Кучеров Александр Николаевич – управляющий филиалом «Хабаровский» ОАО Альфа-Банк (г. Хабаровск). E-mail: AKUCHERO@ALFABANK.RU

Структурные основания статусно-ролевой модели банковских служащих

В статье автором предлагается теоретический анализ основных положений, связанных с характеристикой профессиональной общности в условиях трансформации общественной структуры. Объект исследования банковские служащие. Автором дается характеристика роли и специфики банковского сектора в современных условиях. Предлагается перечень компетенций адекватный успешности профессиональной деятельности по обеспечению банковских услуг. Предлагается анализ результатов исследования работников трех банков города Хабаровска. Формулируются рекомендации по совершенствованию профессионализма банковских служащих, которые будут способствовать интеграции банковского сектора в социально-стратификационную структуру общества.

Ключевые слова: статусно-ролевая модель, банковские служащие, социальные группы, профессиональные сообщества, профессиональные компетенции, социальная система, социальный статус, социально-стратификационная структура общества, профессионализм банковских служащих.

Новая социальная реальность, складывающаяся в России с конца 1990-х годов по настоящее время, обнаруживает новые характеристики социальных групп и институтов и наполняет новым содержанием старые. Меняется статусная иерархия профессий и складывающихся профессиональных принадлежностей, переосмысливается оценка социальных возможностей людей, принадлежащих к тем или иным профессиональным сообществам.

Сложившаяся в последние десятилетия банковская система России стала реальностью, требующей качественной интеграции и адаптации во множество общественных процессов.

В настоящее время в банковской системе происходят глубокие изменения, которые затрагивают банковское законодательство, технику банковских операций, конкуренцию и клиентуру.

Образовалось банковское пространство и в Хабаровском крае. Сегодня в крае насчитывается более 20 банков, которые находятся в интенсивной конкуренции, что, в первую очередь, способствует расширению спектра предоставляемых услуг, поиску новых рынков, что предопределяет необходимость разработки основного статусно-ролевого репертуара данной профессиональной общности.

Анализ научных подходов к определению статусно-ролевых моделей банковских служащих следует предпринять с определения роли изучаемой дефиниции в системе различных структурных компонентов общества в следующей логической взаимозависимости: «личность» – «социальная группа» – «профессиональная общность» – «социальная организация» – «социальный институт». В данном контексте объектом нашего изучения станет профессиональная общность как разновидность социальной общности, т. к. именно здесь структурировано определяются статусно-ролевые позиции личности. Вместе с тем, автором отмечается, что функционирование профессиональной общности в системе общественных структур имеет явно выраженную тенденцию к взаимозависимости с другими структурными компонентами. Впервые данную категорию ввел в научный оборот в 1887 году Ф. Тённис.

Согласно его представлениям, речь здесь должна идти не столько о конкретной объективной классификации, сколько о нормативных понятиях, идеальных типах. Это различие содержало также и некоторое ценностное суждение: общность профессиональная по сравнению с другими структурными компонентами общества, по мысли Тенниса, представляет собой способ ассоциации. Перенося концепцию Тенниса в область чисто научных фактов, можно извлечь из его идей следующее определение социальных общностей профессиональной ориентации. Будучи весьма общей, она тем не менее позволяет определить природу связей солидарности внутри структурных компонентов общности.

Социально-профессиональные общности – ассоциации людей, связанные между собой профессионально-компетентными и другими задачами и характеристиками, позволяющими реализовать определенные действия по производству продукта производства или услуги в той или иной сфере общества. Профессиональную общность можно рассматривать как сложную структурную систему, состоящую из огромного множества составляющих, которые отражают совокупность определенного вида профессиональной деятельности. Личность, осуществляющая свою непосредственную или опосредованную причастность к той или иной общности, характеризуется определенным статусно-ролевым репертуаром.

Первая структурная единица, с которой следует начать анализ понятия «статусно-ролевой репертуар» профессиональной общности – это социальный статус личности, т. е. «место» или положение, которое она занимает или стремится занять в системе социальных отношений.

По-мнению Б.Г. Ананьева, «…исходным моментом структурно-динамических свойств личности является ее статус в обществе, равно как статус в общности, в которой складывается и формируется личность». Социальный статус – это «место», которое личность занимает в сложной сети социальных отношений. Некоторые авторы для обозначения такого «места» применяют термин «социальная позиция», более подходящим является понятие «социальный статус личности», так как позиция

представляется более интегральным свойством: она выражает направленность личности. В рамках сформулированного здесь автором противоречия определятся понятие «социальный статус», в том числе и применительно к профессиональной принадлежности.

