

## ПРОФЕСІОГРАМА СПЕЦІАЛІСТІВ БАНКІВСЬКОЇ СФЕРИ СИСТЕМИ «ЛЮДИНА-ЛЮДИНА»

У статті представлено авторську професіограму спеціалістів банківської сфери, які безпосередньо взаємодіють з клієнтами. Професіограму створено на основі: аналізу внутрішньої документації банківської сфери; спостереження за робочим процесом; експертного опитування; психологічної діагностики професійно-важливих якостей працівників.

*Ключові слова:* професіограма, психограма, спеціаліст, банківська сфера, професійно-важливі якості, особистість.

В статтю представлена авторская профессиограмма специалистов банковской сферы, которые непосредственно взаимодействуют с клиентами. Профессиограмма создана на основе: анализа внутренней документации банковской сферы; наблюдения за рабочим процессом; экспертного опроса; психологической диагностики профессионально важных качеств работников.

*Ключевые слова:* профессиограмма, психограмма, специалист, банковская сфера, профессионально важные качества, личность.

**Актуальність проблеми.** Професійна діяльність спеціалістів банківської сфери є актуальною і малорозглянутою щодо аналізу її з психологічної точки зору. Вивчаючи особливості професійної діяльності, використовуючи різноманітні методи та психодіагностичні методики ми аналізуємо умови і особливості професійної діяльності спеціалістів банківської сфери. [4] Недостатній аналіз системи ознак, яка описує діяльність спеціалістів банківської сфери, особливостей норм та вимог, що вимагає дана професія до працівника, а також психологічних характеристик, яким мають відповідати представники даної професії зумовило вибір і напрямок дослідження. [1, 3]

Аналіз сучасних вітчизняних та зарубіжних наукових джерел показав, що питаннями професіографії займалися: С.Д. Максименко, А.А. Мазаракі, В.А. Бодров, Н.М. Сушко, М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк, Л.М. Карамушка, О.А. Філь, О.В. Креденцер, С.М. Миронець та інші. [1,2,3,4,5,6,7] Виявлено, що загальні вимоги до професії працівника банківської сфери було розроблено ще в середині минулого століття і вони потребують не лише покращення, а і створення професіограми, яка буде максимально відображати професійну діяльність спеціалістів банківської сфери в системі «людина-людина».

**Мета статті:** здійснити аналіз професійної діяльності та розробити професіограму та психограму спеціалістів банківської сфери системи «людина-людина».

**Завдання** полягає в описі авторської професіограми та психограми спеціалістів

банківської сфери системи «людина-людина».

Аналіз внутрішньої документації банківської сфери, спостереження за робочим процесом, експертне опитування, психодіагностика, математична обробка даних дали нам можливість створити авторську професіограму спеціалістів банківської сфери, які безпосередньо взаємодіють з клієнтами, яка має наступний вигляд.

### І. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ.

**1.1. Найменування та призначення професії:** Банк – це автономне, незалежне комерційне підприємство. Банк – це публічне акціонерне товариство «Банк «Київська Русь»» – юридична особа, зареєстрована у встановленому чинним законодавством порядку, зі всіма його структурними підрозділами. Діяльність банку має продуктивний характер. Продуктом банку є формування платіжних засобів. *Банківський працівник* – особа, яка має відповідальну роботу, спеціальну освіту і підготовку для роботи в банківській системі. *Трудова діяльність банківського спеціаліста* спрямована на надання послуг різноманітного характеру – надання кредитів, гарантій, доручень, консультацій, управління майном тощо. [1,2,3,4,5,6,7]

**1.2. Основні операції:** Завдання та обов'язки. *Банківський працівник* обслуговує клієнтів в економічно-побутовій сфері. Веде анкети клієнтів – юридичних осіб в електронному вигляді, відповідно до вимог фінансового моніторингу. Приймає, оформлює та видає грошові кошти клієнтам. Проводить відкриття та закриття поточних, депозитних, кредитних рахунків фізичних

осіб, позабалансових рахунків, внутрішньобанківських рахунків. *Бере участь* у створенні схеми кредитних, депозитних, поточних договорів. *Надає* консультаційні та інші додаткові послуги клієнтам банку.

