

Ім'я користувача:
Олена Ткаченко

ID перевірки:
1016265420

Дата перевірки:
20.05.2024 16:22:01 EEST

Тип перевірки:
Doc vs Internet + Library

Дата звіту:
20.05.2024 17:16:06 EEST

ID користувача:
100013746

Назва документа: Бугай Диплом 20.05_3

Кількість сторінок: 42 Кількість слів: 8149 Кількість символів: 62747 Розмір файлу: 277.42 KB ID файлу: 1016055322

3.33% Схожість

Найбільша схожість: 1.29% з Інтернет-джерелом (<https://ela.kpi.ua/handle/123456789/46116>)

3.33% Джерела з Інтернету

166

Сторінка 44

0.17% Джерела з Бібліотеки

34

Сторінка 45

0% Цитат

Вилучення цитат вимкнене

Вилучення списку бібліографічних посилань вимкнене

0% Вилучень

Немає вилучених джерел

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ЛІДЕРСТВА ТА СУЧАСНИХ ПІДХОДІВ В СИСТЕМІ МЕНЕДЖМЕНТУ

1.1. Лідерство в системі менеджменту: концепції та моделі

Лідерство в системі менеджменту - це ключовий елемент успішного керівництва, який впливає на ефективність організацій у будь-якій сфері. Історично, лідерство вважається одним із найважливіших факторів впливу на результативність команди, підприємства чи навіть держави. У сучасному світі, де зміна стала єдиним постійним фактором, лідерство набуває ще більшої ваги через потребу у реагуванні на складні виклики та швидке прийняття стратегічних рішень.

Розвиток технологій, глобалізація, швидкі темпи змін у соціальному та економічному середовищі вимагають від лідерів не лише здатності приймати стратегічні рішення, а й бути гнучкими, адаптивними та інноваційними. В рамках концепцій та моделей лідерства в системі менеджменту вироблені підходи, які дозволяють впроваджувати сучасні стратегії управління, сприяючи досягненню поставлених цілей та забезпеченню стійкого розвитку організацій у глобальному конкурентному середовищі. Таким чином, вивчення концепцій та моделей лідерства має велике значення для розвитку сучасного менеджменту та досягнення успіху в управлінні будь-якою організацією чи командою [1].

Від лідера залежить не лише напрямок розвитку організації, але й стійкість і конкурентоспроможність на ринку. У світі швидких змін і нестабільності важливо мати не тільки правильну стратегію, але і ефективного лідера, який зможе спрямувати колектив до досягнення цілей.

Трансформаційне лідерство - ця модель покладає акцент на здатність лідера створювати ціль, мотивувати та надихати співробітників, а також стимулювати їхній розвиток і самореалізацію. Трансформаційні лідери здатні

Se
nsit
ivit
y:
Int
ern
al

перетворити організації, впроваджуючи інноваційні підходи та змінюючи корпоративну культуру.

Ситуативне лідерство - ця модель стверджує, що ефективність лідерства залежить від ситуації: того, що потрібно зробити, хто у команді і які внутрішні та зовнішні фактори впливають на процес прийняття рішень. Ситуативні лідери володіють гнучкістю та здатністю адаптуватися до змін.

Транзакційне лідерство, яке базується на обміні ресурсами між лідером і підлеглими. Ця модель ґрунтується на принципі винагороди та покарання за досягнення чи невиконання поставлених завдань. Хоча цей підхід може бути ефективним у короткостроковій перспективі, він не завжди стимулює творчість та інновації серед співробітників.

Таблиця 1.1

Лідерство в системі менеджменту: концепції та моделі

Концепція/Модель	Основні ідеї	Підходить для...	Переваги	Недоліки
Трансформаційне лідерство	- Ціль та натхнення	- Організацій, які потребують стратегічного перетворення	- Стимулює інновації та саморозвиток	- Може бути складно виміряти успішність лідера
Ситуативне лідерство	- Мотивація та розвиток співробітників	- Організацій, що потребують гнучкості та швидкої реакції на	- Створює позитивну організаційну культуру	- Вимагає великої емпатії та розуміння контексту
Ситуативне лідерство	- Лідерство залежить від контексту та ситуації	- Організацій, що потребують гнучкості та швидкої реакції на	- Адаптивний до різних умов	- Може бути складно
Транзакційне лідерство	- Адаптація до змін	- Організацій, що потребують гнучкості та швидкої реакції на	- Забезпечує ефективне	- Може бути складно

Sensitiv:
Interna

		зміни у середовищі	керівництво	здійснити адаптацію вчасно
Транзакційне	- Обмін ресурсами: винагорода та покарання	- Організацій, де потрібна ТОЧНІСТЬ виконання	- Чітко визначені правила та очікування	- Може пригнічувати творчість та інновації

Джерело: сформовано автором

Лідерство має важливе значення в управлінні якістю, оскільки воно забезпечує спрямування, мотивацію та керівництво зусиллями організації щодо покращення якості. Управління якістю передбачає забезпечення того, щоб продукти або послуги відповідали або перевищували очікування клієнтів, одночасно максимізуючи ефективність, продуктивність і прибутковність. Ефективне лідерство має вирішальне значення для досягнення цих цілей і постійного вдосконалення [2].

Види лідерства в управлінні якістю:

1. Реформатор - здатний адаптуватися до змін, створює та проектує зміни, яких вимагає організація.
2. Переговорник - підтримує зовнішню легітимність організації та отримує ресурси; він чи вона політично досвідчений, переконливий, має вплив і авторитет.
3. Будівельник - орієнтований на завдання та зосереджений на роботі; демонструє високий ступінь ентузіазму, драйву та енергії; і мотивує послідовників брати на себе відповідальність, досягати цілей і залишатися продуктивними.
4. Директор - має чіткі очікування щодо таких процедур, як планування та визначення цілей, а також акцентує увагу на рішеннях для вирішення проблем; обирає альтернативи; встановлює цілі; визначає ролі та

Se
nsit
ivit
y:
Int
ern
al

відповідальність; розробляє правила та політику; оцінює результати діяльності; і надає інструкції.

5. Організатор - підтримує структуру та систему; зберігає безперервність компанії, зменшуючи збої; виконує бюрократичні обов'язки; читає та оцінює звіти; пояснює бюджет; створює та організовує плани та пропозиції.

6. Монітор - цей лідер турбується про те, щоб знати про наміри організації та чи дотримуються люди правил, а організація досягає своїх цілей; орієнтований на деталі та вміє раціонально аналізувати та мати справу з рутинною інформацією; раціонально вирішує проблеми.

7. Прихильник - лідер заохочує зусилля групи; сприяє згуртованості та командній роботі; керує міжособистісними конфліктами; виступає посередником у суперечках, використовуючи методи вирішення конфліктів; і прагне вирішити проблеми з командою.

8. Наставник - сприяє зростанню людей через чуйний процес наставництва; активно слухає; підтримує обґрунтовані вимоги; висловлює подяку; робить компліменти людям і віддає належне людям за їхні досягнення.

9. Керівники управління якістю задають тон культурі якості організації. Лідери, які віддають перевагу якості, створюють культуру досконалості. Крім того, вони заохочують працівників брати на себе відповідальність за свою роботу та прагнути до постійного вдосконалення.

Керівники управління якістю гарантують узгодження цілей організації з потребами та очікуваннями клієнтів. Лідери, які зосереджені на клієнтах, розуміють, чого хочуть їхні клієнти. Такі лідери працюють над тим, щоб організація надавала продукти та послуги, які відповідають цим потребам.

Керівники управління якістю заохочують і пропагують культуру постійного вдосконалення. Постійно шукаючи шляхи вдосконалення процесів, продуктів і послуг, лідери гарантують, що організація залишається конкурентоспроможною та актуальною [3].

Керівники управління якістю зміцнюють довіру своїх співробітників і клієнтів, постійно надаючи високоякісні продукти та послуги. Ця довіра має вирішальне значення для підтримки довгострокових відносин і лояльності.

Лідери з управління якістю сприяють інноваціям і креативності, заохочуючи співробітників йти на ризик і пробувати нове. Лідери, які готові йти на прорахований ризик, можуть стимулювати інновації та тримати організацію попереду конкурентів.

Підводячи підсумок, ефективне лідерство має важливе значення в управлінні якістю, оскільки воно задає тон культурі якості організації, узгоджує цілі організації з потребами клієнтів, заохочує постійне вдосконалення, зміцнює довіру та стимулює інновації.

Лідерство в системі менеджменту є складною та багатогранною проблемою, яка вимагає ретельного вивчення та аналізу. Концепції та моделі лідерства надають цінні інструменти для розуміння та практичного застосування принципів керівництва. Вирішення сучасних викликів управління вимагає комплексного підходу, що враховує як традиційні, так і новітні концепції лідерства. Трансформаційне лідерство підкреслює важливість мотивації та розвитку співробітників. Ситуативне лідерство вказує на те, що ефективність лідера залежить від контексту та можливості адаптуватися до змін. Транзакційне лідерство наголошує на винагороді та покаранні, але може не стимулювати творчість та інновації.

