

УДК 331.108.37

І. П. Мірус,

д. е. н., доцент, завідувач кафедри менеджменту,

Черкаський національний університет імені Богдана Хмельницького

С. А. Черненко,

аспірант кафедри менеджменту,

Черкаський національний університет імені Богдана Хмельницького

ОЦІНКА ЛОЯЛЬНОСТІ ПЕРСОНАЛУ В КОНТЕКСТІ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕКОНОМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ ПІДПРИЄМСТВА

I. P. Mihus,

Ph.D., Associate Professor, Head of the Management Department, Cherkasy National University named after Bohdan Khmelnytsky

S. A. Chernenko,

a graduate student, Cherkasy National University named after Bohdan Khmelnytsky

ASSESSMENT OF PERSONNEL LOYALTY IN PROVIDING ECONOMIC SECURITY OF ENTERPRISE

Досліджено особливості оцінки лояльності персоналу для забезпечення економічної безпеки підприємства. Встановлено основні типи особистостей, що становлять загрозу економічній безпеці підприємства, та здійснено їх класифікацію. Запропоновано основні методи оцінки претендентів при прийомі на роботу. Встановлено основні загрози економічній безпеці суб'єкта господарювання через нелояльну поведінку працівників шляхом виявлення джерела загрози та наслідків їх прояву.

The features reviews loyalty of staff in ensuring economic security. The basic personality types that threaten the economic security companies and their classification. The basic methods for evaluating applicants for employment. The basic threat to the economic security of the entity through disloyal behavior of employees by identifying the source of the threat and consequences of their manifestation.

Ключові слова: персонал, лояльність, підприємство, економічна безпека, загроза, нелояльність.
Key words: staff, loyalty, enterprise, economic security, threat disloyalty.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

У сучасних економічних умовах при підборі кадрів на підприємствах професіоналізм не є наразі єдиним критерієм при виборі фахівця і все більшого значення набуває лояльність кандидата.

Проблема лояльності персоналу для України, в якій зарплата нижче за світові стандарти, є дуже актуальною. Якщо ще декілька років тому "мисливці за головами" переманювали фахівців на Захід, то сьогодні час активізуватися і внутрішній ринок. Численні кадрові та рекрутингові агентства пропонують послуги як щодо перевірки лояльності персоналу, так і щодо переманювання фахівців. Саме тому, сьогодні найкращим вибором для роботодавця є лояльний професіонал.

АНАЛІЗ ОСНОВНИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

Незважаючи на важливість феномену лояльності та наявність низки публікацій з цього питання, саме поняття "лояльність" трактується по-різному.

В англійській літературі використовуються два терміни: "organizational commitment" (з англ. — організаційні зобов'язання) та "employee loyalty" (з англ. — лояльність співробітників).

Істотних відмінностей у застосуванні цих понять немає, і вони часто виступають як синоніми або як схожі конструкції. У науковій літературі частіше зустрічається термін "organizational commitment", в популярній — "employee loyalty".

В українських словниках [1—4] зафіксовано два значення слова "лояльний" (з франц. — вірний, чесний):

1) особа, яка функціонує в межах законності (іноді лише формально);

2) особа, яка коректно, доброзичливо ставиться до будь-кого або будь-чого [11, с. 496].

Аналогічний дуалізм у розумінні терміну "лояльність" закладена і в російськомовних словниках, зокрема в "Советском энциклопедическом словаре" [5, с. 737] та "Словаре русского языка" С.І. Ожегова [6, с. 333].

Аналіз наукових підходів різних авторів показав, що існують певні розбіжності у трактуванні таких понять, як залучення, прихильність, відданість і лояльність. При цьому окремі автори розглядають їх як синонімічні поняття. Так, ряд вчених висвітлюють поняття лояльності в рамках дослідження такої установки працівників, як залучення до трудового процесу, тобто "ступеня відда-

ності працівників роботі, витрачання на неї часу та енергії, сприйняття її як частини свого життя" [7]. Крім того, лояльність розглядається ними як зобов'язання перед організацією, тобто "рівень зобов'язань відображає віру працівника в місію і мету фірми, бажання здійснити свій внесок у її процвітання і намір працювати в ній" [7].

