



Во многих компаниях серьезное внимание уделяется вопросам корпоративного обучения. Такая учеба способствует выработке сплоченности, повышению работоспособности команды, помогают сформировать резерв на выдвижение.

Корпоративная учеба должна иметь выраженную ориентацию либо специалистов, либо на менеджеров. Если в процессе обучения предполагается обсуждать вопросы, связанные с перспективными планами, или использовать информацию, содержащую коммерческую тайну, то следует придерживаться принципа «необходимости и достаточности». Сотрудник должен обладать информацией, которая способствует успешной работе. Недостаток информации, как ее избыточность, негативно сказываются на конечном результате.

Наряду с обсуждением профессиональных вопросов, так же должны быть затронуты аспекты личной и корпоративной безопасности.

Основными направлениями учебы могут стать:

- Правила работы с документами, содержащими коммерческую тайну;
- Приемы и методы, используемые в промышленном шпионаже;
- Эффективная деловая коммуникация;
- Действия в экстремальных условиях;
- Тактика ведения переговоров и противодействия манипуляторному воздействию;
- Вопросы личной безопасности при нахождении за пределами фирмы.

Обучение персонала личной безопасности

Одной из наиболее распространённых угроз корпоративной безопасности является угроза персональной (личной) безопасности сотрудников.

Руководители службы охраны компании традиционно рассматривают личную безопасность сотрудников как качество, персонально присущее данному работнику.

Никто не может эффективно работать, постоянно находясь под угрозой похищения, убийства, насилия, краж, а также в тех случаях, если существует угроза безопасности членов его семьи.

Продуктивность в работе, эффективность труда и сокращение неоправданных потерь могут быть значительно повышены путем обучения персонала азам индивидуальной безопасности.

Следует разработать памятки, в которых указаны меры по защите служащих. Подобные памятки являются лишь административной мерой защиты. Они не объясняют, почему именно этот сотрудник так важен для преступников, что ему делать, если он столкнется лицом к лицу с преступниками.

Неэффективность такого традиционного подхода связана с индивидуальной психологической неспособностью оценить динамику физической конфронтации.

Служащие, чувствующие возможную опасность, не могут нормально выполнять свою работу. А если не обращать внимание на угрозы, можно попасть в неприятные ситуации, что так же способствует снижению работоспособности.

Поддержание персональной безопасности требует активных и быстрых действий по анализу ситуации и принятию решений.

Оно состоит из следующих элементов:

- Избегание опасности;
- Отражение нападения;
- Адекватная реакция на угрожающую ситуацию.

Предотвращение опасности предполагают действия, которые позволяют не стать жертвой нападения. На 95% личная безопасность зависит именно от этого.

Риск попасть в неприятную ситуацию может быть сведен к минимуму, если персонал знаком со следующими правилами:

- Будь бдителен
- Не привлекай своим видом и поведением внимания криминальных элементов
- Избегай опасных ситуаций

Чтобы сотрудники были бдительны, нужны специальные тренинги.

При обеспечении личной безопасности необходимо следовать следующим правилам:

- Не привлекай своим видом и поведением внимания криминальных элементов;
- Избегай опасных ситуаций;

Увольнение – это естественный процесс для любой фирмы. И каждый уволенный сотрудник представляет потенциальную угрозу безопасности. Он является носителем информации о предприятии, обладает информацией, содержащую коммерческую тайну.

Поводами для увольнения могут стать:

- Заявление сотрудника;
- Сокращение штата;
- Нарушения трудовой дисциплины;
- Окончание испытательного срока;
- Несоответствие уровня квалификации требованиям рабочего места;
- Истечение срока действия трудового соглашения.

Заявление сотрудника. Наиболее распространенная причина ухода работника по собственному желанию является:

- Низкая заработная плата;
- Невостребованность профессионального и творческого потенциала;
- Отсутствие перспектив продвижения по службе;
- Конфликты с руководителями среднего звена по поводу адекватности принимаемых решений;
- Неуверенность в будущем фирмы;
- Банкротство фирмы.

