

РОЗВИТОК ПРОФЕСІЙНО ВАЖЛИВИХ ЯКОСТЕЙ МЕНЕДЖЕРА БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

Професійно-важливі якості менеджера - це узагальнені, найбільш стійкі характеристики, які забезпечують вирішальний вплив на управлінську діяльність. Вони дуже складні у психологічному плані, залежать від безлічі факторів: особливостей характеру, структури особистості, її спрямованості, досвіду, здібностей, умов діяльності.

Професійно важливі якості менеджера розглядаються на трьох рівнях:

- на рівні завдань діяльності менеджера;
- на поведінковому рівні ;
- на рівні властивостей особистості .

Вчені наголошують, що організаторські якості характеризуються вмінням підбирати, розставляти кадри, планувати роботу, забезпечувати чіткий контроль організації і надання послуг – це наслідки проявів низки психологічних властивостей особистості [1; 2; 3].

Найбільш важливими для менеджера банківських послуг є:

психологічна вибірковість – здатність адекватно відобразити психологію організації;

критичність і самокритичність – здатність бачити недоліки у вчинках та діях інших людей, а також у своїх вчинках;

психологічний контакт – здатність встановлювати міру впливу, впливу на інших людей;

вимогливість – здатність пред'являти адекватні вимоги залежно від особливостей ситуації;

схильність до організаторської діяльності, тобто потреба в її реалізації; здатність заряджати своєю енергією інших людей, активізувати їх.

Серед інших організаторських якостей зазначимо такі, як :

цілеспрямованість – вміння поставити чітке і зрозуміле завдання та прагнути його досягти;

гнучкість – здатність реально оцінювати обставини, адаптуватися до них, не змінюючи, при цьому принципів позицій;

працездатність – здатність тривало виконувати роботу з високою ефективністю;

наполегливість – воляова властивість особистості, що виявляється в наполегливому прагненні досягти поставленої мети;

самостійність – здатність здійснювати діяльність, спираючись на власні можливості, без сторонньої допомоги;

дисциплінованість – підпорядкування встановленому порядку, вміння налагоджувати і підтримувати дисципліну в колективі;

ініціативність – уміння діяти енергійно, здатність висувати ідеї та окреслювати шляхи їх втілення.

Для розвитку організаторських якостей менеджер банківських послуг

повинен особливу увагу приділяти вдосконаленню організаторського передчуття, під яким розуміють психологічну вибірковість, здатність швидко і глибоко проникати в психологію підлеглих [2].

Результати наших досліджень свідчать, що важливими для менеджера банківських послуг є педагогічні якості, необхідні для організації навчання і виховання підлеглих, насамперед такі:

- швидке оволодіння педагогічними знаннями та вміннями;
- уміння аналізувати власну діяльність;
- вміння порівнювати й узагальнювати результати власної діяльності;
- уміння визначати переваги і недоліки власної діяльності, перебудувати їх залежно від поставлених цілей.

Істотне значення для діяльності менеджера банківських послуг мають комунікативні якості, зокрема:

- здатність до професійної співпраці та роботи в групі;
- відповідна поведінкова орієнтація при вирішенні конфліктних ситуацій;
- соціальна компетентність при реалізації своїх цілей.

Учені зазначають, що сучасним методом формування комунікативних якостей менеджера вважається створення в процесі розвитку комунікативних ситуацій, які б запускали механізми розвитку відповідних компетенцій [4; 5].

Отже, професійно-важливі якості менеджера банківських послуг, це, насамперед, організаторські здібності, вміння встановлювати ділові контакти, позитивно налаштовувати до себе людей, що допомагає швидко адаптуватися в будь-якій ситуації, сприяючи налагодженню контактів, розширенню можливостей впливу на клієнтів банку.

ЛІТЕРАТУРА

1. Спивак В.А. Идеальный руководитель, идеальный предприниматель / В.А. Спивак.- СПб.: Нева, 2003.- 320 с
2. Фуллер Д. Управляй или подчиняйся! Проверенная техника эффективного менеджмента / Д. Фуллер. — М., 1992
3. Резник. С. Д. Как добиться успеха в управлении / С.Д. Резник,. С.Н. Макарова. - Ростов н/Д: Феникс, 2005. - 313 с.
4. Стивен Р. Кови. Семь навыков высокоэффективных людей : Возврат к этике характера / Р. Кови Стивен. — М. : Вече, 1998. 475 с.