

ТЕОРЕТИЧНІ І ПРАКТИЧНІ ЗАСАДИ ПРОФЕСІЙНОЇ КУЛЬТУРИ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ

Стельмах Р.І.,

ІШТО НАПН України,

м. Київ

Найважливішим у формуванні професійної культури менеджерів банківських послуг ї їх здатність до ефективної організації власного часу і часу підлеглих. тобто персональний і корпоративний тайм-менеджмент. Нами доведено, що професійна культура менеджерів банківських послуг формується із дотриманням наступних засад і принципів:

- Відповідальність за результати власної діяльності з огляду на те, що банк і його працівники несуть відповідальність за результати своєї діяльності та належне виконання своїх зобов'язань і обов'язків;

- Якість праці щодо забезпечення відповідності якості банківських послуг найвищим світовим стандартам;

- Професіоналізм. Кваліфікація менеджерів має відповідати вимогам до займаної посади, що пред'являються професійним банківським співтовариством. Працівники Банку повинні прагнути підтримувати і системно підвищувати рівень професійної кваліфікації, забезпечуючи високий рівень професійної культури банку;

- Взаємоповага. Працівники Банку будують взаємовідносини між собою, з акціонером, членами Наглядової ради, Контрагентами, органами державної та муніципальної влади і управління, та іншими суб'єктами цивільно-правових відносини на принципах чесності і взаємної поваги, враховуючи позиції та цінності опонента. Працівники банку зобов'язані утримуватися від необгрунтованої публічної критики на адресу один одного, публічних обговорень один одного, що завдають шкоди репутації один одного, акціонера, контрагентів та органів управління банку;

- Незалежність. Не допускається упередженість у стосунках, залежність думок і суджень працівників банку, у тому числі, менеджерів банківських послуг від думки третіх осіб, які можуть завдати шкоди законним правам та інтересам банку, його акціонера, членів наглядової ради та контрагентів;

- Сумлінність. Менеджери банківських послуг повинні діяти з тим ступенем обачності і дбайливості, яка вимагається від них з урахуванням специфіки діяльності банку та практики ділового спілкування із клієнтами;

- Чесність і порядність. Банк цінує в своїх працівників порядність, прояв високого рівня моральних якостей, внутрішню культуру та самодисципліну, чесне ставлення до справи;

- Конфіденційність. Працівники банку не розголошують наявну в їх розпорядженні і конфіденційну інформацію, за винятком випадків, передбачених чинним законодавством. Працівники банку не мають права використовувати в особистих цілях інформацію, отриману в зв'язку з виконанням трудових функцій в Банку.

- Справедливе ставлення. Працівники Банку зобов'язані справедливо ставитися один до одного, до акціонера, членів Наглядової ради та контрагентів банку. Кожен працівник робить внесок в роботу банку і несе відповідальність за її результат;

- Ділове спілкування. Банк має право вимагати від менеджерів того щоб вони керувалися у процесі своєї професійної діяльності найвищими стандартами ділового спілкування, розглядаючи його як головної передумови формування професійної культури;

- Системне професійне вдосконалення. Працівники банку повинні прагнути проявляти творчий підхід до виконуваної роботи, вивчати кращі і передові практики в роботі інших кредитних організацій, інститутів розвитку, пропонувати інноваційні методи і підходи до вирішення поставлених завдань;

- Принциповість у прийнятті рішень. При прийнятті рішень від імені банку менеджери банківських послуг не повинні додатково враховувати власні інтереси чи інтереси членів сім'ї;

- Підтримка позитивного іміджу банку. Здійснюючи суспільну або політичну діяльність, менеджер повинен бути впевнений, що подібна діяльність не здійснює негативний вплив на інтереси, репутацію та імідж банку;

- Культура особистісного спілкування. Особистісне спілкування Працівників Банку в робочий час має здійснюватися в повній відповідності із загальноприйнятими нормами ділового етикету.

Отже, формування професійної культури майбутніх менеджерів банківських послуг має здійснюватися в контексті дотримання іміджу і репутації банку, ділового етикету та корпоративної культури банку.