

## **ПЕРСОНАЛ БАНКА КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ЕГО ЭФФЕКТИВНОСТИ**

**Рожкова А.В.**

**Красноярский государственный аграрный университет, Красноярск, Россия**

*В статье рассмотрен вопрос трудового ресурса банка и то, как он влияет на эффективность финансового учреждения. Актуальность данного вопроса не вызывает сомнений. В современном мире невозможно представить себе большое место без таких финансовых институтов, как банки. Эффективность работы банков в рамках национальной финансовой системы и как самостоятельных хозяйствующих субъектов зависит от многих факторов, от внешней среды до квалификации сотрудников. Количество, а главное, качество сотрудников определяет экономические показатели и конкурентоспособность банков, а также их целесообразность на рынке. Персонал следит за тем, чтобы коммерческие организации эффективно использовали все имеющиеся у них ресурсы. Именно поэтому вопросы, связанные с процессом работы людей, очень актуальны в современных условиях.*

**Ключевые слова:** финансовое учреждение, персонал, трудовой потенциал, банк, эффективность.

## **BANK PERSONNEL AS A TOOL FOR IMPROVING ITS EFFICIENCY**

**Rozhkova A.V.**

**Krasnoyarsk state agrarian university, Krasnoyarsk, Russia**

*The article considers the issue of the Bank's labor resource and how it affects the efficiency of a financial institution. The relevance of this issue is not in doubt. In the modern world, it is impossible to imagine a big place without such financial institutions as banks. The effectiveness of banks within the national financial system and as independent economic entities depends on many factors, from the external environment to the qualifications of employees. The number and, most importantly, the quality of employees determines the economic performance and competitiveness of banks, as well as their feasibility in the market. The staff ensures that commercial organizations make effective use of all available resources. That is why issues related to the process of people's work are very relevant in modern conditions.*

**Key words:** financial institution, personnel, labor potential, Bank, efficiency.

Несомненно, персонал выступает важнейшим фактором конкурентоспособности организации, особенно в сфере услуг, где качество продукта напрямую зависит от качества работников. Более того, персонал зачастую сам является частью оказываемой услуги. Сфера услуг относится к числу наиболее динамичных, подверженных изменениям отраслей экономики. Поэтому к персоналу организаций сферы услуг предъявляются высокие требования в плане профессиональных и личных компетенций и компетентности. Соответственно, эффективность функционирования организации в целом определяется не только количеством и квалификацией персонала, но и качеством управления им. Модернизация системы управления персоналом невозможна без новых технологий кадрового менеджмента и должна охватывать все аспекты управления персоналом, начиная с подбора и найма персонала, и заканчивая оценкой и мотивацией.

Управление современным банком можно отнести к одной из самых утомительных и интеллектуальных областей человеческой деятельности. Это утверждение абсолютно относится к сегодняшним российским условиям. Банковское дело осложняется чрезвычайными обстоятельствами, которые связаны со многими критическими, противоречивыми и трудно предсказуемыми процессами в бизнесе, политике и обществе. Однако российские банки стремительно развиваются, опережая возможности своих сотрудников и менеджеров, не давая им освоить весь запас знаний, методов и методов, накопленных западными странами. В этом смысле российские банкиры вынуждены учиться где угодно. Обратите внимание, что современное управление персоналом не может быть представлено в форме четко сформулированных правил или рецептов деятельности.

Однако в этом мы видим понимание того, что мы живем в довольно сложном и быстро меняющемся мире. И желание прояснить наше понимание сложных систем, например, о

современных организациях бизнеса, особенно банках, в рамках строгих методов и законов неизбежно приведет к ложному упрощению, искажению правды и, следовательно, к иллюзиям, неверным истолкованиям и просчетам. По этой причине современный менеджмент - это концепция наиболее унифицированных мнений о коммерческих организациях, новейшая «философия управления», а не сборник готовых рецептов.

Кстати, отсутствие конкретных бизнес-требований часто может привести к путанице у некоторых российских менеджеров банков, которые ранее успешно осваивали передовые экономические инструменты, но в сфере управления все без исключения несут бремя интерпретации. ошибки их предшественников. Современное управление сотрудниками основывается на совершенно противоположных «постулатах» (рис. 1).

