

УДК378.14.015.62

**Артеменко Світлана Богданівна**  
кандидат соціологічних наук,  
доцент, заступник завідуючої  
кафедри соціології, КНЕУ імені  
В.Гетьмана,  
[sveta\\_shvets@bigmir.net](mailto:sveta_shvets@bigmir.net)

### **КОМПЕТЕНЦІ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ «НОВОГО ПОКОЛІННЯ» З ПЕРСПЕКТИВИ ПІЗНАВАЛЬНОГО ПОТЕНЦІАЛУ СОЦІОЛОГІЧНОЇ НАУКИ**

Автор аналізує необхідні компетенції працівників банків «нового покоління» в умовах глобалізаційних тенденцій сучасності. Значна увага приділяється розкриттю ролі та значення пізнавального потенціалу та міждисциплінарного статусу соціологічної науки для розвитку компетенцій фахівців банківської справи.

В інформаційному суспільстві ХХІ століття значних трансформаційних процесів зазнають всі аспекти суспільного життя індивідів. В умовах викликів глобалізації актуалізується потреба у формулюванні нових вимог до забезпечення ефективної трудової діяльності працівників різних галузей та рівнів. Не виключенням у цьому аспекті стають і визначення компетенцій працівників банків «нового покоління», також і вивчення засад, які забезпечують їх формування у сучасних умовах розвитку постіндустріальних суспільств.

В цьому контексті науково обґрунтованим видається звернення до пізнавальних можливостей, інтегральних характеристик та міждисциплінарного статусу соціологічної науки. Оскільки ця інтегральна наука століттями ефективно досліджує суспільство і суспільні відносини у всій багатоманітності його форм та соціальних взаємодій. Звідси вона володіє значними пізнавальними ресурсами, теоретичними та емпіричними знаннями, оволодіння якими сприятиме формування необхідних компетенцій у працівників банків «нового покоління».

Якими ж компетенціями повинні володіти сучасні фахівці банківської сфери і яким чином це здатна забезпечити соціологічна наука?

Передусім варто підкреслити, що соціологія реалізує значну кількість суспільно значущих функцій у сучасному соціумі. Зокрема, ця наука сприяє формуванню у індивідів соціологічного світогляду, розвитку соціологічного мислення. Особливості та характеристики цього типу мислення були детально описані у працях таких видатних представників соціологічної думки, як З.Бауман, П.Штомка, Ч.Міллс, П.Бергер, Е.Гідденс, Ю.Габермас та інші. Ці науковці по-різному тлумачили поняття соціологічне мислення, однак узагальнюючи їхні підходи можна виділити основні властивості соціологічного мислення та окреслити необхідність й перспективи його опанування для сучасних працівників банківської сфери.

Отже, виходячи з узагальнених тверджень, соціологічне мислення спрямоване на розуміння і пізнання суспільства як цілісної системи структурних елементів: індивідів, соціальних спільнот, соціальних груп та відносини між ними. При цьому відомий соціолог М.Вебер визначає предметом вивчення соціології – соціальні дії та стверджує про її здатність розуміти сенс, які індивіди вкладають у свої дії [2]. Отже, соціологія орієнтує на вивчення соціальних відносин між індивідами, надає ефективний механізм до розуміння свого місця, соціальної позиції та ефективної взаємодії у соціумі.

На думку відомого засновника та генерального директора консалтингової компанії, фахівця з нетворкінгу Кейта Ферацці, головною засадою успішності сучасних працівників

виступає їх здатність здійснювати ефективну співпрацю з іншими: «Сьогодні найціннішою валютою є соціальний капітал, тобто інформація, інтелектуальний потенціал, довіра та усі складові взаємин між людьми, з якими ви підтримуєте контакт»... [3, с. 12]. «Володіння найновішою інформацією вимагає бездоганної співпраці та спілкування – побудови таких взаємин і зв'язків, завдяки яким ваша робота принесе найефективніші результати» [3, с. 28-29].

Звідси опанування соціологічним світоглядом сприятиме розвитку у сучасних працівників банківської сфери таких компетентностей, як спрямовані на розуміння різноманітних соціальних ситуацій, здійснення плідної взаємодії та соціальної комунікації, здатності працювати з різними соціальними верстами та соціальними групами, ефективно вирішення та профілактику соціальних конфліктів в трудових колективах тощо.

Підкреслимо, що в сучасних умовах глобалізації працівникам банківської сфери необхідно бути креативними та висококваліфікованими фахівцями широкого профілю. Зокрема, це означає володіння такими компетенціями, як управління інформацією, різною за напрямком та рівнем складності, вміння працювати в міждисциплінарній команді та спілкуватися з експертами з інших галузей, здатність генерувати нові ідеї та вирішувати різноманітні проблеми на інноваційній основі, критично аналізувати та розуміти сучасні тенденції та наслідки соціально-економічного розвитку суспільства.

В цьому контексті соціологія володіє значними пізнавальними можливостями та міждисциплінарними зв'язками з іншими науками, що дозволяє в її межах комплексно і системно досліджувати різні аспекти суспільного життя.

В межах соціологічної науки сформувались такі міждисциплінарні наукові галузі, вивчення яких сприятиме формуванню у працівників банківської сфери вище сформованих компетентностей. Зокрема, це такі міждисциплінарні наукові галузі, які поєднують значні пізнавальні ресурси, як методологію, понятійно-категоріальний апарат, теоретико-прикладні знання різних наук: економічна соціологія, соціологія менеджменту, соціологія конфлікту, соціологія управління, соціальна психологія, соціологія політики, юридична соціологія та багато інших.

