

С.К. СОКОЛОВА

студент 2-ого курса магистратуры
по педагогической психологии
социально-психологического факультета
ГОУ ВПО «Кемеровский государственный университет»
sokolova.82@list.ru

Научный руководитель: к.п.н., доцент, Н.А. Воробьева

РАЗВИТИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ БАНКОВСКИХ СПЕЦИАЛИСТОВ В РАМКАХ КОРПОРАТИВНОГО ОБУЧЕНИЯ

S.K. Sokolova

DEVELOPMENT OF PROFESSIONAL COMPETENCES OF BANK EXPERTS IN THE CONDITIONS OF CORPORATE TRAINING

Аннотация: В статье рассматривается проблема повышения уровня профессиональных компетенций банковских специалистов в условиях корпоративного обучения, что обуславливает необходимость освещения таких явлений как корпоративное обучение и компетентностный подход в обучении. В частности реализация компетентностного подхода предполагает разработку модели профессиональных компетенций банковских сотрудников.

Ключевые слова: банковская сфера, профессиональные компетенции, корпоративное обучение, модель.

The summary: In article the problem of increase of level professional competences of bank experts within the limits of corporate training that causes necessity of illumination of such phenomena as corporate training and the competenceful approach in training is considered. In particular realization the competenceful approach assumes working out of model professional competences of bank employees.

Keywords: bank sphere, professional the competence, corporate training, model.

В наш быстроменяющийся век бурное внедрение инноваций научно-технического прогресса приводит к быстрому устареванию профессиональных знаний и навыков. Профессиональное развитие персонала приобретает особое значение и становится неотъемлемым условием успешного функционирования любой организации. Учитывая специфику российского банковского сектора, особенностью которого являются быстрые и частые изменения, можно констатировать, что развитие системы профессионального обучения в банках определяет не только успешность ее развития, но и выживаемость.

Высокие затраты западных компаний на повышение

квалификации сотрудников не случайны. Исследователи утверждают, что сейчас экономический эффект от вложений в развитие персонала более высокий, чем от вложений в средства производства. Исследования, проведенные в 3200 американских компаниях Р. Земски и С. Шамаколе (Университет штата Пенсильвания), показали, что 10%-е увеличение расходов на тренинг персонала дает прирост производительности труда 8,5%, в то время как такое же увеличение капиталовложений дает прирост производительности только 3,8% [2].

За последние годы развития рынка и ужесточения конкурентной борьбы российские банки стали менять свое отношение к профессиональному обучению со-

трудников: оно становится более масштабным, квалифицированным, системным, заранее планируемым, ориентированным на долгосрочные цели.

В целом вопросы управления персоналом в структурах, подобных банковским рассматриваются в трудах таких ученых, как Алавердов А.Р., Базаров Т.Ю., Бирюков В.М., Бор М.З., Дробозина Л.А., Каминский С.А., Коробов Ю.И., Одегов Ю.Г., Пушкарёв Н.Ф., Самоукина Н.В., Тавасиев А.М., Чижов Н.А. и др.

В современной теории и практике управления персоналом большое внимание уделяется обучению персонала. В работах, посвященных данной проблеме используются различные понятия («обучение персонала», «подготовка и переподготовка кадров», «корпоративное обучение», «профессиональное обучение», «повышение квалификации», и т.д.), которые зачастую используются как синонимы.

Для нашего исследования особый интерес представляет понятие «корпоративное обучение», возникновение которого связано с появлением и развитием Корпоративных университетов. «Корпоративное обучение» в нашей работе понимается как совокупность процессов накопления и выработки, трансляции и усвоения полезного опыта, как сотрудниками, так и самой организацией, направленную на постановку и достижение целей развития организации.

Следует отметить, что современная направленность образовательной среды в целом связана с развитием и становлением профессиональной компетентности специалиста, готового и способного решать профессиональные задачи максимально эффективно. Особенно актуальна реализация компетентностного подхода в системе корпоративного обучения, ориентированного на работу со специалистами-практиками, имеющими опыт профессиональной деятельности и стремление к профессиональному совершенствованию и развитию.

Несмотря на достижения теории и практики в области реализации компетентностного подхода в образовательных системах, приходится констатировать, что проблема формирования профессиональных компетенций специалистов финансового рынка в условиях корпоративного обучения недостаточно освещена в работах ученых и требует особого внимания и отдельного научного исследования.

