

Підсумувавши вищесказане, слід відмітити що українські авіапідприємства не готові до прийому імпортованих повітряних суден. Хоча бізнес повітряних перевезень розвивається динамічно, він значною мірою залежить від державного регулювання та від політики держави. Я вважаю, що держава повинна в першу чергу, здійснювати фінансування саме сфери цивільної авіації, оскільки авіаційний бізнес є перспективним і приносить великі прибутки. Проте, на даний час, ми констатуємо той факт, що держава поки не сформулювала цілі, які вона хоче досягти в області авіатранспорту.

Дем'янчук М.А.

кандидат економічних наук, ст. викладач кафедри економіки і моделювання ринкових відносин

*Одеський національний університет імені І.І. Мечникова
м. Одеса, Україна*

Фітяк О.Б.

студентка 4 курсу напрямку підготовки «Фінанси і кредит»

ДОСЛІДЖЕННЯ ЛОЯЛЬНОСТІ СПІВРОБІТНИКІВ БАНКУ НА ОСНОВІ РОЗРАХУНКУ ІНДЕКСУ ENPS

На сучасному етапі розвитку банківський сектор економіки України переживає дуже складний час. Прибутковість банківської діяльності зменшилась, в суспільстві сформувалося негативне ставлення до банків і банкірів, а також почуття недовіри до банківського сектору як такого. Це пов'язано зі швидкими темпами інфляції гривні і, відповідно. Недоцільності зберігання коштів національної валюти на депозитних рахунках. В цих умовах повинні змінитися як вимоги до самого персоналу комерційного банку, так і до системи управління персоналом в цілому. На наш погляд, в сучасних умовах, необхідно не формальне, а реальне визнання стратегічної важливості людського фактору в банківській установі. Внаслідок цього потрібен стратегічний підхід саме до управління персоналом в рамках антикризових заходів комерційного банку.

Незважаючи на те, що теми, присвячені управлінню персоналом, сьогодні досить популярні і є предметом дослідження багатьох авторів (наприклад, монографії С. Шекшні, С. Базарова, В. Пугачова, В. Травіна, Е. Уткіна, статті Н. Гавкалової, В. Жданова, та інших), проблеми антикризового управління банківським персоналом не знайшли достатнього висвітлення в науковій літературі. Тому виникає потреба у дослідженні теоретичних та практичних аспектів вдосконалення лояльності персоналу комерційного банку. Оскільки для створення ефективної системи управління персоналом банку потрібно чітко визначити принципи, політику та стратегію управління персоналом, варто регулярно розраховувати індекс eNPS.

Кінцева мета будь-якого бізнесу – це отримання прибутку. На позитивний фінансовий результат впливають безліч факторів, у тому числі і загальна задоволеність співробітників компанії. Маркетингові дослідження, аудити та опитування допомагають виявити і своєчасно усунути недоліки, що веде до поліпшення фінансових показників. Оскільки однією з вимірювальних цілей ПАТ КБ «Приватбанк» на 2016-2017 рр. є «підвищення eNPS співробітників до 57%» [1], доцільно вивчити його значення на конкретному прикладі.

Індекс eNPS або employee Net Promoter Score - це індекс чистої лояльності співробітників, що дозволяє оцінити їх задоволеність компанією. Іншими словами, чи задоволені співробітники роботою у компанії і налаштовані на спільний розвиток або ж розчаровані співпрацею і готові перейти до іншого роботодавця, як тільки на ринку з'явиться більш вигідна пропозиція.

Методика розрахунку цього показника аналогічна методиці NPS, розроблена Ф. Райхельда [3]. Дослідження задоволеності колективу зазвичай засновують на виявленні відповідей на два питання:

1. З якою ймовірністю ви порекомендуєте роботу в компанії своїм друзям або знайомим («0» – ніколи б не став рекомендувати; «10» – з повною впевненістю; проміжні значення – це ступінь вашого бажання дати позитивну рекомендацію).

2. Другий – «Яка основна причина такої оцінки?».

