

Motivation of activity of personnel of bank
Yakutina E. (Russian Federation)
Мотивация деятельности персонала банка
Якутина Э. В. (Российская Федерация)

*Якутина Элина Валерьевна / Yakutina Elina – магистрант,
кафедра банковского дела, международный факультет,
Национальный исследовательский университет
Южно-Уральский государственный университет, г. Челябинск*

Аннотация: в статье рассматриваются особенности мотивации трудовой деятельности работников банка, дается определение понятия «мотивация». Выполнен анализ особенностей мотивации как фактора эффективности трудовой деятельности в банке. Выделены категории персонала банка, а также система факторов, обеспечивающих процесс мотивации. Подчеркивается значимость учета внешних и внутренних факторов мотивации труда для успешной деятельности банка.

Abstract: in article features of motivation of work of employees of bank are considered, definition of the concept «motivation» is given. The analysis of features of motivation as factor of efficiency of work in bank is made. Categories of personnel of bank, and also system of the factors providing process of motivation are allocated. The importance of the accounting of external and internal factors of motivation of work for successful activity of bank is emphasized.

Ключевые слова: мотивация, стимулирование, эффективность деятельности, банковский служащий, трудовая мотивация.

Keywords: motivation, stimulation, efficiency of activity, bank employee, labor motivation.

В настоящее время мотивация трудовой деятельности рассматривается как один из наиболее значимых факторов, которые определяют особенности поведения человека в рамках трудового процесса. Система мотивации персонала является одной из базовых составляющих системы управления любой организации. Система мотивации к эффективному труду выступает в современных условиях как один из наиболее действенных инструментов управления, тогда как наличие соответствующих алгоритмов и механизмов побуждения к труду предупреждает возникновение противоречий и конфликтов между работником и работодателем, выступая как своего рода стабилизатор интересов и потребностей как материальных, так и нематериальных [2].

В настоящее время проблема мотивации является предметом исследований многих научных дисциплин – психологии, менеджмента, социологии, экономики. Проблемы трудовой мотивации в любой социально-экономической системе являются актуальными, так как именно трудовая мотивация определяет конечный результат экономической деятельности субъектов, которыми являются предприятия в целом, а также отдельные работники.

Рассматривая проблемы психологической природы, а также содержания мотивации трудовой деятельности, отечественные исследователи исходят из того, что любая форма поведения и деятельность может объясняться как внешними, так и внутренними факторами. Внутренние факторы – это особенности субъекта, его мотивы, цели, потребности, желания, интересы и т. п., тогда как внешние – это стимулы, которые исходят из сложившейся ситуации. Отечественным ученым А. Н. Леонтьевым [4] мотивация рассматривается как побуждение, которое вызывает активность организма и определяющее ее направленность. По мнению В. Е. Орел, мотивация представляет собой систему внутренних побуждений, которые вызывают трудовую активность человека, направляют ее на достижение профессиональных целей и регулируют структуру и функции деятельности» [6]. Мотивация профессиональной деятельности рассматривается Н. В. Бойцовой как «сложноорганизованная система в более сложной метасистеме — личности» [1]. В качестве характеристик мотивации профессиональной деятельности она рассматривает ценностно-смысловое содержание, предметную направленность деятельности и динамические свойства мотивации. Профессиональная деятельность, с ее точки зрения определяется такими видами побуждений, как мотивы, потребности, интересы, стремления, цели, влечения, мотивационные установки.

Характеризуя мотивацию трудовой деятельности, ученые указывают на высокий уровень значимости таких побуждений, как профессиональные ожидания, профессиональные намерения, профессиональные интересы, мотивы и стимулы профессиональной деятельности. В целом, можно говорить о том, что в современной психологии имеет место смешение понятий, которые относятся к феномену мотивации

трудовой деятельности. Несмотря на отсутствие точного и однозначного определения мотивации трудовой деятельности во всем многообразии методологических и теоретических подходов к ее пониманию, учеными отмечается, что мотивация трудовой деятельности определяется сложными соотношениями побуждений, относящихся к мотивационно-потребностной сфере.

Мотивация трудовой деятельности персонала играет важную роль в повышении эффективности, а также качества труда банковских работников, что оказывает непосредственное влияние на эффективность функционирования банка в целом. Система мотивации труда обеспечивает усиление заинтересованности каждого сотрудника в результатах своей деятельности, а также ориентирована на полную реализацию творческого потенциала работников.

Труд работника банка является интеллектуальным, он требует специальных знаний и умений, высокой культуры и стрессоустойчивости, определяющее значение имеет ответственность работника банка. Также можно говорить о том, что персонал банков характеризуется достаточно высоким разнообразием, которое вызывает необходимость стратификации персонала для наиболее полного осуществления управленческих действий, направленных на формирование благоприятной трудовой мотивации. По нашему мнению, можно выделить такие категории работников банков, как [1]:

1. Банковский персонал, который имеет непосредственное отношение к основной деятельности банка, то есть выполнению банковских операций и оказанию банковских услуг.

