

УДК 336.71: 331.1

**Н.М. Давидкова**аспірант  
Класичний приватний університет**АНАЛІЗ ОСОБЛИВОСТЕЙ ТРУДОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В БАНКІВСЬКІЙ СФЕРІ**

*У статті розглянуто роль банківської системи в розвитку економіки країни, її вплив на стан національної економіки в цілому. Зачіпається тема перспектив розвитку банківських установ та стійкість на ринку фінансових послуг внаслідок світової фінансової кризи.*

*Показано, що результативна робота банку з клієнтами в умовах високої конкуренції безпосередньо залежить від кваліфікації й особистих якостей персоналу. Значна увага в статті приділена питанню ефективного використання трудового потенціалу комерційного банку як одного з найважливіших банківських ресурсів.*

*Виділено основні риси та специфічні особливості роботи в банківській сфері. З'ясовано переваги й недоліки трудової діяльності в банку, а також визначено, що людський ресурс містить у собі не тільки величезний потенціал розвитку банку, але й є джерелом ризиків для фінансової установи.*

**Ключові слова:** банківська система, персонал банку, банківська установа, кваліфікаційні вимоги, характер праці, трудова діяльність.

**I. Вступ**

Світова теорія та практика свідчать, що банківська система є ключовим елементом грошово-кредитної системи країни і виступає найважливішою складовою всього механізму реалізації відносин в економіці. Ступенем її стійкості характеризується не тільки стан національної економіки, а й відображається рівень соціальної сфери в суспільстві, сфери політичних і міжнародних відносин, й інші аспекти життя країни. Надійність і незалежність банківської системи є однією з основ економічної незалежності держави та запорукою підвищення конкурентоспроможності національної економіки. Отже, від стану банківської системи України багато в чому залежать перспективи сталого розвитку країни, її становище на міжнародній арені в умовах поступової інтеграції до європейського та світового економічного простору, благополуччя громадян.

Тому підвищення ефективності функціонування банківської системи є дуже важливим напрямом і потребує наукових досліджень та впровадження результатів цих досліджень у практику управління банком.

На тлі динамічного розвитку ринку банківських послуг України фінансово-кредитні установи сьогодні змушені вирішувати проблеми, пов'язані з формуванням капіталу та акумулюванням ресурсного потенціалу, а також опановувати нові підходи до ефективності використання ресурсів. В умовах загострення конкуренції між комерційними банками, що підсилилася внаслідок світової фінансової кризи 2008–2009 рр., ефективне використання здібностей своїх співробітників є одним із ключових факторів стратегіч-

ного розвитку банківської установи та її стійкості на ринку фінансових послуг [4].

Питання управління ефективністю банківської діяльності досліджувались у працях провідних українських і зарубіжних учених, зокрема П. Аллена, Дж. Б'юкенена, О. Василика, О. Вовчак, В. Гейця, Дж. Гелбрейта, А. Даниленка, М. Зібера, І. Івасіва, О. Костюка, І. Лютого, А. Мещерякова, А. Мороза, Р. Нельсона, П. Роуза, А. Сміта, О. Тоффлера, В. Федосова, О. Хаб'юк, Л. Харріс, О. Чуба та ін.

Особливу увагу формуванню та розвитку трудового потенціалу в умовах постіндустріальної економіки присвячено науковцями, серед яких І. Бушмарін, В. Вовк, О. Грішнова, Ж.-М. Галль, О. Іванілов, А. Криклій, В. Лич, Р. Лепа, Є. Маслов, С. Пирожков, Л. Сергєєва, С. Трубич, В. Швець, В. Щербак, К. Якуба.

Важливим аспектом при розгляді конкурентних переваг банків, що надають приблизно однаковий спектр банківських послуг зі схожою ціновою політикою, є імідж банківської установи, який у свідомості потенційних і діючих клієнтів створюють саме спеціалісти банку. Тільки максимальна визначеність й прозорість у відносинах з клієнтами дає їм змогу володіти докладною інформацією про основні принципи діяльності банку. Здатність банку залучати велику кількість клієнтів, швидко реагувати на зміну їх потреб та вміння запропонувати потрібний продукт у потрібний час і потрібному клієнтові забезпечує міцний стан на ринку фінансових послуг. Таким чином, дослідження, присвячене особливостям трудової діяльності в банківській сфері, є актуальним, створюючи підґрунтя для підвищення ефективності використання трудового потенціалу банку.