Социальный статус личности соотносится с личностной определенностью. Чувство личной определенности, обусловленное статусной принадлежностью, в процессе социального взаимодействия формируется самим социумом, ибо без личной определенности отдельных индивидов система социальных отношений не может себя поддерживать. Так, Т. Шибутани пишет, что "многое в поведении человека в некотором смысле направлено на то, чтобы сохранить или повысить свой социальный статус". Итак, в каждом человеке можно отметить две тенденции – а) сохранения и б) изменения статуса. Если говорить более обобщенно, можно назвать два противоположных полюса – "заданность" и "создаваемость" (достижимость) статуса.

В итоге, мы можем перечислить восемь видов статусно-ролевых показателей: (1) права и обязанности личности, рассматриваются в ракурсе того способа функционирования большой формальной социальной группы в структуре общности, согласно которому эти права и обязанности заданы как программа действия; (2) статус "вписывается" в контекст способа функционирования малых формальных групп, выражающего внешнюю заданность статусно-ролевого поведенческого репертуара; (3) статусно-ролевые предписания в больших группах внешне заданы в сфере неформальных межчеловеческих отношений; (4) неформальные межличностные взаимодействия личности с другими членами малой группы осуществляются сообразно внешне заданным образцам; (5) индивид сам "создает" свой статусно-ролевой облик, "вписывающийся" в контекст больших формальных социальных групп; (6) "созидание" своей статусно-ролевой определенности референтно соотносится со способом функционирования малой формальной группы; (7) статусные функции "созидаются" индивидом с учетом контекста неформальных межличностных отношений в больших или малых группах; (8) "самосозидание" в качестве происходит в формате неформальной малой группы.

Итак, "заданность" социального статуса осуществляется обществом с учетом его потребностей на определенном отрезке времени и социальном пространстве.

В этом, очевидно, не только процесс адаптации к той роли, которая статусно определяется, но и стремление направить процесс социализации в задаваемом формате. Этот механизм статусного самоопределения, когда индивид не только приспосабливается к другим в плане своего ролевого поведения, но и приспосабливает других к себе и к своей социальной роли, выполняет важную регулятивную функцию на всех этапах жизненного пути личности в плане ее взаимодействия с социальным миром.

На взгляд автора, формулировать статусно-ролевой набор представляется необходимым, так как он:

- помогает обеспечить большую открытость/транспарентность с точки зрения ожиданий от выполняемой работы;
- проясняет для работника, что следует ожидать в результате деятельности и как оценивать конкретный результат;
- оказывает помощь при формулировании заданных параметров деятельности.

В данный момент основной акцент дискуссий, связанных с подготовкой банковских служащих, направлен на то, какими должны быть характеристики результатов обучения. Большинство мнений едины в том, что результаты обучения:

- обязаны быть выражены через следующее определение: какие ожидаются от студента знания, понимания и/или способности по итогам прохождения периода обучения, модуля/единицы обучения, проектной работы или по завершении получения степени;
- могут включать в себя проявление таких качеств, как социальные и поведенческие принципы, усвоение определенных ценностей и этно-культурных установок;
- отличаются от целей, так как относятся больше к проявлению интересов и желаний обучающихся, а не к намерениям разработчиков образовательных программ, команды преподавателей;
- предполагают тесную связь между ними и методами преподавания, изучения и процессами, которыми они оцениваются.

Для формулирования результатов деятельности следует соблюдать некоторые требования. Они должны быть простыми и обычно утверждать, по крайней мере, следующее:

- что должен сделать банковский служащий для демонстрации своих достижений в процессе;
- контекст демонстрации своих компетенций;
- некий заданный уровень, к которому необходимо стремиться во время демонстрации своих знаний, умений, навыков.

Таким образом, очевидно, что ориентация на результаты деятельности в соответствии с компетенциями должна привести к определению структуры статусно-ролевого набора банковских служащих.

Для эффективного выполнения статусно-ролевого репертуара в профессиональном плане личность должна обладать определенными знаниями, умениями, навыками. Мы используем обобщающий термин «компетенция» – интегральное качество, сочетающее в себе знания, навыки или способности, описанные в терминах наблюдаемого поведения, которое является необходимым для успешного выполнения определенного вида профессиональной деятельности.

