

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТЬЮ ПЕРСОНАЛА БАНКА

Татьяна Александровна Замчалко¹, Екатерина Викторовна Абилова²

¹ Челябинский государственный университет, Челябинск, Россия, tatochka1011@mail.ru

² Челябинский государственный университет, Челябинск, Россия, ekaterina.abilova@mail.ru

Аннотация. Целью данной статьи является изучение кадровой безопасности кредитной организации. Разработан проект мероприятий по совершенствованию управления кадровыми рисками в сфере экономической безопасности коммерческого банка. Также рассмотрены теоретические основы управления кадровыми рисками.

Ключевые слова: *кадровая безопасность, кредитная организация, избежание угроз в кредитной организации, копинг-поведение*

Для цитирования: Замчалко Т. А., Абилова Е. В. Совершенствование управления экономической безопасностью персонала банка // Общество, экономика, управление. 2024. Т. 9, № 2. С. 43–48. DOI: 10.47475/2618-9852-2024-9-2-43-48

Original article

IMPROVING THE MANAGEMENT OF ECONOMIC SECURITY OF THE BANK'S PERSONNEL

Tatyana A. Zamchalko¹, Ekaterina V. Abilova²

¹ Chelyabinsk State University, Chelyabinsk, Russia, tatochka1011@mail.ru

² Chelyabinsk State University, Chelyabinsk, Russia, ekaterina.abilova@mail.ru

Abstract. The purpose of this article is to study the personnel security of a credit institution. The purpose of the study is to develop a project of measures to improve personnel risk management in the field of economic security of a commercial bank. The paper examines the theoretical foundations of personnel risk management.

Keywords: *personnel security, credit institution, avoidance of threats in a credit institution, CISS*

For citation: Zamchalko TA, Abilova EV. Improving the management of economic security of the bank's personnel. *Society, economy, management*. 2024;9(2):43-48. (In Russ.). DOI: 10.47475/2618-9852-2024-9-2-43-48

Система безопасности сама по себе не сможет обеспечить хороший уровень, только при условии работы «человеческого фактора». Сюда входят: дисциплинированность, умение и ответственность работников. Поэтому важной задачей банковской безопасности является обеспечение кадровой безопасности.

Понятие кадровой безопасности характеризует надежность персонала, а также осуществление подбора, подготовки и переподготовки, повышения квалификации, увольнение сотрудников,

которые защищают экономические интересы банка. Персонал банка проходит тщательную проверку через службу безопасности, чтобы исключить все риски.

Необходимость обеспечения кадровой безопасности связана с высоким уровнем вероятности и масштабами как имущественных, так и неимущественных потерь кредитной организации, которые напрямую связаны с отношением к персоналу.

Клиенты банка любят цифровые технологии для рутинных транзакций, но им нужен человеческий контакт, когда они в этом нуждаются,

и тот факт, что он доступен в физических отделениях, дает им уверенность в правильности выбора банка. Таким образом, филиалы по-прежнему играют жизненно важную роль в качестве видимых, осязаемых мест, которые обеспечивают положительный и персонализированный опыт [1].

Поскольку очевидно, что большая часть требований потребителей к банковским услугам исходит извне сектора финансовых услуг, мы рекомендуем в качестве передовой практики оценить, как эти внешние силы, особенно розничная торговля, информируют и влияют на подход банков к формату отделений. На самом деле, многие из наиболее успешных розничных брендов уже внедрили многоступенчатую и многоуровневую стратегию форматов розничной торговли, обслуживая дифференцированные потребительские демографические данные, этапы жизни и потребности своих клиентов.

Что касается эффективности, то в литературе выделяются, среди прочего, четыре основных теоретических подхода к эффективности или результативности: экономический, социальный, системный и политический. Экономическое измерение основано на понятии целей, которые необходимо достичь. Социальное измерение проистекает из вклада школы человеческих отношений и подчеркивает человеческие аспекты организации; центральным моментом является мораль и сплоченность внутри рассматриваемой организации. Системный аспект подчеркивает возможности организации. Политическое измерение закрепляет господство релятивизма, при котором каждый человек может иметь свои собственные критерии для оценки эффективности организации.

