Кучеров Александр Николаевич – директор филиала ООО «Сбербанк Капитал» (г. Хабаровск). E-mail: ankucherov@mail.ru

A.N. Kucherov

Professional-role strategies of the bank employees under the conditions of public transformation

In this article the basic characteristics of professionally role strategy of modern bank employees under the conditions of transformation of the public structure with the use of results from the researches are offered.

Keywords: professional-role characteristics of the bank workers, indicators of labor activity, professional competence, status definiteness, social characteristics of bank activity, factors and conditions of formation of the professional-status strategy.

Профессионально-ролевые стратегии банковских служащих в условиях общественной трансформации

В статье предлагаются основные характеристики профессионально-ролевых стратегий современных банковских служащих в условиях трансформирования общественной структуры с использованием результатов социологических исследований.

Ключевые слова: профессионально-ролевые характеристики банковских служащих, показатели трудовой деятельности, профессиональные компетенции, статусная заданность и достижимость, социальные характеристики банковской деятельности, факторы и условия формирования профессионально-статусных стратегий.

Формирование статусного поведения банковских служащих связано с процессом функционирования субъектов финансово-кредитной деятельности в соответствии с положением о банке, где работники осуществляют свои действия, адекватные должностным инструкциям и особым предписаниям. Профессионально-ролевые позиции современных банковских служащих определяются автором конкретными показателями, классифицированными по следующим основаниям:

- универсальные показатели производственной деятельности, предполагающие знание бухгалтерского учета и отчетности по вопросам кредита и ценообразования, работы с ценными бумагами, знание всех видов банковских операций и др.;

- узкоспециализированные показатели, к которым относятся различные виды деятельности, реализуемые на уровне линейных организационно-управленческих структур и конкретных должностей штатного расписания;

- управленческие – знания, умения, навыки, позволяющие осуществлять деятельность согласно принятым в банковской системе принципам: функциональному, координационному; принципу соответствия поставленным целям; а также системному видению проблем финансовых рисков и путей их решения;

- показатели социабельности, отражающие успешную работу по обслуживанию клиентов и организацию взаимодействия с органами власти, общественными организациями и объединениями, а также с предприятиями, организациями, учреждениями, функционирующими вместе с банками в одной социально-территориальной системе.

Аккумулирование всех показателей статусной определенности работников финансовых учреждений представляет собой многофакторную модель социально-профессиональных характеристик, наполненных конкретными содержательными установками, где особое значение приобретают современные требования, выявленные автором в процессе анализа специфики банковской деятельности в современных российских условиях, к ним относятся:

высокая интенсивность труда банковских служащих, рост требований производительности;

универсальность профессиональной подготовки, требование к служащим иметь несколько квалификаций, предполагающих возможность взаимозаменяемости;

наличие навыков и опыта банковских операций;

индивидуальный учет результатов труда;

особую значимость приобретает такой уровень квалификации работников, который позволяет оперировать сложными электронными системами банковской информации в процессе финансовых расчетов, кредитования, инвестирования, осуществления электронных платежей; взаимодействие с клиентами с использованием современных глобальных сетей передачи информации.

Таким образом, профессионально-ролевые характеристики банковских служащих определяются конкретными показателями деятельности, в совокупности образующими ее сущность.

Возникновение нового социального образования – банковские служащие в структуре населения – позволяет вычленить их не только в отдельную страту, но и определиться с ее внутренней иерархией. Автором определены три группы: высшая страта – финансовая олигархия (2% от состава банковских служащих); средняя страта – руководители, менеджеры (12%); базовая страта – специалисты среднего звена, которые фактически обеспечивают функционирование финансово-кредитной системы (67%); нижняя страта – младший обслуживающий персонал (19%). По таким показателям, как: уровень образования, возраст, способ поступления на

службу, построение карьеры – банковские служащие подразделяются на три когорты: первая – 46 – 50 лет (9,0%); вторая – работники в возрасте 36 – 45 лет (38%); третья группа 20 – 35 лет (53%), которая является самой многочисленной, её представители занимают различные должности, имеют образование, полученное в последние годы, обладают высокой степенью адаптивности, являются перспективным потенциалом персонала банков.

