

**КАЧЕСТВО ПОДГОТОВКИ И ЭФФЕКТИВНОСТЬ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОНСУЛЬТАНТОВ-МЕТОДИСТОВ
ПО ФОРМИРОВАНИЮ ФИНАНСОВОЙ
ГРАМОТНОСТИ**

Москва, 2022

Одним из фундаментальных трендов в рамках современного капитализма является процесс финансовизации российского общества, выражающийся в усиливающейся экспансии финансового рынка, доминировании виртуальной сферы финансов над реальной экономикой. Стремительная цифровизация, в том числе, финансовой сферы, низкий порог вхождения на рынок, отсутствие риск-опыта, увеличивающаяся «армия» финансовых мошенников и внедрение разнообразных возможностей и инструментов на инвестиционном, страховом, пенсионном, банковском и других финансовых рынках ставит необходимым оказывать консультационную поддержку населению по вопросам финансовой грамотности, взаимодействия с финансовыми институтами, а также особенностей различных финансовых продуктов и услуг.

Целью данного социологического исследования является разработка модели эффективного консультанта-методиста в сфере финансовой грамотности населения, в том числе на основе оценки качества программы повышения квалификации «Финансовое консультирование» по подготовке консультантов-методистов.

Комплексное социологическое исследование, реализованное в октябре-ноябре 2021 года, включало в себя ряд методов (количественных и качественных): а) массовый анкетный опрос; б) глубинные полуструктурированные интервью; в) анализ сайтов; г) интервью с экспертами.

Качество программы повышения квалификации «Финансовое консультирование» по подготовке консультантов-методистов

Абсолютное большинство опрошенных (93,7%) удовлетворены в той или иной степени пройденной программой повышения квалификации «Финансовое консультирование», при этом из них 59,2% - очень удовлетворены, а каждый третий (34,5%) не настолько категоричен в своем ответе, отвечая, что скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (Рисунок 1). Неудовлетворенными прошедшим обучением являются всего 6,3% слушателей, при этом ответивших «точно нет» оказалось 4 человека из общего количества респондентов.

В целом, удовлетворены ли Вы программой повышения квалификации "Финансовое консультирование"?

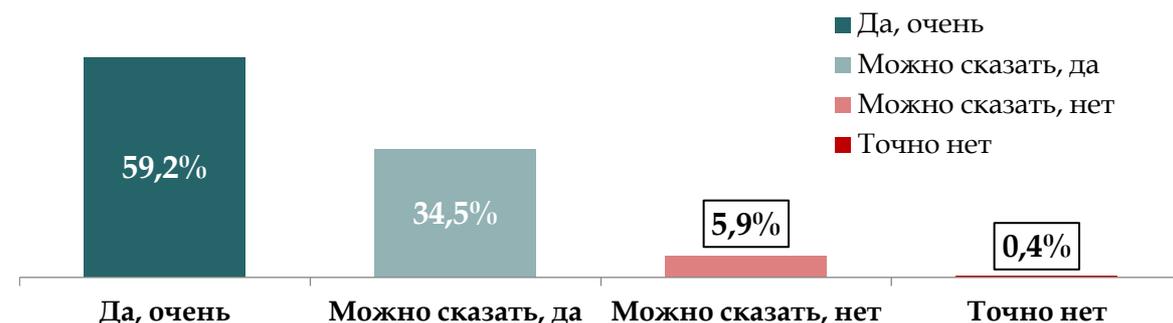


Рисунок 1. Удовлетворенность программой повышения квалификации «Финансовое консультирование», в % от всех опрошенных в целом

Преимуществами программы повышения квалификации «Финансовое консультирование», согласно результатам интервью, названы:

- наличие дополнительных материалов, которые были доступны для изучения,
- разнообразие материалов,
- стиль и манера подачи материала,
- формат подачи материала,
- безвозмездная основа обучения.

Среди узких мест, недостатков программы слушателями были отмечены:

- короткие сроки для освоения программы,
- большой объем домашних заданий, выполнение которых было затруднено из-за совмещения обучения с основной профессиональной деятельностью,
- нерелевантность нормативной базы,
- отсутствие доступа к некоторым материалам,
- устаревший интерфейс страницы обучения,
- мелкий шрифт на слайдах выступающих.

Мотивы слушателей обучаться по программе повышения квалификации «Финансовое консультирование»

Результаты проведенного исследования свидетельствуют о том, что мотивами, побудившими слушателей принять участие в программе повышения квалификации «Финансовое консультирование», оказались самые разные. Наиболее популярным является желание личного просвещения в финансовых вопросах (78,1%) (Рисунок 2).

Скажите, пожалуйста, какие мотивы побудили Вас принять участие в программе повышения квалификации «Финансовое консультирование»?