Успішні лідери повинні володіти сумішчю цих різних підходів, здатні бути вдячними та мотивувати свою команду, а також розуміти, коли потрібно застосовувати різні методи в залежності від обставин. Тільки такий підхід дозволить лідерам ефективно керувати організацією та досягати поставлених цілей в умовах постійних змін і нестабільності.

1.2. Теоретико-методологічні підходи до лідерства

Лідерство є однією з найважливіших складових успіху в будь-якій організації або колективі. Розуміння та дослідження різних теоретико-методологічних підходів до лідерства допомагає нам краще розуміти природу цього явища та ефективність різних стратегій управління та мотивації.

Один з найбільш впливових підходів до лідерства - трансформаційний підхід. За цією концепцією, лідерство зосереджується на стимулюванні та інспіруванні підлеглих до досягнення вищих цілей та особистого зростання. Цей підхід акцентує увагу на розвитку взаємодії між лідером і підлеглими, спонукаючи їх до активної участі в процесах прийняття рішень та стимулюючи їх до саморозвитку. У сучасних організаціях, де важливо залучати персонал до спільних зусиль для досягнення стратегічних цілей, трансформаційний підхід до лідерства може бути особливо ефективним [4].

Як зазначає В. Бойко, інший значущий підхід - ситуаційне лідерство. Згідно з цією теорією, ефективність лідера залежить від відповідності його стилю керівництва конкретній ситуації. Цей підхід підкреслює важливість гнучкості та адаптивності лідера, здатності вчасно реагувати на змінні обставини та потреби групи чи організації. У світі, де зміни відбуваються зі швидкістю світла, ситуаційне лідерство може бути ключовим інструментом для досягнення успіху [3].

Варто згадати про транзакційне лідерство, про яке згадує О. Загора, яке базується на обміні ресурсами між лідером і підлеглими. Цей підхід визначає лідерство через обмінний процес, де лідер надає винагороди за виконання завдань та виконання його вимог, а підлеглі надають підтримку та слухняність. В умовах організацій, де існують чіткі ієрархічні структури та встановлені процедури, транзакційне лідерство може бути ефективним інструментом для забезпечення дисципліни та виконання завдань [7].

Дослідник С. Ковалевський, зазначає, що існують харизматичне лідерство (підхід акцентує увагу на особистісних якостях лідера, які

привертають інших та стимулюють їх до досягнення спільних цілей). Харизматичні лідери часто мають сильну віру в себе, енергійності та здатність надихати інших. Та лідерство засноване на відносинах (підхід підкреслює важливість взаємодії та відносин між лідером і підлеглими). Ефективний лідер розуміє та враховує потреби, цінності та інтереси своїх підлеглих, сприяючи побудові довіри та спільного розвитку [9].

Проте інший дослідник О. Лавриненко, виділяє наступні підходи до лідерства:

- Лідерство за впливом (Influence Leadership): підхід зосереджується на здатності лідера впливати на інших шляхом переконання, маніпуляції чи сприйняття. Лідер використовує свою силу впливу, щоб досягти поставлених цілей.

- Транзакційне лідерство (Transactional Leadership): підхід ставить у основу обмінні відносини між лідером і підлеглими, де лідер винагороджує за досягнення цілей і покарає за невиконання. Основними інструментами транзакційного лідера є контракти, мотивація через винагороду та покарання.

- Демократичне лідерство (Democratic Leadership): прийняття рішень відбувається на основі участі всіх членів групи чи команди. Лідерство розглядається як процес співпраці та консенсусу, де кожен має можливість висловити свою думку та внести свій внесок у процесі прийняття рішень.

- Символічне лідерство (Symbolic Leadership): акцентує увагу на символічних діях та сигналах, які лідер висилає для сприйняття іншими. Лідер використовує символи, історії та образи, щоб створити спільні цінності та ідеї, які об'єднують групу чи організацію.

- Емоційне лідерство (Emotional Leadership): визнає важливість емоційного інтелекту лідера та його здатності керувати емоціями в собі та в інших. Лідер, який виявляє високий рівень емоційного інтелекту, може керувати емоціями в команді та створювати сприятливу атмосферу для досягнення спільних цілей [34].

Отже, теоретико-методологічні підходи до лідерства надають нам різноманітні інструменти та стратегії для розвитку ефективного керівництва. Зрозуміння цих підходів та їх застосування в конкретних ситуаціях допомагає підвищити успішність організацій та досягнення стратегічних цілей. Таким чином, подальше дослідження цієї теми є критичним для розвитку кращих практик у сфері управління та лідерства.

1.3. Лідерство в контексті управління людськими ресурсами

Лідерство в контексті управління людськими ресурсами є однією з ключових складових успішної діяльності будь-якої організації. Сучасний світ вимагає від керівників та менеджерів не лише ефективного управління процесами, але й здатності впливати на людей, мотивувати їх до досягнення спільних цілей, ініціювати зміни та сприяти розвитку як самого колективу, так і кожного його члена. Лідерство стає необхідним елементом організаційного управління, який визначає тон та напрямок руху компанії, її конкурентоспроможність і здатність адаптуватися до змін у динамічному бізнес-середовищі.

Гнучкість, інноваційність, вміння працювати в команді та швидкість адаптації стають ключовими факторами успіху для будь-якої компанії. Лідери в сучасному бізнес-середовищі мають бути не лише експертами у своїй галузі, але й мають мати розвинені соціальні та комунікативні навички, здатність мотивувати своїх співробітників та вирішувати конфлікти. Тому дослідження і вдосконалення лідерських якостей та методів управління стають актуальними завданнями для кожного керівника та менеджера, який прагне досягти успіху у своїй професійній діяльності.

Лідерство в управлінні людськими ресурсами визначається як здатність керівника не лише ефективно керувати процесами та ресурсами, але й впливати на співробітників, мотивувати їх до досягнення спільних цілей,

створювати інноваційну та сприятливу для розвитку атмосферу в колективі. Лідерство управління людськими ресурсами стає ключовим елементом організаційної культури, що визначає конкурентоспроможність та стабільність компанії в динамічному бізнес-середовищі.

Воно базується на кількох ключових принципах. По-перше, лідер повинен мати відмінні комунікативні навички. Здатність ефективно спілкуватися з різними членами команди допомагає зберегти зв'язок та вплинути на їхню мотивацію. По-друге, лідер повинен бути відкритим до змін та інновацій. Лідер, який активно працює над розвитком своїх співробітників та постійно вдосконалює процеси в організації, створює атмосферу для росту та успіху. Крім того, ефективний лідер повинен бути здатним до емпатії та розуміння потреб своїх підлеглих, що дозволяє побудувати довіру та підтримку в команді.

Вплив лідерства на ефективність організації неможливо переоцінити. Досвід показує, що компанії з сильними лідерами управління людськими ресурсами мають вищу продуктивність, більшу рівень задоволеності працівників та більшу здатність адаптуватися до змін. Лідерство сприяє формуванню корпоративної культури, яка відображає цінності та цілі організації, і стимулює співробітників до активної участі у досягненні цих цілей [7].

Таблиця 1.2

Лідерство в контексті управління людськими ресурсами

Принцип лідерства	Опис
Комунікативні навички	Здатність ефективно спілкуватися з різними членами команди, слухати та враховувати їхні думки та переконання, чітко висловлювати свої ідеї та вказівки.
Відкритість до змін	Готовність до прийняття нововведень та пошуку інноваційних рішень, здатність адаптуватися до змін в бізнес-середовищі та швидко реагувати на виклики.
Емпатія	Розуміння та співчуття до потреб, емоцій та переживань

	співробітників, здатність побачити ситуацію з їхнього боку та врахувати їхні індивідуальні особливості.
Мотивація	Здатність стимулювати та надихати співробітників до досягнення спільних цілей, надання підтримки та визнання за їхню працю та досягнення.
Розвиток співробітників	Заохочення та підтримка у професійному та особистісному розвитку співробітників, надання можливостей для навчання, тренінгів та кар'єрного зростання.
Вирішення конфліктів	Здатність ефективно вирішувати конфлікти в команді, встановлювати зв'язок між сторонами та досягати компромісів для підтримки колективного духу та продуктивності роботи.

Джерело: сформовано автором

Лідерство в управлінні людськими ресурсами є важливою складовою успіху будь-якої організації. Компанії, які інвестують у розвиток лідерських якостей своїх керівників та створюють сприятливу атмосферу для росту та розвитку своїх співробітників, здатні досягти високих результатів у сучасному бізнес-середовищі.

Також, воно є важливим фактором для успіху будь-якої організації. Відмінні лідерські якості, такі як ефективне спілкування, відкритість до змін, емпатія та здатність до мотивації, є вирішальними для побудови сильного та продуктивного колективу.

