
Навчання та підвищення кваліфікації фахівця банківської установи з метою фінансової стійкості підприємства

Олена Атаєва

Кафедра економіки підприємств та менеджменту. Навчально-науковий професійно-педагогічний інститут Української інженерно-педагогічної академії, Харків, Україна.

ORCID: 0000-0002-3012-7585

Ганна Трубіна

Кафедра економіки підприємств та менеджменту. Навчально-науковий професійно-педагогічний інститут Української інженерно-педагогічної академії, Харків, Україна.

ORCID: 0009-0009-6015-5542

Для цитування цієї статті:

Атаєва Олена, Трубіна Ганна. Навчання та підвищення кваліфікації фахівця банківської установи з метою фінансової стійкості підприємства. *International Science Journal of Management, Economics & Finance*. Vol. 2, No. 2, 2023, pp. 56-62. doi: 10.46299/j.isjmef.20230202.07.

Надійшла до редакції: 12 березня 2023 р.; **Схвалено:** 17 березня 2023 р.;

Опубліковано: 01 квітня 2023 р.

Анотація: Дана стаття присвячена дослідженню питань навчання підвищення кваліфікації трудового персоналу банківської установи з метою забезпечення фінансової стійкості підприємства. У сьогоднішні проблеми розробки та впровадження ефективної системи навчання та підвищення кваліфікації трудового персоналу у фінансовій установі набувають особливої значущості у площині того, що виступають неподільними елементами системи підвищення рівня компетенцій та професійної відповідності робітника займаній посаді. Одна з провідних функцій навчання та підвищення кваліфікаційних компетенцій полягає в тому, що вони мають неопосередкований вплив на такі характеристики роботи працівника, як ефективність та продуктивність праці. Також навчання на місцях формує більш глибоке уявлення про зміст роботи, її важливість не тільки для самого робітника особисто, але надає йому розуміння значущості свого трудового вкладу в загальні результати роботи установи. Зважено складена система навчання та підвищення кваліфікації має позитивний вплив на трудову активність як окремого працівника так і їх груп в цілому. Для керівника будь-якого рівня важливо знати якими шляхами можна підвищувати ефективність та продуктивність праці через навчальні заходи саме у своєму відділі або підприємстві, адже високої професійної освіченості персоналу можна досягнути різними шляхами. В даній роботі буде розглянуто аспекти системи навчання банківських робітників, система підвищення кваліфікації різними методами.

Ключові слова: підвищення кваліфікації, навчання, персонал, колектив, система, метод, результат, вплив, процес.

1. Вступ

На будь-якому етапі розвитку підприємства перед власниками або керівниками завжди буде стояти низка викликів та завдань, які будуть потребувати негайного вирішення. Але завжди одним із найчастіших і найскладніших питань є питання управління персоналом, а саме його навчанням та підвищенням його кваліфікації. Яким чином організувати та

систематизувати навчальні процеси з тією метою, щоб робота підприємства була на максимально високому рівні щодо його ефективності та була у балансі з поєднанням задоволення потреб працівників у комфортних умовах праці, підтримці сприятливого психоемоційного стану та атмосфери. Керівники всіх успішних компаній вважають, що вище перелічене має прямий вплив на результати роботи їх підприємства, ставлячи важливість розумного управління кадрами та один шабел з важливістю, наприклад, операційної діяльності підприємства. Трудовий колектив та рівень його обізнаності у питаннях фаху виступають серед компаній-конкурок на ринку фінансових послуг як індикатор потенційної успішності підприємства. Також рівень професійності колективу має прямий вплив на положення компанії на ринку, імідж та репутацію, адже у компанії, де широко обізнаний колектив, шанси на успіх значно більші та вони більш привабливі для інвесторів.

2. Об'єкт і предмет дослідження

Об'єктом дослідження є теоретичні аспекти управління персоналом, а саме способи його навчання та підвищення кваліфікації різними способами на місцях. Предметом дослідження є розробка та огляд системи навчання та підвищення кваліфікації персоналу банківської установи з метою забезпечення його фінансової стійкості.