Окремі автори в своїх роботах приділяють увагу розгляду такого поняття, як "прихильність", і пов'язують його з відданістю. Так, "прихильність — це стан, за якого дії людини залежать від переконань, які підтримують її діяльність і її власну причетність"; при цьому "прихильність складається з трьох компонентів: ототожнення себе з цілями і цінностями організації, бажання бути частиною організації та бажання проявляти зусилля від імені організації" [8].

Інша група вчених виділяють поняття "відданість" і розглядають такий тип поведінки людини як "відданий і дисциплінований член організації", котрий характеризується тим, що "людина приймає цінності і норми поведінки, намагається поводити себе таким чином, щоб своїми діями ніяким чином не входило у протиріччя з інтересами організації" [9].

Окремі автори виділяють поняття "лояльність" і розглядають її як доброзичливе ставлення до кого-небудь або чого-небудь, що відповідає пропонуваним вимогам.

На думку В. Доміняка, "лояльність персоналу" — це доброзичливе, коректне, щире, поважне ставлення до керівництва, працівників, інших осіб, їх дій, до компанії в цілому; свідоме виконання працівниками своєї роботи відповідно до цілей і задач та в інтересах компанії, а також дотримання норм, правил і зобов'язань, включаючи неформальні, відносно компанії, керівництва, працівників та інших суб'єктів взаємодії [10].

На жаль, у існуючих наукових працях питання ідентифікації та розподілу працівників на "лояльних" та "нелояльних" досліджено недостатньо глибоко та потребує детального вивчення.

ЗАВДАННЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

Метою дослідження є встановлення особливостей оцінки лояльності персоналу при забезпеченні економічної безпеки підприємства. Основними завданнями є: встановлення основних типів особистостей, що становлять загрозу економічній безпеці підприємства; надання пропозицій щодо використання основних методів оцінки претендентів при прийомі на роботу та заходів щодо збереження лояльності співробітників у контексті забезпечення економічної безпеки підприємства.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Проведене авторами дослідження дозволило узагальнити підходи до вивчення поняття "лояльність":

- 1) з позиції служби економічної безпеки;
- 2) з позиції служби управління персоналом.

Прихильники першого підходу вважають персонал "слабким місцем організації", саме тому всі працівники є потенційно нелояльними.

Під "нелояльною" поведінкою пропонуємо розуміти свідоме або несвідоме завдання шкоди діяльності суб'єкту господарської діяльності. При цьому діяльність служби економічної безпеки повинна бути спрямована на виявлення схильних до правопорушень працівників, оцінку надійності персоналу із застосуванням тестів Midot, Profiles International та Extended DISC® System, із використанням поліграфу, проведення аналізу інформації, отриманої від інших працівників, контроль приміщень тощо.

Щодо другого підходу — з позиції служби управління персоналом — пропонуємо лояльність розглядати як емоційну прихильність до організації, рівень якої залежить від ступеня сприйнятливості персоналом зовнішніх (зарплата, пільги, робочі умови тощо) та внутрішніх (зміст виконуваної роботи, можливості професійного зростання, визнання і оцінка досягнень) стимулів, які пропонує роботодавець.

З погляду вивчення лояльності працівників компанії, побудови прогнозів їх поведінки, планування заходів, направлених на підвищення лояльності, велике практичне значення має шкала рівнів лояльності. Ідея виділення рівнів лояльності запропонована К. Харським [11, с. 342]. Характеризуючи рівні лояльності, необхідно зазначити, що чим вище рівень лояльності персоналу до підприємства, тим вище ступінь залученості і відданості персоналу [12].