Воно впливає на всі аспекти діяльності організації, включаючи продуктивність, задоволеність працівників, інноваційність та здатність адаптуватися до змін. Компанії, які активно розвивають лідерські якості своїх керівників та створюють стимулюючу для розвитку атмосферу, мають конкурентну перевагу на ринку.

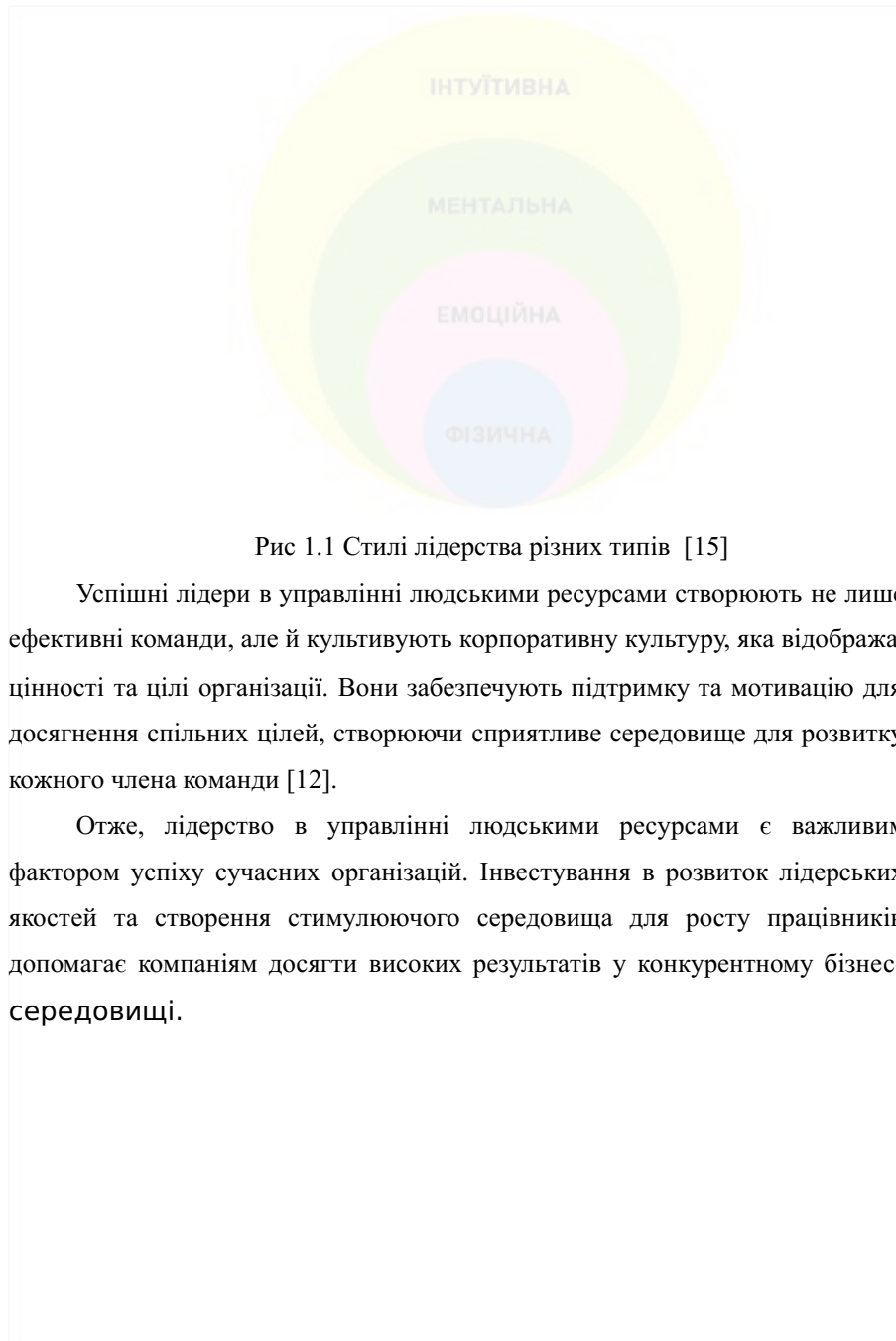


Рис 1.1 Стили лідерства різних типів [15]

Успішні лідери в управлінні людськими ресурсами створюють не лише ефективні команди, але й культивують корпоративну культуру, яка відображає цінності та цілі організації. Вони забезпечують підтримку та мотивацію для досягнення спільних цілей, створюючи сприятливе середовище для розвитку кожного члена команди [12].

Отже, лідерство в управлінні людськими ресурсами є важливим фактором успіху сучасних організацій. Інвестування в розвиток лідерських якостей та створення стимулюючого середовища для росту працівників допомагає компаніям досягти високих результатів у конкурентному бізнес-середовищі.

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ЛІДЕРСТВА В СИСТЕМІ МЕНЕДЖМЕНТУ ТОВ «НОВА ПОШТА»

2.1. Загальна організаційно - економічна характеристика ТОВ «Нова Пошта»

Компанія "Нова Пошта" була заснована в лютому 2001 року; основним видом діяльності "Нової Пошти" (НП) була експрес-доставка документів, вантажів та посилок для фізичних та юридичних осіб. Сьогодні компанія є частиною Групи компаній "Нова Пошта", яка пропонує своїм клієнтам широкий спектр логістичних та супутніх послуг.



2.1 Логотип компанії

До складу Групи входять "Нова Пошта", "НП Логістик", NovaPay, Nova Poshta Global та інші українські та іноземні компанії". "Нова Пошта" є лідером на ринку логістики з легкою доставкою до будь-якого клієнта, будь то відділення, пошта або адреса, що дозволяє тисячам підприємців розпочинати та розвивати свій бізнес не тільки в Україні, а й за кордоном [7].

Мережа компанії налічує близько 7200 відділень по всій Україні, а у 2023 році кількість доставок перевищить 313 мільйонів відправлень.

Novarayu - небанківська фінансова установа, яка дозволяє клієнтам компанії здійснювати грошові перекази та операції з електронними грошима. 21 січня 2022 року фінансова компанія групи "Нова Пошта Пост Фінанс" змінила свою назву на Novarayu. Таким чином компанія об'єднала всі свої назви - назву платіжної системи, юридичну назву та назву бренду, який вона прагне об'єднати та зміцнити - під однією назвою. Цього разу все почалося зі

створення власної платіжної системи у 2021 році; у 2022 році бренд отримав назву 27 NovaPay, а згодом був перейменований на Forpost.

У 2023 році платіжна система була офіційно перейменована. Компанія пропонує широкий спектр онлайн та офлайн фінансових продуктів і послуг для фізичних та юридичних осіб [15].

У 2023 році компанія піднялася з 27-го на 19-те місце в рейтингу найбільших платників податків України. У 2023 році Група компаній "Нова Пошта" сплатила 5 млрд грн державних і місцевих податків та податку на доходи фізичних осіб [8]. Це на 20% більше, ніж у попередньому році". "Нова Пошта" є одним з найбільших роботодавців в Україні і наразі налічує понад 30 000 працівників.



Рисунок 2.2. Організаційна структура "Нова пошта"

Послуги, які надає компанія:

1. Доставка та повернення товарів у мережах магазинів - доставка товарів клієнтам у будь-яку роздрібну мережу (супермаркети, філії, відділення, дочірні підприємства, філії). Цей вид партнерства дозволяє

Se
nsit
ivit
y:
Int
ern
al

компанії оптимізувати та спростити логічні та організаційні процеси відповідно до специфіки бізнесу клієнта.

2. Доставка вантажів на палетах - можливе формування палет з окремих товарів або транспортування сформованих палет за зниженими цінами

3. Доставка шин та дисків - перевезення шин та дисків за зниженими цінами.

4. Повернення - передбачає повернення документів для відправки відправнику.

5. Відкладений фрахт - дозволяє вантажовідправнику отримати суму, вказану перевізником в якості фрахту. Отримана сума зараховується на банківський рахунок відправника.

6. Автоматичний виклик - гарантує, що відповідний транспортний засіб буде переданий вантажовідправнику в узгоджений час під час завантаження.

7. Переадресація вантажу - передбачає зміну виду послуги або адреси доставки вже обробленого вантажу на прохання клієнта вантажовідправника.

8. Наземний підйом - передбачає підйом вантажу на землю після доставки за адресою.

9. Зберігання вантажу - гарантує зберігання вантажу на складі протягом одного календарного місяця з моменту отримання вантажу. Вантаж може зберігатися позапланово протягом п'яти робочих днів, включаючи день отримання вантажу одержувачем. За зберігання вантажу понад п'ять днів стягується доплата в розмірі 20% від вартості фрахту, без урахування провізної плати [6].

10. Пакування вантажу - найзручніший спосіб упакувати ваш товар. Варто зазначити, що ця послуга пропонується у всіх відділеннях компанії. Пакування вантажу використовується для запобігання пошкоджень під час транспортування, складування, зберігання та захисту навколишнього середовища. Види упаковки: Поліетиленові мішки фасовані по 1-2 кг, бавовняні мішки, бавовняні ковпачки late style, поліпропіленові мішки,

спілкування з дівчатами, консультування Додаткові види упаковки для захисту посилок: запаяні бавовняні мішки late style, плівка Hello-bubble, бульбашкова плівка, гофроконтейнери [16].