Після проведення опитування проводиться аналіз отриманих результатів і умовно поділяється співробітників компанії на три групи:

Промоутери – співробітники, що дали оцінку 9 або 10. Тобто працівники, які лояльні до компанії, діють в її інтересах і готові порекомендувати її своїм друзям.

Пасивні – співробітники, які поставили оцінку 7 або 8. Тобто ті, хто не налаштований рекомендувати її своїм друзям або знайомим. Нейтралами найчастіше є пасивні працівники, в принципі готові поміняти компанію.

Критики – співробітники, які поставили оцінку в інтервалі від 1 до 6. Тобто ті, які розчаровані роботою в компанії, знаходяться в активному пошуку альтернативного варіанту і ніколи не будуть рекомендувати її своїм друзям.

Таким чином, відповіді на Питання 1 служать базою для категоризації працівників на промоутерів, пасивних і критиків. Після чого можна зробити розрахунок індексу чистої лояльності працівників: $eNPS = \% \text{ промоутерів} - \% \text{ критиків}$.

Відповіді на Питання 2 допоможуть у розкритті справжніх причин виставленої оцінки і побудови загальної культури взаємин, організаційної структури та стратегії підприємства в області розвитку персоналу.

Для оцінки лояльності співробітників ПАТ КБ «ПриватБанк» взято як приклад Калуське відділення № 1 (Івано-Франківська обл.) (табл. 1, табл. 2, табл. 3).

Таблиця 1

Результати анкетування працівників

| Респондент | Відповідь на питання №1 | Відповідь на питання №2 |
|------------|-------------------------|---|
| 1 | 3 | Невідповідність потреб і реальних умов праці |
| 2 | 5 | Порівняно хороша оплата праці, але недостатня для сучасних умов життя |
| 3 | 9 | Стабільний банк з великим потоком клієнтів, висока зайнятість протягом робочого дня |
| 4 | 7 | Можливість мати постійне місце роботи і навчатися |
| 5 | 4 | Вплив роботи на особисте життя, шкода здоров'ю у зв'язку з конфліктами з незадоволеними, інколи неадекватними клієнтами |
| 6 | 1 | Відсутність мотивації |
| 7 | 8 | Хороша морально-психологічна обстановка, постійний зв'язок між працівниками і керівництвом |
| 8 | 9 | Постійне місце роботи попри кризу |
| 9 | 5 | Оплата не відповідає навантаженню |
| 10 | 7 | Своєчасне нарахування заробітної плати, хороші умови праці |

Таблиця 2

Класифікація співробітників для розрахунку eNPS

| Клас | Оцінка | Загальна характеристика |
|------------|--------|---|
| Промоутери | 9-10 | Діють в інтересах компанії з енергією і ентузіазмом |
| Пасивні | 7-8 | Є пасивними працівниками, якщо запропонують більш вигідну і добре оплачувану роботу, то можливо, вони покинуть компанію |
| Критики | 0-6 | Їх оцінка є індикатором того, що компанія змінила їхнє життя на гірше. Вони розчаровані своєю роботою |

Таблиця 3

Розрахунок eNPS

| Респондент | Відповідь на питання №1 | Категорія |
|-----------------------|-------------------------|-----------|
| 1 | 3 | Критик |
| 2 | 5 | Критик |
| 3 | 9 | Промоутер |
| 4 | 7 | Пасивний |
| 5 | 4 | Критик |
| 6 | 1 | Критик |
| 7 | 8 | Пасивний |
| 8 | 9 | Промоутер |
| 9 | 5 | Криик |
| 10 | 7 | Пасивний |
| <i>Середня оцінка</i> | | 5,8 |

Оскільки загальна кількість респондентів – 10 (100%), їх можна розділити наступним чином:

| | | |
|-----------|---|-----|
| Промоутер | 2 | 20% |
| Пасивний | 3 | 30% |
| Критик | 5 | 50% |

Індекс eNPS = % промоутерів – % критиків = 20% – 50% = –30%

Оскільки показник не такий високий, правлінню відділення банку варто задуматись про корпоративну культуру. Але це можна розглядати з іншої сторони – як прекрасну можливість для покращення менеджменту персоналу.

