

**Другов О. О.**

*Львівський інститут банківської справи Університету банківської справи  
Національного банку України, Україна; e-mail: alexlbi@rambler.ru*

**Братків Л. П.**

*Публічне акціонерне товариство Акціонерно-комерційний Банк «Львів»  
Україна; e-mail: lida.bratkiv@gmail.com*

## **ЛЮДСЬКИЙ КАПІТАЛ ЯК ФАКТОР РОЗВИТКУ БАНКУ В СУЧАСНИХ УМОВАХ**

**Анотація.** В умовах нестабільної економічної ситуації в країні, що суттєво відображається на ринку банківських послуг, одним із першочергових завдань фінансово-кредитних установ є забезпечення довіри населення, яка зараз суттєво впливає на їх конкурентні позиції. Для цього пропонується звернути увагу на застосування наявного ресурсу в організації – людського капіталу, ефективного використання якого дозволяє раціоналізувати витрати, покращити відносини з клієнтами, стимулювати повернення депозитів до банківських установ, та загалом підвищити якість банківської діяльності. В статті розглянуто теоретичні основи поняття «людський капітал» та поняття «довіра». Запропоновано схему впливу людського капіталу фінансово-кредитних установ на формування довіри населення до банківської системи України. Наведено рекомендації банківським установам для ефективного оперування категорією «людський капітал».

**Ключові слова:** людський капітал, інтелектуальний потенціал, довіра, персонал організації.

Формул: 0; рис.: 1, табл.: 0, бібл: 7

**Druhov O. O.**

*Lviv Institute of Banking of the University of Banking of the National Bank of Ukraine,  
Ukraine; e-mail: alexlbi@rambler.ru*

**Bratkiv L. P.**

*Public Joint Stock Company Joint Stock Commercial Bank «Lviv»  
Ukraine; e-mail: lida.bratkiv@gmail.com*

## **HUMAN CAPITAL AS A FACTOR OF DEVELOPMENT OF BANK IN MODERN TERMS**

**The Summary.** Unstable economic situation in the country affects to the market of banking services. Because of this, one of the priority tasks is justifying the trust of the population for the financial and credit institutions, that seriously affects to their concurrence positions on the market. For achieving it (trust of capacity) authors purposed to give the attention to the question of using of the main resource in the organization – human capital. Effectively using of the human capital given the possibility of: rationalization of expenditures, building the good relations with the clients, stimulation of the deposits coming back to the banks and to raise the quality of banking activity at all. The theoretic aspects of the concepts of “human capital” and “trust” are concerned in the article. The scheme of influence of the human capital of financial-credit organizations on the formation of a trust of capacity to banking system is purposed. The recommendations to banking institutions for effectively exploitation of the category “human capital” are concerned.

**Keywords:** human capital, intellectual potential, trust, organization stuff.

Formulas: 0; fig.: 1, tabl.: 0, bibl.: 7

**JEL Classification:** JEL G 21, A 14, J 20.

**Другов О. О.**

*Львовский институт банковского дела Университета банковского дела  
Национального банка Украины  
e-mail: alexlbi@rambler.ru*

**Братків Л. П.**

*Публичное акционерное общество Акционерный коммерческий Банк «Львов»  
Украина; e-mail: lida.bratkiv@gmail.com*

## ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ КАПИТАЛ КАК ФАКТОР РАЗВИТИЯ БАНКА В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ

**Аннотация.** В условиях нестабильной экономической ситуации в стране, что также касается рынка банковских услуг, одной из первоочередных задач финансово-кредитных учреждений - оправдание кредита доверия населения. Для удержания имеющегося уровня доверия клиентов и, соответственно, конкурентных позиций на рынке банковских услуг финансово-кредитным учреждениям предлагается обратить внимание на применение имеющегося ресурса в организации - человеческого капитала. В статье рассмотрены теоретические основы понятия «человеческий капитал» и понятия «доверие». Предложена схема влияния человеческого капитала финансово-кредитных учреждений на формирование доверия населения к банковской системе Украины. Приведены рекомендации банковским учреждениям для эффективного оперирования категорией «человеческий капитал».

**Ключевые слова:** человеческий капитал, интеллектуальный потенциал, доверие, персонал организации.

Формул: 0; рис.: 1, табл.: 0, библиограф.: 7

**Вступ.** Питання довіри населення до банківської системи України протягом декількох років є одним з найактуальніших у сфері фінансово-кредитних відносин. Серед чинників, які формують довіру населення до банківської системи, насамперед звертають увагу на наступні: політична і соціальна стабільність, курсова стабільність та низька інфляція, ефективний банківський нагляд, державні гарантії вкладникам банків, надійний правовий режим, фінансові результати діяльності банку, доступність банківських послуг, інформаційна прозорість та спектр пропонованих послуг - здебільшого тих, які базуються на використанні економічних та правових ресурсів. Проте, безпосередня робота з населенням в частині співпраці з фінансово-кредитними організаціями проводиться персоналом банку, які є носіями корпоративної культури окремого банку та банківської системи загалом, тобто, взаємодія фінансово-кредитної установи з населенням відбувається за допомогою залучення людського ресурсу організації.