Анализ социальной мобильности каждого стратового уровня позволяет автору определить ряд стратификационных особенностей: наличие резкой статусной поляризации; профессиональная мобильность мужчин выше, чем женщин (среди финансовой элиты женщины составляют менее 10%, вместе с тем, при снижении уровня феминизации женщин в банках работает больше, чем мужчин); омолаживание (ювенизация) кадров; высокая мотивация к повышению уровня знаний и профессионализма; адаптивность к новым экономическим условиям; перераспределение трудовых ресурсов банков в сторону коммерческого сектора.

Другой немаловажной особенностью является то, что финансовая страта не обладает еще социальной прочностью и стабильностью. В результате «кризисной безработицы» в 2008 году в стране были уволены 120 тысяч банковских служащих, в Хабаровском крае – порядка полутора тысяч. Проведенный анализ показал, что, в первую очередь, сокращались служащие с малым стажем работы в занимаемой должности. На 20% были сокращены специалисты по кредитованию, в большей степени это коснулось служащих отделов рекламы, маркетологов, PR и HR-менеджеров, в меньшей степени – сотрудников отделов по работе с депозитами, коллекторов, юристов и других. Вместе с тем, банки сегодня продолжают набирать риск-менеджеров, андеррайтеров, сейлз-специалистов. Банковские структуры в настоящее время испытывают дефицит кадров в квалифицированных аналитиках-практиках и др. Все это, по мнению автора, является следствием не сложившегося еще рынка труда в данном секторе экономики, вызванного перманентной реструктуризацией его системы. Возможно, что при более продуманной государственной и взвешенной экономической политике новообразующаяся страта может оказать положительное воздействие на формирование социальной стабильности в структуре финансового сектора экономики.

По результатам исследований, наиболее значимыми для современных работников банков являются статусно-ролевые показатели, в целом, совпадающие с общепринятыми в социологии критериями идентификации: финансовое (материальное) благополучие и социальный престиж. Показатель финансового благополучия ценится банковскими служащими выше (74,6%), чем социальный статус (22,4%). В целом, большинство (65,4%) опрошенных удовлетворены своими доходами, но хотели бы их повышения, 34,6% – совершенно не довольны, 38% – причисляют себя к категориям малооплачиваемых.

Анализ полученных результатов показывает, что только 49% опрошенных относятся положительно к своей работе, 61% – не проявляют к

ней особого предрасположения, имея низкий рейтинг собственной профессиональной значимости. Взгляды банковских служащих на собственные перспективы тоже существенно разнятся: 32% – рассчитывают «пойти» на повышение, почти 25% – хотят найти другую работу или уже готовы перейти в другой банк, а 10% – вообще планируют уйти из банкинга в другой бизнес. Кстати, только 29% респондентов считают свою работу в банке «мечтой всей жизни», а большинство (27%) – рассматривают ее как случайность, 37,8% банковских специалистов полностью удовлетворены своей работой, 29% – считают ее скучной, 30% – утомительной.

Анализ результатов опросов позволяет резюмировать, что ажиотаж вокруг престижа профессии банковского служащего является, мягко говоря, преувеличенным и имеет обратную сторону. Существующий сегодня рынок труда наполнен соискателями, профессиональная подготовка которых во многом не соответствует требованиям и предполагает при найме повышение квалификации, а иногда и переучивание в процессе работы.

Вместе с тем, работа в банках по-прежнему является престижной и попасть туда сложно. На вопрос: «Как Вы попали на работу в банк?» 7,6% опрошенных сказали, что «через резюме», 40,0% – по знакомству, 19,4% – воспользовались иными путями.

Поскольку банковские служащие характеризуют собой социальную общность, то ей свойственны статусно-ролевые позиции, которые связаны не только с профессионально значимыми показателями, но и социально-поведенческими характеристиками, отличающими их в социальной структуре общества. Поэтому важным компонентом исследования стало выявление социальных потребностей банковских служащих. Социологический опрос позволил определить следующие личностные потребности: в достойном материальном положении – 84,2%, в учебе – 18,7%, в карьере – 72,4%, в жилье – 32,8%, в интересной работе – 84,7%, в здоровом образе жизни – 78,9%, в наличии собственности – 67,4%.

Определено, что успех работы банка зависит от заинтересованности и причастности его сотрудников. Выявлено, что работники заинтересованы в: его дальнейшем развитии, эффективном менеджменте, максимальном использовании интеллектуального потенциала сотрудников, росте профессионального мастерства, расширении клиентской базы, освоении новых банковских технологий и продуктов, во внутрибанковском обучении, развитии внешнеэкономической деятельности, техническом оснащении рабочего места, наличии униформы и другой символики, удобном режиме работы.