Перший рівень — це рівень квазілояльності персоналу до підприємства, характерними рисами якого є символи і знаки компанії, фірмовий одяг, знаки, які символізують статус у компанії (наприклад, продавець, старший продавець, продавець-інструктор) тощо. Ці працівники вчасно приходять на роботу, виконують частину своїх обов'язків, створюють ілюзію діяльності і більшу частину займаються своїми особистими справами (квазілояльність). Від працівника, що має такий рівень лояльності, не слід чекати готовності до самопожертвування і прагнення до розвитку.

Другий рівень — це середній рівень лояльності до підприємства, при якій людина з повною відповідальністю ставиться до роботи, має бажання досягти певних результатів та приносити вигоди для підприємства, але при цьому не забувати про власні інтереси. Лояльний співробітник прагне опанувати необхідні професійні знання, вміння, навички, продуктивні стереотипи діяльності, що призводять до підвищення ефективності діяльності. Для даного рівня лояльності характерна дисциплінованість не скільки через небезпеку покарання, скільки через своє відношення до компанії та її керівництва [13].

Третій рівень — високий рівень лояльності до підприємства, яка характеризується особистими цінностями та переконаннями. Лояльні співробітники максимально віддають себе роботі, вони ак-

Таблиця 1. Типи особистостей, що становлять загрозу економічній безпеці підприємства

Тип особистості	Характеристика особистості
Адиктивна поведінка	Відхід від реальності шляхом зміни свого психічного стану, за допомогою наркотиків, алкоголю або постійної фіксації уваги на певних предметах чи видах діяльності (карти, перегони тарганів), для отримання інтенсивних емоцій. Ці процеси керують життям людини, роблять її безпорадною, позбавляють волі. Для досягнення своїх цілей аддикт може пожертвувати, чим завгодно.
Антисоціальна поведінка	Учинення дій, що суперечать етиці та моралі, безвідповідальність, ігнорування законів і прав інших людей
Суїцидна поведінка	Піддає ризику своє життя та життя людей, що знаходяться біля неї
Конформістська поведінка	Виконання волі «авторитета», пристосуванство, не критичність, нездатність приймати рішення, брати на себе відповідальність
Нарцистична поведінка	Підвищена чутливість до оцінок інших людей, відсутність достатнього почуття співчуття, дистанціювання від колективу (як наслідок неприйняття його норм і вимог)
Фанатична поведінка	Сліпа прихильність якійсь ідеї, нетерпимість до інших поглядів, що може супроводжуватися діями насильницького характеру. Нейтральні або дружні вчинки інших людей часто оцінюються як ворожі або як такі, що заслуговують презирства
Аутоістична поведінка	Ускладнення соціальних контактів, відірваність від дійсності, заглибленість у сферу мрій. Звідси неможливість адекватно оцінити ситуацію і прийняти рішення

тивні в усуненні проблем, можуть бути ініціаторами удосконалення діяльності, здатні відстоювати конструктивні пропозиції.

Аналізуючи шкалу рівнів лояльності персоналу з нижчих рівнів, необхідно розрізнити два рівні: демонстративна (відкрита) нелояльність і прихована (таємна).

Індикаторами, які характеризують демонстративну нелояльність, є обман, сарказм, висміювання, перевага особистих інтересів, порушення досягнутих домовленостей. Як наслідок, виникає небезпека від нелояльних працівників, пов'язана з їх впливом на інших людей. Вони руйнують цінності та переконання своїх колег, породжують сумніви в доцільності певних дій.

Індикаторами прихованої нелояльності є так звані психологічно-поведінкові установки, які проявляються у множинно-емоційних зв'язках і характеризуються поступовою зміною з позитивного ставлення до підприємства на протилежне. На організаційному рівні наслідком нелояльності співробітників є висока плінність персоналу. А це, у свою чергу, збільшує витрати на пошук, наймання і навчання нових працівників, підвищує ризик розголошення комерційної таємниці тощо. Вище за нульову точку на шкалі представлені рівні лояльності.