Організаційна структура "Нової пошти" є дуже розгалуженою, як видно з рисунку 2.1. Ця схема показує, що кожен підрозділ є незалежним, але пов'язаний з іншими підрозділами в організаційній системі компанії. Діяльність кожного підрозділу апарату управління оцінюється за допомогою показників, які характеризують досягнення поставлених перед ним цілей і завдань. У кожній підсистемі встановлюється ієрархія порядку, а також правила роботи, що охоплюють всю організацію зверху донизу.

Фінансово-бухгалтерський відділ "Нова Пошта" працює з клієнтами різних категорій та груп над створенням та впровадженням фінансових систем та інструментів. Ваш вплив має вирішальне значення при виборі стратегічного напрямку, розвитку портфеля або плану розширення. Бухгалтерія забезпечує досягнення бізнес-результатів шляхом ведення точної та своєчасної звітності відповідно до вимог законодавства. На основі даних бухгалтерського, податкового та оперативного обліку приймаються найбільш вигідні інвестиції, їх амортизація та щоденні рішення [7].

Амортизація:

Відділ логістики. Це найважливіший відділ для ефективної роботи "Нової пошти". Якою мірою він відповідає за контроль міжміських перевезень, міську та термінальну логістику?

IT-відділ. Ефективне управління сучасними інформаційними системами було б неможливим без IT-відділу. Вони забезпечують безперервну роботу IT-інфраструктури, а отже, активне функціонування всієї компанії.

Основні функції IT-відділу:

- Досліджувати та слідкувати за новими інформаційними технологіями.
- Забезпечувати безперервну роботу пристроїв і користувачів;

- Проектувати, розробляти, впроваджувати та підтримувати програмні продукти;

- Регулярно відстежувати умови ведення бізнесу, щоб гарантувати, що інформаційні потреби компанії задовольняються;

- Формулювати дослідження, що уможливають капітальні інвестиції в технологічну інфраструктуру;

- Підтримувати високий рівень обізнаності працівників у сфері інформаційних технологій.

Департамент філіальної мережі". Нова Пошта" є самостійним структурним підрозділом організації, що відповідає за прийом та відправлення вантажів.

Основними завданнями відділу є

- Прийом, перевірка та доставка вантажів клієнтам;

- Забезпечення повного та ефективного пакування вантажу

- Прийом заявок на передачу або повернення товару, зміну термінів доставки, зміну даних покупця тощо.

- Надання інформації клієнтам про роботу організації.

Обслуговування клієнтів. Основними завданнями відділу є виконання встановлених планів продажів, пошук нових клієнтів та високий рівень обслуговування існуючих клієнтів. Керівник відділу особисто зустрічається з клієнтами, приймає комерційні пропозиції, координує їхні потреби, підписує договори та веде з ними справи [9]. Як видно з рисунку, частка транспорту в структурі становить не менше 37% і важко переоцінити важливість цього сектору для компанії 2.2.



Se
nsit
ivit
y:
Int
ern
al

Рисунок 2.3. Частка клієнтів у загальному обсязі наданих послуг до 2023 р.

Так, "Нова Пошта" є надійним партнером для більш ніж 80 000 компаній, серед яких вітчизняні виробники, аналогічні магазини, автодилери, інтернет-магазини та інші іноземні власники бізнесу.

Проаналізуємо ринок конкурентів ТОВ "Нова Пошта".

АТ "Укрпошта" - національний оператор поштового зв'язку України; Укрпошта - найбільша мережа з понад 11 000 відділень, що охоплює 100% населених пунктів України. Її діяльність включає поштові послуги, логістику, фінанси та торгівлю. Вона пропонує понад 50 різних послуг приватним і корпоративним клієнтам і наразі є основним конкурентом.

Justin - українська транспортна компанія, яка доставляє вантажі від 100 грамів до 10 тонн в усі регіони України. Компанія пропонує: одно-дводенну доставку поїздом, в деяких напрямках - до трьох днів; зручні для бухгалтерії тарифні пакети; безкоштовне коригування вантажу на складі до 10 днів; пакування різних видів вантажів (від конвертів до палет); дбайливе поводження з вантажем; транспортну безпеку; своєчасні ринкові програми (відкрито представництво на оптовому ринку України).

MeestExpress - міжнародна група компаній, що надає поштові та логістичні послуги у 20 країнах світу з 1989 року: Україна, США, Канада, Австралія, Німеччина, Великобританія, Франція, Італія, Іспанія, Греція, Португалія, Чехія, Польща, Китай, Казахстан, Грузія, Узбекистан, Вірменія, Азербайджан та Ізраїль. Основними напрямками діяльності компанії є міжнародна поштова логістика та фінансові послуги для бізнесу і приватних осіб [18].

Основним показником ефективності та надійності компанії є прибуток. Аналіз впливу кожного елемента логістичної системи на зміну прибутку дозволить компанії оцінити важливість цих елементів і побудувати раціональну модель поліпшення [11].

Se
nsit
ivit
y:
Int
ern
al

Основним узагальнюючим показником господарської діяльності ТОВ "Нова Пошта" є прибуток, а порядок його використання визначається вищим органом управління засновника. Джерелами надходження доходів і подальшого отримання прибутку компанії є наступні:

- Доходи від реалізації товарів і послуг, а також від іншої фінансово-господарської діяльності;
- Кредити, отримані від банків та інших кредиторів;
- Безоплатні або благодійні внески;
- Майно, придбане компанією Загальноприйнято, закон не забороняє цього.
- Збільшення балансової вартості акцій;
- Доходи від виконання довгострокових договорів;
- інші доходи.

Таблиця 2.1

Основні показники діяльності компанії «Нова пошта»

	Показники ефективності	Роки									
		2014 рік	2015 рік	2016 рік	2017 рік	2018 рік	2019 рік	2020 рік	2021 рік	2022 рік	2023 рік
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Кількість підрозділів, од	491	1059	1306	1419	2112	2333	2348	2671	6061	7145
2	Відсоткова зміна кількості відділень, %	-	115,7	23,3	8,7	48,8	10,5	0,6	13,8	121,9	17,9
3	кількість відправлень, мільйон	12,0	31,2	54,1	67,8	94,0	120,1	145,8	174,9	213,0	313,6
4	Відсоткова зміна кількості доставлених	-	160,0	73,4	25,3	38,6	27,8	21,4	20,0	16,1	47,2

Sensitivity: Internal

3. Вчасне прибуття до відділення - це коли посилка прибуває до відділення вчасно. При розрахунку порівнюється передбачувана дата прибуття відправлення, зазначена в експрес-накладній, з датою, коли відправлення було фактично зафіксовано сканером у відділенні.

4. Вчасне прибуття до дверей - вчасна доставка за адресою. Метод розрахунку порівнює розрахункову дату прибуття відправлення на адресу одержувача, зазначену в експрес-накладній, з датою доставки клієнту.

5. Своєчасне приймання відправлення - це своєчасне отримання призначеного відправлення. Методом розрахунку порівнюється дата отримання вантажу, зазначена клієнтом в заявці, з датою заповнення заявки [12].

6. SSI service satisfaction - рівень задоволеності обслуговуванням клієнтів.

"Нова пошта" розраховується за випадковою репрезентативною вибіркою клієнтів, які відвідують відділення "Нової пошти". Він базується на телефонному опитуванні за допомогою автоінформатора. Кожен респондент оцінює свою задоволеність за шкалою від 0 до 9.

7. nps Willingness to recommend - готовність рекомендувати.

"Я буду рекомендувати "Нова Пошта" своїм друзям і знайомим". Розраховано за випадковою репрезентативною вибіркою із загальної кількості активних клієнтів. На основі телефонного опитування за допомогою автоінформатора. Залежно від отриманого балу всі користувачі поділені на три групи: 8-9 балів - "прихильники", 7 балів - "нейтралі" і 0-6 балів - "критики". NPS = частка прихильників - частка критиків.

Наразі показники якості обслуговування "Нової пошти" мають такі значення (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Показники якості обслуговування клієнтів

№	Індикатор	Значення		
		2022 рік	2023 рік	відхилення
1	2	4	5	6
1	Неушкоджений вантаж	99,97	99,96	-0,01
2	Вантаж без втрат	99,997	99,997	0
3	Вчасно у відділенні	96,25	92,71	-3,54
4	Вчасно до дверей	95,56	90,00	5,56
5	Вантаж забрали вчасно	99,94	97,90	-2,04
6	Задоволеність обслуговуванням CSI	8,64	8,63	-0,01
7	NPS Готовність рекомендувати	77	78	1

Ми можемо спостерігати зниження середніх показників якості, але ці дані є результатом значного збільшення трафіку компанії майже на 40% у 2023 році.