Рисунок 2. Мотивы, побудившие слушателей принять участие в программе повышения квалификации «Финансовое консультирование»

Оценка слушателями своей финансовой грамотности после обучения по программе повышения квалификации "Финансовое консультирование"

На «выходе» - после завершения обучения по программе повышения квалификации «Финансовое консультирование» абсолютное большинство опрошенных (97,45%) считают, что их уровень финансовой грамотности повысился (Рисунок 3). Из них половина уверена в том, что повышение уровня знаний и навыков в сфере финансов было значительным, а для 46,6% консультантов уровень стал несколько выше, чем был до этого.



Рисунок 3. Влияние программы повышения квалификации «Финансовое консультирование» на уровень финансовой грамотности обучающихся

Лояльность программе повышения квалификации консультантов-методистов «Финансовое консультирование»

Оценка уровня лояльности, проведенная по методике NPS, показала высокую готовность участников исследования рекомендовать пройденную программу обучения своим знакомым, друзьям и коллегам¹. Так, индекс NPS оказался 57%, что указывает на высокий уровень лояльности опрошенных (Рисунок 4).

Основная доля опрошенных расположилась в группе «сторонников» (68,33% выбрали оценку 9 и 10), тогда как доля критиков оказалась в 6 раз меньше (11,14% поставили оценку 6 и ниже).

С какой вероятностью по шкале от 0 до 10 Вы могли бы рекомендовать обучение по программе повышения квалификации "Финансовое консультирование" своим знакомым / друзьям / коллегам, желающим пройти повышение квалификации в данной области?

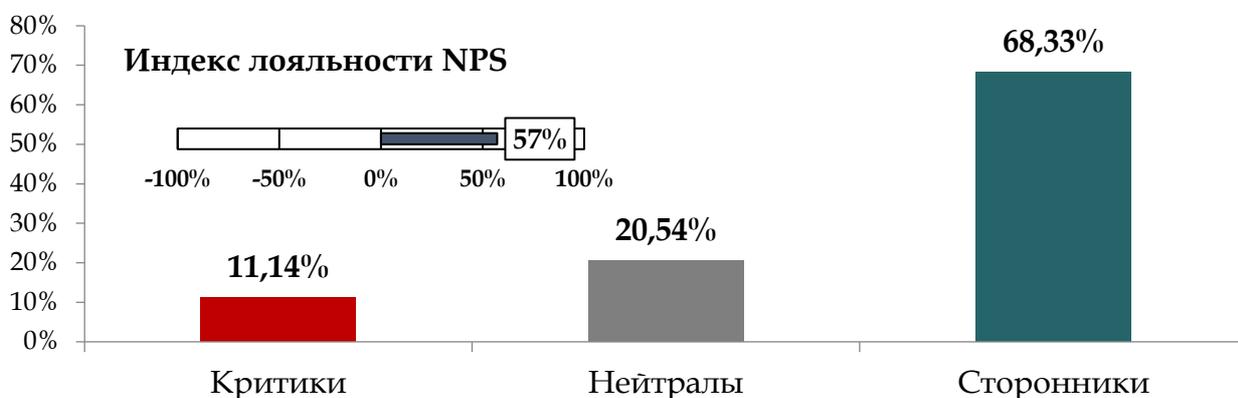


Рисунок 4. Распределение долей сторонников, нейтралов и критиков, а также индекс лояльности NPS, в % от опрошенных в целом

Образ эффективного консультанта методиста

Для эффективной деятельности по финансовому консультированию консультант-методист должен выстраивать коммуникацию со своей аудиторией через очные индивидуальные встречи, а также мастер-классы, семинары и лекции, групповые консультации.

Эффективный консультант-методист должен обладать следующими характеристиками:

во-первых, актуализированными знаниями в области тенденций, протекающих на финансовом рынке, и в области финансового законодательства;

¹ Индекс NPS рассчитывается исходя из следующей формулы: доля (в %) «сторонников» – доля (в %) «критиков». К «сторонникам» относятся те респонденты, которые при ответе на вопрос «С какой вероятностью по шкале от 0 до 10 Вы могли бы рекомендовать пройденный курс своим знакомым / друзьям / коллегам, желающим пройти повышение квалификации в данной области?» выбрали оценку от 9 до 10; к «нейтралам» - от 7 до 8; к «критикам» - от 0 до 6.

во-вторых, «положительным опытом в сфере финансов», под которым понимаются: а) индивидуальные успехи консультанта-методиста в управлении личными финансами, б) успешная частная практика консультирования;

в-третьих, коммуникативными способностями, развитыми эмоциональным интеллект, «чтобы продуктивно взаимодействовать с самыми различными группами населения.