## II. Постановка завдання

Метою статті є аналіз особливостей трудової діяльності в банківській сфері та впливу її якості на ефективність функціонування банків.

## III. Результати

Керівники провідних банків дійшли висновку, що найважливішим банківським ресурсом є не гроші чи матеріальні цінності, а працівники з урахуванням їх кваліфікації, досвіду, особистісних якостей, інтелектуальних здібностей, адже від них безпосередньо залежить прибутковість банківської установи [3]. Стратегія результативної роботи з клієнтами наведена на схемі (рис.).

Отже, для досягнення поставлених цілей і забезпечення успішного розвитку банку в подальшому одним із основних завдань фінансово-кредитної установи є створення ефективного використання можливостей своїх співробітників.

Робота в банківській сфері має свої специфічні особливості. Загалом для всіх банків характерні такі риси праці, що проектуються на вимоги до банківського персоналу:

- характерна вузька спеціалізація, пов'язана з різноманітним характером банківських послуг, тому до співробітників висуваються високі кваліфікаційні вимоги за всіма напрямками трудової діяльності;
- практично всі співробітники банків мають вищу освіту (80–85%) відповідно до кваліфікаційних вимог більшості банків, але щоденна робота деяких категорій працівників пов'язана з рутинною, монотонною роботою, при цьому не використовується весь фаховий потенціал цих працівників;
- практично жодної операції працівник не виконує одноосібно, тому діяльність банку передбачає постійну взаємодію між співробітниками.

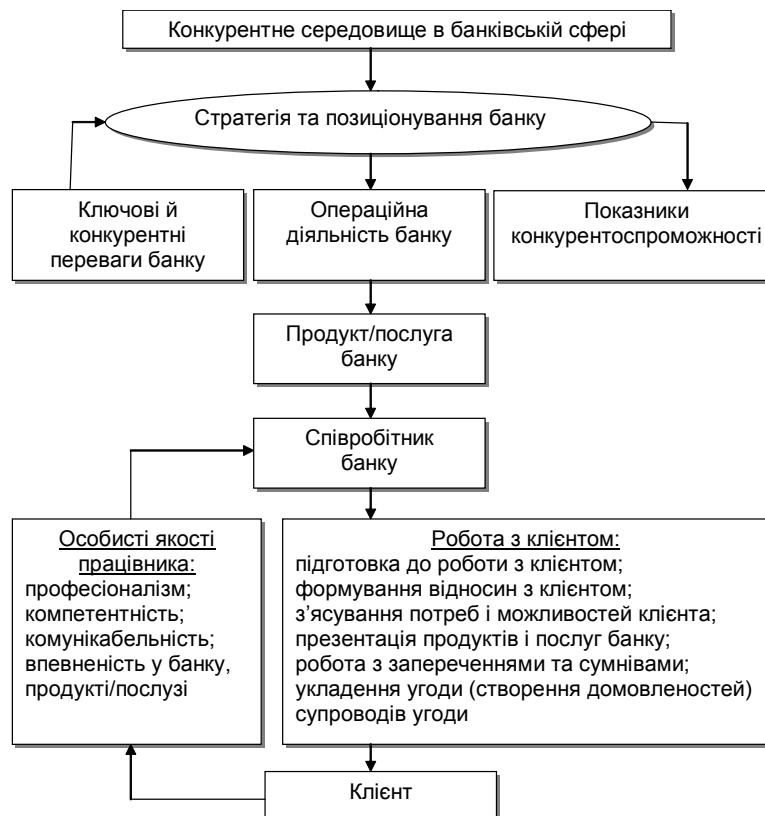


Рис. Механізм роботи з клієнтами в умовах конкуренції в банківському секторі, що забезпечує її ефективність

Перша вимога пов'язана з індивідуальним характером праці, друга зумовлена необхідністю збереження банківської таємниці та іншої інформації, розголошення якої потенційно може не лише викликати прямі збитки, а й поставити банк на межу банкрутства.

У банківській справі, на відміну від більшості інших галузей, прямий доступ до інформації мають представники практично всіх категорій персоналу.

