

Επαγγελματική πιστοποίηση και ανάπτυξη ανθρωπίνου δυναμικού

*Πώς η πιστοποίηση μπορεί να συμβάλει
στην ανάπτυξη και εξέλιξη των στελεχών των τραπεζών*

της **ΓΕΩΡΓΙΑΣ Ν. ΣΤΕΡΓΙΟΠΟΥΛΟΥ**

Διευθυντού Διευθύνσεως Αναπτύξεως Ανθρωπίνου Δυναμικού της Alpha Bank

Εισαγωγή

Για κάθε επιχείρηση είναι πολύ σημαντικό να έχει το κατάλληλο προσωπικό σε κάθε θέση εργασίας. Αυτό μάλιστα αποτελεί βασική επιδίωξη και αναζήτηση του σύγχρονου μάνατζμεντ. Ειδικότερα σε επιχειρήσεις όπως οι τραπεζικές, που δραστηριοποιούνται ουσιαστικά στο χώρο της προσφοράς υπηρεσιών και πληροφόρησης προς τους πελάτες τους, το να διαθέτουν το κατάλληλο προσωπικό γίνεται συγκριτικό πλεονέκτημα. «Στην οικονομία της γνώσεως του 21ου αιώνα, εκείνο που διαφοροποιεί τον κάθε οργανισμό δεν είναι ο κεφαλαιουχικός εξοπλισμός ή η τεχνολογία, αλλά το εργατικό του δυναμικό και οι διαδικασίες με τις οποίες αυτό διαμορφώνεται, μετατρέπεται σε στρατηγικό πλεονέκτημα και διατηρείται»¹.

Όλοι όμως στο χώρο των τραπεζών γνωρίζουμε πόσο δύσκολη είναι καταρχήν η εκπαίδευση και στη συνέχεια η συντήρηση και διατήρηση της γνώσεως στα στελέχη των τραπεζών. Οι εξελίξεις είναι συνεχείς και οι προκλήσεις μεγάλες. Οι τράπεζες, σε ένα όλο και περισσότερο διεθνοποιημένο περιβάλλον, πρέπει συνέχεια να ανανεώνουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους, να παρακολουθούν τις εξελίξεις της τεχνολογίας, να προσαρμόζουν τα συστήματά τους στις νέες απαιτήσεις του ρυθμιστικού πλαισίου (π.χ. νέο κανονιστικό πλαίσιο περί κεφαλαιακής επάρκειας και διαχείρισεως κινδύνων). Οι πελάτες των τραπεζών γίνονται όλο και πιο απαιτητικοί και η ποιότητα των υπηρεσιών που τους προσφέρουν οι τράπεζες αποκτά πλέον μεγαλύτερη σημασία. Οι γνώσεις και οι δεξιότητες που πρέπει να έχει ένα τραπεζικό στέλεχος είναι πολλές και σε πολλά θέματα.

¹ Μεταφρασμένο αποσπάσμα από “The Human Capital Challenge”, A White Paper by the ASDT Public Policy Council, 2003 - Δελτίο Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, Αρ. Τεύχους 43, Οκτώβριος-Δεκέμβριος 2005, σελ. 99.

Η Επαγγελματική Πιστοποίηση ως θεσμός στις τράπεζες του Καναδά, του Ηνωμένου Βασιλείου και των Ηνωμένων Πολιτειών της Αμερικής έχει ξεκινήσει τουλάχιστον από τις αρχές του 1990 και οι προσφερόμενες πιστοποιήσεις συνεχώς εμπλουτίζονται. Στην Ευρωπαϊκή Ένωση, όπως και στην Ελλάδα, η εισαγωγή Επαγγελματικών Πιστοποιήσεων στις τράπεζες έχει ξεκινήσει. Σε αυτό το άρθρο επιδιώκουμε μια παρουσίαση του θέματος της επαγγελματικής πιστοποίησης και στη συνέχεια μια διερεύνηση κατά πόσο η θεσμοθέτηση επαγγελματικών πιστοποιητικών μπορεί να συμβάλει στην εξέλιξη και ανάπτυξη του ανθρωπίνου παράγοντα στις τράπεζες.

