

Катреченко, М.О. Оцінка впливу стимулювання банківського персоналу на результативність праці [Текст] / М.О. Катреченко // Міжнародна банківська конкуренція: теорія і практика : зб. тез доп. IV Міжнародної науково-практичної конференції (21 - 22 травня 2009 р.) : у 2 т. / Українська академія банківської справи Національного банку України. – Суми, 2009. - Т. 1. - С. 38-40.

М.О. Катречко,

*Харківський інститут банківської справи
Університету банківської справи НБУ*

ОЦІНКА ВПЛИВУ ФІНАНСОВОГО СТИМУЛЮВАННЯ БАНКІВСЬКОГО ПЕРСОНАЛУ НА РЕЗУЛЬТАТИВНІСТЬ ПРАЦІ

Показники ефективності стимулювання відображають ставлення суб'єктів стимулювання до праці та її окремих аспектів, задоволеність працею. Задоволеність працею визначається як стан збалансованості інтересів між найманими працівниками та роботодавцями (банками), характер та умови праці. Тобто емоційно-оціночне відношення особистості до виконуваної нею праці та її умов. Характеризуючи умови праці співробітників різних відділів та підрозділів банків України, та для забезпечення порівняння результатів праці можуть бути використані різноманітні показники. На нашу думку, оцінку результатів праці потрібно проводити, враховуючи обсяг роботи, термін виконання (ритмічність), ефективність, виконання правил техніки безпеки, охорони праці та правил внутрішнього розпорядку в банку. Показник ефективності відображає взаємозв'язок між досягнутими результатами праці та використанням ресурсів і дозволяє оцінити різноманітні "траєкторії" досягнення результату з урахуванням витрачених ресурсів банку. Ефективність характеризується підвищенням продуктивності праці, найбільш повним використанням обчислювальної техніки, матеріальних ресурсів, досягненням найвищих результатів при найменших затратах. Оцінка економічної ефективності відбувається шляхом порівняння результатів діяльності з затратами ресурсів.

За допомогою анкетування та методу експертних оцінок ми порівняли показники фінансового стимулювання, діагностику умов праці та оцінку працездатності банківського персоналу з показниками результативності праці та зробили певні висновки. Задоволення від праці тим більше, чим більше задоволені потреби працівників. У ході дослідження ми виявили, що 34,6 % опитаних співробітників банку вважають працю досить успішною. Водночас 44,4 % співробітників банку не задоволені його роботою, а 22,2 % було важко відповісти. Це говорить перш за все про недостатню поінформованість персоналу банку про результати його роботи. Якість наданих банком послуг впливає на мотивацію персоналу. Чим вища якість обслуговування, тим сильніше задоволення персоналу від результатів праці.

Результативність персоналу пов'язана з умовами соціально-психологічної напруги у трудових колективах. Як правило, чим сприятливіша обстановка, тим краще працюють співробітники. У ході дослідження ми виявили, що незадовільні умови праці зумовлюють виникнення конфліктних ситуацій у трудових колективах, що у свою чергу негативно впливає на мотивацію, стимулювання, результати працівників та призводить до погіршення роботи

банку в цілому. Для оцінки результативності праці пропонуємо, наприклад, менеджерам або начальникам відділів один раз на квартал здійснювати аналіз роботи співробітників. Основними питаннями при оцінці результатів праці, на наш погляд, можуть бути такі: рівень володіння знаннями та навичками за профілем посади; продуктивність праці; ставлення до праці; ініціативність, творчі здібності; дисциплінованість; делегування повноважень; стосунки в колективі; особисті досягнення; відносини з клієнтами. Для об'єктивної оцінки роботи персоналу пропонуємо на стендах у банку вивісити "Книгу відгуків рівня обслуговування".

Для того, щоб оцінити вплив факторів стимулювання на результативність праці, варто використовувати показник загальної продуктивності праці. Ми досліджували результати роботи деяких банків Харківщини. Оскільки порівнюються різні банки, будь-які відмінності в показниках між рівнями стимулювання водночас і це відмінності між банками. Фактор індивідуальних відмінностей може бути більш важливим, ніж вимірюваний рівень стимулювання. Метою цього дослідження було виявлення залежності між стимулюванням праці та її результативністю. Під час дослідження виявлено, що зміни продуктивності праці при різних рівнях стимулювання більш виражені, ніж відмінності, обумовлені випадковими причинами. Отже, ми зробили висновок про те, що негрошове (нематеріальне) стимулювання праці безпосередньо впливає на продуктивність праці співробітників банку. Оскільки індивідуальні відмінності між працівниками впливають на продуктивність праці так, як і випадкові фактори, їх можна не враховувати при розробці та формуванні системи стимулювання праці.

Для оцінки економічних і соціальних факторів стимулювання праці потрібно встановити, наскільки зміниться ставлення співробітників до праці за рахунок впливу нематеріальних факторів стимулювання праці. Соціальний ефект може проявитися підвищенням рівня задоволеності персоналу своєю працею за рахунок реалізації заходів щодо формуванню системи стимулювання.

Для найповнішого використання резервів для стимулювання слід розробити програми управління продуктивністю праці, в яких будуть зазначені види резервів, конкретні терміни і заходи щодо їх виявлення і реалізації, заплановані витрати на ці заходи і очікуваний економічний ефект від їх впровадження, відповідальні виконавці. Розроблятимуться також системи стимулювання працівників за рахунок впливу конкурентного середовища на оцінку результатів праці, для досягнення запланованого рівня продуктивності праці, використовуватимуться моделі залежності мотивації і кінцевих результатів праці.

Під час виконання аналізу та розрахунків нам вдалося виявити, що існуюча система фінансового стимулювання праці майже у всіх досліджуваних банках недосконала, недостатньо ефективна, тому є резерви для підвищення ефективності її функціонування. Така система не може забезпечувати відповідну результативність, тобто високу продуктивність праці. Отже, для

оцінки впливу різноманітних форм і методів стимулювання праці у подальших дослідженнях варто розглядати проблеми, пов'язані з регулюванням ефективності фінансового стимулювання праці, розробкою системи управління трудовою активністю персоналу банку, та механізм участі персоналу в управлінні прибутком банку.