

УДК 331.101.3

А.Е. Исакова

Инновационный Евразийский университет (г. Павлодар)

E-mail: sovetov161@mail.ru

### Оценка персонала в коммерческом банке

**Аннотация.** В данной статье показана специфика проблем, которые возникают у руководства банка в области управления и оценки персонала. При правильной оценке персонала можно выявить потенциал для продвижения и снижения риска выдвигения некомпетентных сотрудников, определить потребность и затраты на обучение, поддерживать у сотрудников чувство справедливости и повышать трудовую мотивацию, организовать обратную связь с сотрудниками по качеству их работы и работы организации в целом, разрабатывать программы обучения и развития персонала.

**Ключевые слова:** оценка персонала, мотивация, корпоративная культура, коммерческий банк, имидж, карьерный рост, мониторинг.

Оценка персонала - это форма обратной связи в управленческом взаимодействии. Зачастую, организации, которые осознают, что через совершенствование системы работы с персоналом можно добиваться лучших результатов, заботятся о качестве своего персонала и применяют различные процедуры оценки персонала как при поступлении на работу в организацию, так и в процессе его профессионального и должностного роста [1].

Оценка персонала на предприятии выполняет сразу 3 функции:

Административная - достигается путем принятия обоснованного административного решения, повышение или понижение по службе, перевод на другую работу, направление на обучение, увольнение, на основе результатов оценки деятельности персонала.

Информационная - заключается в том, что и работники, и руководители имеют возможность получить достоверную информацию о деятельности. Такая информация является крайне важной для работника в плане совершенствования своей деятельности, а руководителям дает возможность принять правильное решение.

Мотивационная - состоит в том, что оценка сама по себе является важнейшим средством мотивации поведения людей, так как адекватно оцененные затраты труда будут обеспечивать дальнейший рост производительности труда работников, но только в том случае, если труд человека будет оценен соответственно его ожиданиям [3].

В рамках деятельности коммерческого банка, была проведена оценка удовлетворенности персонала, работой в АО «Kaspi bank». Исследование было проведено в форме анонимного опроса работников организации. Опрос сотрудников АО «Kaspi bank» в степени удовлетворенности своей работой [2].

1. В какой степени Вы оцениваете следующие утверждения о своем рабочем месте: Рабочее место хорошо оборудовано и позволяет работать с комфортом? По данным опроса, в соответствии с рисунком 1 сотрудники банка свое рабочее место оценивают следующим образом:

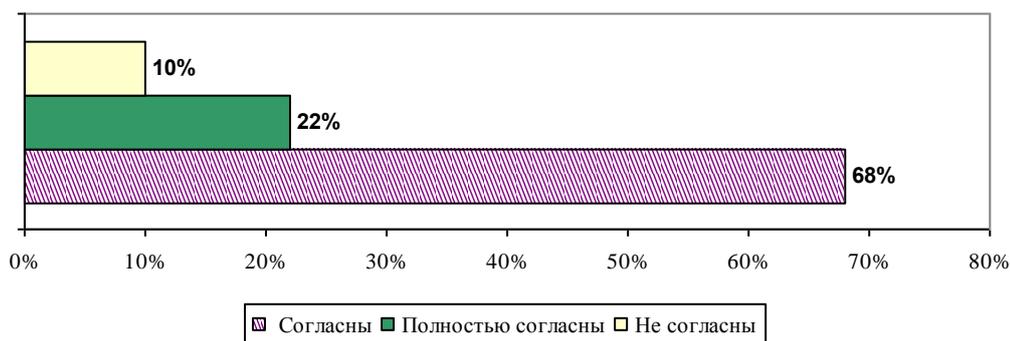


Рисунок 1 – Оценка комфортности рабочего места

В целом 90% сотрудников довольны своим рабочим местом, что является хорошим и важным показателем, так как от удобства рабочего места зависит качество работы персонала и уровень обслуживания клиентов.

68% сотрудников довольны своим рабочим местом, но они считают, что есть моменты, которые можно улучшить. Исходя из этих данных, следует провести опрос сотрудников на наличие предложений по улучшению эргономичности и удобства рабочего места.