Нами была выдвинута гипотеза, что повышение уровня профессиональных компетенций банковских специалистов, отвечающих современным тенденциям развития финансовой системы, может быть достигнуто, если:

– в качестве концептуального основания процесса подготовки специалистов банковского дела будут использованы личностно-ориентированный, системный, интегративный подходы в обучении и принцип компетентностного построения содержания образования;

– будет реализована система педагогических условий, способствующих решению задач формирования готовности к повышению профессиональных компетенций специалистов банковского профиля.

В настоящее время банковский сектор в экономике России насчитывает более 1100 действующих кредитных организаций, имеющих многочисленные филиалы, представленные практически в каждом населенном пункте по всей территории страны. При этом отмечается, что «общая потребность в специалистах банковского профиля составляет более 300 тыс. человек» [3, с.3].

Деятельность банка как любой организации определяется профессионализмом его сотрудников. Этим обуславливается расширение требований к специалистам кредитных учреждений, так как в новых условиях они должны не только свободно ориентироваться в сложных социально-экономических ситуациях, отличаться высокой работоспособностью и профессиональной культурой, развитой социальной ответственностью, способностью к саморазвитию и профессиональному становлению, но и соответствовать все повышающимся требованиям профессиональной компетентности банковской специфики.

Следует отметить, что изучение становления профессиональных компетенций специалистов различных категорий нашло свое отражение в ряде исследований зарубежных и отечественных психологов. В зарубежных работах по корпоративному менеджменту (Р. Бояцис, 1997) и управлению образованием (Дж. Равен, 1998) компетентностный подход используется как методология научного исследования. Наиболее полно концепция управления компетенциями раскрыта С. Уиддет и С. Холлифорд (1999). В отечественной науке и практике управления человеческими ресурсами выделяются работы Т.Ю.Базарова (2000), А.Я.Кибанова (1997), А.В. Хуторского (2003), И.А.Зимней (2003), А.А.Потапкина (2004), а также А.И.Полякова (2003), С.В.Гончаровой (2004).

Вслед за А.В. Хуторским, который под компетенцией понимает «отчужденное, заранее заданное социальное требование (норма) к образовательной подготовке ученика необходимое для его эффективной продуктивной деятельности в определенной сфере» [4, с.17], с учетом специфики нашего исследования мы определя-

ем компетенцию как заранее заданное извне профессиональное требование к подготовке банковского специалиста, необходимое для эффективной деятельности в банковской сфере.

На основании данных полученных в ходе анализа научной литературы по проблеме исследования, а также нормативных документов, касающихся банковской деятельности, и в результате исследования, проведенного с помощью опросника Липмана и методики экспертной оценки, была разработана 3-х уровневая модель профессиональных компетенций банковских специалистов.

В структуре профессиональных компетенций банковских специалистов можно выделить следующие основные группы компетенций: корпоративные (базовые) компетенции, функциональные компетенции, ролевые (управленческие) компетенции, которые в свою очередь объединяют более частные компетенции.

Корпоративные (базовые) компетенции:

- ориентация на клиента,
- деловой этикет,
- планирование и контроль,

- лояльность к предприятию.

Функциональные компетенции (образование, специальные знания, опыт):

- анализ и решение проблем,
- убеждение,
- нацеленность на результат/настойчивость,
- работа в команде,
- управление знаниями,
- личная ответственность.

Ролевые (управленческие) компетенции:

- лидерство,
- инициативность,
- умение обучать, наставничество,
- стратегическое видение.

Традиционно при разработке модели компетенций выделяют несколько уровней развитости той или иной компетенции. Так Н.А. Володина отмечает, что обычно компетенции подразделяются на 3-5 уровней [1]. Соответственно, нами была разработана 3-уровневая модель компетенций специалистов Банка, которую можно представить в виде таблицы (см. таблицу 1).