Оцінка персоналу з позицій економічної безпеки передбачає відсіювання кандидатів з непередбачуваним або небезпечною поведінкою для організації. Для вирішення цього завдання залучають службу економічної безпеки, а також можна скористатися допомогою кадрових агентств на умовах аутсорсінгу.

Основними методами оцінки претендентів на посаду є:

- аналіз наданих претендентом анкетних даних;
- оцінка психологічних якостей претендентів;
- оцінка професійних якостей претендентів;
- тестування претендентів з позицій економічної безпеки за допомогою спеціальних інструментів та методик.

Аналіз анкетних даних претендентів здійснюється не лише службою управління персоналом, а й службою економічної безпеки. Цілі перевірки документів, поданих претендентами при працевлаштуванні, полягають у наступному: ідентифікація особи кандидата; виявлення фальсифікації, підробки; звірка відомостей з документів з відомостями, отриманими з інших джерел (анкета, автобіографія); оцінка стану документів, а також вивчення вкладень (записи, вкладиші, додатки тощо) [14, с. 92].

Оцінка психологічних якостей претендентів. Сучасні науковці та практики розрізняють декілька типів особистостей, яких можна віднести до нелояльних [15—17]. Автором біло систематизовано наступні типи особистостей, поведінка яких становить загрозу економічній безпеці (табл. 1).

Оцінка професійних якостей претендентів здійснюється в розрізі чинників результативності праці, акцентуючи увагу на: знаннях (що повинен знати працівник і що він знає); уміннях (що він повинен робити і що вміє робити); властивостях характеру (якими є вимоги до особистості працівника і який він сам).

Тестування претендентів з позицій економічної безпеки пропонується здійснювати із залученням незалежних фахівців компаній Midot, Poligraph, Profiles International та Extended DISC® System.

Для того, щоб правильно ідентифікувати загрози нелояльності персоналу, як складової частини кадрової безпеки в системі управління персоналом, необхідно визначити їх основні складові (табл. 2).

Крім того, важливо розуміти, що лояльність співробітників — динамічна змінна, і може істотно змінюватися при зміні стилю керівництва, при певних управлінських рішеннях.

ВИСНОВКИ

Результати проведеного у статті дослідження дозволили зробити наступні висновки:

1) авторами досліджено особливості оцінки лояльності персоналу при забезпеченні економічної безпеки підприємства;

2) встановлено основні типи особистостей, що становлять загрозу економічній безпеці підприємства, та здійснено їх класифікацію;

3) запропоновано основні методи оцінки претендентів при прийомі на роботу;

4) встановлено основні загрози економічній безпеці суб'єкта господарювання через нелояльну поведінку працівників шляхом виявлення джерела загрози та наслідків їх прояву;

5) отримані в процесі оцінки лояльності персоналу результати дають можливість керівництву, за поданням служби управління персоналом та служби економічної безпеки, прийняти рішення щодо кожного працівника та всіх співробітників одночасно та запропонувати заходи щодо збереження лояльності.

Література:

1. Анніна І.О., Горюшина Г.Н., Гнатюк І.С. та ін. Російсько-український словник. — К.: Абрис, 2003. — 1424 с.
 2. Великий тлумачний словник сучасної української мови / Уклад. і голов. ред. В.Т. Бусел. — К.; Ірпінь: Перун, 2001. — 1440 с.
 3. Сучасний словник іншомовних слів / Уклали: О.І.Скопненко, Т.В. Цимбалюк. — К.: Довіра, 2006. — 789 с.
 4. Словник іншомовних слів / За ред. О.С. Мельничука. — К.: Гол. ред. укр. рад. енциклопедії, 1985. — 968 с.
 5. Советский энциклопедический словарь / Гл. ред. А.М. Прохоров. — 4-е изд. — М.: Советская энциклопедия, 1989. — 1632 с.
 6. Ожегов С.И. Словарь русского языка / Под ред. Н.Ю. Шведовой. — М.: Рус. яз., 1989. — 924 с.
 7. Балабанова Л.В., Сардак О.В. Управління персоналом: Підручник. — К.: Центр учбової літератури, 2011. — 468 с.
 8. Виноградський М.Д., Виноградська А.М., Шканова О.М. Управління персоналом. — 2-ге видання: навч. посіб. — К.: Центр учбової літератури, 2009. — 502 с.

