

ОСНОВНІ ФОРМИ КОРПОРАТИВНОГО НАВЧАННЯ ПРАЦІВНИКІВ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ

Волобоєва Ірина

Voloboeva Irina

ОСНОВНІ ФОРМИ КОРПОРАТИВНОГО НАВЧАННЯ ПРАЦІВНИКІВ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ

BASIC FORMS OF CORPORATE TRAINING OF EMPLOYEES OF BANKING INSTITUTIONS

Посилення модернізації економіки вимагає зміни стратегій компаній. Їх адаптація до нових умов передбачає істотну перебудову системи менеджменту персоналу. В цих умовах навчання персоналу стає ключовим елементом процесу управління персоналом. Дуже актуально ця проблема в банківських установах, оскільки від їх роботи залежить ефективність роботи економіки всієї країни. Провідні та успішні банки в сучасній конкурентній боротьбі за ресурси роблять вибір на користь збереження та накопичення людського капіталу. Вони надають своїм співробітникам широкі можливості для самовдосконалення і розвитку професійних компетенцій і навичок на кожному етапі кар'єрного розвитку.

Впровадження системи корпоративного навчання може сприяти адаптованості персоналу банку до мінливих умов і дозволить забезпечити стратегічну конкурентну перевагу фінансової організації на довгі роки. Поняття «корпоративне навчання» охоплює комплекс заходів з розвитку навичок, умінь і знань персоналу, спрямованих на найоптимальніше використання людських ресурсів фінансової організації з точки зору прийнятої у ній стратегії. Головною метою корпоративного навчання є забезпечення системних знань і навичок персоналу, необхідних для досягнення ефективних результатів і якісних показників діяльності банку. Виділяють такі завдання корпоративного навчання: системна підготовка всіх цільових груп персоналу банку; забезпечення необхідного рівня управлінських знань і навичок; підготовка кадрового резерву; адаптація нових фахівців; формування корпоративних стандартів ведення справи, в тому числі стандартів якісного обслуговування клієнтів.

Для досягнення мети та виконання завдань на практиці використовують такі основні форми навчання співробітників банку:

- внутрішні семінари. Їх можна поділити на інформаційно-консультаційні, практичні та проблемно-проектні. Інформаційно-консультаційні семінари спрямовані на передачу співробітникам інформації, необхідної для виконання завдань бізнесу і безпосередніх посадових обов'язків; практичні. – спрямовані на відпрацювання практичних знань і функціональних навичок, наприклад, навичок користування новими операційними системами; проблемно-проектні – спрямовані на вирішення конкретних бізнес – завдань під керівництвом внутрішнього або зовнішнього експерта;

- внутрішні стажування спрямовані на практичне освоєння професійних технологій під керівництвом досвідчених співробітників, наприклад "Технологія проведення бізнес-тренінгу на тему" Ефективні продажі "та ін.;

- внутрішні тренінги, спрямовані на формування навичок ділової ефективності в роботі з клієнтами та управлінських навичок, наприклад "Управління продажами", "Управління сервісом", "Ефективні продажі" та ін.;

- дистанційне навчання. Воно, як правило, розглядається в банку як самостійний вид навчання, хоча його використання можливо лише в формі додаткової форми навчання, в результаті якої повинно відбуватися або закріплення пройденого матеріалу (наприклад, після

тренінгу), або підготовка до подальшого навчання (вивчення інформації, необхідної для майбутнього тренінгу). Дистанційне навчання в свою чергу підрозділяється на:

- електронні курси, які забезпечують передачу і контроль засвоєння інформації та використовуються в основному для функціональної підготовки персоналу. Як правило, до них відносяться програми з адаптації співробітників, різних напрямків діяльності та ін.;

- відео семінари, які спрямовані на конкретизацію і контроль засвоєння інформації, отриманої під час проходження електронних курсів і самостійної підготовки, підвищуючи ефективність даних форм навчання шляхом активного залучення учасників в навчальний процес і отримання від них зворотного зв'язку з обговорюваних питань у режимі реального часу;

- зовнішні семінари (в Україні та за кордоном), спрямовані на отримання інформації, необхідної окремим фахівцям за напрямками їх діяльності в інтересах банку, з метою вирішення конкретних завдань або активного представництва в певній професійній сфері, як приклад можна назвати навчання за такими темами, як: "Стратегічне бачення бізнесу", "Управління проектами", "Управління змінами" та ін.;

- сертифікаційні програми спрямовані на отримання права ведення професійної діяльності в інтересах банку, встановленого в законодавчому порядку або відповідно до внутрішніх нормативних документів: "Спеціаліст фінансового ринку", спеціалізовані курси для касирів і ін.;

- самостійна підготовка спрямована на освоєння нових знань і навичок за напрямками діяльності співробітників, постійне підвищення професійної кваліфікації з метою відповідності вимогам до займаної посади та професійного розвитку;

- наставництво. Це є основна форма навчання новоприйнятого працівника. Після того як нового співробітника прийняли на вакантну посаду, до нього закріплюється куратор, цілями кураторства є упорядкування процесу розвитку професійних компетенцій, розвиток здатності самостійно і якісно виконувати покладені на співробітника завдання по займаній посаді; адаптація до корпоративної культури банку, формування лояльності до бренду та іміджу банку. До завдань куратора входять: знайомство нового співробітника з банком, історією його розвитку, структурою, корпоративною культурою, прийнятими нормами та правилами поведінки в організації; здійснення теоретичної підготовки співробітника відповідно до плану підготовки фахівців. Куратор здійснює практичну підготовку працівника до роботи в спеціалізованому програмному забезпеченні;

- корпоративний університет. Для успішного розвитку банківського бізнесу необхідно збіг цілей працівника із загальними цілями фінансової установи. Головним інструментом у вирішенні даного завдання є корпоративний університет, який є ключовим етапом процесу становлення системи корпоративного навчання персоналу. Крім безпосереднього навчання співробітників серед основних завдань корпоративного університету є узагальнення досвіду і знань, накопичених банком, створення єдиної організаційної культури. Цілями корпоративного університету є посилення конкурентних переваг і формування єдиної управлінської команди банку. Його завдання: виявити та розвинути найздібніших менеджерів середньої ланки; реалізувати актуальні проекти банку, в тому числі силами слухачів університету; застосовувати та транслювати ефективні управлінські технології по всім філіям і відділенням банку.

Слід зазначити, що правильно підібране навчання для співробітників допоможе вивести банк на вищий рівень. Корпоративне навчання дозволяє підтримувати та поширювати серед співробітників основні цінності та пріоритети організаційної культури, пропагувати нові підходи та норми поведінки, покликані підтримувати організаційну стратегію. У процесі навчання розвивається корпоративна культура, тим самим збільшуючи цілісність та єдність фінансової установи.