*Банківський спеціаліст має знати:* Законодавство, нормативно-правові акти, які безпосередньо регламентують діяльність робітника. Навички роботи на персональному комп'ютері, користування банківськими програмами, засобами зв'язку, оргтехнікою. Спеціальну термінологію; права і функціональні обов'язки банківських спеціалістів при роботі в банку; вимоги до професійної якостей банківського спеціаліста.

*Банківський спеціаліст повинен уміти:* Дотримуватися професійної етики у відносинах із клієнтами та працівниками банку; дотримуватися правил, норм і принципів корпоративної культури банку; забезпечувати формування позитивного іміджу банку серед його клієнтів і потенційних клієнтів; підвищувати свій професійний рівень знань; оцінювати обстановку що створилася і приймати оптимальне рішення; тривалий час виконувати одноманітну роботу при наявності емоційного навантаження; накопичувати свій досвід, враховувати помилки і вміти усвідомлювати ступінь ризику; знаходити підхід до кожного окремого клієнта; бути сумлінним і відповідальним; мати самовладання в складних ситуаціях; розвивати почуття відповідальності і колективізму.

## II. ХАРАКТЕРИСТИКА ДІЯЛЬНОСТІ.

**2.1. Стислий опис основних робочих операцій.** - Здійснення вкладних (депозитних) операцій; - Здійснення кредитних операцій; - Неторговельні операції.

**2.2. Особливості складу робочого колективу.** Персонал банку поділяється на декілька груп. Перша група – це, як правило, начальники управлінь, відділів, провідні спеціалісти, кваліфіковані працівники середнього і старшого віку. Друга група банківських працівників – люди активного, працездатного віку, відкриті для новацій, що прийшли у банк з різних фахових і суспільних сфер діяльності. Третя група складається з молодих людей, що займають у

банках різні посади, від керуючого до операціоніста. [4,5]

Основні критерії стосовно віку, статі, сімейного стану, стажу роботи встановлює керівник, який приймає рішення про майбутнє зарахування працівника. Вимоги до освіти та стажу роботи містяться у внутрішніх банківських посадових інструкціях. До певних посад Національним банком України сформовані жорсткі вимоги стосовно стажу, освіти, ділової репутації, як, наприклад, до керівників банків і банківських філій, касирів валютних кас, спеціалістів по роботі з банківськими металами тощо. Обов'язком керівника є перевірка відповідності кандидатів цим вимогам. [7]

**2.3. Характеристика робочих місць. Режим праці та відпочинку.** У банківських структурах відсутній чіткий регламент організації та оформлення робочого місця. Єдиний обов'язковий момент – у кожного працівника має бути окреме робоче місце, яке оснащено усіма необхідними для роботи засобами: комп'ютер, стіл, стілець, канцтовари. Якщо в штатному розкладі виникає нова посада, то керівництво відділу в який будуть приймати на роботу нового працівника, зобов'язане оформити для нього робоче місце. Столи у банківських відділеннях можуть стояти різноманітним способом (в шахматному порядку, в рядок, на діагональ), але відстань між працівниками не повинна бути меншою 120-210 см, саме така відстань є соціальною дистанцією, яка комфортна для робочої атмосфери. Працівники обмінюються необхідною інформацією через комп'ютер, телефон, факс, особисту передачу з рук в руки. Режим роботи складає 8 годин, також є обідня перерва, але в деяких відділеннях вона складає годину, в деяких півгодини, а в деяких відсутня взагалі. В такому випадку працівники домовляються між собою о котрій годині вони йдуть на обідню перерву, таким чином щоб не порушувати робочий процес.

## III. ПСИХОГРАМА.

**3.1. Дані функцій пам'яті та уваги.** У діяльності спеціаліста банківської сфери однаково важливе місце відводиться пам'яті та увазі. Пам'ять людини дозволяє використовувати на практиці наявні знання та уміння. Головними характеристиками пам'яті є: короткочасна та довготривала пам'ять, а також мимовільне запам'ятовування. Головне значення в діяльності спеціалістів банківської сфери відіграє довготривала пам'ять, змістом якої є

утримання на довгий час особливостей та правил оформлення кредитів, депозитів, неторговельних операцій, утримання в пам'яті знань законодавства, нормативно-правових актів. Недостатній обсяг та стійкість пам'яті призводять до порушення порядку виконання робочих операцій, виникнення помилок в робочому процесі.