Сокращение штата. Увольнение должно проходить так, чтобы сотрудники поняли, что их увольнение связано с объективными обстоятельствами, а не является способом сведения счетов. В период сокращения снижается дисциплина, распространяются слухи, ухудшаются отношения между людьми, образуются группки из тех, кто попал под сокращение.

Все эти факторы существенно понижают корпоративную безопасность компании. Наиболее эффективными способами профилактики этих деструктивных процессов могут стать:

- Проведение общего собрания коллектива с разъяснениями;
- Проведение индивидуальных собеседований с кандидатами на увольнение;
- Проведение работы по трудоустройству увольняемых сотрудников;
- Заблаговременное предупреждение об увольнении.

Увольнение на основании нарушения трудовой дисциплины. Увольнение сотрудников на основании нарушения ими трудовой дисциплины должно осуществляться в соответствии с действующим законодательством.

Каждый серьезный проступок должен быть тщательно рассмотрен и доведен до сотрудников организации для обоснования применения наказаний.

Увольнение как не прошедшего испытательный срок. При увольнении кандидата на работу как не прошедшего испытательный срок ему необходимо мотивированно объяснить причину такого решения и убедиться в том, что увольняемый правильно понял и признал объективность высказанных доводов.

Увольнение на основании несоответствия уровня квалификации сотрудника занимаемой им должности. Увольнение на основании несоответствия уровня квалификации сотрудника занимаемой им должности производится.

Увольнение по истечении срока действия трудового соглашения. Вроде легкая форма увольнения, но если с сотрудником не будет расторгнуто трудовое соглашение в день окончания его действия, то согласно закону оно автоматически продлевается на неопределенный срок. В этом случае сотрудника можно будет уволить в следующих ситуациях:

Тактика проведения беседы с увольняемыми сотрудниками. Беседа с увольняемыми должна пройти так, чтобы он ушел без злых умыслов.

Можно предложить следующую схему проведения беседы.

1. Обсудите причины ухода (увольнения по собственному желанию).
2. Соглашение об условиях увольнения
3. Обсудите новую работу служащего (если сотрудника знает, куда переходит работать).
4. Возвратите материалы и документы, принадлежащие компании.
5. Переходный период (время между приказом об увольнении и фактическим уходом из компании)
6. Обсудите продолжающиеся обязательства служащего.

3. Служба безопасности

Служба безопасности занимает особое место среди субъектов управления корпоративной безопасностью. К ней относятся с опаской, но понимают, что она нужна.

Как и все другие подразделения, служба безопасности может рассматриваться в нескольких аспектах: и как субъект управления процессом обеспечения корпоративной безопасности, и как объект защиты, и как фактор угрозы.

3.1 Служба безопасности как объект защиты

Как пример, возьмем охранников. Их работа связана со стрессом, а стресс влияет на физическое и моральное состояние, - все это отрицательно сказывается на выполнении профессиональных обязанностей. В исследованиях для морального института по профессиональной безопасности и здоровью Институт специальных исследований Мичиганского университета определил, что работа, связанная с большим количеством стрессов, имеет следующие характеристики: «Слабое использование чьих-либо способностей, слабое участие в процессе, невысокая сложность работы, ограниченные возможности для дальнейшего совершенствования и самый низкий уровень социальной поддержки». К сожалению, это описание слишком точно соответствует работе многих сотрудников службы безопасности в униформе.

Служба безопасности нуждается в средствах индивидуальной защиты.

Таковыми средствами являются бронежилеты, дубинки, огнестрельное и газовое оружие и совершать насильственные действия по отношению к другим лицам, сотрудники нуждаются в правовой защите. Особое внимание следует уделяться защите от зачисления в штат лиц, не способных по своим деловым и личностным качествам выполнять обязанности сотрудника службы безопасности.

Так как при защите объектов и материальных ценностей охранникам приходится применять оружие и совершать насильственные действия по отношению к другим лицам, сотрудники нуждаются в правовой защите. Не каждый может справиться с такой задачей.

3.2 Психолого-педагогические аспекты повышения надежности сотрудников службы безопасности

Подбор и отбор сотрудников. Служба безопасности самостоятельно ведет подбор и отбор сотрудников. Основное требование к кандидату- высокий уровень их физической подготовки.

