

## РОЛЬ КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БАНКА

**Рахимова Мохларойим Расулжановна,**

студентка Ташкентского международного университета «Кимё», магистерская программа MBA «Управление бизнесом»

[bonui96@mail.ru](mailto:bonui96@mail.ru)

### Аннотация

В статье рассматривается роль корпоративной культуры в деятельности банковских организаций. Анализируется влияние корпоративной культуры на эффективность работы персонала, качество обслуживания клиентов, соблюдение этических норм и формирование положительного имиджа банка. Особое внимание уделяется специфике корпоративной культуры в банковской сфере, её основным элементам и функциям. Обосновывается значение корпоративной культуры как важного инструмента управления и повышения конкурентоспособности банка в современных экономических условиях.

**Ключевые слова:** корпоративная культура, банк, банковская деятельность, персонал, ценности, эффективность.

### Abstract

The article examines the role of corporate culture in the activities of banking organizations. The influence of corporate culture on staff efficiency, quality of customer service, ethical standards, and the formation of a positive bank image is analyzed. Special attention is paid to the specifics of corporate culture in the banking sector, its main elements and functions. Corporate culture is considered as an important management tool and a factor in increasing the competitiveness of banks in modern economic conditions.

**Keywords:** corporate culture, bank, banking activity, personnel, values, efficiency.

### Введение

Современная банковская сфера функционирует в условиях высокой конкуренции, нестабильной экономической среды и активного развития цифровых технологий. Банки постоянно сталкиваются с необходимостью адаптации к изменениям рынка, повышению требований со стороны клиентов и соблюдению



строгих нормативных требований. В этих условиях особое значение приобретает не только финансовая устойчивость банка, но и эффективность управления персоналом. Одним из ключевых факторов, влияющих на деятельность банка, является корпоративная культура. Именно она формирует внутреннюю среду организации, определяет нормы поведения сотрудников и оказывает влияние на качество принимаемых управленческих решений. Корпоративная культура способствует объединению сотрудников вокруг общих целей и ценностей, что особенно важно для организаций банковской сферы.

Актуальность данной темы обусловлена тем, что корпоративная культура в банке напрямую влияет на уровень доверия клиентов, репутацию организации и её конкурентоспособность. В связи с этим изучение роли корпоративной культуры в деятельности банка представляет научный и практический интерес.

### **Понятие и содержание корпоративной культуры**

Корпоративная культура представляет собой систему общих ценностей, норм, традиций и правил поведения, которые разделяются сотрудниками организации. Она формируется под влиянием истории компании, стиля управления, профессионального состава персонала и внешней среды.

Корпоративная культура включает как формальные элементы, такие как внутренние регламенты, кодексы корпоративной этики и стандарты обслуживания, так и неформальные аспекты традиции, устоявшиеся модели поведения, стиль общения между сотрудниками и руководством. Все эти элементы в совокупности формируют уникальную атмосферу внутри организации.

Важно отметить, что корпоративная культура существует в любой организации независимо от того, уделяет ли руководство ей особое внимание. Однако при целенаправленном управлении корпоративная культура может стать эффективным инструментом развития и повышения результативности деятельности банка.

### **Специфика корпоративной культуры в банковской сфере**

Банковская деятельность связана с управлением финансовыми ресурсами и работой с конфиденциальной информацией клиентов. В связи с этим корпоративная культура банка должна быть ориентирована на соблюдение высоких стандартов ответственности, надёжности и профессионализма.





В банковских организациях корпоративная культура проявляется в поведении сотрудников, качестве обслуживания клиентов, уровне дисциплины и точности выполнения операций. Особое значение имеет соблюдение этических норм, поскольку доверие клиентов является основой устойчивого функционирования банка.

Кроме того, корпоративная культура в банке способствует формированию единого подхода к работе с клиентами, повышает уровень сервиса и укрепляет имидж организации. Сотрудники, разделяющие ценности банка, более ответственно относятся к своим обязанностям и стремятся к профессиональному росту.