Так же банковские служащие хотели бы увеличить степень социальных гарантий, связанных с досугом, отдыхом, медицинским обслуживанием, санаторно-курортным лечением и др.

В процессе исследования определён и ряд других особенностей, связанных с формированием общих статусно-ролевых требований, таких как: выстраивание и поддержание системы четкой статусной иерархии, соответствующей уровню профессионализма, результатам труда и

заработной плате; моделированием и реализацией морально-этических норм, создающих положительный социально-психологический климат и регуляцию взаимодействия между служащими, а также между работниками банков и клиентами.

Методические основы разработки модели профессионально-ролевых стратегий банковских служащих обусловлены выявленными проблемами, в том числе отсутствием сформированного и стабильного профессионального сообщества, основными атрибутами которого являются: профессиональная преемственность; морально-этические нормы, регламентирующие межличностное взаимодействие; правовые механизмы.

Методологическими основами, используемыми автором при разработке социальной модели формирования базовых компетенций банковских служащих и их оценки, являются методы профессиографирования и профессионально-компетентностного подхода. Данная процедура реализуется через следующие шаги социологического анализа и моделирования: выявление характера труда, построение общей модели показателей основных видов деятельности, определение специфики труда для разных должностей и различных уровней иерархии банка, обоснование требований их социабельности.

Моделирование совокупности показателей позволило спроектировать структуру основных профессионально-значимых характеристик, которые, по мнению автора, будут определять доминанты профессионально-ролевых характеристик изучаемой когорты, к ним относятся:

- общее знание банковской системы страны и регионов;
- знания, умения, навыки основных банковских операций и специальных информационных программ;
- знание рынка банковских услуг и основных продуктов, умение их разрабатывать и реализовывать;
- умение организовать сеть клиентов, выстраивать с ними долгосрочные отношения;
- знание специфики мониторинга банковских услуг;
- умение выстраивать позиции банка в регионе;
- навыки проведения переговоров и продаж;
- знание и использование основных нормативных документов, регулирующих функционирование финансово-банковской системы;
- умение создать систему планирования как перспективного, так и стратегического;
- знание основных ключевых приоритетов и стандартов банкинга;
- умение работать и выстраивать отношения и взаимодействия с конкурентами;
- умение координировать деятельность и осуществлять обмен информацией внутри банка;
- умение находить индивидуальный подход и демонстрировать искренний интерес к клиенту;

- способность адаптироваться к новым условиям, устанавливать взаимодействия и множество контактов во внебанковской среде;

- стремление к совершенствованию, освоению новых форм деятельности;

- инициативность, лидерство, способность организовать и работать в команде.

На основе экспертного опроса руководителей высшего звена четырех банков Хабаровского края автором определен удельный вес и рейтинговый показатель наиболее значимых компетенций.

Использование данной модели при формировании кадровых стратегий банковских служащих будет выполнять следующие задачи: отражать взаимодействие требований профессии и ее акторов. Это означает, что при использовании модели должна оставаться возможность пересмотра работником объективного состава своей деятельности и профессионально важных показателей, возможность изменения (в законном порядке) регламентов и инструкций, если они не отвечают задачам развития личности в социальной структуре общества.

Обеспечение успешности формирования профессионально-ролевых стратегий автор рассматривает в нескольких направлениях.

Прежде всего, это формирование профессиональных позиций работников банков в обществе, позиционирование их социальной стабильности призвана обеспечить реструктуризированная система, которая в перспективе представляется автору как совокупность взаимодействующих банков, систематически и качественно реализующих следующие основные функции: обеспечение потребности в наличных денежных ресурсах в необходимом объеме; бесперебойное ведение безналичных расчетов и платежей; реальная кредитная поддержка социально-экономического комплекса и населения; стимулирование привлечения средств физических и юридических лиц, а также эффективное их размещение; кредитование инновационно-инвестиционных проектов и социально-экономических программ как долгосрочных, так среднесрочных; развитие консалтинговых услуг и инновационных банковских операций.

