

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ ПЕРСОНАЛА КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА (НА ПРИМЕРЕ ОАО «ПРИОРБАНК»)

Е. В. Харламова, магистрант ГИУСТ БГУ

Научный руководитель:

кандидат экономических наук, доцент

Е. М. Воробьева (ГИУСТ БГУ)

Сотрудник. Вот ваша новая карта!

Клиент. А месяц ждать?

Сотрудник. Уже готова.

Клиент. Нагрубите хоть!

Сотрудник. Спасибо, что выбрали наш банк!

Клиент. Скажите, что обед!!!

Сотрудник. Он окончен.

В наше время развитие банковской системы Республики Беларусь характеризуется наличием чрезмерно высокой конкуренции на рынке банковских продуктов и услуг. Предложение качественного сервиса клиентам, технологичные банковские продукты и услуги, и, бесспорно, высочайший уро-

вень банковского обслуживания определяет успех работы каждого коммерческого банка.

В данной ситуации важным преимуществом в непростой конкурентной борьбе является желание персонала коммерческого банка работать на результат, его квалификация, а также потенциал. Эти показатели и определяют высокие требования к качеству функционирования системы управления персоналом коммерческого банка, одним из значимых элементов которой является система оценки персонала.

ОАО «Приорбанк» был учрежден 20 января 1989 г. как Минский инновационный банк. «Приорбанк» является крупнейшим частным универсальным банком Республики Беларусь, предоставляющим широкий спектр финансовых услуг как физическим, так и юридическим лицам, а также индивидуальным предпринимателям: депозиты, кредиты, банковские пластиковые карточки, денежные переводы, гарантии, поручительства, факторинг, лизинг, казначейские и инвестиционно-банковские операции, расчетно-кассовое обслуживание и т. д. [1].

Рассмотрим систему оценки персонала в «Приорбанк» на примере работы с физическими лицами

Таблица – Качественные критерии оценки персонала

Критерий оценки	Балл/100
Поздороваться с клиентом	2
Задать вопрос «Чем могу быть полезен?» (допускаются различные варианты)	2
Поблагодарить клиента (хотя бы один раз)	2
Задать вопрос «Остались ли у Вас еще вопросы?» (допускаются различные варианты)	2
Попрощаться с клиентом	2
Соблюдение вежливости и доброжелательности	2
Использование грамотной речи и делового стиля общения	2
Обращение по имени	2
Последовательное соблюдение этапов продаж	10
Применение техники продаж	10
Правильность консультации	10
Следование сценариям ответов на типовые вопросы, предложение альтернативных решений вопроса	10
Информирование об интернет-банкинге	10
Следование стратегии «Приорбанк заботится о клиентах» и «Инновационный банк»	10
Предложение дополнительного продукта	15
Завершение продажи дополнительного продукта	9

(отдел розничного бизнеса), в которой на сегодняшний день доведены индивидуальные планы для каждого сотрудника за отчетный период времени (квартал). Однако эта оценка в основном включает в себя количественные критерии: объемы по кредитам, количество открытых валютных карточек, новые клиенты для банка, подключение клиентов к интернет-банкингу, повышение уровня карточки, предложение акционных продуктов и т. д. Но проблема заключается в том, что в большей степени тот или иной банк в Республике Беларусь может предложить такой же или похожий продукт.

По нашему мнению, будет разумно проводить также и качественную оценку работы персонала, поскольку ее отсутствие может привести к следующим негативным последствиям:

- возникновению трудовых конфликтов внутри коллектива;
- появлению жалоб со стороны клиентов;
- снижению эффективности работы сотрудников банка;
- текучести кадров;
- наличию вакантных рабочих мест в подразделениях банка, незамещенных в течение долгого периода времени;
- снижению конкуренции банка.

Продукты и услуги, которые предлагают банки Республики Беларусь, похожи и, следовательно, взаимозаменяемы. Решение клиента прийти в тот или иной банк в большей степени зависит от того, с каким сервисом и с какими работниками он

в этом банке столкнется, то есть от их компетентности, коммуникабельности и стремления помочь внешнему клиенту. Сотрудники являются решающим и значимым фактором в конкурентной среде. Способность коммерческого банка мобилизовать и эффективно использовать свои кадры становится наиболее эффективным фактором. Поэтому очень важна именно качественная оценка персонала. Но в основном банки строят системы оценки эффективности, опираясь исключительно на финансовые показатели, и несут при этом значительные потери. Качество банковского обслуживания, эффективность управления сотрудниками, лидирующая роль руководства в развитии банка, способность банка удерживать и повышать лояльность клиентов, квалификация и удовлетворенность работой персонала – все это нефинансовые показатели, которые имеют огромное значение в наше время и оказывают большое влияние на конкуренцию между всеми банками. Одним из актуальных вопросов для банка становится построение

эффективной системы оценки персонала, которая обеспечит его энергичными, эрудированными, корректными, контактными, преданными своему делу сотрудниками [2].

В свете вышесказанного нами предлагается следующая система качественной оценки персонала (таблица). Для повышения эффективности системы оценки персонала в первую очередь необходимо ввести в систему управления службой персонала нормативно установленный перечень критериев, объективно характеризующих работу сотрудников в течение расчетного периода [3].

Таким образом, создание качественной системы оценки персонала в коммерческом банке будет способствовать повышению эффективности его работы и станет несомненным конкурентным преимуществом.

Литература

1. Банки. Приорбанк ОАО [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://n1.by/bank/priorbank-oao.html>. – Дата доступа: 10.02.2018.
2. Работа оценка и мотивация банковского персонала [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://eliteeducation.ru/katalog-rabot/katalog/gotovyte-raboty/diplomnaja-rabota-ocenka-i-motivacija/>. – Дата доступа: 10.02.2018.
3. Михайлова, О. И. Система оценки банковского персонала [Электронный ресурс] / О. И. Михайлова // Вопросы структуризации экономики. – 2008. – № 4. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/sistema-otsenki-bankovskogo-personala>. – Дата доступа: 20.02.2018.