### **Влияние корпоративной культуры на управление персоналом банка**

Корпоративная культура играет важную роль в системе управления персоналом банка. Она оказывает влияние на мотивацию сотрудников, уровень их вовлечённости в рабочий процесс и удовлетворённость условиями труда.

В организациях с развитой корпоративной культурой сотрудники лучше понимают цели банка и осознают свою значимость в достижении этих целей. Это способствует формированию чувства ответственности и повышению эффективности работы.

Также корпоративная культура облегчает процесс адаптации новых сотрудников. Наличие чётко сформулированных ценностей и норм поведения помогает быстрее интегрироваться в коллектив и понять требования, предъявляемые к работе в банковской сфере.

### **Доминирующая культура и субкультуры в банковских организациях**

В крупных банковских структурах, как правило, формируется доминирующая корпоративная культура, которая отражает стратегические цели и основные ценности организации. Данная культура объединяет сотрудников разных подразделений и обеспечивает целостность внутренней среды банка.

Одновременно в отдельных подразделениях могут формироваться субкультуры, связанные со спецификой выполняемых функций. Например, в кредитных, маркетинговых или IT-подразделениях могут существовать свои особенности организационного поведения.





Наличие субкультур является нормальным явлением для крупных банковских организаций. Важно, чтобы они не противоречили доминирующей культуре и способствовали достижению общих целей банка.

### **Позитивная и негативная корпоративная культура**

Корпоративная культура может оказывать различное влияние на деятельность банка.

Позитивная корпоративная культура способствует улучшению социально-психологического климата в коллективе, росту производительности труда и повышению качества обслуживания клиентов.

Негативная корпоративная культура, напротив, может приводить к снижению мотивации сотрудников, формальному выполнению обязанностей, конфликтам и росту текучести кадров. В результате ухудшается репутация банка и снижается уровень доверия со стороны клиентов.

В связи с этим руководство банка должно уделять внимание оценке состояния корпоративной культуры и своевременно принимать меры по её совершенствованию.

### **Социально-экономический эффект корпоративной культуры в банке**

Развитие корпоративной культуры в банковской организации обеспечивает как социальный, так и экономический эффект. Социальный эффект проявляется в улучшении условий труда, повышении квалификации персонала и формировании благоприятной рабочей атмосферы.

Экономический эффект выражается в росте эффективности деятельности банка, повышении производительности труда сотрудников, снижении издержек и увеличении прибыли. Сильная корпоративная культура способствует принятию более взвешенных управленческих решений и повышает устойчивость банка к внешним изменениям.

### **Заключение**

Таким образом, корпоративная культура играет важную роль в деятельности банковских организаций. Она оказывает влияние на управление персоналом, качество обслуживания клиентов, соблюдение этических норм и формирование имиджа банка. В условиях высокой конкуренции и постоянных изменений внешней среды корпоративная культура становится важным стратегическим ресурсом.



Целенаправленное формирование и развитие корпоративной культуры позволяет банку эффективно использовать человеческие ресурсы, повышать уровень управляемости и достигать поставленных стратегических целей. В связи с этим корпоративная культура должна рассматриваться как неотъемлемая часть успешной деятельности банка.

### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Василенко С.В. Корпоративная культура как инструмент эффективного управления персоналом. — М.: Дашков и К, 2013.
2. Демин Д. Корпоративная культура: десять самых распространённых заблуждений. — М.: Альпина Паблишер, 2016.
3. Красовский Ю.Д. Сценарии организационного консультирования. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.
4. Макеев В.А. Корпоративная культура как фактор эффективности деятельности организации. — М.: Ленанд, 2015.
5. Троцук И.В., Суховерова Д.В. Корпоративная культура как инструмент повышения конкурентоспособности организации // Высшее образование в России. — 2018. — № 11.
6. Саенко И.Е. Диагностика уровня развития организационной культуры банковского учреждения // Молодой ученый. — 2022. — № 9.
7. Унылова А.В. Современная модель российской корпоративной культуры банковской деятельности // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. — 2019.
8. Официальный сайт ПАО «Сбербанк России». — URL: <https://www.sberbank.ru>