Тепер проаналізуємо основні фінансові показники "Нова Пошта" за останні роки (табл. 2.3)

Таблиця 2.3

Основні фінансові показники ТОВ "Нова Пошта" (тис. грн).

Se
nsit
ivit
y:
Int
ern
al

Показник	2021 рік	2022 рік	2023 рік	Абс. відхилен ня 2021- 2022	Відн. відхилен ня 2021- 2022 (%)	Абс. відхиленн я 2021- 2023	Відн. відхилення 2021-2023 (%)
Чистий дохід від реалізації продукції	20,843,502.00	23,687,034.00	36,468,879.00	2,843,532.00	13.65	15,625,377.00	75.04
Собівартість реалізованої продукції	16,441,004.00	19,276,532.00	28,625,037.00	2,835,528.00	17.25	12,184,033.00	74.16
Валовий прибуток	4,402,498.00	4,410,502.00	7,843,842.00	8,004.00	0.18	3,441,344.00	78.14
Інші операційні доходи	202,834.00	696,168.00	301,477.00	493,334.00	243.19	98,643.00	48.65
Адміністративні витрати	1,923,703.00	1,673,172.00	2,985,829.00	250,531.00	13.02	1,062,126.00	55.19
Витрати на збут	561,844.00	439,130.00	997,806.00	122,714.00	21.84	435,962.00	77.57
Інші операційні витрати	508,590.00	463,951.00	494,865.00	44,639.00	8.78	-13,275.00	-2.61
Фінансовий результат від операційної діяльності	1,611,195.00	2,530,417.00	3,666,819.00	919,222.00	57.04	2,055,624.00	127.54
Інші фінансові доходи	1,814,806.00	1,138,698.00	2,706,514.00	-676,108.00	-37.24	891,708.00	49.14
Фінансові витрати	630,813.00	887,690.00	1,248,217.00	256,877.00	40.68	617,404.00	97.83
Інші витрати	255.00	391,073.00	686,941.00	390,818.00	153,189.0	686,686.00	269,436.47

					2		
Фінансовий результат до оподаткування	2,794,933.00	2,390,352.00	4,438,175.00	-404,581.00	-14.49	1,643,242.00	58.80
Витрати (дохід) з податку на прибуток	-194,613.00	-254,392.00	-471,019.00	-59,779.00	30.76	-276,406.00	142.08
Чистий фінансовий результат	2,600,320.00	2,135,960.00	3,967,156.00	-464,360.00	-17.86	1,366,836.00	52.57

Джерело:

Як видно з таблиці 2.3, компанія змогла швидко відреагувати на зміни на ринку та адаптуватися до обмежень, що виникли під час пандемії. У результаті 25-відсоткового зростання обсягів послуг витрати також зросли непропорційно, що свідчить про раціональну бізнес-політику та економію на масштабах бізнесу [13].

Аналізуючи дані з таблиці за 2021, 2022 та 2023 роки, можна зробити декілька важливих висновків щодо фінансового стану компанії:

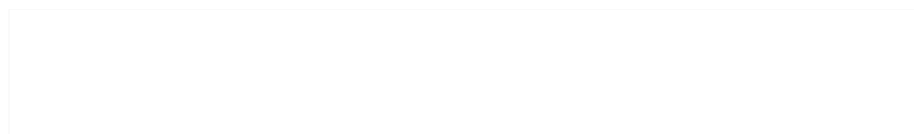
1. Динаміка доходів. Чистий дохід від реалізації продукції зріс значно швидше від інших показників, збільшившись на 75% за період з 2021 до 2023 року. Це свідчить про успішний розвиток бізнесу та позитивну реакцію ринку на продукцію компанії.

2. Витрати та прибуток. Вартість реалізованої продукції зросла на 74%, адміністративні та витрати на збут також збільшилися. Однак, ці збільшення витрат були компенсовані зростанням чистого фінансового результату, який збільшився на 52% за той же період.

3. Фінансова діяльність. Інші операційні та фінансові доходи показали значний ріст, що свідчить про ефективне управління фінансами компанії та успішні інвестиції. Однак, варто звернути увагу на збільшення інших витрат, яке може вимагати уваги та оптимізації управління витратами.

4. Чистий фінансовий результат. Попри деякі коливання, чистий фінансовий результат показує стабільний та позитивний ріст, що свідчить про ефективне управління бізнесом та здатність компанії генерувати прибуток.

Таким чином, можна сказати, що "Нова Пошта" є лідером ринку у своєму сегменті в Україні, не тільки веде прибуткову діяльність, а й є піонером у сфері кур'єрських послуг, впроваджуючи нові сервіси та надаючи якісні послуги своїм клієнтам.



2.2. Ідентифікація факторів, що впливають на лідерство в організації ТОВ «Нова Пошта»

Лідерство в сучасних організаціях є однією з ключових складових успішного управління. ТОВ "Нова Пошта", як відома та впливова компанія в галузі логістики та поштових послуг, не є винятком. У світі бізнесу, де зміни стають нормою, а конкуренція несприятлива, важливо розуміти, які фактори впливають на розвиток та успіх лідерства в організації, особливо в такій динамічній і складній як "Нова Пошта".

Дослідження факторів, що впливають на лідерство в ТОВ "Нова Пошта", має велике значення для керівництва, співробітників та всієї організаційної культури компанії. Розуміння цих факторів дозволить ефективніше формувати стратегії управління персоналом, розвивати лідерські якості серед керівництва та стимулювати командний дух серед працівників. Подальше дослідження цієї проблематики може сприяти покращенню організаційної ефективності, збільшенню конкурентоспроможності та забезпеченню сталого розвитку ТОВ "Нова Пошта" у сучасному бізнес-середовищі.

У сучасному світі, де бізнес-середовище піддається постійним змінам, роль лідерства в організаціях стає важливішою, ніж будь-коли раніше. ТОВ "Нова Пошта", як провідна компанія в галузі логістики та поштових послуг, не є винятком. Ідентифікація факторів, що впливають на лідерство в цій організації, відіграє ключову роль у забезпеченні її конкурентоспроможності та сталого розвитку.

Перший і, можливо, найважливіший фактор - це культура організації. Культура "Нової Пошти" має велике значення для формування стилю лідерства в компанії. Успішне лідерство потребує злагодженої взаємодії між керівництвом та підлеглими, а культура, яка сприяє відкритому спілкуванню,

взаємоповазі та відданості меті, створює сприятливе середовище для розвитку лідерських якостей [18].

Другий фактор - це інноваційний підхід. У світі швидких змін та технологічного прогресу, лідерство вимагає відкритості до нововведень та здатності адаптуватися до змін. "Нова Пошта" має бути відкритою до нових ідей та методів управління, що дозволяє впроваджувати інноваційні рішення та ефективно відповідати на виклики ринку.

Третій фактор - це розвиток та навчання персоналу. Лідерство в "Новій Пошті" повинне стимулювати навчання та розвиток співробітників. Постійне вдосконалення навичок та знань сприяє створенню сильної команди, готової до подолання будь-яких викликів.

Таблиця 2.4

Ідентифікація факторів, що впливають на лідерство в організації ТОВ
«Нова Пошта»

Фактор	Опис
Культура організації	Ступінь відкритості та взаємоповаги в організації; підтримка лідерських ініціатив; спроможність до толерантності й конструктивного взаємодії; впровадження системи цінностей, що відповідає стратегічним цілям компанії.
Інноваційний підхід	Готовність до прийняття нових ідей та методів управління; здатність адаптуватися до змін на ринку та в технологіях; створення стимулюючого середовища для креативності та інновацій.
Розвиток та навчання	Інвестиції в навчання та розвиток персоналу; стимулювання постійного вдосконалення навичок та знань у колективі; забезпечення доступу до навчальних ресурсів та програм.
Ефективне комунікаційне середовище	Забезпечення відкритого та ефективного обміну інформацією між керівництвом та персоналом; підтримка двостороннього спілкування та відкритості до фідбеку; виявлення та вирішення конфліктів на ранніх стадіях.
Емоційний інтелект лідера	Здатність лідера розуміти та керувати власними емоціями та емоціями інших членів команди; спроможність емпатії, мотивації

	та підтримки співробітників; вміння керувати стресом та складними ситуаціями.
Гнучкість та адаптивність	Здатність лідерства адаптуватися до різних ситуацій та умов; гнучкість у прийнятті рішень та змінах стратегії відповідно до внутрішніх та зовнішніх факторів.

Джерело: сформовано автором

Культура організації в ТОВ "Нова Пошта" є важливим фактором для розвитку лідерства. Відкрите та взаємоповажне середовище сприяє формуванню ефективних лідерських взаємин та сприяє досягненню стратегічних цілей компанії.

Готовність до інновацій та здатність адаптуватися до змін у ринкових умовах є ключовими для успішного лідерства в "Новій Пошті". Здатність до постійного впровадження нових ідей та методів управління дозволяє компанії залишатися конкурентоспроможною та ефективно реагувати на зміни.