2. Согласны ли Вы со следующими утверждениями о своих коллегах (рисунок 2).

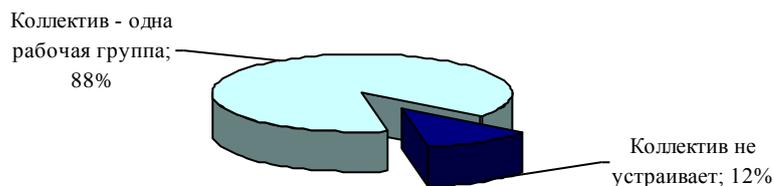


Рисунок 2 – Отношение к коллективу

По данным опроса, сотрудники банка на вопрос о взаимоотношениях с коллегами можно заключить, что большая часть сотрудников довольна своим окружением, но 12% персонала по тем или иным причинам, остались не довольны коллективом, поэтому руководящим органам следует обратить на это внимание, так как положительный морально-психологический климат в организации плодотворно влияет на все сферы деятельности персонала.

3. Как часто в течение недели Вы чувствуете перегрузку или стресс?

По данным опроса, сотрудники банка на вопрос о том, как часто в течение недели Вы чувствуете перегрузку или стресс, согласно рисунку 3, ответили следующим образом:

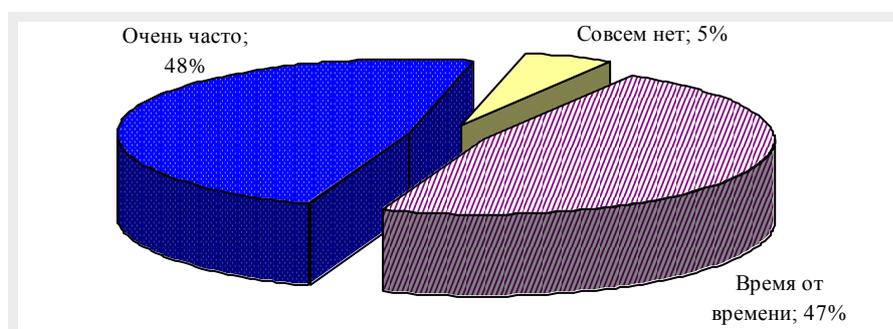


Рисунок 3 – Морально-психологическое состояние персонала банка

Статистика показывает, что 95 % работников банка, чувствуют перегрузку и стресс во время работы. Это ожидаемые данные, так как работа в банке предполагает долгое времяпровождение за компьютером, общение с десятком клиентов и большой поток документации. Этой проблеме также следует уделить серьезное внимание, так как систематический стресс может привести к снижению работоспособности, понижению уровня внимательности и болезням.

4. Вы получаете за свою работу адекватную зарплату?

Ответы на данный вопрос представлены на рисунке 4:

Вы получаете за свою работу адекватную зар.плату?

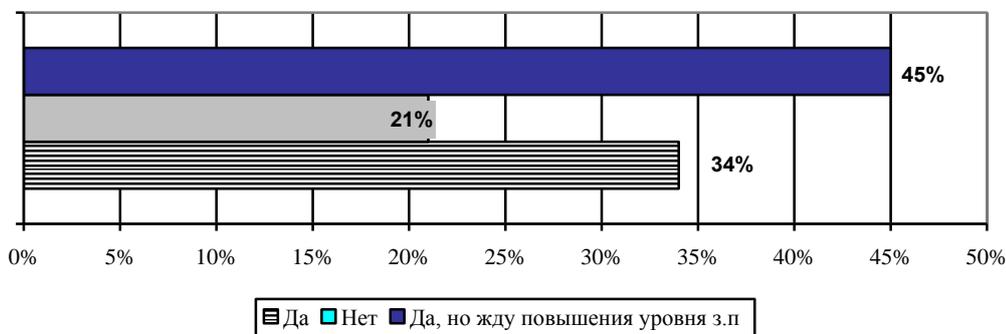


Рисунок 4 – Оценка удовлетворенности персонала заработной платой

По полученным данным, в целом 66 % ждут повышения уровня заработной платы, что естественно, так как уровень жизни растет, цены на продовольствие и предметы первой необходимости тоже растут, поэтому человек всегда стремится к повышению уровня жизни.

