

О РОЛИ КВАЛИФИЦИРОВАННОГО ПЕРСОНАЛА В БАНКОВСКОЙ СФЕРЕ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

В современных условиях трудно переоценить значение человеческого фактора и его роль в развитии экономики. Анализ эволюции банков показывает, что в настоящее время на смену вертикально интегрированным системам приходят новые гибкие схемы организации работы, когда банк сосредотачивается на продаже банковских продуктов и услуг, развитии отношений с клиентами. В связи с этим работе с кадрами в банковском секторе всегда уделялось особое внимание.

Следует признать, что для успешного развития любого коммерческого банка, укрепления его позиций на рынке банковских услуг, повышения конкурентоспособности необходимо непрерывно осуществлять обучение и повышение квалификации сотрудников. Данный вид деятельности становится особенно приоритетным в период, когда кредитным учреждениям приходится адаптироваться к изменяющимся условиям хозяйствования, что требует внесения корректив в стратегические направления деятельности банков. Например, ориентация коммерческих банков на розничный бизнес, который в течение последних лет развивается высокими темпами, требует расширения отдела розничных услуг, в котором должны работать квалифицированные специалисты.

В этих условиях успех любого банка определяется политикой в отношении персонала, поскольку профессионализм сотрудников, ориентированных на потребности клиентов (как физических, так и юридических лиц), создает имидж надежного, устойчивого, уверенного в собственной стабильности банка. Так, если ранее работа с кадрами заключалась в мероприятиях по подбору необходимого персонала, то в настоящее время она является лишь начальной стадией в процессе подготовки банковского персонала, имеющая своей целью всестороннее повышение кадрового потенциала.

В настоящее время банки, решая вопросы эффективного управления персоналом, должны работать над подбором и расстановкой кадров, их развитием и обучением. Очень важно, чтобы при этом не оставались без внимания не только вопросы создания работоспособного, творческого коллектива, но и мотивации сотрудников к хорошей работе путем повышения уровня корпоративной культуры.

Чаще всего подбор персонала в банковской сфере осуществляется двумя путями: за счет внутренних ресурсов (кадровый резерв) и за счет внешних (например – выпускники вузов). Учебные заведения республики в настоящее время готовят специалистов общего профиля по специальности «Банковское дело», «Финансы и кредит». Базовое обучение в учебном заведении не привязано к конкретным специальностям. Исключением является Полесский государственный университет, основанный на базе Пинского банковского колледжа, осуществляющий высококачественную подготовку банковских служащих по узко-профильным специальностям.

Большое внимание в работе с персоналом уделяется формированию кадрового резерва. Целью включения специалиста в состав резерва является его подготовка к работе в более высокой должности. Основными критериями при отборе кандидатов для зачисления в состав резерва являются: соответствие уровня образования и профессиональной подготовки; результаты оценки исполнительской деятельности, профессиональной компетентности, психологического тестирования; наличие таких качеств, как ответственность, инициативность, умение самостоятельно принимать решения, уравновешенность, работоспособность, целеустремленность, готовность овладевать новыми знаниями и осваивать новые методы работы; наличие организаторских способностей; владение навыками делового общения; умение работать с коллективом и рационально распределять свое рабочее время.

Практическая подготовка осуществляется путем стажировки на руководящей должности и временного исполнения обязанностей отсутствующего руководителя, выполнения отдельных особо важных или сложных видов работ. В обязательном порядке специалисты-резервисты участвуют в проведении занятий в рамках профессиональной учебы, в работе семинаров-совещаний, круглых столов, что позволяет им приобретать навыки эффективного взаимодействия и мастерства публичного выступления.

Обучению банковского персонала особое значение уделяют в Учебном центре Национального банка Республики Беларусь, используя как традиционные так и инновационные направления в обучении взрослых, такие как проблемные лекции, лекции-визуализации, лекции-пресс-конференции, лекции вдвоем, тренинги, тестирования и групповые обсуждения. При этом специалистами данного учебного центра подчеркивается то, что специфика обучения банковских работников такова, что фундаментальные аналитические знания в основном

можно донести через традиционную классическую лекцию. Это однако не отрицает внедрение эффективных современных методик обучения. Таким образом, совершенствование учебного процесса банковских работников идет по пути достижения оптимального сочетания традиционных и инновационных подходов: введение новых форм лекций и активных методов обучения.

В настоящее время, в особенности в Российской Федерации, банки все чаще обращаются к услугам кадровых агентств при подборе персонала на middle management positions – руководителей отделов, направлений, департаментов. Хотя нередко вакансии специалистов среднего уровня заполняются благодаря программам развития персонала внутри банков. Также велик спрос на топ-менеджеров, способных создать новое направление или вывести уже имеющийся на принципиально новый уровень. Поиск в этой категории банковских работников является прерогативой кадровых агентств.

Анализ рынка банковских услуг Республики Беларусь свидетельствует, что в настоящее время наибольшим спросом пользуются специалисты в сфере кредитования. Поскольку, что потребительское кредитование сегодня представляет собой настолько динамично развивающуюся сферу белорусского банковского бизнеса. В связи с указанным, неконкурентоспособными остаются специалисты иной квалификации. Очевидно также снижение спроса на «линейных» специалистов, как правило, это операционисты и кассиры, в силу укомплектования штатов банков и снижения их «текучести» в банках.

Новым в белорусских банковских учреждениях является введение в штат специалиста-консультанта. Это обусловлено тем, что конкурентная борьба на рынке банковских услуг выдвигает на первый план клиента банка и развитие отношений сотрудничества с ним становится приоритетной задачей. В стратегическом плане для банков это означает необходимость создания и укрепления долгосрочных взаимовыгодных отношений с важными существующими и потенциальными клиентами. Исследования, проводимые с целью оценки потребностей и предпочтений клиентов банка, показали, что клиенты зачастую слабо информированы об услугах, оказываемых банком, и не всегда способны оценить возможную роль конкретных банковских продуктов в решении их проблем. В этой ситуации специалист-консультант, задачами которого и являются выяснение потребностей клиентов и информирование их об услугах банка, становится ключевой фигурой. В силу этого ему нужно уметь установить контакт с клиентом, провести презентацию банковских услуг, подготовить коммерческое предложение, проработать возражения клиента и др.

Таким образом, в настоящее время работа с персоналом в банках приобретает особую актуальность и является одним из приоритетных направлений функциональной деятельности банковской системы Республики Беларусь.