Ці галузі наукового пізнання покликані формувати у майбутніх фахівців банківської справи знання та навички розуміння взаємозв'язку культурних, соціальних й економічних процесів у соціумі, соціальних аспектів економічних реформ, ефективних механізмів регулювання взаємодії соціальної та економічної сфери, науково обґрунтованого прогнозування моделей соціально-економічної поведінки індивідів. Також це передбачає опанування соціологічними методами збору, обробки та аналізу громадської думки у питаннях соціально-економічної сфери, застосування пізнавального потенціалу міждисциплінарних наукових галузей до аналізу ефективного функціонування та управління соціально-економічними процесами.

При цьому зв'язок міждисциплінарних соціологічних галузей наукового пізнання з різними науками забезпечує науковцям дослідження широкого кола прикладних питань суспільного характеру, наприклад: «Зв'язок економічної соціології з різними науками дає можливість розгортати конкретні соціологічні дослідження з широкого кола питань та проблем, зосереджуючи основну увагу на взаємодії соціальних спільностей і груп, які впливають на макроекономічну систему» [1, с. 87].

Необхідно підкреслити, що міждисциплінарний характер організації наукового пізнання розширює засоби, межі, характер, та можливості пізнавальної діяльності, забезпечує більш поглиблений рівень розуміння сутності досліджуваних об'єктів.

Звідси в контексті підвищення якості підготовки майбутніх фахівців банківської системи, формуванню у них необхідних компетентностей в основі ефективною моделі сучасної вітчизняної фінансово-економічної освіти повинні бути враховані міждисциплінарні тенденції розвитку наукового пізнання. Також це сприятиме інтеграції системи освіти України у європейський науково-освітній простір та підвищення її відповідності зарубіжним освітнім стандартам загалом.

### *Література:*

1. Брегеда А.Ю., Бовтрук А.П., Дворецька Г.В. Соціологія для самостійного вивчення дисципліни. – К.: КНЕУ, 1999. – 124 с.
2. Вебер М. *Избранные произведения*: Пер. с нем./Сост., общ. ред. и послесл. Ю. Н. Давыдова; Предисл. П. П. Гайденко. - М.: Прогресс, 1990. - 808 с.
3. Ферацці К. та ін. Ніколи не їжте наодинці та інші секрети успіху завдяки широкому колу знайомств. – Харків: «Клуб сімейного дозвілля», 2016. - 352 с.

УДК: 336 : 331.1

**Вікторія Білошапка**<sup>6</sup>

### **ДО ПИТАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПЕРСОНАЛЬНИХ МЕНЕДЖЕРІВ БАНКУ**

Анотація. Наголошено на актуальності формування інституту персональних менеджерів, визначено основні питання, які виникають в їх діяльності, наголошено на проблемі інтегрування персональних менеджерів в організаційну структуру банку

Вітчизняний ринок банківських послуг змінив свою стратегію: на ньому тепер «панує» не продавець, а покупець. На наш погляд, причин тому кілька. Стрімко змінюються клієнти банків, і разом з розвитком їх потенціалу, зростають потреби, в тому числі, в якісно нових банківських продуктах і послугах. З іншого боку, банківський сектор протягом ряду років залишався найбільш прибутковим на фінансовому ринку, породивши висококонкурентну середу.

Банки, створені в останні 10 років, вже усвідомлювали цю динаміку і з самого початку формували клієнтоорієнтовану стратегію і структуру. Зокрема, в структурі більшості з них існує департамент по роботі з корпоративними клієнтами, і введена ключова фігура, орієнтована безпосередньо на клієнтів, – персональний менеджер.

У розвинених країнах персональний менеджер – це спеціаліст достатньо широкого профілю, який має великий досвід роботи в різних галузях економіки: як фінансової, так і нефінансової. Як правило, в private banking приходять з досвідом роботи в investment banking або в сфері стратегічного та фінансового консалтингу, а також з досвідом роботи на керівних позиціях в великих компаніях найрізноманітнішого профілю. Відтак, позиція персонального менеджера – це свого роду кульмінація успішної кар'єри, до якої довго йдуть.

У вітчизняних реаліях з урахуванням того, що індустрія private banking молода, персональними менеджерами в підрозділах Private Banking банків в більшості випадків стають найбільш здібні молоді люди у віці близько 30 років з досвідом роботи в роздрібному банківському бізнесі. Довгий час це цілком відповідало потребам заможних клієнтів, які потребували так зване VIP (привілейоване) банківське обслуговування, що включає в себе розміщення коштів на депозитах під хороший відсоток і швидкий та якісний супровід розрахунково-касових операцій. Однак часи досить швидко змінюються, і потреби клієнтів трансформуються в більш комплексні запити.

Важливим параметром формування довіри клієнта до персонального менеджера є поінформованість останнього з широкого кола професійних питань, включаючи макроекономічні, банківські, страхові, інвестиційні та юридичні питання. Менеджер повинен бути здатний детально пояснити особливості надання будь-якої послуги з того чи іншого напрямку, навести приклади з власного досвіду [1]. За наявності всіх необхідних професійних компетенцій у спеціаліста можлива справжня реалізація комплексного консультування клієнта в межах «одного вікна».

---

<sup>6</sup>Білошапка Вікторія Степанівна - канд.екон.наук, доцент, доцент кафедри банківської справи ДВНЗ «КНЕУ імені Вадима Гетьмана», м.Київе-mail: 2docent@ukr.net