условиям, предложение идей по оптимизации рабочего процесса или использованию новых возможностей, использование инновационного опыта других.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.
Умение работать в команде	Стремление работать вместе, а не отдельно; желание сотрудничать с другими, проявлять интерес к точке зрения членов команды; поддержание «командного духа», старание достичь единого результата, консенсуса, разрешения конфликта.	Развивать культуру межличностного общения, взаимодействия между людьми, устанавливать психологические контакты с учетом межкультурных и этнических различий.
Самоорганизация	Планирование рабочего времени, реалистичное оценивание имеющегося времени и ресурсов, осмысленное принятие задач от руководства.	Нести ответственность за организацию мероприятий и использование средств, предотвращающих воздействие вредных факторов в процессе труда, за технику безопасности.

Стрессоустойчивость	Контроль поведения в стрессовых ситуациях, конструктивное реагирование на обратную связь (в том числе негативную), умение сохранять работоспособность в условиях стресса, внешнего давления.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
Ориентация на достижение результата	Умение достигать запланированных результатов в поставленные сроки, четкое формулирование видения запланированного результата и критериев его достижения, оценивание эффективности по достигнутому результату, а не по количеству затраченных усилий, способность нести ответственность за реализацию решений.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
Построение отношений и влияние	Уверенное позиционирование себя и банка, выстраивание партнерских отношений с ключевыми, статусными людьми, владение разнообразными техниками влияния, эффективное преодоление сопротивления и скепсиса оппонентов.	В стандарте не отражено
Убедительная коммуникация	Способность передавать информацию ясно и последовательно, подкрепляя утверждения конкретными примерами (цифрами), способность заручиться поддержкой окружающих, выстроить убедительную аргументацию, адаптировать стиль взаимодействия к особенностям ситуации.	В стандарте не отражено

На основании анализа таблицы целесообразно отметить, что существуют определенные расхождения в подходах к формированию компетенций будущих специалистов в сфере банковских услуг. Компетенции образовательных услуг касаются только умений и способов деятельности, не включают практического приложения теоретических знаний. Подход к подготовке специалистов в учреждениях высшего и среднего образовательного стандарта ориентирован на результаты образования, которые привязаны к конкретным учебным дисциплинам.

С другой стороны, особенностью новых подходов к образованию является: ориентация на ученика как главную ценность и цель воспитания (аксиологический подход); дальнейшее развитие в личности ее субъектных свойств и индивидуальности (личностный подход); формирование личных смыслов учения и жизни, а также мотивации к приобщению в мир культуры (культурологический подход); пробуждение творческого потенциала личности (деятельностный подход); стимулирование студентов к самостоятельному решению собственных жизненных проблем, касающихся профессиональной деятельности, социума, личной жизни и т. д. (синергетический подход).

Корреляционный анализ профессиограммы и мнений экспертов по поводу профессионально значимых качеств специалиста подтверждает зависимость между интегративными качествами личности и успешной деятельностью, а также позволяет выделить список из семи комплексов профессионально значимых качеств успешной деятельности:

- 1) профессиональные знания и умения,
- 2) профессиональная направленность,
- 3) ответственность,
- 4) активность,
- 5) адаптивность,
- 6) психологическая устойчивость и
- 7) коммуникативность [2].

Для развития этих качеств педагоги-практики призывают к созданию «квазипрофессиональной и профессионально-творческой образовательной среды в университете, которая позволит не только определить векторы саморазвития и профессионального становления студентов, но и позволит им заниматься самоактуализацией уже в процессе обучения в вузе» [5, с.73].

Таким образом, необходимы новые подходы к формированию компетенций будущих специалистов банковской сферы. Одновременно с обучением студентов дисциплинам по специальности, необходимо развивать такие характеристики, которые повысят профессиональный уровень банковского работника в условиях современных требований, а именно: уверенное позиционирование себя и банка, способность выстроить убедительную аргументацию, адаптировать стиль взаимодействия к особенностям ситуации и т.д.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Андреева Л. Ю. Формирование профессиональных компетенций специалистов в системе маркетингового управления конкурентоспособностью коммерческого банка / Л. Ю. Андреева, А. В. Андреева, А. А. Юдин // Terra Economicus Выпуск № 3-3. Том 11. – 2013.
2. Шумаева О.О., Дзюба Т.В. Проблемы становления корпоративный университетів в Україні // Зб. н. праць ДонДУУ. Серія «Економіка». Т. XII, вип. 200 «Фінансово-економічні аспекти євроінтеграції України». – Донецьк: ДонДУУ, 2011. – С. 327-337.
3. Савельева О.А. Повышение эффективности системы социально-ориентированного управления предприятием: Автореф. дис. канд. экон. наук: 08.00.04. – Киев, 2015. – 20 с.
4. Султанова А.В. Использование модели компетенций в работе с персоналом коммерческого банка / А.В. Султанова // Вестник Самарского технического университета. – Самара: № 4 (14). – 2014. С. 118-126.
5. Богословский В.А. Переход российских вузов на уровневую систему подготовки кадров в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами: нормативно-методические аспекты / В.А Богословский, Караваева Е.В., Ковтун Е.Н. и др. // М.: Университетская книга, 2010. – 248 с.
6. Звягинцева, Е. П. Метакачества студентов поколения «игрек», определяющие успешность их обучения и карьеры в финансово-экономической сфере (на примере студентов Финуниверситета) / Е. П. Звягинцева, Е. А. Мухортова — Известия высших учебных заведений. Серия «Гуманитарные науки». Том 6. № 1. — Иваново: Ивановский гос. химико-технологический университет, 2015. С.67–73.