Інвестиції в розвиток та навчання персоналу є необхідним елементом успішного лідерства в "Новій Пошті". Сприяння постійному вдосконаленню навичок та знань персоналу допомагає підтримувати високий рівень професійної компетентності та забезпечує готовність до викликів майбутнього.

Відкрите та ефективне комунікаційне середовище виступає важливим фактором для успішного лідерства. Забезпечення взаєморозуміння між керівництвом та персоналом, а також створення можливостей для висловлення думок та ідей сприяє підтримці довіри та співпраці в організації.

Здатність керівника розуміти та ефективно управляти власними емоціями, а також емоціями інших членів команди, є важливим аспектом успішного лідерства. Емпатія, мотивація та підтримка співробітників допомагають побудувати продуктивні взаємини та стимулюють досягнення спільних цілей [21].

Лідерство в ТОВ "Нова Пошта" потребує гнучкості та здатності адаптуватися до змін у внутрішніх та зовнішніх умовах. Здатність до прийняття рішень у непередбачуваних ситуаціях та готовність до змін у стратегії управління дозволяє компанії ефективно реагувати на змінні умови діяльності.

Успішне лідерство в ТОВ "Нова Пошта" базується на поєднанні цих факторів у гармонійну систему, яка сприяє досягненню стратегічних цілей компанії. Ідентифікація та розуміння цих факторів є ключем до успішного керівництва та забезпечення сталого розвитку організації у складному бізнес-середовищі сьогодення.

2.3. Аналіз концепції лідерства ТОВ «Нова Пошта»

Концепція лідерства в цій компанії відіграє важливу роль у формуванні корпоративної культури, стимулюванні інноваційного розвитку та досягненні стратегічних цілей. Аналіз концепції лідерства ТОВ "Нова Пошта" виявляється важливим для розуміння її ефективності, впливу на організаційні процеси та можливостей для подальшого вдосконалення.

В сучасному бізнес-середовищі, що характеризується швидкими змінами та високою конкурентною боротьбою, розуміння та аналіз концепції лідерства в ТОВ "Нова Пошта" стає надзвичайно актуальним. Особливо в контексті постійної еволюції технологій та змін у споживчих уподобаннях, важливо визначити, як лідерський підхід компанії відповідає на виклики та можливості, що виникають.

Базова концепція лідерства в ТОВ "Нова Пошта" базується на командному підході. Керівництво компанії розвиває та підтримує ефективні комунікаційні зв'язки між всіма рівнями організації, стимулює співпрацю та взаємодію. Це сприяє виробленню спільної стратегії та виконанню стратегічних завдань з великою ефективністю.

Лідери ТОВ "Нова Пошта" відкриті до нових ідей та технологічних рішень, що дозволяє компанії швидко адаптуватися до змін на ринку та впроваджувати передові практики у сфері логістики та обслуговування клієнтів.

Воно в ТОВ "Нова Пошта" базується на розвитку та навчанні персоналу. Компанія інвестує в професійний розвиток своїх працівників, створюючи умови для постійного вдосконалення навичок та знань, що є ключовим для забезпечення високої якості обслуговування та задоволення потреб клієнтів.

Також, концепція лідерства в ТОВ "Нова Пошта" покладає значний акцент на емоційний інтелект керівників. Лідери компанії виявляють високу рівень емпатії, мотивації та ефективно керують власними емоціями та емоціями своїх підлеглих, що сприяє побудові позитивного та продуктивного робочого середовища.

Таблиця 2.5

Аналіз концепції лідерства ТОВ «Нова Пошта»

Аспект концепції	Опис
Лідерства	
Командна спрямованість	Зосередженість на співпраці та взаємодії між всіма рівнями організації; створення сприятливого комунікаційного середовища; підтримка колективних рішень та взаємної підтримки.
Інноваційна орієнтація	Готовність до прийняття нових ідей та технологічних рішень; активна пошукова діяльність для покращення процесів та послуг; сприяння творчому мисленню та експериментам.
Розвиток персоналу	Інвестування в професійний розвиток та навчання персоналу; стимулювання постійного вдосконалення та зростання; визнання та нагородження успішних досягнень співробітників.
Емоційний інтелект	Високий рівень емоційного інтелекту у керівництва; ефективне керування емоціями та підтримка позитивної робочої атмосфери; спроможність до емпатії та розуміння потреб своїх підлеглих.
Стратегічне бачення	Уявлення та спрямованість на досягнення стратегічних цілей; здатність визначати пріоритети та розробляти плани дій для їх

Лідерська справедливість	досягнення; сприяння адаптивності та гнучкості в управлінні. Справедливе та об'єктивне керівництво; встановлення чітких стандартів поведінки та професійності; здатність до слухання та реагування на потреби співробітників.
-----------------------------	--

Джерело: сформовано автором

Лідерство в ТОВ "Нова Пошта" базується на командній роботі та взаємодії між всіма рівнями організації. Це сприяє створенню сприятливого середовища для співпраці, обміну ідеями та досягнення спільних цілей. Керівництво компанії демонструє відкритість до нових ідей та технологічних рішень. Це дозволяє ТОВ "Нова Пошта" забезпечувати своїм клієнтам передові послуги та ефективно конкурувати на ринку[24].

Компанія активно інвестує в розвиток свого персоналу, створюючи умови для навчання та професійного зростання. Це сприяє підвищенню ефективності роботи та задоволенню потреб клієнтів. Лідери компанії виявляють високий рівень емоційного інтелекту, що дозволяє їм ефективно керувати власними емоціями та стимулювати співробітників до досягнення високих результатів.

Отже, концепція лідерства в ТОВ "Нова Пошта" є добре організованою та збалансованою, спрямованою на досягнення стратегічних цілей компанії та задоволення потреб клієнтів. Цей аналіз підкреслює успішність підходу до управління в компанії та його важливу роль у її стабільному розвитку.

РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ РОЗВИТКУ КОНЦЕПЦІЇ ЛІДЕРСТВА ТОВ «НОВА ПОШТА»

3.1. Розробка стратегії забезпечення конкурентоспроможності ТОВ «НОВА ПОШТА»

В умовах постійних змін на ринку та швидкого розвитку технологій, забезпечення конкурентоспроможності стає стратегічним завданням для будь-якої компанії, зокрема для ТОВ "Нова Пошта". Ця компанія відіграє ключову роль у сфері логістики та поштових послуг в Україні, і її успіх залежить від здатності адаптуватися до змінних умов ринку та забезпечувати високу якість сервісу для клієнтів.



Рис 3.1 Формування стратегії конкурентоспроможності підприємства [23]

Розробка стратегії забезпечення конкурентоспроможності для ТОВ "Нова Пошта" на сьогоднішній день є надзвичайно актуальною. Ринок логістики постійно зростає, з'являються нові технології та конкуренти, а споживачі все більше очікують від компаній швидкого, надійного та інноваційного сервісу. Зусилля компанії в напрямку стратегічного планування та вдосконалення її діяльності стануть вирішальними для збереження і зміцнення її лідерської позиції на ринку.

Стратегія забезпечення конкурентоспроможності є комплексним планом дій, спрямованим на досягнення переваги над конкурентами та забезпечення стійкого успіху на ринку. Згідно з Майклом Портером,

конкурентоспроможність підприємства базується на трьох основних стратегіях: вартість, якість та фокусування. Для ТОВ "Нова Пошта" важливо бути стратегічно орієнтованим на вдосконалення своїх логістичних процесів, забезпечення високої якості обслуговування та концентрацію на потребах своїх клієнтів [26].

Перед розробкою стратегії необхідно провести аналіз зовнішнього та внутрішнього середовища підприємства. Аналіз зовнішнього середовища дозволить зрозуміти тенденції ринку, діяльність конкурентів та можливості для розвитку. Внутрішній аналіз допоможе виявити сильні та слабкі сторони підприємства, ресурси та здібності, які можна використати для досягнення конкурентних переваг.

Після визначення стратегічних цілей необхідно розробити стратегії, спрямовані на досягнення цих цілей. Ці стратегії повинні враховувати ресурси підприємства, конкурентну ситуацію на ринку та потреби клієнтів. Після розробки стратегії необхідно впровадити її та забезпечити контроль за її виконанням.

Розробка стратегії забезпечення конкурентоспроможності є складним та багатостадійним процесом, який вимагає аналізу та узгодження різних аспектів діяльності підприємства. Для ТОВ "Нова Пошта" успішне впровадження стратегії конкурентоспроможності стане ключовим для збереження та зміцнення своєї позиції на ринку логістики та поштових послуг в Україні.

Урахування тенденцій ринку, діяльності конкурентів та технологічних трендів є важливими для розробки стратегії. "Нова Пошта" повинна активно вивчати ринок та адаптуватися до змін, щоб забезпечити свою конкурентоспроможність.

Виявлення сильних та слабких сторін компанії дозволить зорієнтувати стратегію на використання переваг та усунення недоліків. "Нова Пошта" повинна максимізувати свої сильні сторони, такі як широка мережа відділень та висока якість обслуговування.

