

ПРОБЛЕМА УПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЕМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ МЕНЕДЖЕРОВ ПО ПРОДАЖАМ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

К.С. Буров, Г.Д. Юнусова

Актуализируется проблема необходимости поиска инновационных методик управления развитием профессиональной компетентности менеджеров по продажам банковских услуг. Предлагается поиск путей ее решения в русле современных исследований о развитии человеческих ресурсов в сфере образования. В частности, обосновываются взгляды на понятие профессиональной компетентности, а также научно-обоснованные установки и процедуры моделирования систем управления в области развития менеджеров по продажам на этапах отбора, адаптации и обучения.

Ключевые слова: профессиональная компетентность, управление развитием профессиональной компетентности, моделирование систем управления.

В современных условиях, для которых характерны высокая динамичность и неопределенность в рыночной экономике, возрастают требования к профессиональной квалификации менеджеров различного уровня управления. Менеджер по продажам призван осуществлять связь между покупателями, и торговыми и производящими организациями. Выделяют следующие специализации менеджеров по продажам в зависимости от вида объекта продажи: потребительские товары, продукция промышленного назначения, услуги. Профессия менеджера по продажам является весьма востребованной на современном рынке труда, в условиях стремительного развития рыночной экономики. Изучая заказ бизнеса на рынке труда, можно констатировать наличие большого спроса на данную категорию специалистов [1, 6, 7].

Совершенно очевидно, что образовательные организации готовят таких специалистов, в соответствие с федеральным государственным образовательным стандартом обладающих необходимым набором профессиональных компетенций. Несмотря на то, что требования к знаниям и профессиональным компетенциям имеют весомое значение при найме на работу, во многих случаях у начинающего работника, имеющего диплом менеджера, в полной мере ещё не сформировались профессиональные компетенции, которыми он должен обладать. Соискатели должности менеджера по продажам имеют

небольшое представление о требованиях должности, не ориентированы на данную профессию и слабо представляют компетенции, которыми они должны обладать и которыми они действительно обладают на данный момент [1, 5, 6].

Кроме того, задачи, стоящие сегодня перед менеджерами банковских организаций, в условиях инновационного развития технологий, продуктов и услуг, требуют готовности к решению нестандартных ситуаций, активному использованию информационных ресурсов и коммуникативных технологий, наконец, освоения специфических и качественного развития базовых компетенций. Большинство возникающих проблем и трудностей в управлении связано именно с несформированностью профессиональной компетентности менеджеров, что тормозит реализацию конкретных проектов, программ развития банковских организаций, проводимых в рамках модернизации экономики, является серьезным препятствием на пути реального развития системы управления в целом и конкретной организации в частности [1, 5]. Процесс развития профессиональных компетенций, ограничивается использованием традиционных технологий [7]. Поскольку в конкретной организации этот процесс выстраивается в рамках жестко ограниченных корпоративных стандартов кадровой службы только на этапе отбора и адаптации, без учета опыта и достижений науки, высшей школы и инновационных методик, на

освоение которых нужно время и ресурсы. В данном случае возникает проблема высокой текучести кадров, когда организация экономически заинтересована в найме новых сотрудников, вместо использования потенциала и выстраивания системы повышения квалификации существующих работников.

Отсюда возникает ряд противоречий, которых необходимо решить: между профессиональным выбором в пользу с соответствующего статуса и финансового благополучия и неразвитости необходимых компетенций у начинающего менеджера; между ограничениями существующей системы обучения и повышения квалификации менеджеров и растущими требованиями к их профессиональной компетентности.

Данные противоречия обусловили проблему нашего исследования: как управлять процессом развития профессиональной компетентности менеджеров по продажам банковских услуг в соответствии с повышающимися стандартами исполнения необходимых компетенций.

Нами сделано предположение, что процесс развития профессиональной компетентности менеджера по продажам будет протекать более эффективно при соблюдении следующих условий:

- развитие профессиональной компетентности кадров будет проходить поэтапно, в зависимости от стадии вхождения и развития сотрудника в организации и расширения круга его компетенций;

- будет разработана модель управления развитием компетентности, предполагающая формирование мотивационно-ценностного отношения к своей деятельности, обеспечение профессионально-личностных достижений, основанных на индивидуальном опыте;

- формы и методы реализации предполагают использование педагогических средств управления и сопровождения образовательного процесса;

- сопровождение образовательных процессов предполагает разработку нормативных документов, регламентирующих внутриорганизационные процедуры, и методических средств.