Таблица 1

Корпоративные (базовые) компетенции	1 уровень	2уровень	3уровень
Ориентация на клиента	Неуверен, нервозен, с клиентом разговаривает свысока, навязывает свою точку зрения или, напротив, неспособен убедительно донести информацию до клиента, проявляет нежелание сотрудничать	демонстрирует уверенное поведение, максимально подробно рассказывает об услуге, представляет ее сильные стороны и возможности, открывающиеся для клиента.	быстро и легко входит в контакт с людьми, разговор уверенно подводит к делу, выдвигает веские аргументы и преимущества услуги, достигает согласия, успешно заключает договор.
Деловой этикет	не придерживается принятой культуры общения, не применяет корпоративный стиль одежды, не придерживается корпоративной атрибутики и ритуалов)	придерживается принятой культуры общения, применяет корпоративный стиль одежды, придерживается корпоративной атрибутики и ритуалов)	активно пропагандирует деловой этикет, принятый в организации и придерживается корпоративной атрибутики и ритуалов)
Планирование и контроль	не участвует в разработке планов; не распределяет приоритеты	разрабатывает планы; правильно распределяет приоритеты; распределяет ресурсы и ставит задачи согласно принятому плану	разрабатывает реалистичные планы; правильно распределяет приоритеты, распределяет ресурсы и ставит задачи согласно принятому плану; контролирует ход выполнения задач в соответствии с поставленными целями; своевременно вносит коррективы в план; следует установленным правилам и процедурам

Лояльность к предприятию	не лоялен к предприятию, всегда недоволен руководством. Критикует социальную программу предприятия. Не разделяет корпоративные ценности	лоялен к предприятию, демонстрирует удовлетворенность руководством, участвует в социальных программах, разделяет корпоративные ценности	является приверженцем предприятия, пропагандирует корпоративные ценности, активно участвует в корпоративных мероприятиях
Функциональные компетенции (образование, специальные знания, опыт)			
Анализ и решение проблем	не развиты аналитические способности, не владеет методами сбора и анализа информации	собирает всю необходимую для решения проблемы информацию; выделяет составные части проблемы и определяет её ключевые аспекты; делает правильные выводы на основе имеющейся информации	собирает всю необходимую для решения проблемы информацию; выделяет составные части проблемы и определяет её ключевые аспекты; делает правильные выводы на основе имеющейся информации; своевременно принимает правильное решение объединяет отдельные события, идеи и ситуации в общую картину; анализирует последствия различных вариантов решения в долгосрочной перспективе)
Убеждение	никогда не выражает свою точку зрения	способен ясно, чётко и структурировано излагает свою точку зрения как письменно, так и устно; уверенно отстаивает свою позицию, убеждает и влияет на других; приводит убедительные доводы в защиту своей позиции, добивается согласия со своими предложениями	ясно, чётко и структурировано излагает свою точку зрения как письменно, так и устно; учитывает потребности аудитории, адаптируя сообщение к её особенностям; уверенно отстаивает свою позицию, даже при наличии возражений со стороны оппонента; убеждает и влияет на других; приводит убедительные доводы в защиту своей позиции, добивается согласия со своими предложениями
Нацеленность на результат/Настойчивость	не ориентирован на достижение цели	способен добиваться поставленных целей, снижает темп работы в стрессовой ситуации	добивается получения необходимого результата в своей работе и работе других; преодолевает препятствия на пути к достижению цели; продолжает эффективно работать под давлением в стрессовых ситуациях; принимает решения в рамках собственных полномочий; соответствует высоким требованиям к работе и стандартам качества

Работа в команде	всегда работает индивидуально	поощряет атмосферу сотрудничества; способствует разрешению конфликтов; быстро налаживает контакт с людьми; внимательно и уважительно относится к коллегам; выслушивает и стремится понять других; нацелен на сотрудничество; адаптирует стиль взаимодействия в зависимости от особенностей собеседника	поощряет атмосферу сотрудничества; способствует разрешению конфликтов; создаёт эффективные проектные команды; быстро налаживает контакт с людьми; внимательно и уважительно относится к коллегам; выслушивает и стремится понять других; нацелен на сотрудничество; адаптирует стиль взаимодействия в зависимости от особенностей собеседника
Управление знаниями	не понимает значимость и не способен управлять уникальными знаниями организации	осознает ценность "знаний", способен управлять ими и использовать свои ресурсы в стандартных ситуациях	осознает ценность "знаний", способен управлять ими, использовать свои ресурсы, комбинируя их особыми способами, обеспечивая большую выгоду на конкурентном рынке
Личная ответственность	не берет на себя ответственность, обвиняет обстоятельства, коллег, клиентов	берет ответственность на себя только в части исполнения	считает себя ответственным за общее дело
Ролевые (управленческие) компетенции			
Лидерство	с трудом входит в контакт с коллегами, замкнут, малообщителен	уровень – умеет организовать работу других людей, может вызвать доверие и высокую мотивацию достижения общей цели	умеет организовать работу других людей таким образом, чтобы вызвать в них доверие и высокую мотивацию достижения общей цели, знает и применяет приемы командообразования
Инициативность	не инициативен, уклоняется от участия в инновационных процессах	предлагает новые подходы к работе и нестандартные решения проблем; постоянно ищет и использует возможности улучшить качество работы; находит недостатки в работе и предлагает способы их исправления	предлагает новые подходы к работе и нестандартные решения проблем; постоянно ищет и использует возможности улучшить качество работы; предпринимает активные действия, которые направлены на предотвращение будущих проблем; предвосхищает будущие возможности и проблемы; находит недостатки в работе и предлагает способы их исправления
Умение обучать, наставничество	не участвует в корпоративных процедурах обучения и наставничества	принимает обучение и наставничество как необходимый элемент корпоративной среды	активно участвует в трансляции накопленных знаний, умений, навыков; активно участвует во всех программах обучения и наставничества
Стратегического видение -	не владеет стратегическим видением	исповедует ценности организации, ее культуру, корпоративную идеологию, стратегию развития	способен эффективно управлять организацией и ее конкурентоспособностью, ведет бизнес в соответствии с миссией компании, исповедует ценности организации, ее культуру, корпоративную идеологию, стратегию развития