Требования, предъявляемые к кандидатам на работу, должны быть дифференцированы в зависимости от характера исполняемых функций. Нет, и не может быть единой профессиограммы сотрудника службы безопасности.

Каждый вид деятельности в рамках службы безопасности предъявляет особые требования к выраженности и уровню развития отдельных психологических функций. Так, охраннику, несущему службу на стационарном посту, необходимо обладать таким качеством, как устойчивость к монотонии. Телохранителю должна быть свойственна готовность быстро реагировать в неожиданных ситуациях. Менеджеру необходимо умение работать с людьми.

Исследования характера поведенческих реакций сотрудников службы безопасности при различных условиях деятельности позволяют предположить необходимость пересмотра некоторых базовых понятий, традиционных концепций менеджеров по безопасности относительно функций охраны.

Прежде всего, необходимо проанализировать характер деятельности службы безопасности, определить тип и степень физического стресса, которому сотрудник будет подвергаться при выполнении своих функциональных обязанностей. Существуют также различия в физических требованиях к охранникам и другим

сотрудникам службы безопасности, наиболее жестокие требования по психофизической устойчивости предъявляются к такой категории сотрудников службы безопасности, как охранники.

Некоторые работодатели пытаются заменить охранников всевозможным механическим оборудованием, не задумываясь о последствиях.

Замкнутая круговая телевизионная установка является хорошим примером таких механических вспомогательных устройств. Рассмотрим использование этой системы на примере сотрудника охраны, контролирующего обстановку на объекте с помощью телевизионных камер.

Необходимо отметить следующие обстоятельства:

- Во-первых, такой сотрудник как бы извлекается из процесса межличностных отношений;
- Во-вторых, при выполнении своих функциональных задач он находится в тускло освещенном и ограниченном пространстве.

Просмотр телевизионных мониторов - это пассивная и расслабляющая деятельность, Постепенно охранник теряет некоторые свои основные профессиональные навыки.

Расположение сотрудника безопасности в небольшом помещении с телефоном, отрезанным от внешнего мира приводит к недопустимой реакции - сну на посту.

Для отработки критериев отбора необходимо тщательно проанализировать условия работы на каждом посту, а затем объединить их в группы с одинаковыми функциями и физическими требованиями.

Например, несколько различных фиксированных постов могут иметь общий набор факторов физической нагрузки, однако для пешего патруля они могут быть совершенно различными с точки зрения профессиональной незащищённости или подверженности физическому стрессу.

Когда все позиции сгруппированы, то каждый фактор физических требований должен быть проанализирован в понятиях средней незащищённости, которая может быть рассчитана для 8 - часовой смены или для средней рабочей недели любой протяженности.

Если работа требует продолжительных периодов стояния на посту для одной смены и продолжительного перемещения по местности для другой смены того же поста, то эти факторы могут стать причиной психологических и физиологических расстройств, вплоть до профессиональных заболеваний.

Практика выработала некоторые алгоритмы приема сотрудников на работу в службу охраны. Кандидат на работу в охранные структуры должен соответствовать следующим общим требованиям:

а) Лица, принимаемые на работу в службу безопасности, должны пройти обучение в специализированных заведениях. Лица, принимаемые на руководящие должности, должны иметь, как минимум, двухлетний опыт работы в качестве охранника или стаж работы в правоохранительных органах:

б) Перед приемом на работу кандидат проходит этапы медицинского и психологического отбора, после чего с ним проводится собеседование с уполномоченным сотрудником службы безопасности;

в) Нанимаемые лица, должны обладать хорошим здоровьем, не иметь физических изъянов и отклонений, которые могли бы препятствовать выполнению их служебных обязанностей, и отвечать следующим физическим стандартам.

- Иметь пропорциональную конституцию, соответствующий рост и вес;

- Обладать бинокулярным зрением;

- Уметь различать стандартные цвета;

- Слышать без применения дополнительных средств обычный разговор с расстояния 10 метров, а шепот - с расстояния 4 метров.