Поэтому в стадии реализации данного проекта менеджер может использовать самые элементарные методы снижения рисков. Для защиты от риска роста капитальных затрат предполагаются к использованию гибкие подходы при заключении контрактов и дополнений к ним с исполнителями. В отдельных случаях с исполнителями могут заключаться контракты по фиксированным ценам, в других случаях — с возмещением издержек или с ценой за единицу объема. Это может дать возможность заказчику не понести дополнительных затрат [2].

Качество — это целостная совокупность характеристик объекта, которые относятся к его способности удовлетворять установленные или предполагаемые потребности. Эти характеристики устанавливаются на основе определенных критериев. Примеры характеристик качества: надежность, ремонтпригодность, безопасность и другие. Принято различать четыре ключевых аспекта качества:

- качество, обусловленное соответствием проекта рыночным потребностям и ожиданиям потребителей;
- качество разработки и планирования проекта, достигаемое благодаря тщательной разработке самого проекта и его продукции;
- качество выполнения работ по проекту в соответствии с плановой документацией обеспечивается благодаря поддержанию соответствия реализации проекта его плану;
- качество, обусловленное материально-техническим обеспечением проекта на протяжении всего его жизненного цикла.

В основе системы управления качеством лежат некоторые общие принципы. К основным из них относятся:

Системный подход. Он означает, что обеспечение качества необходимо осуществлять во всех процессах и на всех этапах жизненного цикла проекта.

Нацеленность на потребителя. Продукция или услуга проекта должны быть направлены на удовлетворение реальных потребностей.

В современной психологии проблема «совладающего поведения» является одной из наиболее привлекательных для исследователей. Как ученые, так и обыватели интересуются, каким образом и какими способами человек может справиться с ситуациями, событиями в своей жизни, и каковы пути разрешения таких ситуаций. Этим объясняется предпочтение конкретными людьми определенного способа совладания с трудностями, чем он руководствуется при выборе и реализации определенной стратегии преодолению поведения.

Работники банка могут столкнуться с такими проблемами, из-за которых они могут пойти на нарушение закона. Рассмотрим ситуацию, когда у банковского сотрудника или у его близких возникает проблема (серьезное заболевание, требующее дорогостоящего лечения, проблемы с законом): человек с психологическими проблемами, не осознающий последствий своих противоправных действий, может совершить, например, хищение денежных средств из кассы. Поэтому в данной теме следует добавить критерий копинг-поведения при приеме сотрудника на работу. В современном мире человеческий индивидум вынужден испытывать сверхэкстремальные нагрузки, сопряженные с интенсивным стрессом, который оказывает значительное влияние на все сферы человеческого функционирования, в том числе и на субъективную оценку психологической безопасности. Переживаемый субъектом в результате экстремального опыта интенсивный стресс, проявляющийся, прежде всего в виде феноменов посттравматического стресса (ПТС), является одним из главных

факторов нарушения внутренней гармонии личности, препятствием процесса восстановления психологической безопасности и ощущения благополучия личности. При этом, как показывают результаты исследований, уровень переживания ПТС (в первую очередь клинический) независимо от социально-демографической, культурной и этнической принадлежности субъекта сопровождается структурными изменениями личности, нарушениями процессов адаптации, трансформациями базисных убеждений и другими психопатологическими состояниями [3]

Поскольку понятие «coping» по определению предполагает высокую изменчивость поведения, очевидно, имеет смысл фиксировать весь спектр способов психологического преодоления, например выстраивая coping-профиль для представителей различных социальных, профессиональных и возрастных групп, как это сделал Vitaliano [4; 7]. На наш взгляд, создание удовлетворительной системной классификации видов психологического преодоления — дело будущего,

но пока можно предложить в качестве возможных оснований следующие признаки coping:

1. Ориентированность, или локус coping (на проблему или на себя).
2. Область психического, в которой разворачивается преодоление (внешняя деятельность, представления или чувства).
3. Эффективность (приносит желаемый результат по разрешению затруднений или нет).
4. Временная протяженность полученного эффекта (разрешается ситуация радикально или требует возврата к ней) [4].