Третя вимога зумовлена тим, що банки відбирають співробітників відповідно до їх майбутніх посадових обов'язків, вимог і ста-

ндартів, що висуваються до цієї категорії працівників, і однією з обов'язкових вимог практично до всіх фахівців банку, є вища освіта. Тому в банківській сфері порівняно з іншими сферами діяльності переважна більшість фахівців мають вищу освіту, але при цьому не всім працівникам вдається повною мірою реалізувати всі свої професійні навички та розкрити увесь свій потенціал. Це зумовлено необхідністю виконання певного алгоритму дій, які прописані у внутрішньобанківських документах та інструкціях до

процесів і операцій, з якими стикаються співробітники щодня при обслуговуванні клієнтів.

Звичайно ж, певною мірою така робота одноманітна, але, прописуючи у внутрішніх документах основні процеси, банк мінімізує свої операційні ризики. Також для мінімізації операційних ризиків (виключення помилок і зловживань) практично всі операції в банку виконуються не одноособово, а при взаємодії між співробітниками та підрозділами відповідно до бізнес-ролей при чіткому розумінні зон відповідальності. Ця особливість праці вимагає від фахівців здатності незалежно від міжособистісних відносин бути націленими на один результат – якісно і швидко обслужити клієнта з дотриманням всіх норм і правил.

Відповідно до характерних рис праці у банківській сфері до персоналу висуваються такі основні вимоги:

- високий професіоналізм;
- готовність до змін, уміння прогнозувати, прагнення постійно вчитися;
- стійкість, відданість своїй справі, стресостійкість;
- необхідність пошуку, творчості, ініціатива.

Робота в банку, як показують опитування, вважається престижною і для багатьох означає бути матеріально незалежним і займати престижну посаду. І дійсно, середня заробітна плата в банківській сфері є однією з найвищих порівняно з іншими видами діяльності (див. табл.).

Таблиця

**Динаміка середньомісячної заробітної плати за видами економічної діяльності, грн**

Показники	Нараховано штатному працівнику				
	2000	2009	2010	2011	2012
Фінансова діяльність	560	4038	4601	5340	5954
Промисловість	302	2117	2580	3120	3500
Будівництво	260	1511	1754	2251	2491
Торгівля; ремонт автомобілів, побутових виробів та предметів особистого вжитку	226	1565	1874	2339	2696
Державне управління	335	2513	2747	3053	3442
Сільське господарство, мисливство та пов'язані з ними послуги	111	1206	1430	1800	2023
Освіта	156	1611	1889	2081	2527
Операції з нерухомим майном, оренда, інжиніринг та надання послуг підприємцям	278	2231	2436	2935	3436
Діяльність готелів та ресторанів	178	1267	1455	1777	2057

Але, крім заробітної плати, потрібно враховувати і ряд інших факторів роботи в банку:

- нерівномірна завантаженість протягом дня (місяця);
- висока відповідальність;
- тривала монотонна робота за комп'ютером;
- часта робота в надурочний час до завершення операційного циклу;
- робота з людьми, часто налаштованими негативно.

Особливі вимоги висуваються й до ресурсного (у першу чергу, до інформаційного) забезпечення праці працівників (повна й достовірна інформація). У зв'язку зі зростанням інтенсивності роботи в банківській сфері, а також із впровадженням нових банківських технологій та зростанням рівня складності робіт вирішення виробничих завдань все більше пов'язується з людським чинником, зі ставленням персоналу до роботи, особистою зацікавленістю в підвищенні якості робіт, готовністю творчо підходити до вирішення завдань. Стає важливо, щоб кожен працівник не просто механічно виконував свої обов'язки, а був орієнтованим на кінцевий результат і, більше того, усвідомлював свою причетність до процесу зростання банку, у якому задіяні всі члени колективу. Це означає, що співробітник має володіти певною свободою дій, має можливість самостійного вибору шляхів вирішення завдання і водночас має жорстко вписува-

тися в існуючі технології, при цьому добре розуміючи не тільки цілі своєї діяльності, але й цілі свого підрозділу, а також мету та пріоритети банку в цілому.

Дуже важливим фактором для банківського працівника є особиста відповідальність за результати своєї діяльності перед клієнтами, тому кожен співробітник на будь-якому рівні мусить бути професійно підготовленим, знати технологію та розуміти, до яких наслідків можуть призвести його дії. Слід зазначити, що людський ресурс у банківському секторі є не тільки одним із важливих джерел забезпечення успішного розвитку банківської установи (підвищення прибутковості), але і містить у собі певні ризики, і як наслідок – можливість матеріальних і репутаційних втрат.