Επαγγελματική πιστοποίηση

Όταν η πιστοποίηση καθιερώθηκε για πρώτη φορά στις τράπεζες των ΗΠΑ, στο Δελτίο της Αμερικανικής Ενώσεως Τραπεζών, ένα άρθρο που ανακοίνωνε το θέμα άρχιζε ως εξής: «Οι δικηγόροι πρέπει να περάσουν εξετάσεις. Οι οδοντίατροι πρέπει να κερδίσουν την ιδιότητά τους με εξετάσεις. Οι περισσότεροι λογιστές είναι διαπιστευμένοι. Οι τραπεζικοί τι έχουν για να δείξουν ότι έχουν εξειδίκευση στο χώρο τους;»². Ο παραλληλισμός που κάνει ο συγγραφέας βοηθάει πολύ στην κατανόηση και προώθηση του θεσμού της πιστοποίησης. Βέβαια η πιστοποίηση στο χώρο το δικό μας δεν μπορεί να συγκριθεί με την άδεια ασκήσεως επαγγέλματος ενός ιατρού. Όπως εξηγεί η Β. Lankard Brown³, η πιστοποίηση αναφέρεται στη διαδικασία αποκτήσεως των γνώσεων και δεξιοτήτων που απαιτούνται για την άσκηση κάποιου επαγγέλματος. Η πιστοποίηση δεν προβλέπεται από το νόμο. Η άδεια ασκήσεως επαγγέλματος όμως είναι μια αυστηρά νομοθετική πρόβλεψη που δίνει στα άτομα δικαίωμα να ασκήσουν το επάγγελμά τους, εφόσον έχουν καλύψει τις ελάχιστες απαιτήσεις που προβλέπονται από την επαγγελματική τους ένωση.

Στην Ευρωπαϊκή Ένωση, μετά την απόφαση της συνόδου κορυφής της Λισαβόνας το 2000 για εκπαίδευση και κατάρτιση, η οποία ως απώτερο στόχο έχει τη δια βίου μάθηση και την κινητικότητα των εργαζομένων, έχουν μπει οι βάσεις τουλάχιστον στον τραπεζικό τομέα, για την υλοποίηση αυτών των αποφάσεων. Επίσης έχει δημιουργηθεί το European Bank Training Network (EBTN) που εκπροσωπεί 37 ινστιτούτα τραπεζικής εκπαίδευσης ευρωπαϊκών χωρών συμπεριλαμβανομένου του Ελληνικού Τραπεζικού Ινστιτούτου (ΕΤΙ).

² Μεταφρασμένο απόσπασμα από “Certificates recognize banking professionals”, ABA Banking Journal, January 1991.

³ “Vocational Certificates and College Degrees”, by Bettina Lankard Brown, ERIC Digest, No. 212, 1999.