Тем самым сотрудник перед приемом на работу проходит не только проверку службой безопасности, но и копинг в виде тестирования путем моделирования стрессовой ситуации. С каждым кандидатом будет работать специалист по копингу. Выглядит это как психологическая игра, в который выявляется поведение человека в тех или иных условиях (как и описывалось ранее). Ниже приведена схема, как проходит прием на работу сотрудника (рис. 1).



Рис. 1. Схема приема на работу сотрудника банка
Fig. 1. Scheme for hiring a bank employee

Описание рисунка

Кандидат на работу проходит службу безопасности. Следующим этапом будет копинг. Все это делается для избежания рисков банка.

Для банковских работников, переживающих состояние неопределенности профессионального статуса, характерно использование копинг-поведения, ориентированного на решение задачи. Данная стратегия является конструктивной, поскольку позволяет сотрудникам в проблемных

и стрессовых обстоятельствах достаточно быстро и эффективно ориентироваться в ситуации и принимать эффективные решения.

Характеризуя личностные особенности сотрудников, можно заключить, что им наиболее свойственны страстность, которая проявляется в энергичности, неутомимости, повышенном жизненном тонусе, и находчивость. Личность, у которой активированы данные ресурсы, способна изменяться, создавать условия для

удовлетворения личных потребностей в достижении целей. Наряду с этим такие личностные факторы, как уверенность в себе, адаптивность, оптимизм, смелость, толерантность к двусмысленности, развиты у сотрудников банка в недостаточной степени [9].

Таким образом, можно заключить, что со-властвующее поведение подразумевает под собой наличие у каждого человека своего индивидуального способа совладания со стрессовой ситуацией. Зависит этот способ от множества факторов, к которым можем отнести значимость данной затруднительной ситуации в жизни человека, его личностные ресурсы, влияние среды и множество других факторов, которые оказывают влияние на поведение человека.

Людам присущ инстинкт преодоления, одной из форм которого считается поисковая активность, обеспечивающая роль эволюционно-программных стратегий в содействии субъекту с различными ситуациями.

Выраженность тех либо других способов реагирования на сложные жизненные ситуации ставится в зависимость от степени самоактуализации личности. Это означает, что чем выше уровень развития личности человека, тем успешнее он может справиться с возникшими трудностями [5].

Согласно данному положению, преграды, встречающиеся на жизненном пути человека, имеют своим источником не только внешние, но и внутренние условия. Как защитные, так и со-властвующие стили реагирования тесно связаны с установками и переживаниями, отношением к себе и окружающим, со структурой жизненного опыта, то есть с когнитивными, эмоциональными и поведенческими уровнями иерархической структуры психики.

Внутренняя коммуникация проекта связана с коммуникативными действиями по отношению:

- к самой команде проекта,
- поставщикам услуг, участвующим в проекте, в том числе сторонним поставщикам, если они участвуют в собраниях по проекту или если они физически работают в компании;
- субподрядчикам, непосредственно участвующим в проекте;
- иерархии компании и заказчиков (руководящему комитету);
- внутренним пользователям;
- персоналу компании.

Коммуникация внутри проекта может принимать разные формы:

- формальное или неформальное общение: неформальное общение происходит спонтанно и незапланированно, но его содер-

жание может быть важным, а иногда даже решающим: необходимо четко оформить в письменной форме важные неформальные обмены, чтобы проинформировать остальную часть команды, вертикальное (иерархическое) или горизонтальное/сквозное общение (между людьми одного уровня), коммуникация сверху-вниз или снизу-вверх [6].