- Быть способным выполнять обычные или срочные обязанности с повышенной физической нагрузкой, например:

- Стоять или ходить в течении всей смены;

- = Подниматься по ступенькам и лестницам;

- Поднимать и переносить предметы весом 80 кг;

- Бегать на короткие дистанции;

- Владеть приемами самообороны.

Физическая пригодность свидетельствуется медицинской комиссией за девяносто дней до приема на работу. Каждый охранник должен приходить ежегодную медицинскую комиссию в течении тридцати дней с момента истечения года после предыдущей.

Копия медицинского свидетельства каждого охранника, в котором указывается, что он отвечает указанным выше физическим требованиям, должна быть представлена уполномоченному сотруднику службы безопасности. Медицинскому свидетельству должно сопутствовать письменное согласие нанимаемого охранника.

После того как требования к личностным качествам кандидата на работу сформированы, можно непосредственно переходить к отбору.

В ситуациях, когда отбор носит массовый характер, необходимо правильно расставить приоритетность «фильтров». Так, например, для отбора охранников может быть принята следующая иерархия действий:

1. Анализ документов
2. Медицинский и физический отбор.
3. Психологический отбор.

Анализ документов дает возможность убедиться, что по формальным признакам кандидат на работу действительно соответствует требованиям положения о сотрудниках службы безопасности.

Медицинский и физический отбор позволяют оценить и спрогнозировать степень надежности кандидата на работу с точки зрения его здоровья и физической подготовки.

Психологический отбор ориентирован прежде всего, на диагностику и оценку степени выраженности психологически и профессионально-значимых качеств личности кандидата на работу, выявление характерических и личностных особенностей, наличие которых недопустимо.

Для этих целей наиболее пригодные:

- Тестовые опросники;

- Цветовой тест Люшера;
- Методика оценки состояния здоровья по кожному сопротивлению в биоактивных точках (аппаратный комплекс «Прогноз»).

После того как отсеяны абсолютно непригодные, приводится работа по дальнейшему уточнению психологических характеристик кандидатов на работу.

Кроме тестовых методик, предусмотрена процедура отбора на «Детекторе лжи» или «Полигра».

Многих привлекает режим «сутки через трое», что позволяет работать еще в одном - двух местах. В результате вместо полноценного отдыха от дежурства он опять идет на работу. Такой режим резко подрывает здоровье сотрудника и снижает его надежность. Кроме того, могут возникнуть конфликтные ситуации в случаях вынужденных замен или подмен заболевших сотрудников.

Обычно на этом этапе после составления психологического портрета кандидата психолог заканчивает свою работу. Однако более перспективным будет такой подход, при котором после прохождения новым сотрудником испытательного срока проводится повторное тестирование по сокращенной программе.

3.3 Сопровождение персонала службы безопасности

Для вновь прибывших существует испытательный срок - это период времени, в ходе которого наниматель имеет возможность убедиться в правильности своего выбора. Такой своеобразный психологический мониторинг позволяет проследить динамику развития профессионально значимых качеств и степень адаптации охранника к деятельности.

Если в качестве кандидата на работу рассматривается телохранитель, то оценке подлежит уровень сформированности таких характеристик:

- Психологическая совместимость с охраняемым лицом;
- Наличие вредных привычек;
- Умение быстро принимать решение в сложных и экстремальных ситуациях;
- Самодисциплинированность;
- Корректность во взаимоотношениями с другими людьми;

- Умение сохранять работоспособность при любых режимах работы в разное время суток.

Экспериментальные ситуации должны предусматривать решение следующих задач:

- Выявление учебных закладок взрывных устройств;
- Защита охраняемого объекта от неожиданных нападений;
- Выявление по внешним признакам лиц, готовящихся к совершению террористических актов;
- Выявление и оценка опасных зон по маршрутам передвижения охраняемого лица и его места жительства.

При проверке сотрудников технических служб особое внимание уделяется оценке степени сформированности у них умений и навыков эксплуатации и обслуживания:

- Технических средств охранной сигнализации;
- Радиостанций;
- Компьютерной техники;
- Спецсредств.

Если в ходе мониторинга не выявляются какие-либо угрожающие тенденции, то новый сотрудник может быть рекомендован в штат на постоянную работу.

