

# **РОЛЬ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАТИВНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПОВЫШЕНИИ КВАЛИФИКАЦИИ СОТРУДНИКОВ БАНКА**

**Демченко Л.В., канд. экон. наук, доцент  
Оренбургский государственный университет**

Сложившаяся модель российского банковского рынка характеризуется значительной конкуренцией между кредитными организациями, что требует от них повышения эффективности работы за счет увеличения роста объема предоставляемых банковских услуг, снижения банковских рисков, повышения надежности кредитных организаций. Основными условиями, определяющими степень достижения целей деятельности любого банка, являются профессионализм, организованность и порядочность каждого звена управленческой системы от высших руководителей до непосредственных исполнителей. Данной цели можно достигнуть лишь в том случае, когда в банке работает только высококвалифицированный персонал. Однако даже такой персонал нужно не только найти, обучить, но и заставить работать высокоэффективно, что требует использования специальных методов стимулирования персонала. В то же время нельзя утверждать, что результаты трудовой деятельности работников банка определяются только лишь стимулированием труда, значение мотивации в данном случае также велико.

В современных условиях особенно важным становится повышение требований к образованию, т.к. обслуживание клиентов, активное использование новейших компьютерных технологий, умение работать со сложным технологическим оборудованием предъявляет высокие требования к подготовке сотрудников банка. Низкая подготовка персонала ведет к нарушениям процесса обслуживания клиентов, снижению банковской прибыли, негативным действиям руководства банка в отношении провинившегося сотрудника, и как следствие снижение у него мотивации.

Базовыми причинами, снижающими эффективность подготовки будущих работников банков в высших учебных заведениях, становятся такие как: «закрытость» отечественных банков – недоверие к студентам-практикантам, применение банковских технологий и баз данных - недоступных для внедрения в ВУЗах, банковская и коммерческая тайна. Тем не менее, большая часть управляющего персонала российских кредитных организаций задумываются над важностью повышения профессионального уровня своих сотрудников, т.к. вследствие роста конкурентной борьбы улучшение работы сотрудников становится базовым фактором развития кредитной организации. Несоответствие квалификации персонала потребностям банка в первую очередь скажется на ее финансовых результатах и потере прибыли. [1]

Руководство банка, стремясь повысить квалификацию своего персонала, регулярно организует различные тренинги, тематические дискуссии, «круглые

столы», деловые беседы, тестирование и проверку знаний сотрудников. Информационно-коммуникативные технологии в этой ситуации позволяют использовать передовой комплекс информационных технологий и телекоммуникационных средств для реализации данных программ с целью повышения качества и доступности образования для всех сотрудников банка. Информационно-коммуникативные технологии дают несравненное преимущество по сравнению с традиционными подходами, поскольку они позволяют наглядно представить материал, расширить круг информации, позволяют проводить эксперименты, выполнять виртуальные задания, тренинги и тестовые упражнения, делиться опытом обучения с коллегами. Для тренеров облегчается возможность эффективной проверки уровня знаний сотрудников, расширяются возможности методической работы, повышается качество подготовки к тренингам, совершенствуются навыки преподавания в сфере ИКТ. Ключевыми факторами, способствующими повышению эффективности применения информационно-коммуникативных технологий в обучении, являются:

- адаптация обучающихся к предлагаемому материалу с учетом их способностей, умений и навыков;
- использование метода самоконтроля и ориентация на самостоятельность обучения;
- наглядность материала и вариативность методов обучения в соответствии с уровнем подготовки учащегося;
- доступ к российским и международным информационным системам.

[2]

Особое внимание заслуживает применение в процессе образования мультимедийных технологий, как наиболее быстро и эффективно развивающихся информационных средств обучения, позволяющих усовершенствовать методику преподавания. С помощью мультимедийных средств можно доступно, наглядно и интерактивно представить текстовый материал, сопроводив его гиперссылками, если необходимо дополнив видео и аудио материалами. Использование мультимедиа за счет обширной и разносторонней подачи информации (сенсорной модальности) способствует более легкому и глубокому усвоению материала, позволяет рационально использовать время на занятиях, мотивирует обучающейся персонал посредством наглядной подачи материала и формирования личностного отношения к моделируемой ситуации. [3] Мультимедийные презентации также могут включать анимацию, рисунки, графики, таблицы, короткие тестовые задания и другие разносторонние объекты. Гипермедиа представляет собой компьютерные файлы, связанные посредством гипертекстовых ссылок для перемещения между мультимедийными объектами. Естественно мультимедийных технологии не исключают традиционных способов изучения материала, а являются важным компонентом образовательного процесса при достижении конечных целей.

Использование информационно-коммуникативных технологий требует учета главных дидактических требований по повышению эффективности их применения, к ним относятся:

- организационная роль тренера-преподавателя в образовательном процессе и формирование устойчивой обратной связи в обучении;
- четкое понимание значения, места, времени, когда используются электронные образовательные ресурсы и компьютерные средства обучения;
- мотивация в применении различных дидактических материалов;
- использование в ИКТ передовых элементов, гарантирующих качество обучения;
- приведение в соответствие методики компьютерного обучения с общей стратегией учебного занятия;
- понимание того, что применение электронных образовательных ресурсов и компьютерных обучающих технологий может потребовать изменения всей методики обучения;
- возможность обеспечения процесса обучения, как в индивидуальной форме, так и в коллективной. [4]

В период активного обучения посредством информационно-коммуникативных технологий руководство банка должно стремиться к поощрению своих сотрудников к обучению, решать организационные вопросы, связанные с обучением, взаимодействовать с высшими учебными заведениями. В целях повышения уровня квалификации своих сотрудников руководству кредитной организации важно знать, что активное обучение собственными тренерами довольно ограничено, что требует привлечения сторонних высококвалифицированных преподавателей ВУЗов.

#### *Список литературы*

1. Волгина О.Н. Особенности и механизмы мотивации труда в финансово-кредитных организациях // Ю.Г. Одегова – М.: Экзамен, 2012, - 128 С.

2. Еремина И.И., Савицкий С.К., Нигматуллина Э.Н. Роль информационных технологий в повышении качества подготовки бакалавра-юриста по направлению «Международные отношения» // Современные исследования социальных проблем (электронный научный журнал). – 2012 - № 11(19).  
Режим доступа: - [http://kpfu.ru/staff\\_files/F106256856/statya\\_Eremina\\_Nigmatullina.pdf](http://kpfu.ru/staff_files/F106256856/statya_Eremina_Nigmatullina.pdf)

3. Демченко Л.В. Информационно-коммуникативные технологии как условие повышения качества образования // Университетский комплекс как региональный центр образования, науки и культуры Материалы Всероссийской научно-методической конференции (с международным участием). Оренбург, 2015. - с. 1343-1346.

4. Гончаров Д.К. Коммуникативные технологии в образовательном процессе информационного общества // Сборник научных статей «Социология

*ИКТ», под ред. Н.И. Комарова. - г. Москва. – Режим доступа:*  
<http://screen.ru/ikt/goncharov03.html>