2. Обслуживающий персонал небанковского профиля, который выполняет функции обслуживания банка как организации, в деятельности которого в меньшей степени проявляется специфика банковского труда.

Очевидно, что внутри каждой категории подразумевается деление по иерархическим уровням в зависимости от роли работника в процессе труда. Можно выделить ряд типичных факторов, специфичных собственно для работников банков (таблица 1).

Таблица 1. Факторы мотивации деятельности персонала банка

Особенности содержания и организации труда в банке	Специфика мотивации труда и управления персоналом
<i>А. Непосредственно влияющие на мотивацию труда и управление персоналом</i>	
1. Большинство операций и услуг в банке невозможно выполнить одним работником. Труд в банковской сфере носит по своей сути коллективный характер	Ориентация каждого из работников на мысль о том, что собственное благополучие, а также уверенность в завтрашнем дне существенным образом зависят от актуального финансового состояния банка, имиджа банка, а также благополучия клиентов
2. Влияние фактора специфических условий труда	Высокий уровень мотивации нужен, так как он является фактором достижения целей банка, а также как инструмент повышения уровня психологической устойчивости работников
3. Высокий уровень ответственности работников за осуществляемые операции, а также за принятые работником решения	Мотивация трудовой деятельности повышает степень заинтересованности в безошибочном осуществлении трудовой деятельности, операций, а также максимально взвешенном принятии решений
4. Постоянное усложнение спектра осуществляемых операций, активное использование новых информационных технологий	Нужен постоянный контроль уровня квалификации работников, а также степени соответствия рабочему месту и выполняемым функциям работников [5]
<i>Б. Косвенно влияющие на мотивацию труда и управление персоналом</i>	
1. Ориентированность рынка банковских услуг с так называемого «рынка продавца» на «рынок покупателя»	Важным является повышение уровня конкурентоспособности, а также качества обслуживания клиентов и работников
2. Высокий уровень специализации работников внутри банка	Важным является развитие и поддержание горизонтальных связей между отдельными подразделениями банка – между неформальными и формализованными [5]
3. В качестве основы банковской деятельности может рассматривать труд интеллектуальный, который является определяющим фактором, который обеспечивает успех в конкурентной борьбе	Нужны механизмы, которые могли бы стимулировать не только достижение частных целей, отдельных конкретных результатов трудовой деятельности, но также такие, которые способны бы должным образом стимулировать интеллектуальную и творческую активность работников банка

Следует отметить, что для управленческих работников необходимо осуществлять учет отраженных в таблице 1 факторов для обеспечения наиболее эффективного процесса мотивации деятельности персонала банка.

Сильная мотивация трудовой деятельности – залог процветания и развития банка, тогда как с другой стороны мотивация может рассматриваться как фактор психологической устойчивости работника. Корректным образом организованная система материального и нематериального стимулирования, учитывающая индивидуальные особенности работника и конкретные факторы организационной среды, способствует наиболее полному раскрытию и использованию интеллектуального потенциала работника. Мотивированный на развитие сотрудник банка лучше использует свои способности, а также технологии и технические средства на своем рабочем месте, что приводит к получению желаемого результата, а также более эффективной деятельности организации.

Литература

1. *Бойцова И. В.* Закономерности формирования мотивации профессиональной деятельности преподавателя высшей школы: автореф. дис. ... канд. психол. наук / И. В. Бойцова. Ярославль, 2009. 19 с.
2. *Бушневая Ю. И.* Экономическое поведение: обзор основных подходов // XIX Царскосельские чтения. Материалы международной научной конференции / Под общ. ред. В. Н. Скворцова; отв. ред. Л. М. Кобрина. – СПб.: ЛГУ им. А. С. Пушкина, 2015. С. 251-255.
3. *Волгина О. Н.* Особенности и механизмы мотивации труда в финансово-кредитных организациях / О. Н. Волгина [Электронный ресурс]. URL: http://www.cfin.ru/books/examen/dcschr_in_banks.shtml.
4. *Леонтьев А. Н.* Деятельность. Сознание. Личность / А. Н. Леонтьев. М.: Смысл: Академия, 2004. 352 с.
5. *Логвинов Л. В.* Управление развитием персонала на основе мотивации (на примере филиала СБ РФ): автореф. дис. канд. эконом. наук / Л. В. Логвинов. Москва, 2009. 27 с.
6. Психология: учеб. для гуманитар. вузов / под ред. В. Н. Дружинина. СПб.: Питер, 2009. 656 с.