

РОЗВИТОК SOFT-SKILLS ЯК МЕТОД ТРУДОВОЇ МОТИВАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ

Липова Наталія Віталіївна

Науковий керівник доц., Найпак Д.В.

**Харківський навчально-науковий інститут Державного вищого
навчального закладу «Університет банківської справи»**

Сучасний розвиток банків ускладнюється рядом об'єктивних та суб'єктивних факторів. По-перше, банки, не відновившись повністю після кризи 2008-2009 рр., потрапили у ще гіршу кризу у 2013 році, яка відкрила усі накопичені та законсервовані проблеми банківської системи. Втім, якщо фінансово-економічні проблеми лежать на поверхні та добре простежують в офіційній звітності, проблеми управлінського характеру залишаються невидимими для українського споживача. Хоча слід зазначити, що у корені будь-яких фінансових проблем лежать проблеми управлінські. На нашу думку дані проблеми викликані неефективною системою трудової мотивації банківських працівників на різних рівнях управління. Недостатня вмотивованість банківських працівників призводять до зловживання своїм становищем, халатності та просто до вкрай неефективного виконання працівниками своїх функцій

Однією з головних проблем сучасної української банківської системи є низький рівень довіри населення до банків. Тому питання розвитку комунікативних навичок, лідерських якостей та інших неспеціалізованих якостей банківських працівників сприятиме підвищенню їх трудової мотивації та, як наслідок, зростання ефективності банківської діяльності.

В банківському бізнесі постійно відбуваються зміни в процесах, запускаються нові пропозиції для клієнтів, змінюється законодавство, виходять нові постанови НБУ, на які банк зобов'язаний оперативно реагувати. З усім цим співробітники банків працюють кожен день, тому їм необхідно бути справжніми професіоналами.

З точки зору управління, перед тим як вимагати професіоналізму та високих показників від співробітників, необхідно спочатку забезпечити їм підтримку і можливість ставати краще та ефективніше.

Один з інструментів забезпечення професійного зростання – внутрішнє навчання, яке можна умовно розділити на кілька форм і напрямків. За напрямками навчання слід розглядати «Hard Skills training» і «Soft Skills training». «Hard Skills training» – це тренінги, спрямовані на «технічні» знання: робота з програмним забезпеченням, знання процедур,

продуктової лінійки, знання законодавства тощо. Якщо говорити про «Soft Skills training», то це навчання продажу та якісному обслуговуванню клієнтів, управління персоналом, побудова ефективної комунікації тощо.

Враховуючи той факт, що аудиторні тренінги вимагають значних інвестицій, а також тривалого часу на організацію, все частіше банки вдаються до використання системи дистанційного навчання [1, с. 304-312]. Актуальність використання систем дистанційного навчання для внутрішнього корпоративного навчання співробітників постійно зростає, оскільки бізнес не стоїть на місці і для ефективної роботи необхідно навчати персонал швидко, часто з мінімальними витратами.

Практика свідчить, що «Hard Skills training» на сьогодні втрачає своє значення. В свою чергу, більшої уваги банки починають звертати на «Soft Skills training».

Дослідження зарубіжних науковців свідчать, що існує чіткий взаємозв'язок між рівнем розвитку «Soft Skills» та отримуваною заробітною платою. Зокрема, збільшення стандартного відхилення в компанії по рівню володіння комунікативними навичками на 1% призводить до наступного зростання заробітної плати працівників на 6%-9% в залежності від типу компанії та країни [2, с. 3-15].

Розвиток «Soft Skills» виступає хорошим мотиваційним фактором для працівників, оскільки:

- 1) підвищує їх впевненість в собі, що виражається у їх швидшому кар'єрному зростанні в порівнянні з тими працівниками, що не покращували свої комунікативні та лідерські навички [3, с. 344-347];
- 2) збільшує результативність їх роботи з клієнтами, що відображається у зростанні бонусних виплат;
- 3) підвищує цінність таких працівників на ринку праці, що стимулює роботодавців до підвищення заробітної плати таким працівникам.

Нижче запропоновано наступні стратегічні орієнтири розвитку «Soft Skills» у вітчизняних банках:

1. Створення ефективної системи змішаного навчання в банку. При цьому навчання теоретичній частині більш доцільно проводити у дистанційній формі, а застосування отриманих знань на практиці – у формі тренінгів.

2. Забезпечення циклічності навчання. Усі «Soft Skills» повинні бути ранжовані за рівнем їх важливості для кожного типу посади відповідно до їх функціональних обов'язків. Цикл навчання повинен включати в себе всі необхідні навички у порядку їх важливості.

3. Постійне оцінювання необхідності працівників банку у володінні певними «Soft Skills». Даний аналіз повинен ґрунтуватися на дослідженні динаміки зовнішніх та внутрішніх факторів. Серед зовнішніх факторів ми пропонуємо оцінювати наступні: рівень підготовки кадрів у вищих на-

навчальних закладах; активність ринку банківських послуг; вартість тренінгових послуг в навчальних центрах; рівень фінансової грамотності населення; рівень конкуренції на ринку банківських послуг. Серед внутрішніх – наявність можливостей банку по самостійному проведенню навчання; рівень кваліфікації банківського персоналу; рівень плинності кадрів в банку; активність операцій банку з фізичними особами, спеціалізація банку; система внутрішньої мотивації в банку [4, с. 352-355].

Отже, вище було показано зростаючу важливість стратегічного управління розвитком «Soft Skills» та його зв'язок з мотивацією банківського персоналу. Доведено, що на сьогодні «Soft Skills» мають більше значення для нарощування ефективності банківських продажів ніж «Hard Skills», причинами цього виступають сучасні тенденції у розвитку банківського програмного забезпечення як для внутрішнього, так і для зовнішнього користування. Запропоновано стратегічні орієнтири розвитку «Soft Skills» у вітчизняних банках, дотримання яких дозволить банку підвищити ефективність роботи банківських працівників та удосконалити систему їх трудової мотивації.

Список використаних джерел

1. Катречко М. О. Особливості матеріального стимулювання трудового потенціалу банку [Текст] / М. О. Катречко // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України: зб. наук. праць / Державний вищий навчальний заклад «Українська академія банківської справи Національного банку України». – Суми, 2007. – Т. 22. – С. 304–312.
2. Balcar, Jiri, Soft Skills and Their Wage Returns: Overview of Empirical Literature (January 1, 2014). Review of Economic Perspectives, 2014, Vol. 14, No. 1, pp. 3-15. Available at SSRN: <http://ssrn.com/abstract=2488740>.
3. Ізюмцева Н. В. Удосконалення системи мотивації в посткризовий період розвитку банківських установ [Текст] / Н. В. Ізюмцева, Н. М. Леуш // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України: зб. наук. праць / Державний вищий навчальний заклад «Українська академія банківської справи Національного банку України». – Суми, 2010. – Т. 30. – С. 344–347.
4. Циганюк Д. Л. Стратегічне управління розвитком soft-skills як метод трудової мотивації банківських працівників / Д. Л. Циганюк // Фінансовий простір. – 2015. – № 2. – С. 352-355.