5. Насколько реалистичны ожидания Вашего руководства?

Ответ на данный вопрос представлен на рисунке 5:

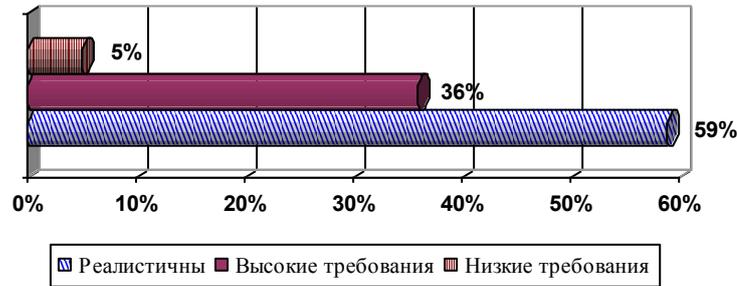


Рисунок 5 – Насколько реалистичны ожидания Вашего руководства?

По данным опроса можно сделать вывод, что большинство сотрудников согласны с руководством в объеме выполняемой работы, однако многие считают, что руководство требует и ожидает больше, чем сможет выполнить сотрудник. Этот показатель сильно влияет на моральное состояние персонала, так как большие ожидания у руководства могут вызвать чувство беспомощности и несостоятельности у работника.

6. У Вас есть возможность для карьерного роста (рисунок 6)?

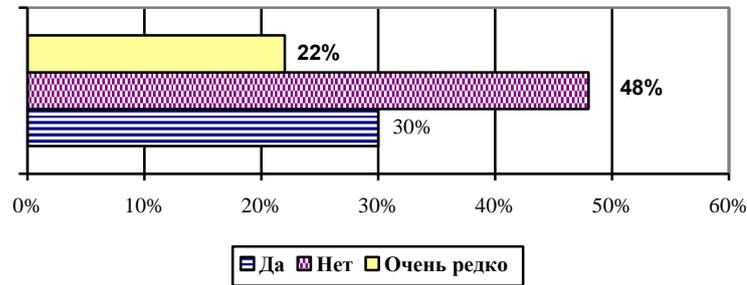


Рисунок 6 – Оценка сотрудниками банка возможности карьерного роста?

Карьерный рост для многих сотрудников банка очень важен, однако 48 % считает, что в своей работе ему не стоит ожидать карьерного роста. Это может привести либо к уходу сотрудника в другую организацию, либо работник утратит блеск в глазах, веру и желание работать лучше, чтобы подняться по карьерной лестнице.

7. Вы довольны наблюдением за Вашей работой? (видеокамеры)

Камеры видеонаблюдения работают практически везде, и в операционном зале и в бэк-офисах, так как персонал, находящийся под наблюдением, становится более дисциплинированным, и постепенно привыкает и не обращает внимания на них. 24% сотрудников негативно высказываются по поводу камер, это допустимо, так как многие люди не любят находиться под постоянным наблюдением, и чувствуют некую скованность в связи с этим.

8. Вы гордитесь имиджем банка, в котором работаете (рисунок 7)?

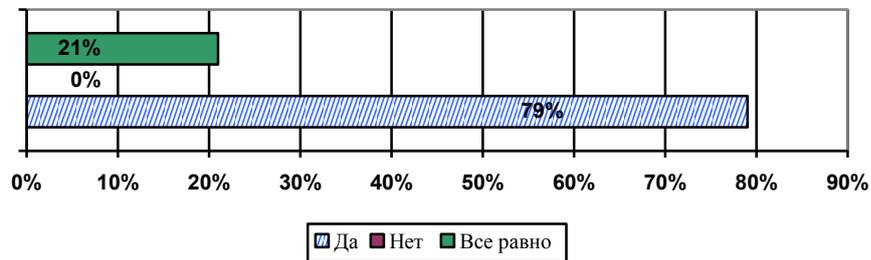


Рисунок 7 – Имидж работодателя

На рисунке мы видим, что 79 % опрошенных ответили, что гордятся тем, что работают именно в АО «Kaspi bank». У банка достаточно высокий уровень маркетинговой работы с клиентами и персоналом, большая часть населения узнает бренд АО «Kaspi bank», это также способствует повышению уровня удовлетворенности своей работой [4].

