

*Література:*

1. Чухрай Н. Інновації та логістика товарів: Монографія / Н. Чухрай, Р. Патора . – Львів: Вид-во нац. ун-ту "Львівська політехніка", 2001. – 264 с.
2. Шарп У. Інвестиції / У. Шарп, Г.Александр, Дж. Бейли;пер. с англ. – М.: ИНФРА, 2001. –1028 с.

УДК 330

**Лечаченко Т.А.**

**Науковий керівник: к.пед.н., доцент Кареліна О.В.**

*Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя*

**ЗАСТОСУВАННЯ УНІВЕРСАЛЬНОЇ СИСТЕМИ ПОКАЗНИКІВ  
ДІЯЛЬНОСТІ НА ПРИКЛАДІ ПАТ КБ ПРИВАТБАНК**

**Lechachenko T.A.**

**APPLICATION OF THE TOTAL PERFORMANCE SCORECARD BY THE  
EXAMPLE AS “PRIVATBANK”**

Запорукою успіху будь-якої організації є ефективне використання доступних ресурсів. В умовах інформаційної економіки постійне навчання та розвиток дозволяють підприємствам завойовувати нові частки ринку та конкурувати між собою. Насиченість суспільного простору різноманітною інформацією створює умови для постійних змін. Принципово важливим в даному контексті є перетворення інформації на знання, оскільки сама по собі інформація не є достатньою для прогресивних змін. Носіями знання на підприємстві є працівники. Організація для якої основним ресурсом є співробітники завжди буде адаптуватися до змін та йти пліч-опліч із науково-технічним прогресом. У зв'язку з цим важливим питанням є мотивація персоналу підприємства та його неперервне навчання. Універсальна система показників діяльності Х'юберта К. Рамперсада [1] є синтезом п'ятьох моделей: Збалансованої системи показників (Balanced Scorecard, BSC), Загальне управління якістю (Total Quality Management, TQM), Управління результативністю (Performance Management) та Управління компетенціями (Competence Management), цикл навчання Колба (Kolb's Learning Cycle), Особиста система збалансованих показників (Personal Balanced Scorecard, (PBSC)).

Особливий інтерес становить Особиста система збалансованих показників (PBSC), оскільки приклади застосування даної системи на українських підприємствах не висвітлюються в бізнес- і науковому дискурсі. Визначальною рисою даної моделі є акцент на особистій мотивації співробітника, що є підґрунтям для планування досягнення поставлених цілей. Особиста система збалансованих показників є рушійною силою для виконання завдань Збалансованої системи показників організації. Завданням даної системи є ефективне виконання стратегії підприємства.

Застосування Особистої системи збалансованих показників актуальне для компаній, що працюють в інформаційній сфері і їх осовним ресурсом є інтелектуальний потенціал працівників, наприклад, банків. Професійні обов'язки працівників банку передбачають спілкування з людьми, пропонуючи послуги та вирішуючи проблеми клієнтів. Таким чином мотивованість, компетентність, комунікабельність працівників є факторами успішної діяльності банківської установи. Наше дослідження стосується забезпечення ефективності діяльності банку (на прикладі ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК»). Метою публікації є дослідження впливу та застосування Універсальної системи показників діяльності для забезпечення ефективності Приватбанку. Проаналізуємо застосування Особистої системи збалансованих показників на прикладі стратегічних завдань ПАТ КБ Приватбанк на 2014-2018 роки[2]. Одним із таких завдань є підвищення eNPS (анг. Employee Net Promoter Score – індекс чистої підтримки працівників) співробітників з 23 до 45%.

Показник eNPS характеризує лояльність працівників до компанії, їхнє задоволення роботою та імовірність зміни роботи незадоволених співробітників. Оцінювання працівниками задоволеності компанією, в якій вони працюють, ділить їх на три категорії в залежності від поставлених оцінок після опитування: промоутерів оцінка 9-10 (працівники які задоволені роботою), 7-8 нейтралі (працівники, які не рекомендують знайомим даного роботодавця та скоріш за все змінять місце роботи), 1-6 критики (працівники які не задоволені роботою та знаходяться у пошуках нової роботи). Показник eNPS становить різницю між відсотком промоутерів та критиків, тобто чим вищий показник промоутерів тим краще становище компанії [3].