Использование компетентностного подхода позволило определить социальную профессиограмму современных банковских служащих, в

основе которой моделируются универсальные и специальные компетенции.

В целях определения компетенций современных банковских служащих автором разработана модель управляющего банком, в которой отражены основные роли и задачи. В результате проделанной работы были выделены и описаны пять ролей управляющего:

1. Лидер команды: формирование сильной команды, формирование кадрового резерва, достижение целей банка с помощью команды.

2. Администратор: реализация планов, уменьшение расходов, организация эффективной работы.

3. Полпред: развитие общественных связей, придание статуса банку в регионе, позиционирование банка в регионе.

4. Предприниматель: получение и увеличение прибыли, развитие бизнеса, проявление инициативы.

5. Стратегический продавец: разработка и предложение новых продуктов, формирование и решение круга стратегических клиентов.

Далее нами, методом экспертного опроса, был выявлен удельный вес каждой из ролей. Экспертами определен следующий рейтинг весомости: на первом месте – предприниматель, организатор бизнеса – 29,44%, лидер команды – 28,63%, стратегический продавец – 21,77%, и равный коэффициент весомости 10,08% получили роли администратора и полпреда.

Для эффективного выполнения каждой роли было проведено структурное интервью ведущих работников банков в г. Хабаровске (n=62 специалисты разных уровней). Анализ структурированных интервью позволил выделить 13 компетенций, три из них, по мнению респондентов, являются общими и необходимыми для эффективного выполнения каждой из ролей. К ним относятся: знание бизнеса (работа банка), построение отношений и влияние, корпоративная лояльность. Десять компетенций являются специфическими и необходимы для эффективного выполнения соответствующей роли: предпринимательский подход, навыки продаж, инициативность, лидерство, формирование команды, финансовая деятельность, корпоративная дисциплина, координирование работ, планирование, социабельность.

В свою очередь, каждая компетентность конкретизируется определенным объемом знаний, умения, навыков. Например, компетенция «предпринимательский подход» предполагает следующую совокупность: реализация возможностей развития бизнеса, способности стратегического планирования, навыки анализа рынка, «навыки продаж» – реализация стратегических продаж; эффективное выявление потребностей клиента; разработка новых продуктов, ведения и оформления доходов; «формирование команды» – распределение задач и ответственности; делегирование полномочий; использование потенциала команды для

достижения целей, формирования кадрового резерва; владение методами психодиагностики и психоконсультирования.

Далее автором предлагается характеристика уровней развития компетенций. Уровни определяются по 5-ти бальной (от «0» до «4») оценочной шкале.

«0» – начальный уровень – означает, что руководитель не владеет компетенцией, не понимает ее важности, не пытается ее развивать и применять.

«1» – уровень развития – означает, что руководитель понимает значимость данной компетенции, однако, не вполне и не всегда эффектно и эффективно направляет ее в практической работе. Если руководитель находится на данном уровне, то его потенциал не вполне достаточен для эффективной работы, вместе с тем, предполагает возможность дальнейшего совершенствования.

«2» – уровень опыта – является базовым уровнем овладения компетенций, обеспечивает эффективную работу в большинстве ситуаций. Как правило, он является необходимым и достаточным для рядовых сотрудников.

«3» – уровень материнства. Предполагает высокую степень развития соответствующей компетенции. Руководители, достигшие данного уровня, способны применить компетенцию в новых условиях или в ситуации повышенной сложности. Помимо этого, они заранее предвидят и предотвращают барьеры риски и препятствия на пути к успешному выполнению профессиональных задач.

«4» – уровень стратегического лидерства – руководители, достигшие данного уровня, не только эффективно овладели данной компетенцией, но и создают возможности для ее развития у коллег и подчиненных. Такие руководители создают перманентную систему обучения, задают нормы, правила и процедуры, способствующие формированию и развитию компетенций у сотрудников организации.

Содержательная характеристика уровней развития компетенций предполагает возможность построения показателей и критериев развития каждой компетенции у испытуемых методом экспертной оценки. Результаты определяются следующим образом. Если испытуемым получены по всем 10 компетенциям оценки «4» и «3», то может рассматриваться возможность знания им должности в иерархии банковских служащих. Если «3» и «2», то специалиста можно рассматривать в составе резерва при дополнительном обучении. Если «2», «1» и «0», то здесь требуется дополнительная диагностика или отклонение данной кандидатуры.