Рабочие коммуникации или «технические» коммуникации [12]:

- участники: заинтересованные члены команды, технические специалисты, будущие пользователи;
- цель: углубиться в конкретные и технические моменты;
- ход выполнения: повестка дня, поэтапная обработка, постановка целей;
- продолжительность: технические встречи иногда могут быть продолжительными;
- горизонтальное общение.

Коммуникации на строительной площадке:

- участники: руководящий комитет (Copil) и различные руководители проекта;
- цель: представить прогресс, принять решения;
- ход выполнения: повестка дня, презентация, вопросы, обсуждения, подведение итогов;
- продолжительность: относительно короткая;
- вертикальная, восходящая и нисходящая коммуникация.

Внутренние коммуникации:

- участники: команда-проект;
- цель: отслеживать прогресс (каждый менеджер или участник представляет свои действия и проблемы);
- ход выполнения: повестка дня, поэтапная обработка, постановка новых целей;
- сроки: максимум 2 раза в неделю, переменная продолжительность;
- горизонтальное общение.

Stand-up коммуникации:

- участники: доступные участники;
- цель: быстро подвести итоги;
- процесс: круглый стол, поэтапная обработка, адаптация целей;
- продолжительность: очень короткая;
- горизонтальное общение, иногда неформальное [10; 11].

Обратная связь означает непрерывность процесса коммуникации и выражается как ответ на сообщение. Наличие обратной связи позволяет отправителю определить, правильно ли понятно сообщение. В то же время возможность ответа позволяет получателю убедиться в том, что отправитель интересуется его мнением.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Антонов Г. Д., Иванова О. П., Тумин В. М. Управление проектами организации : учеб. пособие. М. : ИНФРА-М, 2019, 189 с.
2. Бадмаев Е. З. Проектное управление в развитии предприятия // Управление развитием социально-экономических систем регионов. 2018. № 3. С. 17–23.
3. Баширова М. М. Технология управления проектами и проектными командами на основе методологии гибкого управления проектами // Наука: общество, экономика, право. 2020. № 2. С. 178–183.
4. Бояркова Т. Д. Управление проектами в условиях риска // Риск-ориентированное управление в государственном и корпоративном секторе экономики города : учеб. пособие. М. : КноРус, 2020. 299 с.
5. Васильюк Ф. Е. Психология переживания. Анализ преодоления критических ситуаций. М. : Изд-во Моск. ун-та, 1984. 200 с.
6. Зуб А. Т. Управление проектами : учеб. пособие. М. : Юрайт, 2021. 422 с
7. Качалов Р. М., Опарин С. Г. IV Научно-практическая конференция «Управление рисками в экономике: проблемы и решения» // Экономическая наука современной России. 2019. № 1. С. 139–145.
8. Коваленко Б. Б., Гусейнова И. В., Гусарова Т. И. Влияние цифровизации экономики на методологии управления проектами // Научный журнал НИУ ИТМО. Серия «Экономика и экологический менеджмент». 2019. № 2. С. 135–144.
9. Кроповницкий О. В. Взаимосвязь копинг-стратегий личности руководителя высшего звена с проявлением стереотипов мышления в процессе принятия управленческих решений // Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология. 2018. Вып. 4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/vzaimosvyaz-koping-strategiy-lokusa-kontrolya-i-motivatsii-dostizheniya-u-rukovoditeley> (дата обращения 17.02.2023).
10. Кузнецова Е. В. Управление портфелем проектов как инструмент реализации корпоративной стратегии : учеб. пособие. М. : Юрайт, 2020. 177 с.
11. Левина И. Д., Афанасьев В. В. Моделирование показателей управления проектами в образовательном консорциуме // Бюллетень Международного центра «Искусство и образование». 2019. № 2. URL: http://www.art-in-school.ru/bul/2-2019_Levina.pdf (дата обращения 17.02.2023).
12. Николаенко В. С. Модель зрелости проектного управления: управление рисками проекта // Инновации в менеджменте. 2021. № 1 (27). С. 38–47.

