

Навыки принятия эффективных решений для нового мира банковского дела – ключевые компетенции для профессионального успеха

Банковская система меняется: очень быстро и радикально, как никогда раньше в своей истории. Банковское дело развивается стремительными темпами по всему миру.

Какие навыки необходимы сегодня сотрудникам банков, чтобы по собственной инициативе выявлять проблемы и вызовы, а также использовать свои знания и навыки для самостоятельного принятия эффективных решений? Какие компетенции являются ключом к грамотной постановке целей, гибкому и быстрому следованию по намеченным направлениям?

Эффективные действия и ключевые компетенции помогают успешно работать и достойно жить в любой точке земного шара. Основой практических навыков является здоровая уверенность в себе и положительная самооценка. Люди со здоровой уверенностью в себе также могут с уверенностью смотреть в лицо событиям и людям в жизни. Там, где не хватает уверенности в себе, люди начинают испытывать депрессию, кризисы, синдром «выгорания», страх неудачи и многие виды беспокойства. Однако страх не является решением проблем. Страх парализует нас.

Во взаимодействии личностной, социальной, профессиональной, методологической и межкультурной компетенций раскрывается общая компетенция человека, детерминирующая его действия.

Далее приведу только основное содержание этих компетенций.

1. Личностная компетенция

Основой любой компетенции является комплексная и целостная личностная структура – личностный стержень. Обладающие им люди думают, чувствуют и действуют вдумчиво, спокойно, зрело и всегда ориентированы на решение проблем. Они могут мотивировать других людей. Они могут быть заботливыми и защищенными. Они могут устанавливать границы и создавать порядок. Они спонтанные, творческие, харизматичные, веселые и с чувством юмора. Они вежливы и могут найти подход к другим людям.

Иными словами, люди с развитыми коммуникативными навыками могут себя комфортно чувствовать в любой точке мира, с любым человеком, в любой ситуации – таким образом, что сотрудничество и общение разворачивается на благо всех участников. И все от этого только выигрывают.

Такие люди берут на себя ответственность за свои собственные мысли, чувства и поступки. Они обладают харизмой, высокой стойкостью, способностью противостоять конфликтам и излучают естественный свет.

2. Социальные компетенции

Корень социальной компетентности – способность любить себя, а также любить своих ближних: такими, какие мы есть, такими, какие они есть, со всеми их достоинствами и недостатками. Это включает в себя сопереживание, уважение, внимание и признание другого человека как личности. Но это не означает, что абсолютно все должно быть терпимо в другом человеке.

Люди, обладающие социальной компетенцией, прежде всего, владеют навыками установления контактов, общения и умением вести диалог. Способность работать в команде и солидарность также являются частью этого.

В новом мире после пандемии COVID-19 и цифровизации особенно стоит развивать следующие навыки:

- совместно с коллегами культивировать корпоративную культуру в онлайн-формате
- поддерживать идентичность корпоративной культуры даже на расстоянии (домашний офис)
- культивировать чувство заботы друг о друге с коллегами индивидуально и гибко, в том числе и в режиме онлайн
- жить в солидарности друг с другом, в том числе и на расстоянии с помощью социальных сетей.

3. Профессиональные компетенции

Я делю профессиональные компетенции в будущем банковском бизнесе на обязательные, дополнительные, специальные и импульсные.

Обязательные компетенции включают в себя знание всех активных операций, т.е. кредитов и финансирования всех видов. К прочим обязательным компетенциям относятся знания всех пассивных операций, т.е. депозитов всех видов. Кроме того, это включает в себя базовые знания об инвестициях в ценные бумаги и другие активы.

Дополнительные компетенции охватывают знания банковского учета, банковского контроллинга и банковского маркетинга. Важное значение имеют предпринимательское и банковское право соответствующей страны.

Сотрудники должны иметь возможность применять современные информационные технологии в банковской сфере.

Специальные компетенции могут выделять сотрудника в положительную сторону. Они включают в себя общие знания по экономическим вопросам, особенно в области денежно-кредитной и валютной политики. Знания маркетинга взаимоотношений в банковской сфере помогают приобретать и удерживать клиентов.

Цифровые финансовые услуги, распространяемые так называемыми FinTechs, являются частью современного банковского бизнеса. Поэтому полезно иметь знания по таким темам, как: новые платежные системы, BankingApps, онлайн-брокеры,

цифровое инвестирование с помощью робоконсультантов, краудинвестирование, краудфандинг, краудлендинг, криптовалюты и т.д.

