

# ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИЙ ФИНАНСОВОЙ СФЕРЫ

Авторы: Шевченко Анна Алексеевна (Кубанский государственный университет)

Аннотация: Статья посвящена обучению персонала в организациях финансовой сферы. Одним из наиболее важных аспектов является уровень подготовки персонала. Банковский и финансовый сектор относятся к сферам, где количество сотрудников с высшим образованием приближается, по некоторым данным, к отметке 90 %. В связи с этим, тема обучения персонала организаций финансовой сферы является актуальной на сегодняшний день.

Ключевые слова: Обучение персонала, финансовая сфера, анализ реализации, совершенствование

Практически каждая финансовая организация в России уделяет пристальное внимание обучению и развитию своих сотрудников, так как именно постоянное совершенствование навыков сотрудников обеспечивает успех в долгосрочном росте и развитии самой компании. Только грамотно выстроенная система обучения, обеспечивающая не только подготовку кадров, но и непрерывное накопление организационных знаний, поможет достичь поставленных стратегических целей. Сегодня об основных моментах построения такой системы обучения и управления знаниями в финансовых организациях.

Обучение в финансовых организациях отличается высокой направленностью и практичностью. Учебные программы скрупулёзно выбирают и проверяют, насколько они помогут персоналу достичь более высоких результатов, и не будет ли их проведение неоправданно дорого.

Во многих организациях обучение является частью нематериальной мотивации персонала, ведь обучение нужно ещё заслужить (правда, эта позиция спорная — всё больше организаций, в которых руководство заинтересовано в постоянном развитии своих сотрудников). При этом обучение имеет строгое распределение — одних отправляют учиться, а другим, считается, достаточно собственного опыта.

Корпоративное обучение персонала в организациях финансовой сферы — блок мероприятий, направленных на развитие знаний и навыков сотрудников компании для оптимального использования человеческих ресурсов в целях реализации стратегии компании.

Основываясь на опыте работы в компаниях с различными

направлениями деятельности, следует отметить, что обучение персонала в организациях финансовой сферы принципиально ничем не отличается от обучения персонала в какой-либо другой организации и точно так же отражает стратегию компании и, в определенной степени, позицию её руководителя.

В процессе обучения персонала в финансовых организациях используются те же методы и инструменты, что и в любой другой компании: и схема наставничества, и семинары, и тренинги, и система дистанционного обучения. Однако при этом доля специализированных внешних семинаров несколько выше, чем в других сферах деятельности, т.к. деятельность банковских и финансовых организаций жёстко регулируется целым рядом законов, инструкций и разъяснительных писем, которые систематически издаёт Центральный Банк РФ, как мегарегулятор финансовых рынков.

Поэтому блок управления персоналом в финансовых организациях, как правило, работает в тесном взаимодействии с юридической службой, своевременно предупреждающей об изменениях в законодательстве и необходимости реагирования на эти изменения.

И здесь необходимо отметить одно отличие обучения персонала финансовых организаций, которое состоит в специфике выбора внешнего провайдера обучения. Если речь идёт о влияющих на деятельность организации изменениях в законодательстве, мы формально можем обратиться к любому учебному центру соответствующей направленности. По факту же мы выбираем те учебные центры, где разъяснения ведут именно сотрудники Центрального Банка РФ, т. к. нас, естественно, интересует позиция и мнение первоисточника.

Чему ещё уделяется значительное внимание? В финансовых организациях – особая корпоративная культура, подчёркивающая надёжность и респектабельность учреждения. Поэтому, особенно на этапе ввода в должность, да и в дальнейшем, пристальное внимание необходимо уделять аспектам поддержания этой культуры, внешнему виду сотрудников, манерам поведения и особенностям работы с клиентами. Цена репутационной ошибки в банке крайне высока – сотрудникам, а особенно молодым специалистам, необходимо регулярно

напоминать об этом. Поэтому блоки обучения взаимодействию с клиентами, разрешению конфликтных ситуаций, управлению стрессом проводятся для персонала фронт-офиса на регулярной основе.

Немаловажным аспектом является уровень подготовки персонала. Банковский и финансовый сектор относятся к сферам, где количество сотрудников с высшим образованием приближается, по некоторым данным, к отметке 90%. Поэтому при выборе методик и составлении программ обучения нет необходимости упрощать материал, сводя содержание к максимальной наглядности, как на производстве. Зато есть необходимость максимально чёткого и последовательного описания процессов и создания соответствующих методичек, что связано с высоким уровнем автоматизации процессов в финансовых организациях.

Обозначим цели и задачи корпоративного обучения персонала организаций финансовой сферы (рисунок 1).



**Рисунок 1. Цели и задачи корпоративного обучения персонала организаций финансовой сферы**

Еще одним отличительным моментом обучения сотрудников финансовых организаций является работа с кадровым резервом: для

замещения значительного ряда позиций, к примеру, в банке специалист должен соответствовать законодательно определенным квалификационным требованиям. Поэтому при работе с банковским кадровым резервом нужно обращать внимание не только на традиционные *management skills*, а на наличие у претендента определенных дипломов и сертификатов. В результате HR-специалисты в финансовых организациях в большей степени связаны ограничениями, чем коллеги из других отраслей, так как очень часто препятствием для назначения становится просто недостаточный стаж работы в той или иной сфере финансовой организации.

Но в целом инструментарий процесса обучения персонала финансовой организации схож с формами в любой другой сфере:

- специализированные профессиональные семинары с привлечением внешних источников;
- сертификационные программы, направленные на получение права заниматься той или иной профессиональной деятельностью в рамках финансовой организации;
- внутренние семинары различной направленности: семинары, направленные на повышение профессионального уровня сотрудников, где более опытные коллеги делятся своими знаниями; ознакомительные семинары, направленные на повышение уровня информированности о продуктах, о процессах в компании, о тех или иных изменениях рыночной среды;
- тренинги, направленные на развитие личностных и профессионально необходимых качеств, проводимые внешними или внутренними тренерами;
- дистанционные формы обучения;
- автоматизированные системы обучения, такие как электронные курсы обучения и тренажеры;
- стажировки сотрудников;
- курсы самостоятельного обучения корпоративным программам.

### **Использованные источники:**

1. Авдеев В. К. Управление персоналом: технология формирования команды / В. К. Авдеев // сборник статей по итогам Международной научно-практической конференции: Концепции устойчивого развития науки в современных условиях. – 2020. Ч.10. – С. 163.
2. Арсеньев М. Г. Управление персоналом. Технологии: учеб. пособие / М. Г. Арсеньев// М. : – 2021. – С. 173-176.
3. Сидоренко М. В. Процесс формирования структуры обучения персонала на предприятиях финансовой отрасли / М. В. Сидоренко // сборник статей по итогам Международной научно-практической конференции: Концепции фундаментальных и прикладных научных исследований. – 2020. – С. 84–89.
4. Смакотина Н. Л. Технология социальной работы с персоналом / Н. Л. Смакотина // сборник статей по итогам Международной научно-практической конференции: Концепции устойчивого развития науки в современных условиях. – 2019. Ч.3. – С. 58-60.
5. Титов В. И. Управление персоналом: современные подходы / В. И. Титов // сборник статей по итогам Международной научно-практической конференции: Концепции устойчивого развития науки в современных условиях. – 2021. Ч.5. – С. 157-159.3