3. Мета та задачі дослідження

Метою роботи є дослідження процесу управління персоналом банківської установи з метою забезпечення фінансової стійкості підприємства у контексті навчання та підвищення кваліфікації персоналу.

4. Аналіз літератури

Певним проблемам покращення професійної компетенції присвячені праці науковців І. Абрамової, О. Аксьонової, О. Витриховської, В. Зінченко, О. Кареліної, Н. Кошелевої, І. Кривов'язюк, О. Пометун та ін., але це питання буде залишатися відкритим та потребуватиме перегляду і доповнення.

5. Методи досліджень

В процесі написання наукової роботи було використано методи аналізу та синтезу, індукції та дедукції, метод логічного узагальнення, аналогії, комплексний, системний методи та ін.

6. Результати дослідження

Установи, основним видом діяльності яких є надання банківських послуг населенню, зіштовхуються з потребою інвестування в розвиток персоналу, підвищення рівня його фахового потенціалу. Метою роботи є дослідження методик, які сприятимуть підвищенню кадрового потенціалу, аналіз навчальних програм з підготовки банківських робітників та визначення їх критеріїв відповідності сучасним вимогам роботодавців.

Під час проведення дослідження слід зазначити, що для повноцінного навчання та підвищення кваліфікації банківських робітників можна використовувати не лише зовнішній, але і внутрішній вид навчання. До зовнішнього виду навчання можна віднести ті процеси, які надають будь-які навчальні заклади певної орієнтації. Коли до зовнішнього навчання можна віднести, процеси якого протікають безпосередньо завдяки внутрішньому тренеру особисто так і каналами дистанційного навчання. Процес зовнішнього навчання для співробітника банку є у деякій мірі

проблематичним, адже може існувати лише за наявності узгодженого бюджету, який виділений на нього з відповідного департаменту, до складу якого включено структурний підрозділ співробітника. Проте процедура проходження внутрішнього навчання не потребує великих вкладень, багатоетапності та є значно простішою у всіх питаннях його реалізації.

Наприклад, у деяких банках процедура внутрішнього навчання являє собою наступний перелік заходів:

- на початковому етапі, а саме під час прийняття на роботу – проведення занять з фінансового моніторингу проходять працівники всіх ланок по всій мережі банку;

- з дня приймання на роботу та упродовж 14-21 календарного дня проходить дистанційне навчання для новоприйнятих, а також освітні заходи з головною участю досвідченого спеціаліста відповідного сектору, але це вже стосується тих робітників, які обіймають керівні посади, працівники підрозділів з питань кредитування, обслуговування фізичних осіб та клієнтів малого та середнього бізнесу, а також всі касири відділення;

- тестування щодо знання інструкцій НБУ та внутрішніх документів банку проходить протягом місяця з моменту прийняття на роботу. Також касири проходять вивчення документів, які встановлюють процедуру касової діяльності;

- навчання з питань цінностей банку і стандартів якості обслуговування клієнтів проходить строком від трьох тижнів до одного кварталу для підрозділів кредитування та обслуговування фізичних осіб та клієнтів малого та середнього бізнесу;

- протягом року проводиться навчання з розвитку навичок проведення «холодних телефонних дзвінків», які направлені на сегмент малого бізнесу, який проводиться відповідним підрозділом та відділом з кредитування;

- тематичне навчання які відповідають проблемам до потреб бізнесу протягом року проходять банківські фахівці, які посідають керівні посади та працівники підрозділів кредитування, обслуговування, клієнтів малого та середнього бізнесу, а також корпоративних клієнтів банку;

- навчання з удосконалення управлінських навичок для осіб, які обіймають керівні посади, проводяться протягом року;

- щорічним є проведення річної атестації, яку проходять всі касири банку та працівники інших ланок.