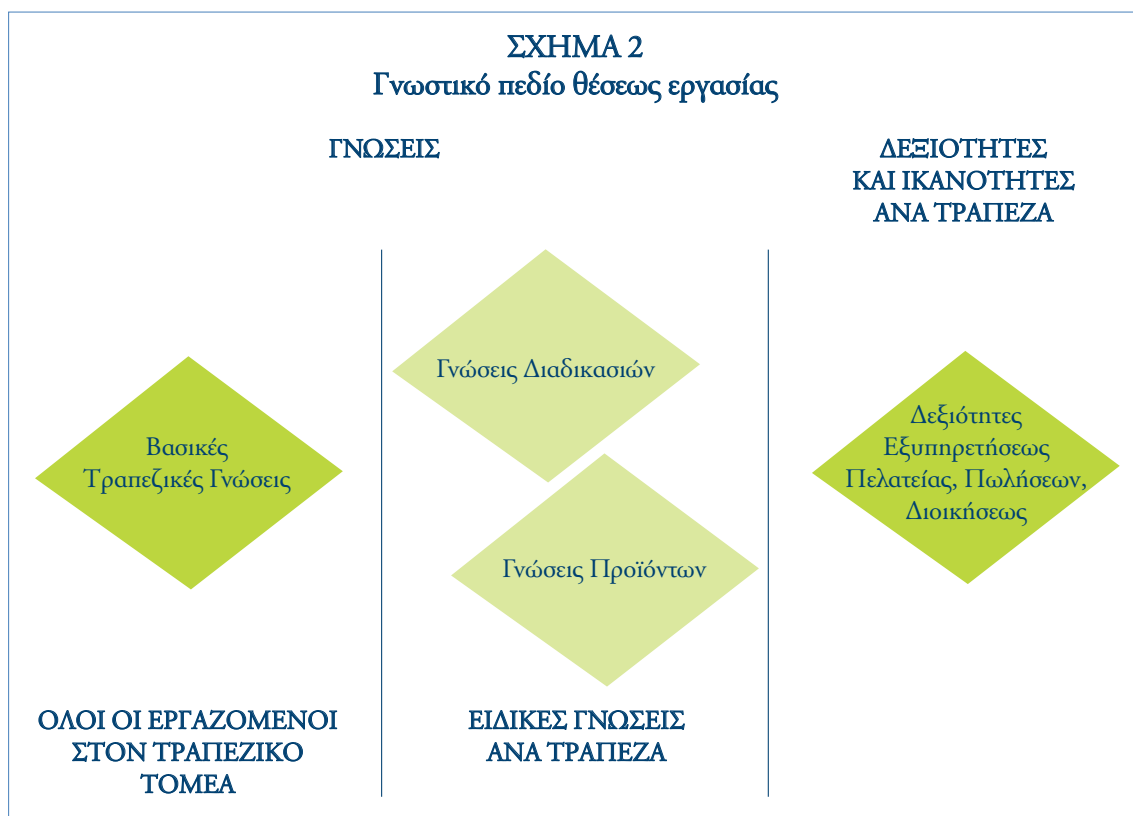
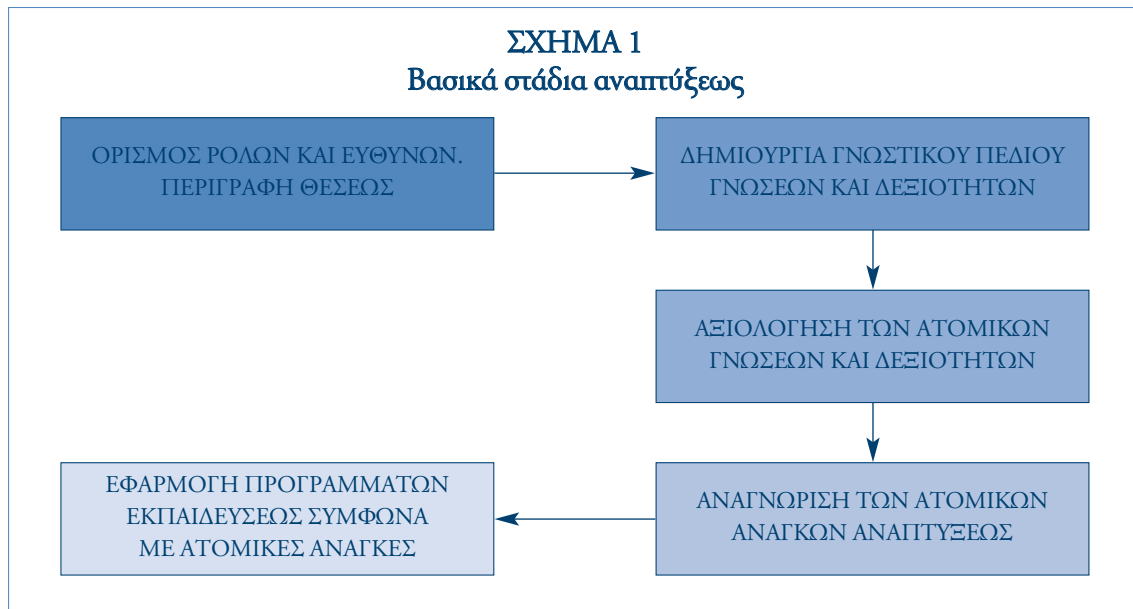
Το EBΤΝ έχει ήδη δημιουργήσει το πρώτο πιστοποιητικό, το European Foundation Certificate in Banking (EFCB). Το πιστοποιητικό EFCB προσφέρεται σε πολλές ευρωπαϊκές χώρες, όπως το Ηνωμένο Βασίλειο, η Ιταλία, η Πολωνία και η Ελβετία. Ο κάτοχος του EFCB έχει την επαγγελματική πιστοποίηση ότι διαθέτει όλες τις βασικές γνώσεις χρηματοοικονομικής και τραπεζικών εργασιών που είναι απαραίτητες για όλους όσους εργάζονται στον τραπεζικό τομέα ή που πρόκειται να εργασθούν σε αυτόν. Αποτελεί το πρώτο από τα τέσσερα επίπεδα στην τραπεζική επαγγελματική πιστοποίηση που το Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο (ΕΤΙ) έχει εισαγάγει στο Εκπαιδευτικό του Πρόγραμμα για το 2006, ακολουθώντας τις διεθνείς τάσεις στο χώρο. Επίσης το ΕΤΙ είναι διαπιστευμένο από το EBΤΝ για την προετοιμασία των εκπαιδευομένων για τις εξετάσεις πιστοποιήσεως με το EFCB.