Руководители службы безопасности должен иметь право самостоятельно заключать контракты с кандидатами на работу.

Дальнейшее сопровождение сотрудников службы безопасности включает в себя:

- Оказание помощи молодым сотрудникам в адаптации к новому месту работы;
- Ротацию охранников;
- Проверку надежности выполнения функциональных обязанностей;
- Аттестацию;
- Увольнение.

Кандидаты , назначаемые на должность старшего смены службы охраны, должны пройти хотя бы восьмичасовой инструктаж в классе и шестнадцатичасовое обучение в рабочих условиях.

Перед назначением на административную должность кандидату необходимо пройти, как минимум, двадцатичасовое обучение административной работе в центре управления охраной, и он должен быть достаточно квалифицирован для выполнения этой работы.

Ротация. Ротация - это обязательное условие повышения надежности охранников. Когда охранники привыкают к характерным особенностям места службы при условии отсутствия реальной угрозы, у них притупляется чувство бдительности, появляются элементы халатности при исполнении рутинных задач. При проведении ротации сотрудников удастся решить как минимум 2 задачи:

- Повысить бдительность сотрудников при несении службы;
- Создать условия для взаимозаменяемости сотрудников без потери надежности.

Одним из методов повышения надежности охранников является систематическая проверка несения службы дежурной сменой.

Аттестация. Ее цель, как и любой аттестации, состоит в оценке текущего состояния сил и средств, а также поиске ресурсов для повышения надежности системы.

Нельзя полагаться на то, что однажды приобретенные навыки сохранятся человеком на том же уровне бесконечно долго.

Еще одним аспектом, подлежащим оценке, являются условия работы, точнее то, в какой степени они обеспечивают успешность исполнения конкретным работником своих функциональных обязанностей.

Соотношение двух этих параметров в конечном итоге определяет, к какой из следующих групп можно отнести сотрудника:

- Полное соответствие занимаемой должности;
- Неполное соответствие должности;
- Уровень развития профессиональных навыков превышает требуемый должностью

Учеба. Независимо от занимаемой должности и стажа работы все сотрудники службы безопасности должны систематически присутствовать на учебных занятиях.

Частота занятий приемлемыми формами проведения занятий в рамках фирмы могут стать:

- Индивидуальные и групповые инструктажи;
- Лекции;
- Семинары;
- Практические занятия;
- Тренинги.

Содержательный аспект учебных занятий. Сегодня ведущие сотрудники СБ фирм должны обладать глубокими знаниями в следующих областях:

- Основы менеджмента и маркетинга;
- Основы банковского дела, бухгалтерский учет;
- Гражданское и уголовное право;
- Иностранные языки;
- Социология, психология;
- Оперативные техники;
- Информационно-аналитическая работа;
- Искусство разведки и контрразведки.

Они также должны:

- Обладать хорошим организаторскими способностями по созданию СБ и системы комплексных мер, обеспечивающих безопасность фирмы;
- Уметь коротко и ясно излагать свои мысли, брать интервью;
- Уметь разрешить конфликтную ситуацию;

- Осуществлять защиту конфиденциальной информации, в том числе и данных в информационно-аналитических системах;
- Знать и использовать технические средства скрытного наблюдения, проникновения и противодействия;
- Разбираться в финансовой отчетности фирмы;
- Налаживать взаимодействие с местными властями и государственными органами в случае расследования происшествия на фирме;
- Проводить расследования случаев воровства, мошенничества, саботажа и финансовых преступлений на фирме (растраты, хищения, незаконные присвоения денег), осуществлять их профилактику;
- Готовить документы, содержащие анализ рынка, оценку конкурентов и потенциальных клиентов;
- Проводить периодическую проверку сотрудников фирмы, имеющих доступ к секретам и т.д.

3.4 Профилактика негативных явлений и процессов среди сотрудников службы безопасности

В деятельности службы безопасности необходимо предусматривать меры профилактики негативных последствий от неквалифицированных и ошибочных действий сотрудников службы безопасности. Практика свидетельствует о том, что наибольшее число ошибок в работе СБ приходится на подразделение охраны. Это обусловлено самим характером деятельности этой службы и такими ее компонентами:

- Рутинность;
- Монотоннее;
- Не востребованность профессиональных навыков, сформированные в процессе специальной подготовки;
- Низкий специальный статус занимаемой должности.