REFERENCES

1. Antonov GD, Ivanova OP, Tumin VM. Upravlenie proektami organizacii = Project management of an organization. Textbook. Moscow: INFRA-M; 2019. 189 p. (In Russ.).
2. Badmaev EZ. Project management in enterprise development Management of the development of socio-economic systems of regions. *Upravlenie razvitiem social'no-ekonomicheskikh sistem regionov = Management of the development of socio-economic systems of regions*. 2018;(3):17-23. (In Russ.).
3. Bashirova MM. Technology for managing projects and project teams based on the methodology of flexible project management. *Nauka: obshchestvo, ekonomika, pravo = Science: society, economics, law*. 2020;(2):178-183. (In Russ.).
4. Boyarkova TD. Project management under risk conditions. In: Risk-orientirovannoe upravlenie v gosudarstvennom i korporativnom sektore ekonomiki goroda = Risk-oriented management in the public and corporate sector of the city economy. Textbook. Moscow: KnoRus Publ. House; 2020. 299 p. (In Russ.).
5. Vasilyuk FE. Psihologiya perezhivaniya. Analiz preodoleniya kriticheskikh situacij = Psychology of experience. Analysis of overcoming critical situations. Moscow: Moscow university; 1984. 200 p. (In Russ.).
6. Zub AT. Upravlenie proektami = Project management. Textbook. Moscow: Yurayt Publ. House; 2021. 422 p. (In Russ.).
7. Kachalov RM, Oparin SG. IV Scientific and practical conference «Risk management in the economy: problems and solutions». *Ekonomicheskaya nauka sovremennoj Rossii = Economic science of modern Russia*. 2019;(1):139-145. (In Russ.).
8. Kovalenko BB, Guseynova IV, Gusarova TI. The influence of digitalization of the economy on project management methodologies. *Nauchnyj zhurnal NIU ITMO. Seriya «Ekonomika i ekologicheskij menedzhment» = Scientific journal of NRU ITMO. Series «Economics and Environmental Management»*. 2019;(2):135-144. (In Russ.).
9. Kropovnitsky OV. Relationship of coping strategies of a senior manager's personality with the manifestation of stereotypes of thinking in the process of management decision making. *Vestnik Permskogo universiteta. Filosofiya. Psihologiya. Sotsiologiya = Bulletin of Perm University. Philosophy. Psychology. Sociology*. 2018;(4). Available from: <https://cyberleninka.ru/article/n/vzaimosvyaz-koping-strategiy-lokusa-kontrolya-i-motivatsii-dostizheniya-u-rukovoditeley> (accessed: 17.02.2023). (In Russ.).
10. Kuznecova EV. Upravlenie portfelem proektov kak instrument realizacii korporativnoj strategii = Project portfolio management as a tool for implementing corporate strategy. Textbook. Moscow: Yurayt Publ. House; 2020. 177 p. (In Russ.).
11. Levina ID, Afanas'ev VV. Modeling project management indicators in an educational consortium. *Byulleten' Mezhdunarodnogo tsentra «Iskusstvo i obrazovaniye» = Bulletin of the International centre of Art and Education*. 2019;(2). Available from: http://www.art-in-school.ru/bul/2-2019_Levina.pdf (accessed: 17.02.2023). (In Russ.).
12. Nikolaenko VS. Project management maturity model: managing project risks. *Innovacii v menedzhmente = Innovations in management*. 2021;(1(27)):38-47. (In Russ.).

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРАХ

Т. А. Замчалко — магистрант кафедры менеджмента.

Е. В. Абилова — кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента.

INFORMATION ABOUT THE AUTHORS

Tatyana A. Zamchalko — master's student of the Department of Management.

Ekaterina V. Abilova — Candidate Sci. (Economy), Associate Professor of the Department of Management.

Вклад авторов: все авторы сделали эквивалентный вклад в подготовку публикации.

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Contribution of the authors: the authors contributed equally to this article.

The authors declare no conflicts of interests.

Статья поступила в редакцию / The article was submitted: 27.03.2024

Принята к публикации / Accepted for publication: 22.04.2024