Ανάπτυξη και εξέλιξη ανθρωπίνου δυναμικού

Για να μπορέσουμε να δούμε αν και πώς οι πιστοποιήσεις συμβάλλουν στην ανάπτυξη και στην εν συνεχεία εξέλιξη του εργαζομένου, θα κάνουμε μία γενική αναφορά στα θέματα αυτά.

Η γενική αρχή για την ανάπτυξη ενός στελέχους στην εργασία του ξεκινάει από μία λεπτομερή καταγραφή των αρμοδιοτήτων και καθηκόντων της θέσεως που κατέχει. Η περιγραφή της θέσεως προσδιορίζει το γνωστικό πεδίο που πρέπει να έχει το συγκεκριμένο άτομο για να μπορεί να αποδώσει επαρκώς στη θέση του. Μέσω της διαδικασίας αξιολογήσεως γίνεται ο προσδιορισμός των αναπτυξιακών ενεργειών που είναι απαραίτητες να συμβούν ώστε το άτομο να ανταποκριθεί πλήρως στις απαιτήσεις της θέσεως. Τέλος, αφού γίνει και η αναγνώριση των ατομικών αναγκών αναπτύξεως, μπορεί να γίνει πλέον η εφαρμογή των αναπτυξιακών ενεργειών, μεταξύ των οποίων είναι και η παρακολούθηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων. Το σχήμα 1 αποτυπώνει τα βασικότερα στάδια στη διαδικασία αναπτύξεως ενός ατόμου στη θέση που κατέχει.