Логика исследования проблемы и предложения пути ее разрешения на примере конкретной организации предполагала выявление существующих подходов к интерпретации

понятия профессиональной компетентности; определению перечня компетенций, которым должны отвечать менеджеры по продажам банковских услуг; обобщению форм и методов работы по развитию профессиональной компетентности менеджеров по продажам; разработке компетентности менеджеров, соответствующих требованиям должностной инструкции и требованиям стандарта.

Понятие «компетентность» включает в себя сложное, емкое содержание, интегрирующее профессиональные, социально-психологические, правовые и другие характеристики. В обобщенном виде компетентность специалиста представляет собой совокупность способностей, качеств и свойств личности, необходимых для успешной профессиональной деятельности в той или иной сфере. Компетентность рассматривается как новообразование субъекта деятельности, формирующееся в процессе профессиональной подготовки, представляющее собой системное проявление знаний, ума, способностей и личностных качеств, позволяющее успешно решать функциональные задачи, составляющие сущность профессиональной деятельности. Высокий уровень профессиональной компетентности повышает конкурентоспособность специалиста [3, 4]. Специфика компетентности менеджера по продажам, в свою очередь, представляет собой набор соответствующих компетенций, например таких, как исчерпывающие знания о предоставляемых услугах и работе организации по их сопровождению, выполнение плана продаж за определенный период времени; создание и поддержка партнерских отношений с клиентом и т. д. [1, 5, 6].

Развитие профессиональной компетентности – процесс воздействия, предполагающий некий стандарт, на который ориентируется субъект воздействия; процесс, подразумевающий некую законченность, достижение определенного уровня стандарта. В то же время данный процесс входит в компетенцию не только кадровых служб, но и менеджеров среднего звена: руководителей отделов продаж, маркетинговых служб и т. п., следовательно, они должны иметь представление об осуществлении данного процесса в соответствии с внутриорганизационным стандартом [1, 2]. В условиях отсутствия такого стандарта в небольших организациях, необходимо моделирование системы управления развитием

Научно-исследовательская работа студентов

профессиональной компетенции, во избежание использования устаревших, неэффективных методик.

Принципиальные установки руководителю по разработке и реализации современных моделей управления профессиональным развитием менеджеров должны учитывать индивидуальный выбор менеджером своего пути развития, ценностных ориентаций на свободное самоопределение в инновационном пространстве, идеями вариативности содержательного наполнения, форм, способов повышения квалификации, принципиальной установкой на развитие творческого потенциала менеджера, становление его стратегического мышления [1].

Данные принципиальные установки, следует согласовывать с научным обоснованием процесса управления процессом развития компетенции, что предполагает проведение следующих мероприятий: выбор или разработку моделей развития профессиональной компетентности; постановку целей развития компетенций на этапах отбора, расстановку, адаптацию и обучение и развитие работников организации; определение потребности; формирование мотивации сотрудников; разработку содержания образовательной программы, направленной на развитие необходимых компетенций; выбор форм и методов развития компетентности и сопровождения самообразования; прохождение обучения и оценку результатов; разработку нормативных и методических средств сопровождения данного процесса [4].

Результаты теоретического исследования специфики такого понятия, как профессиональная компетентность менеджера по продажам и проектирования системы управления развитием профессиональной квалификации таких специалистов будут иметь теоретические и практические результаты, которые могут заинтересовать руководителей и менедже-

ров отделов продаж, в компетенции которых входит подбор, расстановка и обучение персонала в целях совершенствования методик обучения менеджеров, что поможет решить ряд управленческих проблем, связанных с недостаточно развитой профессиональной компетентностью нанимаемого на работу персонала.

Литература

1. Всемирнова, Ю.В. Социально-психологические механизмы формирования профессиональной компетентности менеджеров по продажам в условиях внутрифирменного обучения: автореф. дис. ... канд. пед. наук / Ю.В. Всемирнова. – Ярославль, 2004. – 24 с.