Чітко сформульовані стратегічні цілі, такі як підвищення обслуговування клієнтів, розвиток нових технологій та розширення ринків, будуть орієнтиром для реалізації стратегії конкурентоспроможності. Розроблена стратегія повинна бути ретельно впроваджена та відслідкована за допомогою системи контролю. Необхідно забезпечити відповідні ресурси та виконавчий механізм для успішної реалізації стратегії.

Таблиця 3.1.

Розробка стратегії забезпечення конкурентоспроможності ТОВ «НОВА ПОШТА»

Етапи розробки стратегії	Опис завдань та дій	Відповідальна особа	Термін виконання
Аналіз зовнішнього середовища	Оцінка ринкових тенденцій, аналіз діяльності конкурентів та технологічних трендів	Маркетинговий відділ	Два місяці
Внутрішній аналіз	Виявлення сильних та слабких сторін компанії, оцінка ресурсів та можливостей	Внутрішній аудитор	Місяць
Визначення стратегічних цілей	Формулювання конкретних, вимірюваних, досяжних, реалістичних та часово обмежених цілей	Керівництво компанії	Два тижні
Розробка стратегій	Розробка стратегій на основі виявлених сильних та слабких сторін, конкурентного середовища та стратегічних цілей	Стратегічний відділ	Три місяці
Впровадження стратегії	Підготовка ресурсів та впровадження стратегій у	Менеджмент та відділи, відповідні	Шість місяців

Контроль та коригування	практичну діяльність Систематичний моніторинг виконання стратегії та вжиття заходів для коригування	за реалізацію Контрольний Відділ	Постійно
-------------------------	--	--	----------

Джерело: сформовано автором

Серед основних факторів успіху в логістиці є використання інноваційних технологій. "Нова Пошта" повинна постійно оновлювати свої технічні засоби та впроваджувати нові рішення для поліпшення якості послуг та оптимізації процесів доставки. Розробка та впровадження програмного забезпечення для відстеження вантажів, використання автоматизованих систем сортування та впровадження електронних сервісів для клієнтів є лише кількома з можливих напрямів у цьому контексті [27].

Залучення та утримання клієнтів є ключовим завданням для будь-якої компанії. "Нова Пошта" повинна постійно аналізувати потреби своїх клієнтів та надавати їм нові послуги та сервіси. Важливо забезпечити зручність та ефективність взаємодії з компанією, в тому числі через розробку мобільних додатків та онлайн-платформ.

В сучасному світі, де екологічні питання стають все більш актуальними, компанії повинні приділяти увагу своєму впливу на навколишнє середовище. "Нова Пошта" може зосередитися на впровадженні екологічно чистих технологій та процесів доставки, використанні альтернативних джерел енергії та зменшенні викидів CO₂.

Збереження конкурентної переваги також вимагає постійного розширення та вдосконалення логістичної інфраструктури. "Нова Пошта" може інвестувати в будівництво нових терміналів, модернізацію транспортних засобів та розширення мережі пунктів обслуговування по всій країні.

Забезпечення конкурентоспроможності ТОВ "Нова Пошта" потребує комплексного підходу та постійних зусиль у розвитку. Інновації, клієнтська

орієнтованість, екологічна відповідальність та розвиток логістичної інфраструктури - це лише деякі з ключових напрямків, які допоможуть компанії зберегти своє лідерство на ринку та забезпечити стабільний розвиток у майбутньому.

Отже, розробка та впровадження стратегії забезпечення конкурентоспроможності для ТОВ "Нова Пошта" є ключовими для забезпечення її лідерства на ринку та забезпечення задоволення потреб клієнтів у сфері логістики та поштових послуг.

3.2. Оцінка впливу лідерства на ефективність управління організації

Як ми вже визначили, вплив лідерства на ефективність управління в сучасних організаціях є однією з ключових тем, що привертає увагу дослідників та менеджерів. Компанії стикаються з необхідністю мати не лише компетентних керівників, але й справжніх лідерів, які спроможні не лише управляти, а й надихати та мотивувати свою команду до досягнення високих результатів. У цьому контексті особливо цікаво розглядати вплив лідерства на ефективність управління в організаціях, які працюють у конкурентному середовищі та активно розвиваються [31].

Серед прикладів такої організації є ТОВ «Нова Пошта», що є однією з найбільших та найпрогресивніших компаній у сфері логістики та поштових послуг в Україні. Впроваджуючи інноваційні підходи та стратегії, "Нова Пошта" активно працює над підвищенням ефективності свого управління.

Таблиця 3.2.

Оцінка впливу лідерства на ефективність управління організації

Принцип впливу лідерства	Опис впливу на ефективність управління
Визначення стратегії	Лідерство визначає стратегічні цілі та напрямки розвитку компанії, що сприяє досягненню успіху на ринку.
Комунікація та	Ефективні лідери створюють сприятливу атмосферу для

співпраця	відкритої комунікації та співпраці, що позитивно впливає на робочий процес.
Мотивація персоналу	Лідерство мотивує персонал до досягнення високих результатів та надає підтримку для особистого та професійного росту.

Лідерство у ТОВ «Нова Пошта» відіграє вирішальну роль у визначенні стратегії компанії. Ефективні лідери виявляються не лише в керівництві, але й в аналізі змін на ринку та визначенні конкурентних переваг. Вони мають унікальну здатність бачити далекоглядно та розробляти стратегії, спрямовані на досягнення поставлених цілей.

Серед ключових характеристик ефективних лідерів у «Новій Пошті» є їхня здатність адаптуватися до змін на ринку. Вони не лише реагують на зміни, але й активно виявляють можливості для підвищення конкурентоспроможності компанії. Їхнє стратегічне мислення та здатність передбачати тенденції дозволяють підприємству залишатися на передових позиціях у своїй галузі. Ефективні лідери у «Новій Пошті» мають здатність розробляти стратегії, які спрямовані на досягнення поставлених цілей. Вони враховують внутрішні та зовнішні фактори, що впливають на бізнес, та формують стратегії, які сприяють стабільному розвитку компанії та досягненню успіху [33].

Ефективні лідери в ТОВ «Нова Пошта» відзначаються не лише своїм стратегічним мисленням, але й здатністю створювати сприятливу атмосферу для комунікації та співпраці в колективі. Вони розуміють важливість відкритого обміну ідей та підтримки довіри між співробітниками. Створення сприятливої атмосфери для комунікації є однією з ключових рис ефективного лідерства у «Новій Пошті». Це дозволяє співробітникам вільно обмінюватися ідеями, висловлювати свої думки та погляди, що в свою чергу стимулює командну роботу та сприяє ефективному вирішенню завдань.

Також ефективні лідери у «Новій Пошті» підтримують довіру між співробітниками, що є важливим аспектом для успішного функціонування команди. Це довіра сприяє підвищенню ефективності роботи, більш

швидкому досягненню колективних цілей та забезпечує стабільність у взаємодії між колегами.

Лідерство у ТОВ «Нова Пошта» має величезний вплив на мотивацію персоналу та є ключовим чинником у досягненні успіху компанії. Ефективні лідери в цій організації володіють унікальними здібностями, які допомагають їм максимально реалізувати потенціал своїх співробітників. Серед основних характеристик ефективного лідерства у «Новій Пошті» є здатність виявляти потенціал своїх співробітників. Лідери відомі тим, що вони вміють підтримувати та розвивати сильні сторони кожного працівника, що є основою для мотивації до досягнення високих результатів.

Крім того, ефективні лідери у «Новій Пошті» створюють умови для особистого та професійного розвитку своїх співробітників. Вони надають можливості для навчання, тренінгів та підвищення кваліфікації, що мотивує персонал до самореалізації та покращення результатів своєї роботи. Такий підхід до лідерства сприяє підвищенню продуктивності та збільшенню задоволеності персоналу роботою в ТОВ «Нова Пошта». Колектив, який має мотивованих та надихаючих лідерів, здатен досягати великих успіхів та досягати поставлених цілей ефективно та швидко [35].

Отже, лідерство у ТОВ «Нова Пошта» відіграє вирішальну роль у формуванні стратегії, комунікації та співпраці в колективі та мотивації персоналу. Ефективні лідери сприяють стабільному розвитку компанії та досягненню поставлених цілей. Їхня роль полягає не лише у керівництві, але й у наданні вдиху новим ідеям та напрямкам у розвитку бізнесу.

3.3. Напрями концепції лідерства ТОВ «Нова Пошта»

У господарській діяльності ТОВ «Нова Пошта», концепція лідерства розглядається через декілька напрямів, які визначають стратегічний розвиток компанії та її успіх на ринку логістики та поштових послуг.