Таблиця 2. Загрози економічній безпеці суб'єкта господарювання через нелояльну поведінку працівників

Джерело загрози	Характеристика негативного прояву загрози	Наслідки прояву загрози
1. Матеріальна складова	Неефективна програма мотивації, стимулювання та бонусів на підприємстві, відсутність премій, доплат та надбавок	Невиконання доручень керівника, зниження продуктивності праці, псування майна, розголошення важливої інформації, погане обслуговування клієнтів, байдужість до справ підприємства
2. Соціальна складова	Відсутність справедливої оцінки і визнання результатів діяльності, неувага або формальне ставлення керівництва до особистих і професійних проблем працівника, низька результативність праці, неможливість самореалізації, відсутність інтересу до роботи тощо	Поведінка людини може проявлятися байдужістю до життя та бізнес-процесів на підприємстві, ігноруванням політики компанії та демонстрацією низьких показників роботи
3. Психологічна складова	Відсутність сприятливого морально-психологічного клімату для роботи, низька згуртованість колективу, неоптимальний рівень завантаженості працівника, антигромадські погляди, які присутні в колективі, особа або імідж керівника, які викликають у працівника особисту антипатію тощо	Низький рівень працездатності (продуктивності праці), поступове підвищення показників абсентеїзму та плинності, зниження відповідальності працівника, втрати, які пов'язані з неякісною роботою персоналу, падіння рівня культури обслуговування, іміджу компанії, лояльності клієнтів
4. Інформаційна складова	Відсутність внутрішніх положень щодо документообігу та інформаційної політики, низький рівень захисту інсайдерської інформації	Обговорення важливої внутрішньої інформації персоналом із зовнішніми суб'єктами, часті витіки інсайдерської інформації, крадіжки нових розробок та комерційних контрактів тощо
5. Юридична складова	Відсутність або невиконання колективного договору, низький рівень професіоналізму при складанні внутрішніх положень та посадових інструкцій, неузгодженість між ними	Часті корпоративні спори між підлеглими та керівництвом, невиконання посадових інструкцій, виконання непередбаченої роботи, незадоволеність працівників діями керівництва

9. Крушельницька О.В., Мельничук Д.П. Управління персоналом: навчальний посібник. — 2-ге вид., перероблене й доповнене. — К., "Кондор", 2005. — 308 с.

10. Доминяк В. Организационная лояльность: основные подходы // Менеджер по персоналу. — 2006. — № 4. — С. 34—40.

11. Харский К. Благонадежность и лояльность персонала. — СПб.: Питер, 2003. — 496 с.

12. Серафим Н.В. Теоретико-методичні засади ідентифікування ризиків нелояльності персоналу // Вісник Хмельницького національного університету: Серія Економічні науки. — 2010. — № 3. — Т. 1. — С. 199—202.

13. Про компанію Midot: офіційний сайт [Електронний ресурс]. — Режим доступу <http://www.midot.com.ua>

14. Кадрова безпека суб'єктів господарської діяльності: менеджмент інсайдерами: колективна монографія; за ред. проф. Сідака В.С. та проф. Мігус І.П. — Черкаси: Вид-во "МАКЛАУТ", 2012. — 315 с.

15. Ньюстром Джон В. Организационное поведение / Джон В. Ньюстром, К. Девис. — СПб.: Питер, 2000. — С. 230—231.

16. Армстронг М. Практика управления человеческими ресурсами / М. Армстронг. — СПб.: Питер, 2004. — С. 168—177.

17. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации / А.Я. Кибанов. — М.: ИНФРА-М, 2003. — С. 472—482.

Стаття надійшла до редакції 17.04.2013 р.