2. Гладина, Т.Д. Модель профессиональной компетентности менеджера современной организации / Т.Д. Гладина // Стратегическое управление социально-экономическими системами: материалы Всерос. науч.-практ. конф., 11–12 окт. 2007 г. – Н. Новгород: НИМБ, 2007. – С. 212–213.

3. Зимняя, И.А. Ключевые компетенции – новая парадигма результата образования / И.А. Зимняя // Высш. образование сегодня. – 2003. – № 5. – С. 34–44.

4. Котлярова, И.О. Управление дополнительным профессиональным образованием: учеб. пособие / И.О.Котлярова, Ю.В.Тягунова. – Челябинск: Издат. центр ЮУрГУ, 2011. – 96 с.

5. Марковских, О.В. Профессиональная компетентность менеджера как научно-педагогическая проблема / О.В. Марковских // Вестник Оренбург. гос. пед. ун-та. – 2011. – № 11. – С. 134–136.

6. Погодина, Г.В. Профессиональная компетентность менеджеров / Г.В. Погодина // Труд и соц. отношения. – 2008. – № 11. – С. 112–116.

7. Уткин, Э.А. Профессия – менеджер / Э.А. Уткин. – М.: Экономика, 1992. – 176 с.

Буров Константин Сергеевич, кандидат педагогических наук, доцент кафедры «Безопасность жизнедеятельности», Южно-Уральский государственный университет (Челябинск), kos_chel@mail.ru.

Юнусова Гузель Даяновна, студент, Южно-Уральский государственный университет (Челябинск), guzel-unusova92@mail.ru.

Поступила в редакцию 7 февраля 2014 г.

THE PROBLEM OF THE DEVELOPMENT MANAGEMENT OF PROFESSIONAL COMPETENCE OF BANKING SERVICES SALES MANAGERS

K.S. Burov, South Ural State University, Chelyabinsk, Russian Federation,
kos_chel@mail.ru,

G.D. Junusova, South Ural State University, Chelyabinsk, Russian Federation,
guzel-unusova92@mail.ru

The article highlights the necessity to find innovative methods to develop the professional competence for banking services sales managers. It offers to search for solutions that agree with the current research on the development of human resources in education. The views on professional competence concept are described. The rationale for the procedures of control system modeling of sales manager development at the stages of selection, adaptation and learning are given.

Keywords: professional competence, development management of professional competence, the modeling of control systems.

References

1. Vsemirnova Ju.V. *Social'no-psihologicheskie mehanizmy formirovaniya professional'noj kompetentnosti menedzherov po prodazham v usloviyah vnutrifirmennogo obuchenija*. Avtoref. kand. diss. [Socio-Psychological Mechanisms of Formation of Professional Competence of the Sales Managers in Conditions of Internal Training. Abstract of cand. diss.]. Yaroslavl', 2004. 24 p.
2. Gladina T.D. [Model of Professional Competence of the Manager of a Modern Organization]. *Strategicheskoe upravlenie sotsial'no-ekonomicheskimi sistemami: materialy Vserossiyskoy nauchno-prakticheskoy konferentsii. 11–12 oktyabrya 2007 goda* [Strategic Management of Socio-Economic Systems: Proceedings of All-Russian Scientific-Practical Conference. 11–12 October 2007]. Nizhniy Novgorod, 2007, pp. 212–213. (in Russ.)
3. Zimnjaja I. A. [Key competencies – the new paradigm of the education]. *Higher education today*, 2003, no. 5, pp. 34–44. (in Russ.)
4. Kotljарova I.O. Tjagunova Ju.V. *Upravlenie dopolnitel'nym professional'nym obrazovaniem* [The Management of the Additional Professional Education]. Chelyabinsk, South Ural St. Univ. Publ., 2011. 96 p.
5. Markovskih O.V. [Professional Competence of the Manager as the Scientific-Pedagogical Problem]. *Bulletin of the Orenburg State Pedagogical University*, 2011, no.11, pp. 134–136. (in Russ.)
6. Pogodina G.V. [The Professional Competence of Managers]. *The Labor and Social Relations*, 2008, no. 11, pp. 112–116. (in Russ.)
7. Utkin Je.A. *Professiya – menedzher* [Profession – Manager]. Moscow, Ekonomika, 1992. 176 p.

Received 7 February 2014