Увага відзначається великим напруженням протягом усього часу роботи спеціалістів банківської сфери і дає змогу їм здійснювати контроль за дотриманням порядку своєї діяльності, за роботою комп'ютерної техніки. Увага характеризується обсягом, стійкістю та переключенням. При недостатній зосередженості уваги можуть виникнути порушення порядку виконання роботи, помилки, зниження контролю в процесі діяльності.

**3.2. Дані про особистісну сферу особистості.** За нашими даними працівники банківської сфери, як особистості, мають свої ознаки, особливості, уподобання, які характеризують їх особистісну сферу.

Емоційна стабільність, або нейротизм, у спеціалістів банківської сфери має середній рівень, що є поєднанням емоційної стійкості з імпульсивністю, гнучкості і одночасно стійкості в інтересах, високою роботоспроможністю з втомлюваністю. Переважаючим є сангвіністичний та флегматичний типи темпераменту. Але, водночас, поєднання нейротизму та екстравертованості-інтровертованості у різних проявах та вираженнях описує працівників, як представників всіх типів темпераменту, що дозволяє якісно виконувати професійну діяльність, оскільки тип темпераменту не впливає на здібності людини, просто одні завдання легше вирішуються людиною одного типу темпераменту, інші – іншою.

Важливою ознакою особистісної сфери є ціннісні орієнтації людини, які визначають не лише погляди людини, але і її життєву позицію. Отже, для спеціалістів банківської сфери головними є щасливе сімейне життя, здоров'я, любов, матеріально забезпечене життя та цікава робота. Це описує людину з переважаючими конкретними цінностями, які носять особистісний характер. В той же час матеріально забезпечене життя та цікава робота посідаючи важливі місця в системі цінностей, вказують на відповідальне ставлення людини до роботи, її функціональних обов'язків. Також, в системі

цінностей спеціалістів банківської сфери переважають етичні принципи, а саме: вихованість, відповідальність, чесність, освіченість та акуратність. Таким чином, особистість з такими ціннісними орієнтаціями є надійною і необхідною для банківської сфери взагалі.

Також, важливою умовою успішного виконання працівниками банківської сфери робочих операцій є їхня впевненість у власних можливостях, здатність до самостійного здійснення професійних обов'язків. Працівникам банківської сфери характерний реалістичний рівень домагань, що є ознакою оптимістичного налаштування на свої можливості, та адекватна самооцінка, що дає змогу людині правильно співвідносити свої сили із завданням різної складності і з вимогами тих, що оточують.

Таким чином, особистісна сфера є одним із важливих інструментів під час виконання завдань працівниками банківської сфери. Низький рівень розвитку у працівника банківської сфери цих характеристик знижує працездатність при виконанні робочих операцій, викликає порушення правил робочого процесу, виведення з ладу комп'ютерної техніки, зниження контролю в процесі діяльності, відстороненість від колективу, зниження працездатності при виконанні складних і відповідальних робіт через недооцінку (переоцінку) своїх можливостей.

**3.3. Дані про емоційно-вольову сферу особистості.** За нашими даними головним для працівників банківської сфери є інтернальний локус контролю, направленість волі. Люди, які мають таку направленість, вважають, що: більшість важливих подій в їхньому житті результат їхніх власних дій; всього хорошого вони досягли своїми зусиллями; лише вони винні в різноманітних життєвих неприємних ситуаціях; відповідальність за свою сім'ю, здоров'я, виробничі відносини вони беруть на себе.

Важливою характеристикою емоційно-вольової сфери для працівників банківської сфери є дуже низький рівень соціальної фрустрованості, задоволеність соціальними досягненнями в основних аспектах життя. Маючи показник фрустрованості і високої задоволеності, працівник банківської сфери виявляє високу ефективність діяльності, оскільки сторонні проблеми не стають перешкодою для виконання робочих операцій.