Слід зазначити, що неналежне виконання тестових завдань та незадовільний результат є підставою звільнити співробітника.

Також у деяких банках є політика підбору персоналу, сформульована їх керівництвом, яка звучить наступним чином: «Кращим робітникам – кращі позиції». Основними позиціями під час підбору робітників можна визначити: комплектація портфелю висококваліфікованими спеціалістами; створення такої групи співробітників, яка була б високопродуктивною, мала відчуття команди, згуртованості та створювала умови для подальшого кар'єрного росту і навчання.

Так, наприклад, ефективним є створення системи навчання, що проходять співробітники регіональних підрозділів та бізнес-ліній банку. Вчителями (тренерами) вступають найдосвідченіші співробітники банку, які мають глибокі на непохитні знання внутрішньої структури банку, а також мають безперечні практичні навички при роботі з клієнтами, а також ті, що пройшли відповідну підготовку та отримали підтверджуючий сертифікат.

Базовими тренінгами, які б несли максимальну ефективність та повноту знань проводяться на наступні теми:

- найкраще обслуговування та безперечні навички продажів банківського продукту проводяться в основному для співробітників відділень та дирекцій банку, які займаються безпосереднім обслуговуванням клієнтів;

- відпрацювання управлінських навичок актуальні для керівників;

- для працівників центрального офісу банку призначені тренінги з методик управління проектами.

Також банки для зручності та своєчасності контролю знань, умінь та навичок надають співробітникам банку таку можливість як дистанційне навчання, яке проводиться за допомогою електронних інформаційних технологій, які мають своє місце на внутрішніх порталах банку.

Це сприяє підтриманню знань робітників у зручний для них час і робити акцент при навчанні саме на тому, що є слабкою стороною працівника, також це є вигідним та економним стосовно коштів. Дистанційна освіта є симбіозом самостійного вивчення та засвоєння матеріалу матеріалів дистанційного курсу та перевірки знань та їх оцінювання завдяки автоматизованим системам тестування.

Отже, провівши аналіз тематики навчальних тренінгових та освітніх програм і методик, можна дійти висновку, що для спеціалістів-початківців, які не мають досвіду роботи в відповідних установах роботодавці створюють необхідні умови для реалізації працівника, навчивши його практичним навичкам роботи та всіх їх аспектів, особливостей банківських продуктів та порядку роботи з ним, а також створюються всі умови для неухильного дотримання всіма співробітниками внутрішніх положень та інструкцій.

Також спостерігається, що велику увагу банки приділяють не лише питанням освіти. Вкрай важливими для успішного співробітника є особисті якості, навички щодо продажів банківських продуктів, якісного обслуговування клієнтів, духовні цінності, вміння співпрацювати з командою ті індивідуально. Для того щоб доказово розглянути ці аспекти, можна звернутися до аналітичних статей з Інтернет-джерел. До уваги буде прийнятий сайт, де самі роботодавці викладають оголошення про пошук співробітників. Там можна ознайомитись з даними, які стосуються вимог, які висувають фінансові установи при прийнятті на роботу молодих спеціалістів. Наступний аналіз буде проведено у вигляді Таблиці 1 – Аналіз особистісних вимог стосовно потенційних працівників фінансових установ.

Таблиця 1. Аналіз особистісних вимог стосовно потенційних працівників фінансових установ

Розділи вакансій	Вимоги до потенційних співробітників	Частка, %
Страхування	Відповідальність	13,2
	Комунікбельність	10,5
	Грамотна мова	10,5
	Порядність	10,5
	Бажання працювати	10,5
	Жага до розвитку	10,5
	Самоорганізація	7,9
	Цілеспрямованість	7,9
	Життєва активність	7,9
	Чесність	5,4
	Готовність до навчання	2,6
Фінанси, банки	Робота в команді	2,6
	Комунікбельність	26,7
	Грамотна мова	20
	Бажання працювати	13,3
	Відповідальність	10
	Вміння працювати в команді	10
	Дисциплінованість	10
	Пунктуальність	3,3
Здібності до навчання	3,3	
Логічне мислення	3,3	

З таблиці ми бачимо, що вкрай важливим для установ фінансової спрямованості є моральні цінності співробітника

Як видно з наведеної таблиці, найважливішими для установ фінансового сектору виявилися моральні цінності. На незнання банківських продуктів, певних комп'ютерних програм банк згоден витратити час на навчання працівника.