**Постановка завдання.** Метою даної праці є розгляд інтелектуального потенціалу персоналу організацій як складової побудови системи довірливих відносин населення і фінансово-кредитних установ.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Внесок у розвиток сучасної теорії людського капіталу зробили Т. Шульц, Г. Беккер, Е. Денісон, Р. Солоу, Дж. Кендрік, С. Кузнець, С. Фабрикант, І. Фішер, Р. Лукас, Х.Боуєном, Дж.Кендрика, Л.Туроу, М.Блауга та інші економісти, соціологи та історики.

Розвитком теорії людського капіталу займалися як російські науковці такі, як Ю.Толипін, Ф.Волков, М.Солодов, С.Струмилін, Р.Капелюшников, М.Критський, В.Марцинкевич, С.Дятлова, А.Добринін та багато інших, так і українські вчені - О.Грیشнова, І.Каленюк, А.Чухно, О.Бородіна, Н.Голікова, В.Мандибуря та інші.

Внесок у теорію довіри в економічній науці вніс американський філософ Френсіс Фукуяма, Джон Кейнс, який підніс дослідження поняття «довіра» на економічному рівні. Також заслуговують на увагу доробки українських науковців: О. Барановського, Т. Смовженко, О. Дзюблюка та ін.

**Результати.** Персонал Банку чи інших фінансово-кредитних інституцій є тією зв'язковою ланкою, яка імплементує політику організації в сфері кредитних чи інших відносин в економіку через населення країни шляхом застосування своїх знань, практичних навичок, творчих і мисленневих здібностей, особистісних і лідерських якостей, культуру праці – якостей, які, згідно тверджень багатьох науковців, є складовими людського капіталу.

Поняття «людського капіталу» було впроваджено та віднесено до економічної категорії відносно недавно - на початку 60 років ХХ століття завдяки працям

американських науковців Гарі Беккера, Якоба Мінсера, Теодора Шульца. Людський капітал визнаний найціннішим ресурсом, набагато важливішим, ніж природні ресурси чи накопичене багатство. Саме людський капітал, а не матеріальні засоби виробництва, є наріжним каменем конкурентоспроможності, економічного зростання й ефективності. Тобто, було звернуто увагу на роль, яку знання і вміння працівників, відіграють в процесі виробництва. [1]

Т. Шульц запропонував наступне визначення: «Всі людські здібності є або вродженими, або набутими. Кожна людина народжується з індивідуальним комплексом генів, що визначають його вроджені здібності. Набуті людиною цінні якості, які можуть бути посилені відповідними вкладеннями, ми називаємо людським капіталом».

Більшість західних економістів під людським капіталом розуміють придбані знання, навички, мотивації та енергії, якими наділене працездатне населення і які можуть бути використані протягом визначеного періоду часу з метою виробництва товарів та послуг. Окремі вчені розглядають людський капітал як сукупність здібностей, що дають можливість їх носію отримувати дохід. Здатність приносити прибуток ставить людський капітал на один рівень з іншими формами капіталу, що функціонують в суспільному виробництві. [3] Таким чином, він є формою капіталу, тому що є джерелом майбутніх доходів, а людський, тому що є складовою частиною людини.

Піонером у впровадженні поняття людського капіталу на мікрорівні був професор економіки і соціології Чиказького університету Г. Беккер. Людський капітал підприємства він визначив як сукупність навичок, знань і умінь людини. У 1992 р. Г. С. Беккер був удостоєний Нобелівської премії з економіки за «Поширення сфери мікроекономічного аналізу на цілий ряд аспектів людської поведінки і взаємодії, включаючи неринкову поведінку» [1]. Особливий внесок Беккер зробив до теорії конкуренції, стратегії і розвитку фірми. Він ввів розрізнення між спеціальними і загальними інвестиціями в людину і виділив особливе значення спеціального навчання, спеціальних знань і навичок: «Спеціальна підготовка працівників формує конкурентні переваги фірми, характерні і значущі особливості її продукції і поведінки на ринках, в кінцевому підсумку, її ноу-хау, імідж і бренд. У спеціальній підготовці зацікавлені в першу чергу самі фірми і корпорації, і вони фінансують її». [4]

Виходячи з вищезазначеного, пропонуємо застосовувати в роботі таке визначення: людський капітал - це такий вид капіталу, який формується безпосередньо на основі людських якостей. А саме - це її знання, практичні навички, творчі і мисленеві здібності, їх моральні цінності, особистісні і лідерські якості, культура праці, які використовуються індивідом чи організацією для отримання доходу або іншого ефекту.