#### IV. Висновки

В умовах зниження прибутковості банківських операцій та посилення конкуренції саме в потенціалі співробітників можуть бути знайдені ті резерви, які дадуть змогу банку не тільки пережити важкі часи, а й створити передумови для розвитку й процвітання в майбутньому.

Розглянуті особливості трудової діяльності працівників банку потребують розробки комплексної системи управління персоналом банку, яка враховуватиме як стратегію розвитку банку, так і специфіку його функціонування; структуру означеної системи буде досліджено автором у подальших працях.

**Список використаної літератури**

1. Миронова Л.Г. Управління трудовим потенціалом підприємства на основі рейтингового підходу : монографія / Л.Г. Миронова. – Запоріжжя : КПУ, 2011. – 244 с.
2. Лич В.М. Трудовий потенціал: теорія та практика відтворення : монографія / В.М. Лич. – К. : Науковий світ, 2003. – 313 с.
3. Ізюмцева Н. Вплив корпоративної культури на діяльність банківської установи / Н. Ізюмцева // Вісник Національного банку України. – 2012. – № 10 (200). – С. 25–29.
4. Цикорин А.И. Развитие трудового потенциала персонала коммерческих банков в условиях конкурентной борьбы в банковском секторе РФ : автореф. дис. ... канд. эконом. наук : 08.00.05 / А.И. Цикорин. – М., 2011. – 24 с.
5. Державна служба статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.
6. Лютий І.О. Банківські інститути в умовах глобалізації ринку фінансових послуг : монографія / І.О. Лютий, О.М. Юрчук. – К. : Знання, 2011. – 357 с.

Стаття надійшла до редакції 21.05.2013.

**Давидкова Н.М. Анализ особенностей трудовой деятельности в банковской сфере**

*В статье рассмотрена роль банковской системы в развитии экономики страны, ее влияние на состояние национальной экономики в целом. Затрагивается тема перспектив развития банковских учреждений и устойчивость на рынке финансовых услуг вследствие мирового финансового кризиса.*

*Показано, что результативная работа банка с клиентами в условиях высокой конкуренции напрямую зависит от квалификации и личных качеств персонала. Значительное внимание в статье уделено вопросу эффективного использования трудового потенциала коммерческого банка как одного из важнейших банковских ресурсов.*

*Выделены основные черты и специфические особенности работы в банковской сфере. Выяснены преимущества и недостатки трудовой деятельности в банке, а также определено, что человеческий ресурс содержит в себе не только огромный потенциал развития банка, но и является источником рисков для финансового учреждения.*

**Ключевые слова:** банковская система, персонал банка, банковское учреждение, квалификационные требования, характер труда, трудовая деятельность.

**Davydkova N. Analysis features employment in the banking sector**

*The article focuses on the impact of labor on their competitive position in the market for banking services. Shown that the development of the financial sector, including banking, impact on economic development in general.*

*The problems of increased competition in the banking environment against the background of financial - economic crisis. Found that the current conditions of the banking business necessitated the efficient use of the resource potential of the banks.*

*The questions need to find new approaches of strategic management behavior of banks to engage in a stable position on the market of financial services. Traced the idea that the recent human resources have been universally recognized as one of the main resources of any company.*

*It is concluded that successful work with clients in a highly competitive banking sector depends on the quality of services and directly from the professional and personal qualities of the bank's specialists.*

*The mechanism of customer service, which provides the most positive, and increasing the competitiveness of the bank.*

*Substantiates the idea that the effective using of skills of their employees is a key strategic development of bank.*

*It was found that the basis of the concept of human resource management at the present time is the growing role of the individual worker, his knowledge of motivational attitudes, ability to be submitted in accordance with the challenges faced by the financial institution.*

*Considerable attention is paid to the specifics of work in banking. In line with this, revealed the characteristic features of working in bank, the basic requirements for workers. Highlight the positive and negative factors of the bank.*

*The questions increase in the intensity and complexity of the banking sector and, in this regard, the human impact on the solution of production problems. Touched upon the prestige of the work in a bank.*

*It is shown that the employment potential of the bank is twofold: directly affects to improving economic performance of the bank and, at the same time there are certain risks, which may lead to material losses.*

*Finally revealed the need to find the potential reserves of employees to achieve strategic goals and successful development of the bank in the future.*

*Touched upon the need to develop a comprehensive system of personnel management of the bank specific to the banking system.*

**Key words:** banking system, bank personnel, banking institution, job specifications, nature of work, labor activity.