Особливої уваги також заслуговують такі якості вміння працювати в команді, адже у системі ринкової економіки конкуренцію можна вважати важелем для розвитку, адже конкуренція переноситься на всі сфери людського життя, у тому числі і на професійну реалізацію. Тоді проблемою стає те, що у процесі навчання робітник повинен працювати індивідуалізовано. При такому підході до навчання викривлюється свідомість та наноситься шкода у розуміння важливості та сили колективу, ефективності його роботи.

Важливість жаги до розвитку спіткає до такого висновку, що зростає попит на людей, які володіють такими особистісними якостями, як відповідальність, чесність та порядність, адже такі якості формують підвищення довіри населення до банку та страховика. Розвиток спеціалізованих або вузьких знань без поглиблення у філософський світогляд сприяє для певних труднощів у фінансовому секторі.

7. Перспективи подальшого розвитку досліджень

Перспективи подальшого розвитку питання навчання персоналу банківської установи полягають у стійких протиріччях, які стримують вирішення проблеми всебічного та гармонійного розвитку фахівця банк як професійної, повноцінно компетентної особистості.

Вони викладені у наступних положеннях та твердженнях:

протиріччя між динамічно зростаючими вимогами до професійної майстерності й адаптивності працівника банківської установи або будь-якого фахівця економічного спрямування та недостатнім рівнем його підготовки як сучасного фахівця на базовому місці навчання, тобто у вищому навчальному закладі, де він попередньо здобував фахову освіту;

проблема поєднання високого морально-етичного рівня фахівця у поєднанні з його безпосередньо професійними якостями та компетенціями

Враховуючи вимоги сучасного ринку праці у кваліфікованих спеціалістах підприємств економічного сектору, а також ріст вимог до якості вищої освіти, є очевидним, що суттєвого удосконалення та нової розробки програм навчання потребують фахівці фінансових установ безпосередньо на місці роботи не тільки у питаннях надання банківських послуг та протоколу їх проведення, але і навчання з морально-етичних питань.

8. Висновки

Таким чином, було окреслено дві проблеми, які мають вплив на співробітників, а отже і на кадровий потенціал підприємства. Перша – безпосередньо процес підвищення кадрового потенціалу через механізм навчання на місцях. Кожен банк має власне уявлення та практичну реалізацію процесу навчання робітників або підвищення їх кваліфікації. Адже яким би якісним не було навчання у вищому навчальному закладі, де спеціаліст отримував базові фахові знання, науково-технічний прогрес, стрімкі наукові дослідження та розробки, зміни у стандартах стосовно якості сервісу та обслуговування клієнтів, дуже часто роблять ці знання на момент працевлаштування або трудової діяльності неактуальними. Безперечно, базові знання мають свою сталість та формують фундамент знань, але щоденно приймаються та відхиляються нормативно-правові акти, закони, постанови, які регулюють діяльність суб'єктів банківської сфери. Друга – тематика та направлення фахових тренінгів, які повинні мати акцент на загальних етичних нормах, кодексах та нормах поведінки. З цього можна дійти висновку, що у сучасному світі дійсно успішний співробітник фінансової установи не повинен мати широкий спектр знань, які стосуються не лише суто класичних професійних якостей, наприклад, таких як знання

банківських продуктів, постанов Національного Банку України та інших складових, які формують необхідний набір фахових компетенцій, але і необхідні філософські знання, усталені норми поведінки та стійкі морально-етичні принципи.