Ο προσδιορισμός και η δημιουργία του γνωστικού πεδίου των γνώσεων και δεξιοτήτων είναι το στάδιο όπου καταγράφονται πλήρως όλες οι απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες που πρέπει να έχει ο κάτοχος της θέσεως. Στην περίπτωση τραπεζικών θέσεων εργασίας, το γνωστικό πεδίο μπορεί να ομαδοποιηθεί σε: α) Βασικές τραπεζικές γνώσεις, που είναι κοινές για όλους τους εργαζομένους σε ίδιες ή παρόμοιες θέσεις εργασίας στις τράπεζες, β) Γνώσεις διαδικασιών και πληροφοριακών συστημάτων, συγκεκριμένων για κάθε τράπεζα, γ) Γνώσεις των συγκεκριμένων προϊόντων και υπηρεσιών της τράπεζας, και δ) Δεξιότητες και ικανότητες που αφορούν τον τρόπο διοικήσεως, πωλήσεων και εξυπηρέτησεως πελατών που κάθε τράπεζα ακολουθεί. Το σχήμα 2 αποτυπώνει αυτή την ομαδοποίηση.



Για παράδειγμα, οι βασικές τραπεζικές γνώσεις που πρέπει να έχουν όλοι οι εργαζόμενοι του τραπεζικού τομέα σε μη εξειδικευμένες θέσεις εργασίας του κλάδου είναι⁴:

- Βασικές οικονομικές έννοιες μικροοικονομικής και μακροοικονομικής αναλύσεως.
- Βασικές γνώσεις της τραπεζικής επιστήμης, της χρηματοοικονομικής αναλύσεως και της νομισματικής θεωρίας.
- Σφαιρική εικόνα περί θεμάτων που αφορούν την τραπεζική πελατεία και τις πωλήσεις χρηματοοικονομικών προϊόντων.
- Βασικές αρχές δεοντολογίας, τραπεζικού μάρκετινγκ και μάνατζμεντ.

Ανάλογα με τη θέση και το επίπεδο εξειδικεύσεώς της, διαφοροποιείται και το Γνωστικό Πεδίο της θέσεως που πρέπει να έχει ο κάτοχος αυτής. Στα πλάνα εξελίξεως, λαμβάνονται υπόψη οι γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες ενός εργαζομένου και γίνεται ο σχεδιασμός ως προς το πού μπορεί να φτάσει αξιοποιώντας αυτά ως βάση. Η αρχή των πλάνων εξελίξεως και καριέρας είναι ότι αναπτύσσεται το γνωστικό πεδίο που ήδη διαθέτει ο εργαζόμενος και προστίθενται σε αυτό νέες πιο εξειδικευμένες γνώσεις και δεξιότητες. Ο στόχος είναι ο εργαζόμενος, μέσω διαφόρων δράσεων αναπτύξεως, συμπεριλαμβανομένων των εκπαιδευτικών, να μπορέσει να ανταποκριθεί με επιτυχία στις απαιτήσεις μιας επόμενης θέσεως που είναι πιο σημαντική για την τράπεζα και άρα πιο αποδοτική για τον ίδιο τον εργαζόμενο.

Πιστοποίηση και ανάπτυξη

Η δυνατότητα αποκτήσεως επαγγελματικών πιστοποιητικών σε αυτή τη διεργασία αναπτύξεως του ανθρώπινου παράγοντα μπορεί να λειτουργήσει μόνο εποικοδομητικά, διότι προσφέρει ένα λογικό, μετρήσιμο και συγκεκριμένο περιεχόμενο στην έννοια της επαγγελματικής αναπτύξεως.

Από την πλευρά των εργαζομένων, το να γνωρίζει ο εργαζόμενος εκ των προτέρων τι απαιτείται για να μπορέσει να θέσει υποψηφιότητα για μια ανώτερη θέση εντός και εκτός της επιχείσεως που ήδη εργάζεται, είναι πολύ σημαντικό. Η γνώση αυτή από μόνη της μπορεί να λειτουργήσει ως κίνητρο για την απόκτηση των απαραίτητων γνώσεων, τις οποίες ο εργαζόμενος θα είναι σε θέση να αποδεικνύει μέσω των επαγγελματικών του πιστοποιητικών. Ο εργαζόμενος που θα είναι κάτοχος επαγγελματικών πιστοποιητικών θα διαθέτει συγκριτικό πλεονέκτημα στην πολύ ανταγωνιστική πανευρωπαϊκή αγορά εργασίας.

