

АНАЛИЗ ТРЕБОВАНИЙ К ИТ-КОМПЕТЕНЦИЙ БАНКОВСКОГО РАБОТНИКА

У.М. Абдылдаев, студент группы 17В60,

*Юргинский технологический институт (филиал) Национального исследовательского
Томского политехнического университета*

652055, Кемеровская обл., г. Юрга, ул. Ленинградская, 26 тел. 8 (384-51) 7-77-67

E-mail: u.abdyldaev.m@gmail.com

Перед студентом в рамках научно-исследовательской работы в ЮТИ ТПУ были поставлена задача исследования требований к ИТ-компетенциям банковского работника и определения траектории развития компетенций студента направления 09.03.03 «Прикладная информатика» в области банковского дела.

Для достижения этой цели были изучены и проанализированы:

1. компетенции ООП направления 09.03.03 Прикладная информатика;
2. требования работодателей к выпускникам направления 09.03.03 «Прикладная информатика» в области банковского дела
3. условия эффективного обеспечения в вузе становления компетентного специалиста в области цифровой экономики;
4. информационно-образовательный потенциал ЮТИ ТПУ для профессиональной подготовки студентов.
5. В дальнейшем планируется:
6. внести предложения по развитию информационно-образовательного потенциала кафедры ИС для обеспечения в вузе становления компетентного специалиста в области цифровой экономики и в частности в сфере банковского дела.
7. разработать Web-приложение для повышения уровня информационно-образовательного потенциала кафедры относительно требований к бакалаврам направления 09.03.03 Прикладная информатика в сфере банковского дела.

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать универсальными, обще-профессиональными и рекомендуемыми профессиональными компетенциями, соответствующими виду профессиональной деятельности, на который ориентирована программа бакалавриата.

Области профессиональной, в которых выпускники, освоившие программу бакалавриата, могут осуществлять профессиональную деятельность следующие: 06 Связь, информационные и коммуникационные технологии (в сфере проектирования, разработки, внедрения и эксплуатации информационных систем, управления их жизненным циклом), 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере организации и проведения научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ в области информатики и вычислительной техники).

Выпускники могут осуществлять профессиональную деятельность в других областях и (или) сферах профессиональной деятельности при условии соответствия уровня их образования и полученных компетенций требованиям к квалификации работника.

Среди навыков, которые применимы к любым специалистам в условиях цифровой экономики специалисты выделяют:

- логическое мышление;
- коммуникационные навыки;
- навык решения задач;
- знакомство с областью компьютерных наук;
- английский язык – это базовый сервисный язык в мире.

Изучены требования к профессиональной квалификации работника в области проведения банковских операций согласно должностным обязанностям.

Данное квалификационное требование неизменно при любой выбранной стратегии, так как банк в первую очередь должен быть уверен в том, что его работники безупречно проводят банковские операции. Вместе с тем, это требование было конкретизировано и разбито на следующие составляющие:

- знание нормативной базы РФ и локальных нормативных документов в соответствии с требованиями должности;
- профессиональные навыки, знание рабочих процедур;
- умение ориентироваться в сложной профессиональной ситуации.

Профессиональная квалификация в области представления банка и продажи банковских продуктов (для работников, привлекающих и обслуживающих клиентов)

Введение этого требования стало новым для банка. До внедрения настоящей системы аттестации банковскими специалистами не приходилось оценивать профессиональную квалификацию работников, привлекающих и обслуживающих клиентов, в области представления банка и продажи банковских продуктов.

Для того чтобы помочь им, были определены две основных составляющие этого требования:

- владение информацией о банке и банковских продуктах в соответствии с задачами должности. Это требование возникло из необходимости консультировать клиентов не только по узкому направлению, в котором специализируется работник. Ведь у клиента может возникнуть любой вопрос по поводу финансовых услуг, оказываемых банком; если обслуживающий его работник продемонстрирует непонимание, это может подорвать доверие клиента к банку в целом;
- знание стандартов обслуживания клиентов в соответствии с требованиями должности. В банке разработаны стандарты поведения персонала при обслуживании клиентов, поэтому введение этого требования в процедуру оценки является логическим продолжением проводимой программы совершенствования качества обслуживания.

Уровень организационной приверженности. Данное квалификационное требование к персоналу, обслуживающему клиентов, по мнению автора, является одним из основных. Если организация не уверена в лояльности этого персонала, то любые внешние PR-акции могут разбиваться о безразличное отношение работников к своей организации. В процессе обслуживания персонал бессознательно демонстрирует свое отношение к организации, в которой работает, и на таком же бессознательном уровне формирует отношение клиентов. Именно поэтому уровень организационной приверженности персонала, обслуживающего клиентов, играет большую роль в достижении позитивных результатов. В рамках процедуры оценки организационная приверженность работников оценивается на основании двух составляющих:

- знание истории банка, своего подразделения;
- представление о своей личной роли в развитии банка.

Личные способности работника, необходимые для эффективного выполнения его должностных обязанностей.

Это единственное требование к работнику, связанное не только с эффективностью его работы, но и с его потенциалом развития и перспективами в организации. Основные критерии и методика оценки личных способностей работника, необходимых для эффективного выполнения его должностных обязанностей, были взяты из методики оценки кандидатов в процессе отбора при приеме на работу. Эта методика разработана кадровой службой и уже применяется в банке в течение года. Единая методика для входной оценки и оценки в течение работы позволяет отслеживать динамику развития личностных качеств работника и прогнозировать его рост для принятия управленческих решений о кадровых перестановках. Укрупненно эта процедура состоит из оценки трех, выделенных в качестве основных, способностей работника:

- способности к управлению людьми;
- способности к работе с клиентами и контрагентами банка;
- способности к работе с информацией.