За різноманітними методиками продаж, в т.ч. і в банківському секторі першочерговим завданням проведення переговорів є не продаж товару чи послуги, а створення довірливих відносин. Щоб прослідкувати зв'язок застосування людського капіталу і створення довірливих відносин пропонуємо звернутися до значення терміну «довіра».

Значний внесок у теорію довіри в економічній науці вніс американський філософ Френсіс Фукуяма, який уперше виконав комплексне дослідження довіри, яка виникає, формується і розвивається за межами сім'ї. Роль цих відносин для бізнесу він оцінює надзвичайно високо, визначаючи їх як твердий фундамент суспільного капіталу. [2]

Джон Кейнс розглядав довіру як чинник, без якого неможливо забезпечити зростання реального виробництва в умовах кризи. «Міркування стосуються до техніки самооздоровлення, об'єктом якого є збільшення національного продукту та зайнятості населення, – писав Джон Кейнс у відкритому листі президентові США Франклінові Делано Рузвельту. – У сучасній економічній системі все, що виробляється,

випускається для продажу, і обсяг виробництва залежить від купівельної спроможності. Тому виробництво не може зрости, поки не запрацює хоча б один чинник із трьох. Цей мотив може виходити або зі світу бізнесу, або з низької процентної ставки, або із зростаючої довіри до майбутнього: усе для того, щоб створити додатковий поточний дохід у найманих працівників. У важкі часи не можна очікувати, що перший фактор буде суттєвим. Другий чинник починає працювати як друга хвиля атаки на наслідки кризи після того, як почалося відновлення за рахунок державних витрат. Ось чому тільки від третього фактора ми можемо очікувати початковий головний імпульс». [5]

**Довіра** — соціологічна та психологічна категорія для позначення відкритих, позитивних взаємовідносин між людьми (сторонами довіри), що відображають впевненість у порядності й доброзичливості іншої сторони, з котрою довіряючий знаходиться в тих чи інших відносинах, що базується на його досвіді. Довіра — це твердження про те, що поки що невідоме, але має якусь вірогідність статися. В соціальних науках категорія довіри сьогодні є предметом активних досліджень. В соціології (та психології) рівні довіри, до яких одна сторона може довіряти іншій, вимірюються у вірі в чесності, добродійності та компетенції іншої сторони. З цих перспектив, довіра являє собою ментальний стан, котрий не може бути вимірний безпосередньо. Довіра може розглядатися як моральний вибір, що дозволяє людині діяти в умовах надзвичайно складної ситуації (з явно недостатньою інформацією про ситуацію), коли все одно приходиться приймати раціональне рішення. [6]

Наведемо ще одне визначення: **Довір'я**, - ставлення до кого-небудь, що виникає на основі віри в чийсь правоту, чесність, щирість і т. ін. [7]

Схематично залежність між фінансово-кредитною установою та довірою населення через застосування людського капіталу пропонуємо зобразити наступною схемою:

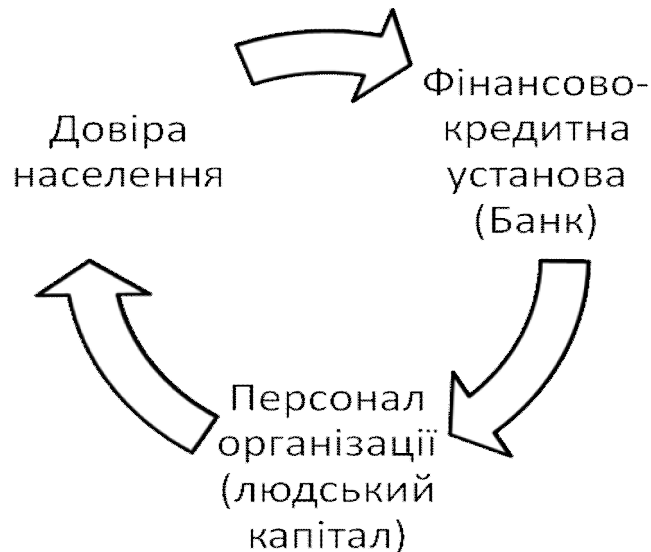


Рис. 1. Залежність між фінансово-кредитною установою та довірою населення через застосування людського капіталу