Застосування у компанії Особистої системи збалансованих показників може стати підґрунтям збільшення кількості позитивних оцінок eNPS в разі узгодження систем збалансованих показників підприємства і працівника. Компонентами Особистої системи збалансованих показників є [1]: особиста місія, бачення та ключові ролі; особисті ключові фактори успіху; особисті цілі; особисті показники результативності та цільові значення; дії спрямовані на самоудосконалення.

Наприклад, на рівні узгодження цілей працівника і компанії розглянемо спільне вирішення завдання зниження частки негативних оцінок клієнтів з 0,4 до 0,25% до 2018 року [2]. Одним із факторів впливу на дану оцінку є обслуговування клієнтів працівниками банку. Таким чином, щоб усунути можливі невдоволення клієнтів щодо обслуговування, працівник банку може поставити цілі, які збільшать позитивні оцінки: скорочення часу обслуговування клієнта; вирішення проблем, які виникають у клієнта, без перенаправлення до інших фахівців банку; зберігання інформації про попередні звернення клієнта та результати вирішення проблем, що виникали; інформування клієнтів про нові банківські послуги які можуть принести вигоду клієнту.

Цілями банку для підвищення рівня задоволеності клієнтів є заохочення працівників до якісної роботи та розвиток мережі дистанційного банківського обслуговування. Для узгодження особистих цілей працівників з цілями компанії у Приватбанку розроблена система матеріальних та організаційних бонусів.

Банківський сектор залишається одним із лідерів за показником плинності кадрів, який складає 38% на рік [4], проте потреба у працівниках фінансового сектору за даними Державної служби статистики складає 214,3% за січень-червень 2017 р. порівняно із аналогічним періодом 2016 р. [5] та демонструє тенденцію до зростання. Отже, як встановлено у ході дослідження, застосування Універсальної системи показників діяльності для забезпечення ефективності діяльності ПАТ КБ «Приватбанк» дозволить працівнику встановити відповідність місії організації баченню себе в компанії, і, як наслідок, сформуванню лояльного ставлення до підприємства та ефективно виконувати стратегічні завдання, зменшить рівень плинності кадрів.

#### *Література:*

1. Универсальная система показателей деятельности: Как достигать результатов, сохраняя целостность /Хьюберт К. Рамперсад; Пер. англ. – .: Альпина Бизнес Букс, 2004. – 352 с.

2. Історія by Валентин Семененко on Prezi – Електронні дані – [2017 Prezi Inc. Terms] – Режим доступу: <https://prezi.com/pqwislrlvyjl/presentation/> (дата звернення 19.09.2017). – Назва з екрана.

3. Индекс чистой лояльности компании - Електронні дані – [Академия технологий сервиса] - Режим доступу: <http://service-academia.ru/notes/632/> (дата звернення 19.09.2017). – Назва з екрана.

4. Тенденции рынка труда: результаты обзора EY Ukraine – Електронні дані – Режим доступу: <https://prohr.rabota.ua/tendentsii-ryinka-truda-rezultaty-obzora-ey-ukraine/> (дата звернення 19.09.2017). – Назва з екрана.

5. Державна служба статистики України – Електронні дані – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua> (дата звернення 19.09.2017). – Назва з екрана.

УДК: 368.023:338.46](447)

**Мазурук Г.І.**

**Науковий керівник: д.е.н., професор Яворська Т.В.**

*Львівський національний університет імені Івана Франка*

**ВИДИ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ СТРАХОВОГО СЕКТОРА**

**Mazuruk G.I.**

**TYPES OF COMPETITIVENESS OF THE INSURANCE SECTOR**

Важливим чинником у процесі зростання світового розвитку стала взаємозалежність та взаємопов'язаність національних економік країн. Міжнародні економічні відносини зумовлюють посилення конкуренції між країнами, їх економіками, суб'єктами господарювання та товарами і послугами,