Таблиця 3.3.
Напрями концепції лідерства ТОВ «Нова Пошта»

Напрямки	Опис
Відкритість та комунікація	Засновано на принципах прозорості та доступності інформації, сприяє взаєморозумінню та співпраці в колективі.
Інновації та технології	Стимулює інноваційне мислення та впровадження передових технологій у логістиці та поштових послугах.
Розвиток персоналу	Включає навчання, підвищення кваліфікації та особисте зростання співробітників, формування корпоративної культури.
Соціальна відповідальність	Підтримка соціальних проектів, спрямованих на поліпшення умов праці, екологічну безпеку та розвиток місцевих громад.

Лідерство в ТОВ «Нова Пошта» ґрунтується на принципах відкритості та прозорості в комунікації. Ці принципи визначаються як ключові для створення ефективного та сприятливого робочого середовища в компанії.

1. Відкритість і доступність інформації. Кожен працівник має доступ до необхідної інформації для виконання своїх обов'язків. Це стимулює співпрацю та взаєморозуміння всередині колективу, оскільки всі члени команди оперують однаковими даними та розуміють загальні цілі та завдання компанії.

2. Пряме спілкування. Комунікація в ТОВ «Нова Пошта» ґрунтується на прямому спілкуванні між керівництвом та співробітниками. Це дозволяє уникнути зайвих посередників та забезпечує ефективніше розуміння і вирішення проблем.

3. Ефективні засоби зв'язку. Компанія використовує сучасні технології для підтримки комунікації. Це включає в себе використання електронної пошти, внутрішніх чатів та платформ для спільної роботи, що

дозволяє забезпечити швидке та ефективне обмін інформацією між всіма рівнями управління.

4. Використання сучасних технологій. ТОВ «Нова Пошта» активно використовує сучасні технології для підтримки відкритого діалогу. Це включає в себе використання відеоконференцій, онлайн-платформ для обговорення ідей та пропозицій, що дозволяє забезпечити постійний обмін інформацією та швидке прийняття рішень [37].

У цілому, ці принципи створюють сприятливе середовище для співпраці, розвитку та досягнення спільних цілей в ТОВ "Нова Пошта".

Лідерство в ТОВ «Нова Пошта» спрямоване на стимулювання інноваційного мислення та впровадження передових технологій у сфері логістики. Компанія активно впроваджує автоматизовані системи управління для оптимізації логістичних процесів. Це дозволяє підвищити ефективність роботи, зменшити ризик помилок та забезпечити швидку обробку замовлень.

Використання штучного інтелекту дозволяє ТОВ «Нова Пошта» проводити аналіз великих обсягів даних, прогнозувати попит, оптимізувати маршрути доставки та управляти запасами, що сприяє підвищенню продуктивності та зниженню витрат. Компанія активно розвиває інтернет-платформи для зручного замовлення та відстеження посилок. Це дозволяє клієнтам здійснювати швидкі та зручні покупки, отримувати актуальну інформацію про стан своїх замовлень та ефективно взаємодіяти з компанією.

Серед ключових напрямків концепції лідерства в ТОВ «Нова Пошта» є розвиток персоналу. Компанія інвестує у навчання та розвиток свого персоналу, надаючи співробітникам можливість отримувати нові знання, навички та компетенції. Це дозволяє працівникам підтримувати високий рівень професійності та ефективно впроваджувати інновації [39].

Також, компанія активно підтримує творчу активність свого персоналу, сприяючи пошуку нових ідей, рішень та підходів до вирішення завдань. Це сприяє постійному удосконаленню робочих процесів та підвищенню конкурентоспроможності. Вона підтримує особисте зростання своїх

співробітників, надаючи можливості для самореалізації, кар'єрного росту та професійного розвитку. Це допомагає залучати та утримувати висококваліфікованих спеціалістів у компанії.

ТОВ «Нова Пошта» активно працює над побудовою корпоративної культури, спрямованої на формування ефективного та згуртованого колективу. Це включає в себе спільні цінності, відкрите спілкування, підтримку та допомогу між колегами, що сприяє створенню позитивного робочого середовища та підвищує мотивацію співробітників до досягнення спільних цілей [40].

Лідерство в ТОВ «Нова Пошта» визначається не лише економічними показниками, але й соціальною відповідальністю перед співробітниками, клієнтами та суспільством в цілому. Компанія активно прагне покращити не лише свої бізнес-процеси, але й умови праці, дбати про екологічну безпеку та сприяти розвитку місцевих громад. Деякі з принципів соціальної відповідальності, які характеризують лідерство компанії:

- Умови праці. ТОВ «Нова Пошта» забезпечує своїх співробітників сучасними та комфортними умовами праці, включаючи безпечне обладнання та робоче середовище. Компанія регулярно проводить оцінку ризиків та впроваджує заходи для покращення умов праці.

- Екологічна безпека. Лідерство компанії виявляється у впровадженні екологічно відповідальних практик в діяльності. Це включає в себе раціональне використання ресурсів, мінімізацію викидів та підтримку екологічних ініціатив.

- Соціальні проекти. Компанія активно підтримує соціальні проекти, спрямовані на покращення життя співробітників та мешканців місцевих громад. Це може бути участь у програмах з підвищення кваліфікації, медичні програми, спортивні і культурні заходи, а також благодійні ініціативи та волонтерська діяльність.

- Забезпечення безпеки та здоров'я. Компанія приділяє велику увагу забезпеченню безпеки та здоров'я своїх співробітників, виконуючи всі

необхідні норми та стандарти щодо охорони праці та медичного обслуговування [43].

Отже, концепція лідерства в ТОВ «Нова Пошта» відображається через принципи відкритості, інновацій та розвитку персоналу, спрямовуючи компанію на шлях досягнення високих результатів у сфері логістики та поштових послуг. Соціальна відповідальність є невід'ємною складовою успішного лідерства, що допомагає зберегти довіру споживачів та зміцнити позиції компанії на ринку.

Схожість

Джерела з Інтернету

166

1	https://ela.kpi.ua/handle/123456789/46116	60 джерел	1.29%
2	https://er.nau.edu.ua/bitstream/NAU/52003/1/%d0%a4%d0%a2%d0%9c%d0%9b_2021_073_%d0%9c%d0%b0%d0%ba	3 джерела	0.82%
3	http://rep.knlu.edu.ua/xmlui/bitstream/handle/787878787/4470/%d0%9a%d0%b0%d1%81%d1%8c%d1%8f%d0%bd%20%d0%...		0.36%
4	https://rivnejust.gov.ua/media/files_for_pages/%D0%A0%D0%BE%D0%B7%D0%BF%D0%BE%D1%80%D1%8F%D0%B4%D0%B...		0.18%
5	https://ua-referat.com/%D0%91%D0%B0%D0%B3%D0%B0%D1%82%D0%BE%D0%BA%D0%B0%D0%BD%D0%B0%D0%...	59 джерел	0.16%
7	http://univer.km.ua/sites/default/files/%D0%9D%D0%B0%D1%83%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D0%B4%D...	2 джерела	0.12%
8	https://er.nau.edu.ua/bitstream/NAU/62523/1/%d0%94%d0%b8%d0%bf%d0%bb%d0%be%d0%bc_%d0%a1%d1%96%	3 джерела	0.12%
9	https://msd.com.ua/bytovye-tovary/polietilenovi-ta-plastikovyi-paketi-idealne-rishennya-dlya-zberigannya-ta-transportu		0.11%
10	https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/57180/1/Oleshko_bakalavr.pdf	5 джерел	0.11%
11	http://dpss-sumy.gov.ua/sites/default/files/strategplandiayalna2019_2021.pdf		0.11%
12	https://www.hneu.edu.ua/wp-content/uploads/2023/05/MV-04-2022.pdf	6 джерел	0.11%
13	https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/40840/1/Zbirnyk_konf_2023.pdf	2 джерела	0.11%
14	http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/RE31537.html		0.11%
15	http://journals.khnu.km.ua/vestnik/pdf/ekon/2010_6_4/047-049.pdf	3 джерела	0.1%
16	https://books.ldubgd.edu.ua/index.php/m/catalog/download/184/136/588-2?inline=1	3 джерела	0.1%
17	http://journals.dspu.in.ua/index.php/psychology/issue/download/48/43	2 джерела	0.1%
18	http://atm.vntu.edu.ua/metod/model-tp.pdf		0.1%
19	https://www.work.ua/en/jobs/5437842	9 джерел	0.1%
20	https://dspace.nuft.edu.ua/server/api/core/bitstreams/b717e97a-45d5-4114-9b04-54f2eadd6d52/content		0.1%
21	https://www.newroute.org.ua/wp-content/uploads/2023/12/crp_16.pdf		0.1%

22	http://www.apfn-journal.in.ua/archive/57_2022/part_1/37.pdf	0.1%
----	---	------

Джерела з Бібліотеки

34

6	Студентська робота	ID файлу: 1001193236	Навчальний заклад: Mariupol State University	33 Джерело	0.16%
---	--------------------	----------------------	--	------------	-------

23	Студентська робота	ID файлу: 1015706154	Навчальний заклад: Mariupol State University		0.1%
----	--------------------	----------------------	--	--	------