

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра менеджменту

**РЕФЕРАТ**  
**кваліфікаційної роботи**  
**на здобуття освітнього ступеня бакалавр**  
**зі спеціальності менеджмент**  
(шифр та найменування спеціальності)  
за бакалаврською програмою професійного спрямування (назва магістерської програми)  
  
на тему: **«Управління продуктивністю праці персоналу банку на основі**  
**застосування інструментів мотивації»**  
(назва теми)

**Виконавець:**

Студентка 4 курсу  
Є.О. Бацура

\_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

**Науковий керівник:**

к.е.н., доцент \_\_\_\_\_  
(науковий ступінь, вчене звання)

\_\_\_\_\_ Кузнєцов А.М.  
(прізвище, ім'я, по батькові)

\_\_\_\_\_ /підпис/

ОДЕСА – 2021

## **ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ**

Актуальність даної теми полягає в тому, що підвищення продуктивності праці залишається прихованим джерелом збільшення обсягів та якості виробництва за незмінних витрат ресурсів. Окрім цього, досить актуальним та нерозглянутим на належному рівні є конкретизація поняття продуктивності праці як облікової категорії, адже в обліку продуктивність не відображається, проте розраховується на основі саме облікових показників.

Для того, щоб обслуговування клієнтів проходило краще і якісніше, необхідно оцінити продуктивність праці персоналу. За результатами оцінки, можна виявити недоліки в якості і роботи і провести поліпшення.

Говорити про продуктивність праці персоналу або поліпшення роботи організації складно. Оцінка роботи персоналу - це процес збору, аналізу та оцінки інформації про те, як співробітники виконують свою роботу і визначення того в якій мірі індивідуальні характеристики і показники відповідають вимогам організації і керівництва. Оцінка продуктивності праці персоналу є частиною процесу управлінського контролю, який здійснюється в відношенні людських ресурсів організації.

Оцінка якості роботи персоналу в ПАТ «МТБ БАНК» це такий процес, що включає в себе визначення і доведення до відома працівника інформації про те, як він виконує свою роботу і за допомогою цього розробка плану підвищення ефективності від працівника. Якщо співробітник буде сприймати оцінку своєї праці справедливо і зрозуміло, то зможе працювати з більшою віддачею.

Результати оцінки продуктивності праці персоналу можна використовувати для прийняття управлінських і адміністративних рішень, які пов'язані з просуванням, звільненням, стимулюванням і покаранням, є основною сферою застосування.

Результати, які були досягнуті працівником в основному є найістотнішою підставою для рішення про його просуванні в кар'єрі.

Об'єктом дослідження випускної роботи виступає ПАТ «МТБ БАНК».

Предмет дослідження - існуюча система оцінки продуктивності праці операційних працівників.

Метою даної роботи є розробка рекомендацій щодо впровадження системи оцінки обслуговування клієнтів як інструменту мотивації для підвищення продуктивності праці персоналу.

Дана мета обумовлює постановку і вирішення наступних завдань:

1. Вивчення теоретичні аспекти підвищення продуктивності праці персоналу, зокрема, визначення, види та підходи.

2. Особливості обслуговування клієнтів як засіб підвищення продуктивності праці персоналу, а також досвід вітчизняних і зарубіжних банків.

3. Аналіз господарської діяльності ПАТ «МТБ БАНК», проведення організаційного-кадрового аудиту, а також аудиту існуючої системи професійного розвитку в банку для виявлення існуючих недоліків.

4. Розробка рекомендацій щодо впровадження системи оцінки обслуговування клієнтів як засіб підвищення продуктивності праці персоналу в ПАТ «МТБ БАНК»..

У процесі дослідження було використано такі основні методи:

1. Метод порівняння, індексний, графічний, економіко-математичний і інші,

– системний підхід – для діагностики системи управління ефективністю банку.

2. Історичний та логічний – для дослідження теоретико-методологічних засад визначення ефективності управлінських рішень.

3. Статистико-економічний – для аналізу ефективності управлінських рішень в системі прийняття рішень щодо можливості кредитування населення.

Кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (24 найменування). Загальний обсяг роботи

становить 70 сторінок. Основний зміст викладено на 62 сторінках. Робота містить 14 таблиць, 8 рисунків, 3 додатка

У першому розділі «ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ПІДВИЩЕННЯ ПРОДУКТИВНОСТІ ПРАЦІ ПЕРСОНАЛУ» розглянуто сутність продуктивності праці персоналу та системи оцінки продуктивності праці. Визначено, що комплексна концепція ефективності праці персоналу характеризується всебічним урахуванням всіх аспектів, а також раціональним використанням системи мотивації. Математичні методи і технічні засоби розглядаються як допоміжний інструмент.

Розглянувши основні поняття про сутність продуктивності праці персоналу можна визначено важливість складової роботи персоналу..

Саме тому до оцінки продуктивності праці персоналу можна прив'язати якість обслуговування клієнтів. Клієнт завжди незалежний в своїй думці про якість наданої йому послуги, тому ґрунтуючись на пропозиціях споживачів і прислухаючись до них можна досягти високих показників.

У другому розділі «ДОСЛІДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПРОДУКТИВНІСТЮ ПРАЦІ ПЕРСОНАЛУ ОРГАНІЗАЦІЇ НА ПРИКЛАДІ ПАТ «МТБ БАНК» надано загальну організаційно-економічну характеристику ПАТ «БАНК МТБ», виконано діагностику внутрішнього та зовнішнього середовищ ПАТ «БАНК МТБ», проведено аналіз кадрового потенціалу банку надано пропозиції щодо усунення недоліків в системі мотивації персоналу у такому напрямку діяльності банку, як пластикові картки..

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

В рамках проведеного аналізу господарської діяльності та основних показників ПАТ «МТБ БАНК» »показав позитивну динаміку функціонування, що означає відсутність економічних проблем. Після аналізу впливу зовнішніх і внутрішніх сил, а також проведення кадрового аудиту існуючої системи оцінки була виявлена проблема, яка перебуває в системі управління персоналом, а саме в системі оцінки підвищення продуктивності праці персоналу.

Даний проект спочатку впроваджується тільки співробітників каси, далі в інші фронт-офіси. Існуюча система оцінки не давала повного уявлення про співробітника, і було багато скарг пов'язаних з обслуговуванням клієнтів. Тому було пропозиції «висловитися» споживачам, дати свою думку.

Оскільки клієнти часто не бачать всієї «кухні» процесу роботи, то крім впровадження оцінки з боку споживачів, були впроваджені методи «від керівника», які дають повне уявлення про працівника.

Підсумком випускної кваліфікаційної роботи став розроблений проект по досягненню мети, яка полягає в підвищенні продуктивності праці персоналу ПАТ «МТБ БАНК» на 6% за рахунок впровадження оцінки роботи клієнтами.

Також хотілося б відзначити, що дані рекомендації щодо вдосконалення системи можуть сприяти підвищенню ефективності діяльності співробітників і досягнення високих результатів банку..