На следующем этапе исследования предполагается, что разработанная нами 3-уровневая модель профессиональных компетенций станет основой для создания системы корпоративного обучения банковских сотрудников. При этом система корпоративного обучения должна включать в себя концептуальные условия, позволяющие использовать личностную ориентацию образовательного процесса; организационно-технологические условия, позволяющие использовать современные педагогические технологии подачи учебного материала, минимизирующего временные затраты на изучение нормативного материала и способствующие развитию профессиональных компетенций; содержательные условия, позволяющие формировать готовность к повышению уровня профессиональных компетенций, привитие специалистам навыков самостоятельного изучения нормативной документации; организационно-методические условия, позволяющие разработать компетентностный подход для описания результатов обучения и описания моделей профессиональных компетенций специалистов банковской сферы; сопутствующие условия, например, готовность педагогического состава воспринимать инновации от наиболее высококвалифицированных специалистов Банка при подготовке специалистов, воспитывать у обучающихся необходимые для банковской сферы профессиональные, морально-этические и нравственные качества.

Нужно также учитывать, что повышения уровня профессиональных компетенций можно ожидать в том случае, если в качестве концептуального основания процесса подготовки специалистов банковского дела будут использованы личностно-ориентированный, системный, интегративный подходы в обучении и принцип компетентностного построения содержания образования. Кроме того необходимо учитывать систему педагогических условий, способствующих решению задач формирования готовности к повышению профессиональных компетенций специалистов банковского профиля.

Библиографический список

1. Володина Н.А., Милованова Ю.Р. Организация работы службы персонала. Методическое пособие библиотеки персонал-технологий, МЦФЭР, 2006. 64 с.
2. Костицын Н.А. Экономическая эффективность корпоративного обучения. Электронный ресурс: <http://www.hr-portal.ru/article/effektivnost-korporativnogo-obucheniya>.
3. Садекова А.У. Педагогические условия формирования готовности к профессиональной деятельности студентов колледжа банковского профиля, автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата педагогических наук, М., 2008. 23 с.
4. Хуторской А.В. Определение общепредметного содержания и ключевых компетенций как характеристика нового подхода к конструированию образовательных стандартов // Компетенции в образовании: опыт проектирования : сб. науч. тр. / под ред. А.В. Хуторского. – М.: Научно-внедренческое предприятие «ИНЭК», 2007. 327 с.

The list of references:

1. olodina N.A., Milovanova U.R. The organization of work of service of the personnel. The methodical grant of library of personnel-technologies, MZFER, 2006. 64 p.
2. Kostizin N.A. Economic efficienc of corporate training. An electronic resource: <http://www.hr-portal.ru/article/effektivnost-korporativnogo-obucheniya>.
3. Sadekova A.U. Pedagogical of a condition of formation of readiness to profetional activity of students of college of a bank profile, the dissertation author's abstract on competition of a scientific degree of the candidate of pedagogical sciences, M, 2008. 23 p.
4. Hutorskoy A.V. Definition maintenances of the general subjects and key competences as the characteristic of the new approach to designing of educational standards // The competence of formation: designing experience: the collection of proceedings / under the editorship of A.V. Hutorskoy. – M: Scientifically-Extradrenchesky enterprise «INEK», 2007. 327 p.