

новка может повысить коэффициент мощности  $\cos \varphi$  с 0,6 до 0,97. Экономический эффект от установки компенсации реактивной мощности по статистике составляет от 12...50 %.

- эффективной защитой от гармоник является шунтирующие LC-фильтры погашения и компенсации гармоник в электросетях (нейтрализуящий влияние переходных процессов). При этом в качестве входного фильтра целесообразно применение устройства с активным подавлением гармоник – активного кондиционера гармоник (АКГ), который нейтрализует влияние нелинейных нагрузок.

#### **Список литературы**

1. Авляякулова, С. Н. Востребованность использования статических компенсаторов реактивной мощности СТАТКОМ на солнечных и ветряных электростанциях / С. Н. Авляякулова, М. И. Махмудов // Universum: технические науки. – 2021. – № 8(89). – С. 96–99.
2. Минин, Г. П. Реактивная мощность / Г. П. Минин. – Москва : Энергия, 1978. – 86 с.
3. Yuldoshev, I. A. Quyosh energetigasi / I. A. Yuldoshev, M. N. Tursunov, S. Q. Shogo'chqorov, T. R. Jamolov. – Tashkent : «Sano-standar» nashriyoti, 2019. – 167 p.

УДК 331.108

**К. В. Ланских, С. Н. Копылов**

**K. V. Lanskikh, S. N. Kopilov**

**ФГАОУ ВО «Российский государственный профессионально-педагогический университет, Екатеринбург**

**Russian State Vocational Pedagogical University, Ekaterinburg**

**lanskikh\_1997@mail.ru, kopilov\_78@mail.ru**

### **МОДЕЛЬ КОМПЕТЕНЦИЙ ФИНАНСОВОГО ЭКСПЕРТА АО «ПОЧТА БАНК»**

### **THE COMPETENCE MODEL OF THE FINANCIAL EXPERT OF JSC «POST BANK»**

***Аннотация.** В статье предложена система улучшения качества оказания банковских услуг путем внедрения модели компетенций финансового эксперта, а также методика сбора информации об удовлетворенности клиентов работой финансового эксперта.*

***Abstract.** The article proposes a system for improving the quality of banking services by introducing a model of competencies of a financial expert, as well as a method for collecting information about customer satisfaction with the work of a financial expert.*

***Ключевые слова:** Почта Банк; банковские услуги; финансовый эксперт; модель компетенций; кластер компетенций; индикаторы компетенций; уровень компетентности.*

***Keywords:** Post Bank; banking services; financial expert; competence model; competence cluster; competence indicators; competence level.*

Анализ проводимых исследований различных ученых позволил сделать вывод, о том, что понятие банка в различных научных источниках определяет их исключительную роль на рынке финансовых услуг и не только для государства, но и для различных предприятий, а также физических лиц [4]. Банк является важным посредником среди всех элементов рынка нашей страны.

Можно с уверенностью сказать, что банк – это не просто кредитная организация, которая осуществляет определенные банковские операции, но и участвует в развитии всех отраслей экономики нашей страны.

В связи с этим, проведенный анализ различной литературы об опытах работы западных банков, говорит о том, что важным элементом успеха работы любого банка является выстраивание партнерских отношений с клиентом в регионе его работы. А существующая лояльность среди клиентов банка будет обеспечивать повышение его репутации [3].

Сам пользователь банковских услуг достаточно интенсивно меняет технологию оказания финансовых услуг, что, конечно, может завершить эпоху классического банка [2]. К такой трансформации можно отнести активное применение интерактивных технологий, использование цифровых денег, осуществление посреднической деятельности в продаже акций и ценных бумаг.

Среди таких кредитных организаций находится и Почта Банк, который за счет развитой региональной сети на базе почтовых отделений достаточно активно продвигает свою продукцию в удаленные территории Российской Федерации, что позволяет привлекать большее количество клиентов к современным технологиям.

В связи с этим важным работником в структуре Почта Банка является финансовый эксперт. Финансовый эксперт проводит не только продажи банковских услуг клиентам банка, но и является связующим звеном между банком, клиентами и партнерами. На финансового эксперта со стороны банка возлагается большой объем должностных обязанностей. Поэтому, помимо, профессиональных компетенций финансовый эксперт должен обладать хорошими коммуникативными навыками для общения и выявления потребностей клиентов, а также иметь обширный словарный запас для продвижения продуктов банка клиентам.

Таким образом, моделирование компетенций финансового эксперта приобретает очень большое значение в сфере оценки его профессионализма. К тому же сам Почта Банк в современных реалиях российской экономики достаточно активно оптимизирует человеческие ресурсы для повышения своей конкурентоспособности среди банков. Применение моделирования в форми-

ровании профессиональных компетенций финансового эксперта позволит работнику, занимающему данную должность самостоятельно планировать свою деятельность и разрешать возникающие проблемы в трудовой деятельности.

Модель компетенций финансового эксперта представляет собой группы компетенций и их индикаторы, отражающие трудовые функции, а также уровни их сформированности. Фрагмент модели представлен на рис. 1.