Импульсные компетенции включают в себя знание актуальных проблем в бизнесе, политике, культуре и социальных вопросах. Работники должны иметь возможность конструктивно использовать социальные сети. У них должен быть широкий кругозор, чтобы обсуждать всевозможные темы с клиентами в банковской сфере.

4. Методологические компетенции

Содержание методологической компетенции включает в себя навыки, которые помогают реализовать вышеуказанные компетенции на практике.

В их основе – знание моделей научной теории. Также сотрудникам необходимо владеть методами планирования, модерации и презентации. Тайм-менеджмент и эффективная организация труда имеют большое значение.

В новом цифровом мире сотрудникам необходимо поддерживать способность к обучению, чтобы они могли интуитивно и эффективно проектировать свою работу с помощью искусственного интеллекта, машинного обучения, виртуальной реальности. Это также включает в себя интерес к инновациям и экспериментам по управлению изменениями.

Удаленная работа в домашнем и мобильном офисе будет более важной в будущем. Для этого необходимо овладеть соответствующими приемами и инструментами. Во многом наше будущее зависит оттого, как эффективно и результативно мы будем использовать рабочее время в домашнем офисе.

Взаимодействие между сотрудниками и клиентами должно быть гибким и быстрым в будущем – как физически, так и онлайн. В целом, использование социальных сетей станет более важным в общении между сотрудниками и обслуживании клиентов. В будущем менеджерам понадобятся новые методы руководства и мотивации сотрудников – онлайн, в домашнем офисе или удаленно.

5. Межкультурные компетенции

Глобализация – это факт. Поэтому работники банковской сферы нуждаются в навыках эффективной работы со всеми людьми, культурами и этносами мира. Особенно в России, как в крупнейшей стране мира, где проживают от 10 до 200 этнических групп, с очень богатыми традициями, искусством и культурой, важно сохранять уважение и быть толерантным. «Не ходите в чужой монастырь со своим уставом» - замечательная русская поговорка.

В международном банковском бизнесе важно принимать и уважать другие культуры и модели поведения и включать их в собственную банковскую стратегию. В этом контексте важное значение имеют знания иностранных языков. Английский язык больше не является иностранным языком в банковском бизнесе – он необходим. Кроме того, молодому поколению было бы неплохо выучить китайский язык, а затем и другой язык в соответствии с их наклонностями. Со знанием иностранных языков открывается мир. Открываются другие страны и культуры. Однако нужно отметить,

что российская молодежь приобрела хорошие навыки и компетенции в этой области. Многие студенты из России, научным руководителем которых я был в Германии за последние 30 лет, в частности, отличались выдающимися знаниями иностранного языка, благодаря которым им удалось построить успешную профессиональную карьеру.

Все эти умения в совокупности детерминируют счастье и успех в карьере и жизни. Но вершиной этого является развитие личных стержневых компетенций (индивидуальных стержневых компетенций).

Эти основные компетенции могут успешно развиваться в профессии, если удастся использовать свои самые сильные стороны при решении важных и актуальных проблем. Поистине успешные люди развивают индивидуальные компетенции и применяют их в нужном месте и в нужное время. За свою более чем 40-летнюю карьеру я сконцентрировал свои силы на разработке и внедрении бизнес-моделей во всех отраслях.

Наконец, мне бы хотелось поделиться с вами некоторыми мыслями без комментариев.

Часто, помимо светлых воспоминаний об учебе в Санкт-Петербургском государственном экономическом университете, в моей памяти всплывают и осязаемые правила жизни, полученные от профессоров:

- Do what you love, and love what you do.
- Love it, change it or leave it.
- Quidquid agis, prudenter agas et respice finem! (Римский максимум). Что бы ты ни делал, делай разумно и предусматривай результат!
- Хочу ли я построить теоретическую модель как идеальную, нарисовать ее в виде плана и реализовать на практике с полной волей?

Или:

делаю это как генерал Кутузов. Он ждет благоприятной ситуации (окно возможностей), чтобы использовать ее эффективно, то есть позволяет яблоку созреть и ждет ситуации, в которой созревшее яблоко попадет ему в руку?

Могу ли я, как «активный» Обломов, позволить вещам развиваться до тех пор, пока они не станут эффективными, в том, что «я ничего не делаю, но ничто не может не быть сделано мной», а затем воспользоваться возможностью (кайрология)?

Ищу ли я свою нишу, чтобы жить или выживать для себя, а не жертвовать собой ради вещей, которые не стоят и не достижимы?

- Господи, дай мне душевный покой, чтобы принимать то, чего я не могу изменить, мужество – изменять то, что могу, и мудрость – всегда отличать одно от другого. Жить сегодняшним днем, наслаждаться моментом.