Руководство банка должно быть уверено в квалификации своих работников, для этого система оценки разработана таким образом, чтобы обеспечить как входной контроль квалификации персонала, так и контроль в процессе работы.

Аттестации назначаются по нескольким направлениям:

- при получении внутреннего допуска;
- при проведении банковских операций;
- при приеме или переводе работника на другую должность;

для руководителей и специалистов, чья квалификация попадает под сомнение в результате ошибок, выявляемых Службой внутреннего контроля.

Проведение обязательной входной оценки всех работников подразделений **банка**, обслуживающих клиентов, предусмотрено перед окончанием испытательного срока, а также перед переводом на другую должность. При этом обязательная аттестация должна быть назначена не позднее, чем за неделю до планируемой даты перевода или окончания испытательного срока. Ответственность за назначение обязательной аттестации несет руководитель подразделения, в котором работает сотрудник. Контроль за своевременностью назначения аттестации осуществляет Кадровая служба и Служба внутреннего контроля. Такой входной контроль необходим для того, чтобы все без исключения работники соответствовали требованиям, предъявляемым банком.

Проверки правильности выполнения банковских операций проводятся Службой внутреннего контроля в случае, если возникают сомнения в профессиональной квалификации работника. По решению руководителя службы внутреннего контроля может быть назначена аттестация. Такое же право имеют и руководители линейных подразделений. Ответственным за уровень профессиональной подготовки работников, выходящих на аттестацию, является их непосредственный руководитель.

Таким образом, изучены и выделены требования к ИТ-компетенциям банковского работника.

Список литературы:

1. Виды компетенции выпускника направления 09.03.03 [Электронный ресурс] URL: http://www.stu.ru/user_files/get_file.php?id=3426&name=1596_113.pdf (Дата обращения 08.06.2018)
2. Требование работодателей в банковской сфере [Электронный ресурс] URL: http://studbooks.net/1363758/menedzhment/osobennosti_trebovaniy_predyavlyаемyh_personalu_bankovskoy_sfere (Дата обращения 08.06.2018)
3. Анализ требования к ИТ специалистам в цифровой экономике [Электронный ресурс] URL: <https://worldskills.ru/media-czentr/novosti/trendyi-czifrovoj-ekonomiki-bazovyie-navyiki-programmirovaniya-prigodyatsya-vsem.html> (Дата обращения 08.06.2018).

АНАЛИЗ ПРОБЛЕМ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ МЕССЕНДЖЕРОВ ДЛЯ КОММУНИКАЦИЙ СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

И.А. Тетеркин, студент гр.17В60

*Юргинский технологический институт (филиал) Национального исследовательского
Томского политехнического университета*

652055, Кемеровская обл., г. Юрга, ул. Ленинградская, 26, тел. (38451)7-77-67

E-mail: kobep32x32@gmail.com

Целью исследования является анализ проблем и возможностей использования мессенджеров для коммуникаций сотрудников организации.

В наше время, представлен большой выбор мессенджеров. У каждого из них есть свои особенности, так что на первый взгляд кажется, что можно без проблем найти приложение, которое подойдет по функционалу или дизайну. Но главная проблема состоит в вопросе безопасности и конфиденциальности переписки сотрудников любой организации.

Что из себя представляет мессенджер. Мессенджер (IM = Instant Messenger) – это программа, мобильное приложение или веб-сервис для мгновенного обмена сообщениями.

Нужно уточнить, что понятие мессенджера уже давно не связывают только с обменом текстовыми сообщениями. Современные мессенджеры уже стали полноценными коммуникационными центрами, которые помимо обмена сообщениями реализуют голосовую и видеосвязь, обмен файлами, веб-конференции.

Из общих функций мессенджеров можно выделить:

Обмен сообщениями асинхронный по умолчанию и синхронный при необходимости. Мы можем отправлять сообщения, даже если собеседник не прочитает их прямо сейчас. Общение в мессенджерах может плавно ускоряться и замедляться - от протяженной многочасовой беседы до быстрого синхронного чата в реальном времени.

Долговременный диалог. Один из основных принципов месседжинга – это обработка сообщений в контексте долговременных диалогов.

Список диалогов. Список диалогов в мессенджерах - этот список очень просто построен: скорее всего, вы захотите продолжить беседу с тем, с кем общались недавно, поэтому этот диалог отображается вверху списка.

Как и сказано выше, главным тормозящим фактором при коммуникации сотрудников является безопасность. Поэтому приведены не все популярные мессенджеры, а также несколько малоизвестных, но более подходящих для коммуникации сотрудников в организации, ибо утечки информации могут привести к невозможности их использования.

На таблице 1 можно увидеть аналитический обзор мессенджеров. В число крупнейших мессенджеров в мире входят WhatsApp (1.2 млрд пользователей в конце 2017 г.), Facebook Messenger (1 млрд в середине 2017 г.), QQ (900 млн на 3 кв. 2017 г.), WeChat (846 млн на 3 кв. 2017 г.), Skype (более 300 млн на конец 1 кв. 2017 г.), Viber (260 млн на конец 2017 г.) и Line (217 млн в конце 2017 г.).