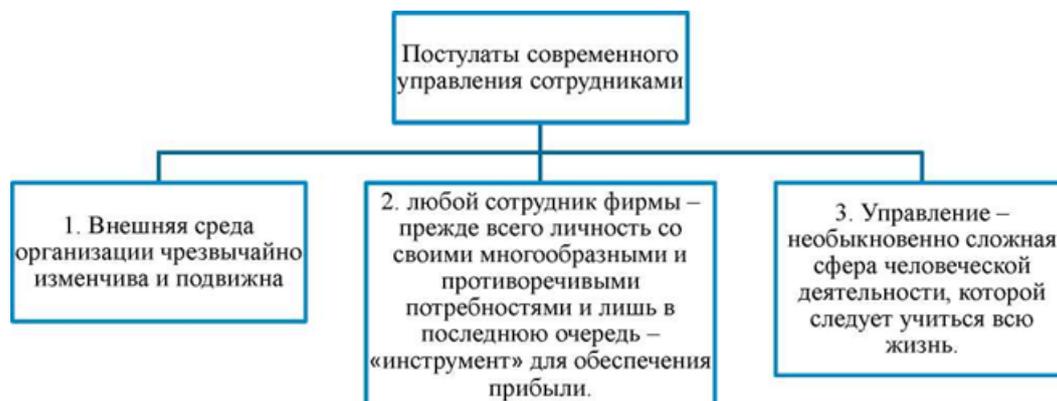


Рисунок 1 – Основные постулаты современного управления сотрудниками [1]

Характеристика банковского персонала определяется, прежде всего, особенностью банковского сектора. Это требует, чтобы сотрудники банка обладали точными профессиональными знаниями и навыками, необходимыми для осуществления различных видов банковской деятельности. К команде управления предъявляются дополнительные требования, связанные с необходимостью в определенных организационных навыках, способностью управлять людьми, способностью видеть возможности развития и процесс принятия решений.

Банк работает в сложной и постоянно меняющейся конкурентной среде, в условиях неопределенности и нестабильности, и поэтому его деятельность является рискованной. Это требует от сотрудников банка особой и повышенной ответственности и того, что они знают, что каждый сотрудник оказывает непосредственное влияние на общую производительность, репутацию и судьбу банка. Каждый момент повседневной жизни в банковском секторе (предоставление денег из банка, кредитование клиента, движение денежных средств на текущем счете и т.д.) Может использоваться как для успеха 13 банковских операций, так и для банкротства. Поэтому на специфику работы банковских служащих накладывается особенность, которая требует определенных личностных характеристик, необходимых для работы в стрессовых ситуациях.

Как ни странно, большое количество банковских работников не всегда приводит к успеху. Современные банки все чаще переходят в интернет режим. Пользователь может самостоятельно выполнять множество банковских транзакций через приложения и веб-сайты. Переход на самостоятельную работу очень удобен для пользователей. Время ожидания в отделениях банка сокращено.

Например, АО «Тинькофф», как правило, не имеет филиалов с постоянными сотрудниками. Стратегия банка заключается в предоставлении удаленных и быстрых услуг, которые, несомненно, превзойдут крупные банки, в которых работает больше людей, но чье управление персоналом не помогает добиться более высоких результатов.

Компетентность персонала важна во всех сферах деятельности. Каждая коммерческая организация всегда ищет опытных, обученных сотрудников с проверенными навыками и способностями. Многие банки разрабатывают внутренние системы обучения компаний и даже центры обучения банков. Так, например, в 2012 году ПАО «Сбербанк» создал Корпоративный университет, основная задача которого - обеспечить самое современное корпоративное обучение для руководителей отделов и ведущих специалистов банка. Аналогичная тенденция поддерживается другими банками.

Однако не везде обучение персонала является приоритетной областью, например, в банке АО

«Тинькофф» действительно ждут только опытных сотрудников. Можно предположить, что небольшое количество российских банков руководствуется мнением сотрудников при развитии банка. Как правило, в банках упор делается на мнения клиентов, их предпочтения и проблемы, но важно учитывать предложения людей, которые работают напрямую с кредитной организацией.

Поэтому наличие продуманной системы мотивации имеет особое значение; Важно выявлять предложения и поощрять инициативы сотрудников. Как вы знаете, инструменты мотивации влияют на производительность персонала и общую производительность банка.

В большинстве банков наблюдается более высокий оборот в категории специалистов по массовым позициям. Согласно обзорам банковского рынка, среднегодовой оборот в банках составляет 30%. Такой высокий показатель объясняется, прежде всего, высокой конкуренцией в банковском секторе. Движение персонала происходит практически в любой кредитной организации. Проблема заключается в неконтролируемой текучести кадров в больших масштабах, что нарушает нормальный ритм работы банка, создает негативный имидж кредитной организации во внешней среде.

В практике управления персоналом существует такой подтип текучести кадров, как «естественный оборот», который принимает значения в диапазоне 3-5% в год. Такая изменчивость не является негативным фактом, но, напротив, способствует своевременному обновлению команды и не требует специальных мер со стороны руководства и персонала. Но существует так называемый «избыточный оборот», превышающий 5%, который вызывает значительные экономические потери, а также создает организационные, кадровые, технологические, психологические трудности [3].