Індекс eNPS дозволяє об'єктивно оцінити, наскільки компанія готова до активного розвитку і росту в той чи інший момент свого існування.

Аналіз індексу eNPS сприяє якісному побудови культури взаємин всередині компанії, організації чіткої структури колективу та розробці стратегії в області розвитку персоналу.

Регулярне вимірювання рівня eNPS дає уявлення про настрої всередині колективу, дозволяє оцінити стабільність компанії і співробітників, задоволеність працівників політикою компанії, рівнем оплати, соціальним пакетом і т.д. Дозволяє об'єктивно оцінити лояльність і задоволеність співробітників компанії і, як наслідок, готовність колективу разом з керівництвом йти до довгострокових цілей, що прямо пов'язане з приростом прибутку і збільшенням ефективності бізнесу/

Список літератури:

1. Офіційний сайт ПАТ «Приватбанк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://privatbank.ua/ua>.
2. Посмітна М.В. Проблеми трудової мотивації співробітників банку /

М.В. Посмітна // Вісник соціально-економічних досліджень. – 2012. – Вип. 2(45) – С. 286-289.

3. Райхельд Ф. Искренняя лояльность. Ключ к завоеванию клиентов на всю жизнь / Ф. Райхельд, Р. Марки. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013.

Пономаренко О.Г.

кандидат економічних наук, доцент кафедри бухгалтерського обліку
*Полтавська державна аграрна академія
м. Полтава, Україна*

МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ КОНТРОЛЮ ОРЕНДНИХ ПЛАТЕЖІВ В АГРАРНОМУ СЕКТОРІ ЕКОНОМІКИ

Аналіз сучасної фахової економічної літератури та вивчення тенденцій розвитку підприємств аграрного сектора економіки України обумовлює потребу у розширенні переліку та функцій суб'єктів контролю (особливо незалежного): реорганізація власності та поява у зв'язку з цим значного попиту на достовірну фінансову інформацію про господарюючих суб'єктів; потреба захисту фахівцями з незалежного контролю майнових прав та інтересів селян-власників; наявність відмінних від інших галузей економіки нормативних документів, що регулюють реформування; становлення різних форм сільськогосподарських підприємств як наслідок аграрної реформи; недостатність інформаційно-методичного забезпечення з питань оподаткування, бухгалтерського обліку та фінансів в зв'язку з переходом обліку та статистики на міжнародні стандарти [3]; надання підприємствам самостійності щодо організації дієвої системи внутрішнього контролю та роботи обліково-економічних служб; потреба проведення перевірок переробних і агросервісних підприємств як засобу антимонопольного впливу; відірваність власників землі та майна від управління у підприємствах колективної власності; потреба в розробці дієвого механізму попередження банкрутства по результатах проведення комплексного фінансового аналізу та аналітичних процедур.

Метою публікації є окреслення методики контролю процесів нарахування та сплати орендної плати за землі сільськогосподарського призначення для виконання нею у повній мірі функції виразника економічних інтересів селянина-власника.

Специфіка створення та функціонування сучасних реформованих аграрних підприємств зумовлює практично повний вихід їх зі сфери впливу державного фінансового контролю: підконтрольне бюджетне фінансування відсутнє, побудова системи оподаткування (сплата фіксованого сільськогосподарського податку) обмежує контроль з боку податківців. Тобто відірваність бази податку від результатів господарювання (справляється виходячи з розмірів та грошової оцінки земельних площ) унеможливило виконання податками стимулюючої функції та створює можливість відведення доходів у «тінь». Практика застосування спеціальних режимів обкладання податком на додану вартість, зокрема, дотування галузі тваринництва, часто дає необґрунтовані пільги саме переробним підприємствам.

За умов дії мораторію понад 90% площ землекористування агропідприємств сформовані на підставі оренди. Орендна плата сьогодні не є чинником