Проведение подобного рода работы поможет вооружить работодателей более содержательным формулированием заказов вузам на подготовку кадров, будет способствовать введению новых учебных дисциплин, открытию новых специализаций, проведению более

содержательной практической подготовки в объеме учебных программ бакалавриата, специалитета магистрата.

Подобное определение и расшифровка профессиональных требований будет способствовать более предметному видению вузами возможностей переориентации структуры и содержания учебного процесса, что, в свою очередь положительно скажется не только на содержательной стороне учебных планов подготовки банковских служащих, но и повысит возможности контроля качества обучения и реальные перспективы трудоустройства выпускников вузов.

Для подготовки банковских работников характерно сильное взаимопроникновение академического образования и профессионального обучения на рабочем месте, что является отражением процессов, происходящих в обществе, где досуг, работа, профессиональное обучение не являются изолированными друг от друга. В перспективе банк станет учреждением, где служащие находятся в процессе постоянного обучения. Это является не только основным экономическим, но и социальным требованием.

Банки, имея хорошие традиции в обучении служащих на местах, могут выполнить это требование при условии продолжения плодотворного сотрудничества с учебными заведениями, осуществляющими нововведения в сфере образования.

Так, в Альфа-Банке, согласно принятому в 2004 году Кодексу корпоративного управления, постоянно проходят обучение работники различных специализаций: бухгалтера (учет кассовых операций), специалисты по технологиям и системам различных рисков, специалисты группы клиентского взыскания, кредитные специалисты, специалисты разных продаж и др.

Банк обучает своих сотрудников основам бизнеса и работе с новейшими финансовыми технологиями. Кроме обучения, проводятся дополнительные тренинги, направленные на развитие не только профессиональных качеств, но и личной эффективности сотрудников. Мы развиваем институт наставничества и внедряем план карьерного роста. Создана и внедрена система мотивации сотрудников и повышения их заинтересованности в успехе – она основана на индивидуальных и коллективных результатах работы.

Данная система обучения оправдывает свою значимость и эффективность. Вместе с тем, она характеризуется определенной замкнутостью в структуре одного банка, а также своей эпизодичностью, непродолжительностью, узостью предлагаемой информации. Сегодня осознается потребность создания регионального центра переподготовки и повышения квалификации, где бы обучались представители всех банков Хабаровского края. Развитие данного направления видится как перспективное по следующим соображениям:

- существование постоянного центра переподготовки и повышения квалификации будет способствовать привлечению к преподаванию в вузах как нашего, так и других регионов, опытных работников банковской системы, представителей органов власти и управления;

- центр может стать и научно-методической базой, где будут сформированы информационные базы, адаптироваться существующие и разрабатываться новые технологии банковского дела;

- работа центра позволит систематизировать и стабилизировать процессы квалификационного роста, ротации кадров с учетом специфики региона;

- реализуется возможность создания высокотехнологичной материальной обучающей базы;

- под игидой центра существует возможность образования профессиональных общественных организаций с целью консолидации, обмена опытом, принятия корпоративных решений.

Декларированные предложения, связанные с подготовкой банковских служащих на уровне высших и средне-специальных учебных заведений, переподготовкой и повышением квалификации в условиях банков и специализированного центра, помогут интегрироваться банковской системе в социально-экономическую систему региона, более эффективно управлять рисками.

Литература и источники:

1. Афанасьева, Е. А. Опыт применения тренинговой модели обучения при подготовке банковских служащих / Е. А. Афанасьева. – М. : Московский банковский институт, 2008. – 43 с.

2. Модель деятельности управляющего банком. – М. : ЭКОПСИ, 2003 – 23 с.

3. Деркач, А. А. Профессиограмма государственного служащего / А. А. Деркач, А. К. Маркова. – М. : Изд-во РАГС, 2003. – 92 с.

4. Налаживание отношений с банковскими служащими. – Иваново : Межрегиональный маркетинговый центр, 2007. – 64 с.

5. Тавашев, А. М. Банковское дело / А. М. Тавашев, Н. Д. Эрнашвили. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2006. – 527 с.

6. Cossalter Ch., Arnaud A. La demande de Formation des banques face aux mutatiob des abbes 1990 // Banque / P., 1994. – 545 – P. 26 – 29.

7. Gicquel, M. Les profiles a l'embauche. – ibid. – P. 26 – 29.

8. Rousselet, B. Les IUP: un nouveau partenariat banques / enseignement superieur. – lbid. – P. 34 – 35.