⁴ Οι βασικές γνώσεις που πιστοποιούνται μέσω του EFCB και που έχουν προδιαγραφεί από κοινού από 19 ινστιτούτα τραπεζικής εκπαίδευσης στο πλαίσιο του EBTV (www.hba.gr).

Από την πλευρά των επιχειρήσεων και τραπεζών, το αναμενόμενο όφελος είναι ότι όσο περισσότεροι εργαζόμενοι στο χώρο διαθέτουν επαγγελματική πιστοποίηση γνώσεων και δεξιοτήτων, τόσο μεγαλύτερη αποδοτικότητα επιτυγχάνεται στον κλάδο. Επίσης εξασφαλίζεται σε μεγάλο βαθμό η ποιότητα υπηρεσιών που προσφέρουν στους πελάτες τους. Το τελευταίο μπορεί να λειτουργήσει και ως συγκριτικό πλεονέκτημα των επιχειρήσεων. «Το σημαντικότερο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα που έχουν σήμερα στη διάθεσή τους οι οργανισμοί είναι ένα εργατικό δυναμικό με υψηλές γνωστικές ικανότητες και πολλαπλές δεξιότητες»⁵.

Συμπεράσματα

Η εισαγωγή και θεσμοθέτηση επαγγελματικών πιστοποιήσεων στις τράπεζες μπορεί μόνο θετικά να συμβάλει στην ανάπτυξη του ανθρώπινου κεφαλαίου σε αυτές. Το σημερινό ανταγωνιστικό και διεθνοποιημένο περιβάλλον λειτουργίας των τραπεζών απαιτεί από τους εργαζομένους σε αυτές να διαθέτουν πολύ περισσότερες γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες από ό,τι στο παρελθόν. Οι πιστοποιήσεις προσφέρουν το μέτρο συγκρίσεως για το επίπεδο των γνώσεων και δεξιοτήτων τους και μια ξεκάθαρη εικόνα ως προς τις μαθησιακές δραστηριότητες που είναι απαραίτητες για να αναπτυχθούν.

Οι τράπεζες που διαθέτουν το κατάλληλα καταρτισμένο ανθρώπινο δυναμικό σε όλες τις θέσεις εργασίας και προσφέρουν τη δυνατότητα για συνεχή ανάπτυξη και εξέλιξη του προσωπικού τους αποκτούν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Οι εργαζόμενοι σε αυτές, για να μπορούν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις των καιρών πρέπει ενεργά και συνειδητά να επιδιώκουν την προσωπική τους επαγγελματική ανάπτυξη. Είναι η προσωπική διάσταση του όρου Δια Βίου Μάθηση που προωθείται από τα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης ως κατευθυντήρια γραμμή της Λισαβόνας. Η επαγγελματική πιστοποίηση, που ουσιαστικά έρχεται να επιβεβαιώσει τη μη τυπική και την άτυπη εκπαίδευση του εργαζομένου είναι από τις βασικές πολιτικές των κρατών που προσαρμόζονται.

Βιβλιογραφία

“The Human Capital Challenge”, A White Paper by the ASDT Public Policy Council, 2003 - Δελτίο Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, Αρ. Τεύχους 43, Οκτώβριος-Δεκέμβριος 2005.

“Vocational Certificates and College Degrees”, by Bettina Lankard Brown, ERIC Digest, No. 212, 1999.

“Certificates recognize banking professionals”, ABA Banking Journal, January 1991.

⁵ Μεταφρασμένο απόσπασμα από “The Human Capital Challenge”, A White Paper by the ASDT Public Policy Council, 2003 - Δελτίο Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, Αρ. Τεύχους 43, Οκτώβριος-Δεκέμβριος 2005, σελ. 99.