9. Вы будете искать работу за пределами нашей компании?

По результатам опроса, 20 % дали положительный ответ, то есть если появится возможность, работники уйдут на другое место работы. 59 % респондентов не думают уходить из компании, а оставшийся 21 % сотрудников компании думают над тем, чтобы покинуть банк (рисунок 8).

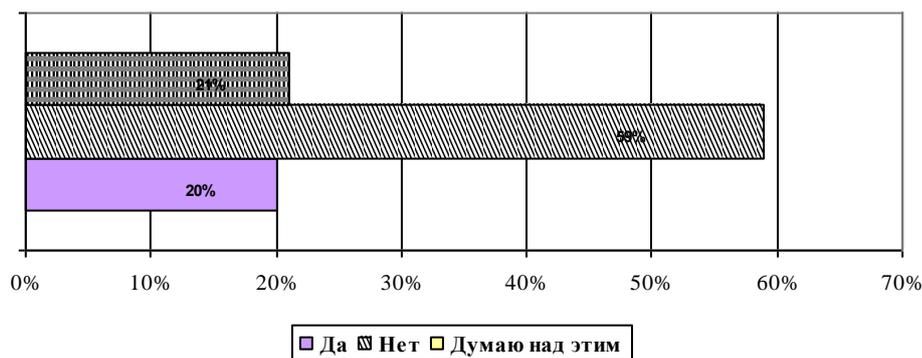


Рисунок 8 – Удовлетворенность рабочим местом

Для статистики розничного банка, это вполне приемлемый результат, так как основная масса довольна своим рабочим местом, с учетом сложной экономической ситуации возможно 20% перейдет на другую работу, но оставшийся 21% будет держаться за рабочее место.

10. Как Вы оцениваете корпоративную культуру банка, рисунок 9?

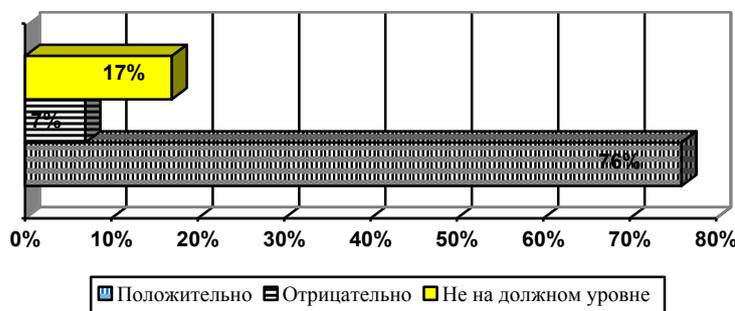


Рисунок 9 – Оценка корпоративной культуры банка

В некоторых организациях корпоративную культуру не воспринимают и не учитывают, но многие руководители уделяют корпоративной культуре сильное внимание, считают ее мощным стратегическим инструментом. По мнению опрошенных сотрудников, 76% считают, что корпоративная культура в банке находится на должном уровне. Корпоративная культура помогает объединить весь персонал компании на общие цели, улучшает морально- психологический климат организации.

11. Какие методы мотивации банка стимулируют Вас больше всего?

По результатам опроса в банке, большинство респондентов выбирают материальные методы мотивации – это 60% опрошенных. Далее идет карьерный рост, что также предполагает повышение материального достатка. А повышение квалификации и нематериальная мотивация интересует работников меньше, поэтому мотивация труда в компании в основном должна полагаться на эти данные, но эффективнее чередовать материальные и нематериальные методы мотивации, так как это в большей степени стимулирует персонал к труду (рисунок 10).

В целом, по итогам данных опроса, можно сделать вывод, что 70 % персонала, довольны своим рабочим местом, заработной платой, и системой управления персоналом.