Данные условия в прогнозной перспективе могут обеспечить работникам банковских учреждений социальную стабильность и статусно-ролевую определенность через: обеспечение стабилизации рынка труда; развитие профессионально-компетентностных характеристик работников, ориентированных на новые условия; участие в различных представительных органах, общественных организациях и объединениях, в том числе и профессиональных, научно-исследовательских проектах; преодоление несоответствия качественных характеристик работников и занимаемой ими должности в структуре банка; внедрение единой для всех банков технологии оценки работников различных подразделений и статусов; разработку механизмов оплаты труда и стимулирующих вознаграждений по результатам текущей профессиональной деятельности; стабилизацию кадрового состава с высоким профессиональным потенциалом, прошедшего обучение и

профессиональную подготовку и переподготовку; формирование резерва кадров для назначения на руководящие и ключевые должности; разработку механизма эффективной социальной адаптации работников; удовлетворение потребности в обучении новым информационным технологиям, социальной и правовой поддержки и защиты работников, предупреждение конфликтных ситуаций, отрицательно влияющих на морально-психологический климат в коллективах.

Реализация данных установок основывается на том положении, что свою профессиональную деятельность работники осуществляют в соответствии с целями, учетом ценностей и норм, принятых банковской корпоративной культурой, таких как: ответственность, непредвзятость, которые являются необходимым условием успешного выполнения профессиональных функций; соблюдение законодательства; открытость профессиональной деятельности при абсолютной надежности, сохранении конфиденциальной информации и сведений, составляющих банковскую тайну; реализация значимых и реальных целей в процессе соблюдения взятых на себя обязательств, гарантирование высокого качества выполнения функциональных обязанностей; ответственность за качество и результаты работы.

В деятельности работников банка являются недопустимыми: предоставление клиентам и деловым партнерам привилегий за рамками, предусмотренными законодательством; использование служебного положения в личных целях; формальное отношение к выполнению своих функций.

Реализация статусно-ролевых отражений банковских служащих возможна через обоснование перспективных направлений и интеграцию банковского сектора в систему профессионального образования с целью создания эффективного механизма подготовки и повышения квалификации. На взгляд автора, положительный эффект даст совместная работа с вузами по моделированию современных профессиональных компетенций и профессиональных стандартов в рамках формирующихся ФГОС ВПО III-го поколения, установление отношений стратегического партнерства между финансово-кредитными организациями и образовательными учреждениями по совместному участию в подготовке, переподготовке и повышении квалификации персонала.

Таким образом, выявлено, что процесс формирования статусно-ролевых стратегий современных банковских служащих будет успешно развиваться при следующих обстоятельствах:

- создании и реализации инновационной модели статусно-ролевых характеристик с учетом особенностей развития современного российского общества;

- преодолении определенной замкнутости банковского сектора через его интеграцию в социальные процессы;

- определении профессионально-компетентностной модели банковского персонала и ее реализации через все формы обучения:

долгосрочной (вузы), среднесрочной и краткосрочной форм переподготовки и повышения квалификации.

Литература и источники:

1. Алавердов, А. Р. Социально-психологическое обеспечение процесса управления персоналом в коммерческом банке / А. Р. Алавердов // Банковское дело. – 2005. – № 2. – С. 34 – 37.

2. Багинская, Т. Н. Кадровая политика как инструмент эффективного управления банком / Т. Н. Багинская // Вестник Омского университета. Серия «Экономика». – 2010. – С. 100 – 103.

3. Бычков, В. П. Банковское дело: управление кредитной организацией : практикум / В. П. Бычков, А. Н. Жилкина, С. Е. Дементт. – М. : Дашков и К°, 2007 – 264 С.

4. Колесник, Н. В. Финансовая элита российской провинции / Н. В. Колесник // Журнал социологии и социальной антропологии. – 2000. – В. 1. Т. 3. – С. 17 – 36.

5. Михайлов, Д. В. Становление банковской системы в современной России / Д. В. Михайлов // Мировая экономика и международные отношения в современной России. – 1996. – № 2. – С. 98 – 107.

6. Норд, Д. Институты институциональные изменения и функционирование экономики / Д. Норд. – М. : Экономика, 2005. – С. 34 – 36.

7. Поноженко, Р. Е. Организационный анализ банковской сферы / Р. Е. Поноженко / Р. Е. Поноженко // Социально-гуманитарные знания. – 2007. – № 7. – С. 17 – 21.

8. Сергин, А. М. Банковская деятельность в России переходного периода / А. М. Сергин // Вестник Омского университета. Вып. 1. – С. 86 – 90.

9. Силласте, Г. Г. Стратификация российского общества – вызов времени / Г. Г. Силласте // Рынок как объект социологического исследования. – М. : «Логос», 2006. – С. 136 – 142.