Кластер компетенций	Индикаторы	Уровень компетентности
<u>Клиентоориентированность</u>	Слышит клиента и отвечает на его запросы, в случае неудачи пытается найти наилучшее решение.	0 уровень (уровень некомпетентности)
		I уровень (пороговый)
		II уровень (продвинутый)
		III уровень (высокий)
Саморазвитие	Интересуется новыми технологиями и техниками продаж, а так же успешно осваивает и развивает собственные навыки.	0 уровень (уровень некомпетентности)
		I уровень (пороговый)
		II уровень (продвинутый)
		III уровень (высокий)
<u>Инновационность</u>	Пробует найти новый более эффективный подход для решения проблемы	0 уровень (уровень некомпетентности)
		I уровень (пороговый)
		II уровень (продвинутый)
		III уровень (высокий)
Умение работать в команде	Прислушивается к мнению окружающих, принимает во внимание мнение и суждения коллег	0 уровень (уровень некомпетентности)
		I уровень (пороговый)
		II уровень (продвинутый)
		III уровень (высокий)

Рис. 1. Фрагмент модели компетенций финансового эксперта АО «Почта Банк»

Спроектированная модель компетенций финансового эксперта представляет собой полный набор показателей компетенций и поведения, необходимых работнику для успешного выполнения его функций в различных ситуациях и с разными группами клиентов [1].

В самой модели уровни компетентности представлены 4 уровнями:

0 уровень – финансовый эксперт полностью некомпетентен в своей работе;

I уровень – финансовый эксперт обладает пороговым уровнем компетентности, в целом может выполнять трудовые функции, способен к саморазвитию и самообучению;

II уровень – финансовый эксперт обладает продвинутым уровнем компетентности. Способен на хорошем уровне выполнять свои трудовые функции, а также способен ставить перед собой конкретные цели по развитию;

III уровень – финансовый эксперт обладает высоким уровнем компетентности. На высоком уровне способен выполнять свои трудовые функции. А также способен, соотносить цели индивидуального развития с требованиями своей будущей работы.

Для сбора информации о компетентности финансового эксперта использовался созданный для клиентов Почта Банка «опросник» (рис. 2).

№ п/п	Вопрос	Уровень			
		0	1	2	3
1	На сколько четко по Вашему мнению финансовый эксперт способен четко выразить свои мысли?				
2	Способен ли финансовый эксперт по Вашему мнению находить варианты решения проблем				
3	Стремится ли финансовый <u>эксперт доводить</u> до вас качественно информацию о ситуации на рынке банковских услуг				
4	Всегда ли, по Вашему мнению позитивно настроен и вежлив финансовый эксперт				

Рис. 2. Фрагмент «опросника» оценки уровня компетентности финансового эксперта для клиентов Почта Банка

Полученные нами результаты позволяют оценить каждого сотрудника в должности финансового эксперта, выявить его сильные и слабые стороны, а также увидеть его потенциал развития в банке.

Главным дидактическим условием реализации модели будет внедренная программа повышения квалификации финансовых экспертов, которая направлена не только на повышение компетентности действующих сотрудников банка, но и на их аттестацию. Созданная модель используется для подбора новых специалистов и позволяет формировать кадровый резерв. Полученная обратная связь от клиентов банка позволяет корректировать программу повышения квалификации и процесс обучения.

Таким образом, действенным методом повышения конкурентоспособности банка в современных реалиях российской экономики может стать моделирование компетентностных характеристик финансового эксперта, а также их успешное использование на практике.

#### **Список литературы**

1. Бояцис, Р. Компетентный менеджер. Модель эффективной работы / Р. Бояцис. – Москва : ГИППО, 2008. – 352 с. – ISBN 978-5-98293-083-5.
2. Кинг, Б. Банк 2.0. Как потребительское поведение и технологии изменят будущее финансовых услуг / [пер. с англ. М. Мацковской]. – Москва : ЗАО «Олимп-Бизнес», 2012. – 512 с. – ISBN 978-5-9693-0195-5.
3. Ляндау, Ю. В. Концепции моделирования бизнес-процессов / Ю. В. Ляндау, М. А. Пономарев // Вестник ИжГТУ. – 2013. – № 2(58). – С. 84–87.
4. Никитина, Т. В. Финансовые рынки и институты : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / Т. В. Никитина, А. В. Репета-Турсунова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2019. – 139 с. – ISBN 978-5-534-07121-4.

УДК 37.014

**С. Ю. Нерозина**

**S. Yu. Nerozina**

*ФГБОУ ВО «Воронежский государственный  
технический университет», Воронеж*

*Voronezh State Technical University, Voronezh*

*svetarch@vgasu.vrn.ru*

## **ОЦЕНКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СИСТЕМЫ ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОД ВОРОНЕЖ В КОНТЕКСТЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МАРКЕТИНГОВЫХ УСЛУГ**

### **EVALUATION OF THE EDUCATIONAL SYSTEM OF THE VORONEZH CITY DISTRICT IN THE CONTEXT OF PROVIDING MARKETING SERVICES**

***Аннотация.** В данной статье анализируется сфера образования как часть предоставления услуг, а именно с позиции маркетинга. Не малое внимание уделяется вопросам правильного управления, принятия решений и конечно же эффективной постановки целей и задач в данной сфере. Конкретно оценивается деятельность образовательных услуг городского округа город Воронеж. Изучен ряд организационных моментов для правильности формирования качества образования.*

***Abstract.** This article analyzes the field of education as part of the provision of services, namely from the perspective of marketing. Considerable attention is paid to the issues of proper management, decision-making and, of course, effective setting of goals and objectives in this area.*