Все это неизбежно оборачивается потерей интереса к выполняемой работе, притуплением бдительности, снижением надежности. Для предупреждения этих

негативных моментов необходимы специальные меры профилактики:

организационные и психологические.

Если качественное выполнение работы не получает должной оценки в видимой форме, то за этим, вероятно, последует снижение эффективности выполнения работы.

Когда методы поощрения за качественное выполнение работы и наказание за недобросовестное отношение к выполнению обязанностей точно определены, то управлять процессом повышения эффективности работы станет гораздо легче.

Следующий вопрос, который подлежит выяснению: «Действительно ли сотрудник имеет устойчивую положительную мотивацию к работе именно в данном качестве?»

Если нет стимула для выполнения работ, то ответ в таком случае обычно является отрицательным. Существуют объективные причины, которые мешают сотруднику хорошо выполнять свою работу.

Это могут быть следующие причины:

- Проблемы в общении;
- Инструкции, предписывающие жесткий алгоритм действий;
- Недостаток времени или полномочий;
- Отсутствие оборудования для надлежащего выполнения работы;
- Нестандартное рабочее окружение.

3.5 Методы расширения/обогащения содержания работы

Однажды проведенный профессиональный анализ функционирования отдельных сотрудников СБ, особенно на малоинтеллектуальных должностях, может положить начало внедрению требуемых изменений в организацию рабочих мест, которые уменьшат или исключат препятствие для нормального выполнения работы. При этом каждый отдельно взятый сотрудник СБ может быть объективно оценен в соответствии с его моральными, физическими и интеллектуальными способностями.

Традиционной формой повышения квалификации сотрудников является корпоративно учеба. Любая учеба требует определенных инвестиций, поэтому, принимая решение о ее проведении, необходимо учитывать пути возврата затраченных средств. В ряде случаев гораздо больший эффект могут дать другие методы повышения качества выполнения работы.

Все рабочее окружение, системы поощрения и наказания (как формальные, так и неформальные), а также другие факторы, влияющие на выполнение работы, могут быть модифицированы для достижения требуемых результатов.

Следующим шагом в этом направлении - развитие методов расширения содержания работы как способа преодолеть факторы психологического стресса, порожденного однообразием и слабым использованием личностного потенциала.

Прежде нужно провести всесторонний анализ функциональных обязанностей сотрудника на конкретном рабочем месте (посту). В противном случае можно добиться обратного результата.

Следует уменьшить чувство изоляции, дать понять, что во время несения службы существует положительная и непрерывная обратная связь между ними и вышестоящими инстанциями.

3.6 Психокоррекция и психотренинг

Постоянно находясь в поле воздействия стрессогенных факторов, сотрудники службы безопасности вынуждаются в психологическом сопровождении из деятельности. Такое сопровождение может выражаться:

- В создании комнат психологической разгрузки;
- Регулярных консультациях и психологами;
- Проведении индивидуальных и групповых занятий по психологической реабилитации с сотрудниками, перенесшими психологические стрессы;
- Обучение персонала службы безопасности приемами само регуляции.

Все это способствует улучшению психологического климата в подразделениях, повышению работоспособности, надежности сотрудников службы безопасности.

Заключение

В данной работе было рассмотрено три составляющие эффективной системы обеспечения корпоративной безопасности, детально описаны все основные элементы выявления факторов угрозы, профилактики наступления негативных последствий их актуализации, оценку, и прогноз надежности персонала на стадии отбора.

Исследовалась структура департамента информационной безопасности как основной структурной единицы, отвечающей за комплексную защиту информации на предприятии. Раскрывается внутренняя структура департамента, основные задачи и направления его деятельности, методы работы. Также раскрываются основные аспекты работы с персоналом предприятия, направленной на защиту информационных активов (как в части подбора и расстановки сотрудников, связанных с обработкой информации, так и в части текущей работы с персоналом).