Таким чином, емоційна-вольова сфера особистості, а саме інтернальний локус контролю та задоволеність життям в цілому, є одним із важливих інструментів під час виконання завдань працівниками банківської сфери. Недостатня розвиненість даних ознак спричиняє помилки в робочому процесі, зміну послідовності виконуваних робіт, труднощі в адаптації до умов діяльності у банківській сфері, нездатність самостійно діяти і приймати рішення.

**3.4. Дані про мотиваційну сферу особистості.** Матеріальна мотивація працівників банківської сфери реалізується через заробітну плату. Професійна мотивація пов'язана, з одного боку, зі змістом, корисністю праці, а з іншого – із самовираженням, самореалізацією працівника. За нашими даними, працівникам банківської сфери характерна мотивація самоствердження в праці, що є дуже позитивним для всієї банківської сфери в цілому, оскільки прагнучи до самоствердження людина якісно і добросовісно виконує свою роботу.

Мотиваційна сфера особистості має свою направленість. Для спеціалістів банківської сфери найбільш характерним є спрямованість особистості на діяльність (роботу), відповідно їм характерні: допомога окремим членам групи висловлювати свої думки; підтримка групи, щоб вона досягла поставленої мети; брати у свої руки керівництво, коли мова йде про вибір завдання; легко і доступно викладають свої думки та міркування. Володіючи саме такими рисами, працівник банківської сфери успішно взаємодіє не лише з колегами, а і з клієнтами, надаючи їм різний спектр послуг.

Таким чином, мотиваційна сфера особистості, а саме її спрямованість та мотивація взагалі, є одним із важливих інструментів під час виконання завдань працівниками банківської сфери. Недостатня розвиненість даних ознак спричиняє відмову від виконання робіт, порушення внутрішніх правил трудового колективу, виведення з ладу комп'ютерної техніки, помилки в робочому процесі, ослаблення контролю в процесі діяльності.

**3.5. Дані про комунікативну сферу особистості.** За нашими даними у роботі працівників банківської сфери особливості комунікативної сфери є однією з найважливіших умов успішної діяльності. Саме через спілкування, безпосередню

комунікацію відбувається робочий процес, обмін інформацією, ознайомлення клієнтів з необхідною інформацією. Мова працівника банківської сфери повина бути чіткою, зрозумілою, переконливою і виразною. Саме завдяки мові працівник надає клієнту необхідну інформацію, впливає на нього, робить зацікавленою в банківських послугах. Мовлення є одним із важливих інструментів під час виконання завдань працівниками банківської сфери.

Володіючи саме такими рисами, працівник банківської сфери успішно взаємодіє не лише з колегами, а і з клієнтами, надаючи їм різний спектр послуг. Недостатня розвиненість даних ознак спричиняє труднощі при виконанні спільних завдань, виведення з ладу комп'ютерної техніки, порушення правил робочого процесу, помилки при виконанні функціональних обов'язків, виникає потреба в допомозі керівництва, або більш досвідчених працівників.

**3.6. Найбільш вірогідні причини, при яких спостерігаються зміни: втома, зниження активності, вплив емоційних факторів.** Спеціалісти банківської сфери зазвичай працюють в звичайних та стабільних умовах, але можливі ситуації, які призводять до зміни в їх діяльності: - виникнення нервово-психічних напружень через порушення функціонування банківської системи; - зниження працездатності, втома, шляхом порушення режиму праці; - спрацьованість кожного окремого відділення та всього банку в цілому.

## IV. ХАРАКТЕРИСТИКА ПОМИЛОК В РОБОТІ СПЕЦІАЛІСТА БАНКІВСЬКОЇ СФЕРИ.

За зовнішніми ознаками: - неправильна або спотворена подача інформації клієнту; - інформаційний дефіцит; - порушення послідовності виконання окремих елементів робочого процесу; - логічні помилки (неправильний порядок дій тощо).

За психофізіологічною сутністю (внутрішніми ознаками): - фізичне та психічне перевантаження; - недостатнє формування відповідних навичок; - низька емоційно-вольова стійкість; - відсутність необхідної мотивації; - втома, викликана частим збільшенням тривалості робочого дня.