Фінансово-кредитна установа має у своєму розпорядженні людський капітал через персонал, який перебуває з організацією у трудових відносинах. Персонал організації, застосовуючи свій людський капітал, а саме комунікативні навички, знання, компетентність, особисті якості (в т.ч. чесність, щирість) при співпраці з клієнтами за допомогою вищезазначених складових людського капіталу, створює основи довірливих відносин, що в подальшому формуватиме категорію «довіра населення» та збільшуватиме її обсяги. Ріст обсягів вказаної категорії прямо пропорційно вплине на ріст попиту населення на банківські послуги, що свідчатиме про налагодження співпраці між банками та населенням. Тож банківським установам для ефективного

оперування категорією «людський капітал» рекомендуємо зосередити свої зусилля та ресурси на систематичний розвиток свого персоналу наступними методами:

- різноманітні види та форми навчань як по продуктивній лінії банку, так і по розвитку особистісних навичок працівників;
- формування корпоративної культури організації і охоплення нею працівників;
- створення системи лояльності працівників до банківської установи;
- розробка різноманітних систем заохочень та покарань матеріального та нематеріального характеру;
- прозорість системи управління.

**Висновки.** Основні засади створення довірливих відносин закладені в такій економічній категорії як людський капітал. Відповідно, для фінансово-кредитних установ це означає, що наявний в їх структурі капіталу людський капітал є засобом (інструментом), при застосуванні якого можна розробляти довірливі відносини до них населення країни. Розвиваючи професійні та особистісні вміння та навички персоналу як носіїв корпоративної культури організації та банківського сектору загалом фінансові установи отримують один з інструментів впливу на ріст рівня довіри населення та, відповідно, збільшення кількості потенційних клієнтів. Слід припустити наступну взаємозалежність: чим більш фаховим є персонал, тим більш грамотними у фінансовому плані є клієнти Банку і при побудові таких причинно-наслідкових зв'язків досягається основна мета ведення бізнесу, в тому числі і банківського – отримання прибутку.

#### Література:

1. Грішнова, О. А. Людський розвиток [Текст] : навч. посіб. / О. А. Грішнова. — Київ : Київський національний економічний університет, 2006.
2. Фукуяма, Ф. Доверие. Социальные добродетели и путь к процветанию [Текст] : [пер. с англ.] / Ф. Фукуяма. – М. : ООО «Издательство АСТ» : ЗАО НПП «Ермак», 2004.
3. Бендиков, М. А. Интеллектуальный капитал развивающейся фирмы: проблемы идентификации и измерения [Электронный ресурс] / М. А. Бендиков, Е. В. Джамай // Менеджмент в России и за рубежом. – 2001. – № 4. – Режим доступа: [http://www.smartcat.ru/p\\_plant/index.shtml](http://www.smartcat.ru/p_plant/index.shtml).
4. Корчагин, Ю. А. Російський людський капітал: фактор розвитку чи деградації? [Електронний ресурс] / Ю. А. Корчагин. – Воронеж : ЦІРЕ, 2005. – Режим доступу: <http://www.lerc.ru/?part=books&art=5>.
5. Keynes, J. M. An Open Letter to President Roosevelt [Electronic resource] / J. M. Keynes // New York Times. – 1933. – 16 December. – Available at: <http://new.deal.feri.org/keynes2.htm>.
6. Матеріал з Вікіпедії [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D0%BE%D0%B2%D1%96%D1%80%D0%B0>.
7. Словник української мови: в 11 томах [Електронний ресурс]. — Том 2. — 1971. — 335 с. — Режим доступу: <http://sum.in.ua/s/dovir.ja>.

Стаття надійшла до редакції 01.11.2014

© Другов О. О., Братків Л. П.

#### References:

1. Grishnova, O. A. (2006). *Human development: Learning manual*. Kiev: KNEU.
2. Fukuyama, F. (2004). *Trust. The Social Virtues and The Creation of Prosperity*. Moscow: ООО АКТ. ЗАО NPP Ermak.
3. Bendikov, M. A. & Dzhamay, E. V. (2001). The intellect capital of the development firm: problems of identification and measurement. *Management in Russia and abroad*. 4. Available at [http://www.smartcat.ru/p\\_plant/index.shtml](http://www.smartcat.ru/p_plant/index.shtml)
4. Korchagin, Yu. A. (2005). *Human capital in Russia: factor of development or degradation?* Voronezh: TSIRE. Available at <http://www.lerc.ru/?part=books&art=5>
5. Keynes, J. M. (1933). An Open Letter to President Roosevelt. *New York Times*, 16 December. Available at <http://new.deal.feri.org/keynes2.htm>
6. *Wikipedia material*. Available at <http://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D0%BE%D0%B2%D1%96%D1%80%D0%B0>
7. *The dictionary of Ukrainian language: 11 vol (1971)*. 2, 335. Available at <http://sum.in.ua/s/dovir.ja>

Received 01.11.2014

© Druhov O. O., Bratkiv L. P.