



Введение

Любой работодатель хочет чтоб его сотрудник, придя на работу, садясь за свое рабочее место думал, что я могу сегодня сделать для компании, что я могу сделать для клиентов компании – это все утопия, если не принимать соответствующих мер. Лояльность ваших сотрудников не отделима от вашего сервиса, предоставляемый вашей компанией сервис и лояльность вашего персонала это не инструкции и правила, безусловно инструкции и стандарты являются важной частью, но к сожалению они не дают ничего. Вы можете сидеть в офисе, создавать гениальные идеи которые должны сформулировать ваши преимущества, создавать гениальные идеи маркетинга, идет которые должны создать лояльность вашего сотрудника, но это всего лишь идеи.

Любые ваши усилия, любая идея, любая фишка может быть полностью девальвирована в процессе контакта ваших сотрудников с клиентами. У вас всегда есть слепые зоны, вы не сможете написать инструкцию для любой ситуации, камеры видеонаблюдения не могут увидеть все. Сколько бы не было камер в вашем офисе, ресторане, магазине все равно остается зона которая камерами не просматривается и ваши сотрудники остаются один на один с клиентами. Замерщики и установщики вашей компании хамят, используют ненормативную лексику при общении с клиентом, не качественно устанавливают ваши товары. Консультанты в зале не работают с клиентами, все теперь эти замерщики, установщики и консультанты и есть ваш главный директор по маркетингу.

Наверняка вы хоть раз в своей компании натыкались на эти грабли и вам знакомо выражение: «стоит мне только отвернуться и се рушиться». Прекрасно понятно, что когда руководителя нет рядом с сотрудником, сотрудник позволяет себе вести себя так, как он хочет. Научить своих сотрудников приветствовать ваших клиентов это хорошо, но еще лучше когда сотрудники понимают и осознают ответственность за свои действия. Вашим клиентам не нужна улыбка, ему не нужно ваше приветствие, ему нужно то, что стоит за словами. Клиенту нужен качественный товар или качественно оказанная услуга. Консультант в торговом зале должен не говорить с клиентом, а помогать ему.

Организация контроля над соблюдением персоналом правил обеспечения безопасности и его лояльностью, а также профилактика.

Контроль по рассматриваемому направлению осуществляется службой безопасности банка. В зависимости от ее организационной структуры, им могут заниматься либо уполномоченные сотрудники специализированных подразделений (отдела информационной безопасности, физической защиты и т.п.), либо инспектора специального подразделения контроля внутреннего режима. Основными задачами проведения данной работы выступают:

- оценка общей эффективности управления обеспечением безопасности в конкретных структурных подразделениях банка;
- контроль над лояльностью конкретных сотрудников;
- выявление конкретных нарушений и их виновников.

Исходя из этого, организация данной работы осуществляется службой безопасности одновременно по нескольким направлениям.

Профилактический контроль над соблюдением правил обеспечения безопасности в трудовых коллективах банка проводится с использованием различных методов и процедур, в частности:

- плановых и внезапных проверок, в процессе которых служба безопасности проверяет соблюдения в структурных подразделениях правил работы с конфиденциальной информацией, хранения денежных и иных ценностей, а также работоспособность технических средств защиты;
- мониторинга ситуации с использованием специальных технических средств наблюдения (например, видеокамер, первоначально установленных в качестве технических средств защиты имущества и персонала);
- мониторинга ситуации силами штатных информаторов службы безопасности из числа сотрудников соответствующих подразделений банка (подобная практика широко используется службами безопасности предприятий и органов государственного управления, хотя обычно и не рекомендуется в открытых учебных материалах).

По результатам оперативного контроля служба безопасности готовит специальные отчеты для президента банка, информационные записки на имя руководителей его структурных подразделений. При необходимости она организует проведение специальных совещаний у руководства, собраний в трудовых коллективах подразделений, готовит проекты приказов о поощрениях или взысканиях.

Контроль личной лояльности персонала.

Контроль личной лояльности персонала осуществляется службой безопасности в отношении сотрудников:

- занимающих ключевые рабочие места (кроме должности президента), обеспечивающие доступ к особо конфиденциальной информации или возможность принимать решения стратегического характера;
- привлечших внимание службы безопасности своим поведением или иными фактами, ставящими под сомнение их лояльность.

Обязательным условием организации такого контроля является соблюдение требований действующего законодательства, прежде всего, Закона РФ «О частной детективной и охранной деятельности в РФ», а также конституционных гарантий неприкосновенности прав граждан.

В зависимости от цели и используемых методов контроля могут быть выявлены прямые нарушения в деятельности сотрудника, являющиеся основанием для передачи соответствующего иска в судебные или заявления в правоохранительные органы, увольнения, иных форм дисциплинарных взысканий. К числу подобных нарушений относятся подтвержденные соответствующими документами или иными материалами факты:

- проникновения в закрытые компьютерные базы данных и операционные системы с целью их копирования или проведения несанкционированных операций по счетам;
- любых попыток хищения денежных средств или материальных ценностей;
- коррупции в форме получения взяток от клиентов или партнеров банка;
- успешной вербовки сотрудника субъектами потенциальных угроз;
- склонения подчиненных к нарушению доверия работодателя;
- нарушений правил внутренней безопасности банка, в том числе и не приведших к реализации соответствующих угроз.

Кроме того, по результатам персонифицированного контроля служба безопасности может выявить факторы, определяющие сомнения в потенциальной лояльности сотрудника, например:

- необъяснимое объективными причинами внезапное улучшение материального положения сотрудника или контактирующих с ним родственников;

- не вызванные служебной необходимостью контакты с представителями субъектов потенциальных угроз (конкурирующих банков, криминальных структур, налоговой полиции и т.п.);
- изменение образа жизни сотрудника или появление привычек и личностных качеств, делающих его уязвимым для вербовки и шантажа;
- зафиксированные регулярные высказывания недовольства работодателем, служебным положением, доходами и т.п.

Выводы.

В этом случае, в зависимости от занимаемого сотрудником служебного положения, профессиональных качеств, отзывов руководителя, к нему могут быть применены разнообразные методы воздействия. По отношению к малоценным для банка работникам рекомендуется не возобновление трудового контракта после истечения его срока, а до этого момента постоянный контроль над их поведением. В остальных случаях с сотрудником должна быть проведена индивидуальная профилактическая работа силами непосредственного руководителя, психолога службы персонала или специалиста службы безопасности.

Результаты персонифицированного контроля должны отражаться в системе специального учета самой службы безопасности и в индивидуальном досье сотрудника.

Выявление уже реализованных угроз безопасности банка с участием его собственного персонала может осуществляться силами штатных специалистов службы безопасности, приглашенных сотрудников частных охранных структур, государственных правоохранительных органов. При этом используются разнообразные оперативно-следственные мероприятия, не являющиеся предметом изучения в рамках настоящего Пособия. Ниже формулируются лишь общие методические правила и ограничения, которые необходимо соблюдать при проведении этой работы:

- при проведении расследования без привлечения государственных правоохранительных органов, обязательным условием является соблюдение требований действующего законодательства, прежде всего, Закона РФ «О частной детективной и охранной деятельности в РФ»;
- главной организационной предпосылкой эффективной работы по расследованию фактов нелояльности собственного персонала является наличие механизма персонифицированного контроля и учета;

- при наличии такой возможности – использование материалов и результатов подобных расследований для последующего обучения сотрудников.