## V. ОСНОВНІ ВИМОГИ ДО ОСОБИСТІСНИХ ЯКОСТЕЙ СПЕЦІАЛІСТА БАНКІВСЬКОЇ СФЕРИ.

## Питання психології

Особливості професійної діяльності спеціалістів банківської сфери передбачають необхідність певних вимог до їх індивідуально-особистісних якостей. Основними з них є: реалістичний рівень домагань та адекватна самооцінка; задоволеність усіма сферами життя, щоб сторонні проблеми не заважали професійній діяльності; спрямованість на діяльність; відповідальність за свої дії; розуміння того, що більшість важливих подій у своєму житті є результатом власних дій; професійна мотивація з мотивами самоствердження в праці; конформізм, вміння пристосовуватись до групової діяльності; комунікабельність, як одна з головних вимог до особистості для ефективної діяльності; високий рівень самодисципліни (самоконтролю), оскільки спеціалісти банківської сфери працюють з великими матеріальними благами.

**Висновки.** Здійснивши аналіз внутрішньої документації банківської сфери, спостереження за робочим процесом, експертне опитування, психологічної

діагностики професійно-важливих якостей працівників ми створили авторську професіограму спеціалістів банківської сфери, які безпосередньо взаємодіють з клієнтами. Описана професіограма включає наступні блоки: загальні відомості (найменування та призначення професії; основні операції), характеристика діяльності (стислий опис основних робочих операцій; особливості складу робочого колективу; характеристика робочих місць, режим праці та відпочинку), психограма (дані функцій пам'яті та уваги; дані про особистісну сферу особистості; дані про емоційно-вольову сферу особистості; дані про мотиваційну сферу особистості; дані про комунікативну сферу особистості; найбільш вірогідні причини, при яких спостерігаються зміни: втома, зниження активності, вплив емоційних факторів), характеристика помилок в роботі спеціаліста банківської сфери та основні вимоги до особистісних якостей спеціаліста банківської сфери.

### Список літератури

1. Бодров В.А. Психология профессиональной пригодности: [учеб. пособ. для вузов]. – [2-е изд.] / В.А. Бодров. – М.: ПЕРСЭ, 2006. – 511 с.
2. Карамушка Л.М. Технології роботи організаційних психологів. / Л.М. Карамушка. – К.: Фірма «ІНКОС», 2005. – 366 с.
3. Корольчук М.С. Теорія і практика професійного відбору. / М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк. – К.: Ніка-Центр, 2006. – 536 с.
4. Лобанова Н.Т. Банковское дело. / Банки: организация и персонал. / Н.Т. Лобанова. – Центр Развития Карьеры «Формула Успеха», 2004. – 448с.
5. Банківський менеджмент / за ред. Кириченко О.А., Гіленко І.В., Роголь С.Л., Сиротян С.В., Немой О.М. – К.: Знання-Прес, 2002. – 440с
6. Підприємництво: психологічні, організаційні та економічні аспекти: нав. посібн. / С.Д. Максименко, А.А. Мазаракі, Л.П. Кулаковська, Т.Ю. Кулаковський. – К.: Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2012. – 720 с.
7. Сушко Н.М. Менеджмент персоналу в банках. / Н.М. Сушко. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 146 с.

*Kushnirenko K., aspirant department of psychology*

### PROFESSIOGRAMA OF THE SPECIALISTS OF THE BANKING SPHERE IN THE SYSTEM «HUMAN-HUMAN»

*This article presents an authors' professiograma of the specialists in the banking sphere, who make the cooperation with clients. The profesiiograma is created on the basis of the analysis of internal documents of bank sphere; looking after a working process; expert interview; psychological diagnostics of professionally important qualities of workers.*

*Profesiiograma includes the followings blocks: general information (name and setting of profession; basic operations), description of activity (compressed description of basic workings operations; features of composition of working group; description of the workplaces, mode of labour and rest), psychograma (information about memory and attention functioning; information about personality, emotionall and volitional, motivational and communicative sphere of personality; most reliable reasons which cause changes), description of errors in the work of specialist of bank sphere and the basic requirements to the personal qualities of specialist of bank sphere.*

*Keywords: professiograma, psychograma, specialist, bank sphere, professionally important qualities, personality.*