

УДК 331.101.3:005.95

О.А. Гупало, здобувач другого (магістерського) рівня вищої освіти

З.Б. Артım-Дрогомирецька, канд. екон. наук, доцент

Львівський національний університет імені Івана Франка, Україна

ПОРІВНЯЛЬНИЙ АНАЛІЗ ПІДХОДІВ ДО УПРАВЛІННЯ ТРУДОВИМИ РЕСУРСАМИ В МІЖНАРОДНІЙ КОМПАНІЇ PwC

O.A. Hupalo, the 2nd (master's) level of higher education applicant

Z.B. Artym-Drohomyretska, Ph.D., Assoc. Prof.

Ivan Franko National University of Lviv, Ukraine

COMPARATIVE ANALYSIS OF APPROACHES TO HUMAN RESOURCE MANAGEMENT IN THE INTERNATIONAL COMPANY PwC

У сучасних умовах динамічного розвитку сфери послуг ефективне управління трудовими ресурсами є ключовим чинником успішної діяльності підприємств. Серед основних викликів є забезпечення своєчасного виконання завдань, рівномірного розподілу робочого навантаження та дотримання трудового законодавства [1]. Це особливо актуально для міжнародних компаній, які працюють у різних країнах і стикаються з відмінностями в культурі, законодавстві та організації трудових процесів. Міжнародні компанії, такі як PwC (PricewaterhouseCoopers), демонструють високі стандарти в управлінні персоналом, які забезпечують їхню конкурентоспроможність. Дослідження спрямоване на аналіз та порівняння підходів до управління трудовими ресурсами в PwC із використанням сучасних HR-технологій, інтеграції інновацій та культурних особливостей.

Для аналізу управління трудовими ресурсами доцільно провести порівняння офісів PwC у Львові та Берліні, адже обидва офіси належать до глобальної мережі PwC, але працюють у різних умовах. Таблиця 1 ілюструє ключові відмінності та подібності між офісами, акцентуючи увагу на їх унікальних напрямках діяльності, викликах і пріоритетах оптимізації.

Львівський офіс здебільшого займається централізованою підтримкою бізнес-процесів, виконуючи внутрішні завдання, такі як аналіз даних, обробка документів і підготовка фінансових звітів. Його діяльність характеризується стандартизованими і повторюваними процесами з акцентом на ефективність, швидкість і дотримання стандартів якості. Навантаження у Львові значною мірою визначається глобальними робочими потоками PwC та часовими зонами інших офісів. Оптимізація тут спрямована на автоматизацію рутинних завдань через роботизовану автоматизацію процесів (RPA), аналітичні платформи та штучний інтелект [3].

Берлінський офіс діє автономніше, орієнтуючись на стратегічний консалтинг клієнтів, аудит і управління проєктами. Завдання в Берліні зазвичай нестандартизовані й вимагають індивідуальних рішень, враховуючи специфіку німецького ринку. Працівники цього офісу мають ширший набір компетенцій для вирішення складних і динамічних запитів клієнтів. Пріоритети оптимізації у Берліні зосереджені на управлінні міжфункціональними командами, впровадженні інноваційних підходів і розвитку компетенцій співробітників [2].

Обидва офіси стикаються з викликами нерівномірного розподілу навантаження, хоча їхні причини різні. У Львові проблемою є високий обсяг повторюваних завдань, тоді як у Берліні – складність і терміновість запитів клієнтів. Для подолання цих проблем обом офісам рекомендується впровадження інструментів прогнозування навантаження та адаптивних графіків роботи, щоб уникнути перевантаження співробітників у пікові періоди. Берлінський офіс демонструє високу ефективність у взаємодії з клієнтами, забезпечуючи їхню задоволеність через індивідуальні рішення. Ці практики можна адаптувати у Львові шляхом впровадження внутрішніх стандартів обслуговування клієнтів, розробки ключових

показників ефективності (KPI) та регулярних опитувань зворотного зв'язку. Крім того, сприяння обміну знаннями між офісами через ротацію співробітників, програми наставництва та коучинг допоможе підвищити ефективність і співпрацю.

Таблиця 1

Порівняння операційних і стратегічних аспектів PwC у Львові та Берліні

Аспект	PwC у Львові	PwC у Берліні
Фокус діяльності	Централізована підтримка бізнес-процесів, виконання бек-офісних завдань, таких як аналіз даних, обробка документів і фінансова звітність	Автономна діяльність, включаючи стратегічний консалтинг клієнтів, аудит і управління проєктами
Характер завдань	Стандартизовані, повторювані процеси	Нестандартизовані, складні та специфічні для клієнта завдання
Основний акцент	Ефективність, швидкість і дотримання стандартів якості	Орієнтація на клієнта, індивідуальний підхід і рішення для німецького ринку
Компетенції співробітників	Фокус на технічних навичках для стандартизованих завдань	Широкий набір компетенцій для роботи зі складними і динамічними запитами клієнтів
Виклики навантаження	Високий обсяг повторюваних завдань, що залежить від глобальних робочих потоків та часових зон	Складність і терміновість клієнтських запитів
Пріоритети оптимізації	Автоматизація рутинних процесів (RPA, аналітичні платформи, штучний інтелект)	Управління міжфункціональними командами, розвиток інноваційного підходу до вирішення завдань
Практики взаємодії з клієнтами	Орієнтація на внутрішні процеси та ефективність	Пряма взаємодія з клієнтами, забезпечення їхньої задоволеності та індивідуальних рішень
Обмін знаннями	Ротація та обмін досвідом між співробітниками	Наставництво та коучинг для обміну експертизою між функціями
Загальна мета	Оптимізація повторюваних процесів і інтеграція автоматизації для підвищення продуктивності та якості	Інновації, розвиток компетенцій і індивідуальний підхід до клієнтів для конкурентної переваги

Використання сильних сторін кожного офісу та вирішення їхніх унікальних викликів дозволить PwC досягти більшої взаємодії між ефективністю та гнучкістю. Такий підхід підвищує продуктивність співробітників і задоволеність клієнтів, а також сприяє створенню універсальних стандартів, адаптованих до локальних умов праці.

Література

1. Боденчук Л. Б., Чебану М. П. Трудові ресурси як фактор виробництва. Modern Economics. 2022. № 36. С. 19-24.
2. PwC Germany. Annual Report. URL: <https://www.pwc.de>
3. PwC Україна. Звіти про діяльність, корпоративна соціальна відповідальність, аналітика. URL: <https://www.pwc.com/ua>