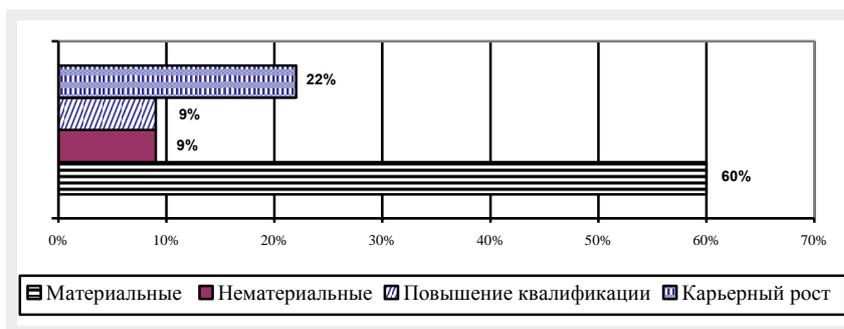


Рисунок 10 – Оценка методов мотивации сотрудников банка

Таким образом, мониторинг персонала позволяет банку своевременно реагировать на определенные сигналы, учитывать желания сотрудников, принимать правильные решения в корпоративном управлении и использовать нужные инструменты мотивации персонала.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 1 Вязигин А.В. Оценка персонала высшего и среднего звена. – М.: Издательство: Вершина, 2006.
- 2 Добренков В., Кравченко А.. Методы социологического исследования. – М.: Издательство: Инфра-М, 2011.
- 3 Магура М.И., Курбатова М.Б. Оценка работы персонала. – М.: Издательство: Бизнес-школа "Интел-Синтез", 2002.
- 4 Официальный сайт АО «Каспи банк». – Режим доступа: <http://www.kaspibank.kz/>.

#### REFERENCES

- 1 Vyazigin A.V. Otsenka personala vysshego i srednego zvena. – M.: Izdatelstvo: Vershina, 2006
- 2 Dobrenkov V., Kravchenko A. Metody sotsiologicheskogo issledovaniya. – M.: Izdatelstvo: Infra-M, 2011.
- 3 Magura M.I., Kurbatova M.B. Otsenka raboty personala. – M.: Izdatelstvo: Bizness-shkola "Intel-synteZ", 2002.
- 4 Oficialnyi sait AO "Kaspi Bank". – Rezim dostupa: <http://www.kaspibank.kz/>.

#### ТҮЙІН

**А.Е.Искакова**

*Инновациялық Еуразия университеті (Павлодар қ.)*

#### Коммерциялық банкте қызметкерлерді бағалау

*Бұл мақала қызметкерлерінің басқару және бағалау банктің басқару туындайтын мәселелері мен ерекшеліктерін көрсетеді. Дұрыс бағалау қызметкерлерімен, жылжыту үшін әлеуеті анықтау және саяз қызметкерлерінің ұзарту қаупін азайту, қажеттілігін және оқыту қызметкерлерінің құнын әділдік сезімін қолдау үшін және жұмыс мотивациясын арттыру үшін, олардың жұмысының сапасын және тұтастай алғанда ұйымның жұмысы туралы ұжымына кері байланысты қамтамасыз анықтауға болады оқу бағдарламаларын және қызметкерлер дамуын әзірлеу.*

**Түйінді сөздер:** *кадрларды бағалау, ынталандыру, корпоративтік мәдениет, коммерциялық банк, имидж, мансаптық даму, мониторинг.*

#### RESUME

**A.Ye. Iskakova**

*Innovatove Unoversity of Eurasia (Pavlodar c)*

#### *Evaluation of staff in a commercial bank*

*This article shows the problems and peculiarities that arise from the bank's administration in the management and evaluation of staff. With proper assessment staff can identify potential for promotion and reduce the risk of extension of incompetent staff, determine the need for and the cost of training employees to maintain a sense of justice and to increase work motivation, provide feedback to the staff on the quality of their work and the work of th of personnel, motivation, corporate culture, commercial bank,, career development, monitoring.*