Поэтому политика современного банка - это не детальная программа действий, а универсальная концепция его целей и средств, которая регулярно адаптируется в соответствии с преобразованиями внешней среды. Несомненно, те, кто хорошо осведомлен о его внешней и внутренней среде, должны разработать банковскую стратегию и адаптировать ее. Считалось, что функции управления должны быть строго отделены от непосредственной производственной деятельности и сведены к планированию, разработке стратегии, организации, мониторингу и осуществлению внешних связей с другими торговыми организациями. Понимание растущей важности команды в выполнении руководящих ролей привело к различным представлениям о важности менеджера. Руководитель обязан не управлять, а создавать благоприятные условия для каждого члена команды, чтобы он непосредственно пытался активно участвовать в управлении делами кредитной организации.

Очевидно, что руководителю довольно сложно управлять своими подчиненными, используя команды и приказы. Это связано со сложностью и интеллектуализацией функций персонала. Поэтому лидер должен не только управлять командой, но и руководить ею, чтобы быть для нее настоящим лидером [4].

Подводя итог вышесказанному, можно сказать, что развитие банковского сектора способствовало появлению новой роли менеджера, обеспечивающего своим сотрудникам непрерывное служение делу и также выполняющего управленческие задачи, но только более активно и квалифицированно. Кроме того, менеджер позволяет каждому члену команды участвовать в деятельности по управлению эффективностью, что в свою очередь помогает создать ассоциативную атмосферу в команде.

## Литература

1. Кох И.А., Трофимова О.М. Особенности управления персоналом банка // Вопросы управления. 2018. №6 (36).
2. Nezamova O. A., Olentsova, J.A. 2020 Innovative marketing technologies in the markets of the Krasnoyarsk region / Azimuth of scientific research: economics and administration, 2(31), 2020, pp. 247-250
3. Dalisova N A, Rozhkova A V and Stepanova E V 2019 Russian export of products of maral breeding and velvet antler industry IOP Conf. Ser.: Earth Environ. Sci. 315 022078
4. Степанова Э.В., Рожкова А.В. Ресурсосбережение в сельском хозяйстве региона. // Проблемы современной аграрной науки: мат-лы междунар. науч. конф. 15 октября 2018 г./ отв. за вып. В.Л. Бопп, Ж.Н. Шмелева; Краснояр. гос. аграр. ун-т. – Красноярск, 2018. – 324 с. – 167-171 с
5. Степанова Э.В., Рожкова А.В., Далисова Н.А. Региональная поддержка малого и среднего бизнеса в АПК Красноярского края // Социально-экономический и гуманитарный журнал Красноярского ГАУ, выпуск 2, Красноярск 2019

6. Ozerova M G, Sharopova A V and Olentsova J A 2019 Improving the competitiveness of agricultural products as a basis for solving import replacement issues IOP Conf. Ser.: Earth Environ. Sci. 315 02202
7. Rozhkova A V and Olentsova J A 2020 Development of the dairy industry in the region IOP Conf. Ser.: Earth Environ. Sci. 421 022035
8. Rozhkova A V and Olentsova J A (2019) Regional Support of Small Business in the Agriculture Sphere of the Krasnoyarsk region / International scientific conference “New Silk Road: business cooperation and prospective of economic development – 2019”, Czech Technical University in Prague, MIAS School of Business, Czech Republic
9. Kukartsev V.V., Khramkov V.V., Fedorova N.V., Rozhkova A.V., Tynchenko V.S., Bashmur K.A Features of evaluating the effectiveness of industrial enterprise marketing activities. В сборнике: IOP Conference Series: Materials Science and Engineering. Krasnoyarsk Science and Technology City Hall of the Russian Union of Scientific and Engineering Associations. Krasnoyarsk, Russia, 2020. С. 12081.
10. Antamoshkina O I, Kamenskaya N V and Olentsova J A 2020 The problem of choosing a consumer segment in the agro-industrial complex IOP Conf. Ser.: Earth Environ. Sci. 421 02205
11. Zinina O V, Antamoshkina O I, Olentsova J A 2020 Analysis of innovative activity in the agro-industrial complex of the Krasnoyarsk region IOP Conf. Ser.: Earth Environ. Sci. 548 022033
12. Zinina O. V., Olentsova J.A. (2019) The mechanism of increasing the level of sales in credit institutions (banks) Azimuth of Scientific Research: Economics and Administration. 2(27), pp. 148-152
13. Nezamova O. A. and Olentsova J A Adaptation problems of the food market to modern conditions IOP Conf. Ser.: Earth Environ. Sci. 548 082023
14. Мясникова О.Ю., Сопилко Н.Ю. Формирование оптимальной системы стимулирования и оплаты труда персонала в коммерческом банке // Финансы и кредит. 2016. №11