Список літератури:

- 1) Маркова Н. С. (2012) Розвиток персоналу : навчальний посібник. Харків : Вид. ХНЕУ, 256.
- 2) Збрицька Т. П., Савченко Г. О., Татаревська М. С., Управління розвитком персоналу: навчальний посібник. Одеса: Атлант, 2013. 427 с.
- 3) Крушельницька О.В., Мельничук Д.П. (2013) Управління персоналом: Навчальний посібник. Київ : Кондор-2013, 296.
- 5) Мирошниченко Ю. В., Молчанова Т. С. (2015) Підвищення ефективності системи управління персоналом вітчизняних підприємств. Проблеми і перспективи розвитку підприємництва: наук. журнал № 4, 45–50.
- 6) Никифоренко В.Г. (2016) Управління персоналом: навчально-методичний посібник. Одеса: Пальміра, 260.
- 7) Краснокутська Н. С. (2012) Потенціал підприємства: формування та оцінка: навчальний посібник. Центр навчальної літератури, 352.
- 8) Посилкіна О. В. (2015) Управління персоналом: навч. посіб. для студ. економічних спец. вищих мед. та фарм. навч. закл. Харків : НФаУ, 517.
- 9) Никифоренко О. Г. (2013) Управління персоналом: навчальний посібник, 2-ге видання. Одеса: Атлант, 275.
- 10) Татаревська М. С. (2013) Управління розвитком персоналу: навчальний посібник. Одеса: Атлант, 427.
- 11) Алексеєнко (Золотарева) М. Возврат на HR: <http://www.trainings.ua/article/2449.html>
- 12) Положення про навчання персоналу ПАТ «Універсал Банк» від 29.03.2012 р.: <http://www.universalbank.com.ua>.
- 13) Положення про підбір персоналу до структурних підрозділів ПАТ «Райффайзен Банк Аваль»: <http://www.aval.ua>.
- 14) Дзямулич М.І. (2018) Механізми та важелі регулювання професійної мобільності робочої сили: Науковий журнал №4. Луцьк: Луцький національний технічний університет, 303-310.
- 15) Лагутін В.Д., Уманців Ю.М., Щербакова Т.А. (2017) Економічна теорія : Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 608.
- 16) Сайт пошуку роботи та працівників: <http://www.work.ua>.

Training and advanced training of banking institution specialists for the purpose of financial stability of the enterprise

Olena Atayeva

Educational and Scientific Professional and Pedagogical Institute Ukrainian Engineering Pedagogical Academy, Kharkov, Ukraine
ORCID: 0000-0002-3012-7585

Hanna Trubina

Educational and Scientific Professional and Pedagogical Institute Ukrainian Engineering Pedagogical Academy, Kharkov, Ukraine
ORCID: 0009-0009-6015-5542

Abstract: This article is devoted to the study of issues of training and improving the qualifications of labor personnel of a banking institution in order to ensure the financial stability of

the enterprise. Today, the problems of developing and implementing an effective system of training and improving the qualifications of labor personnel in a financial institution are of particular importance in the area of the fact that they are indivisible elements of the system of increasing the level of competences and professional suitability of the worker for the position he holds. One of the leading functions of training and development of professional competences is that they have an indirect effect on such characteristics of the employee's work as efficiency and productivity. Also, training in the field forms a deeper understanding of the content of work, its importance not only for the worker himself personally, but also gives him an understanding of the significance of his labor contribution to the overall results of the institution's work. A well-designed system of training and professional development has a positive effect on the labor activity of both individual employees and their groups as a whole. For a manager of any level, it is important to know in which ways the efficiency and productivity of work can be increased through training activities in his department or enterprise, because high professional education of personnel can be achieved in different ways. This work will consider the aspects of the system of training bank employees, the system of professional development by various methods.

Key words: professional development, training, staff, team, system, method, result, influence, process.
