



Звіт подібності

метадані

Назва організації

Mariupol State University

Заголовок

Кваліфікаційна робота_Савенкова_М_антіплагіат

Автор

Науковий керівник / Експерт

СавенковаМарина Горбашевська

підрозділ

Навчально-науковий інститут управління

Обсяг знайдених подібностей

Коефіцієнт подібності визначає, який відсоток тексту по відношенню до загального обсягу тексту було знайдено в різних джерелах. Зверніть увагу, що високі значення коефіцієнта не автоматично означають плагіат. Звіт має аналізувати компетентна / уповноважена особа.

1.23%

1.23%

КП 1

2.28%

2.28%

КЦ

30

Довжина фрази для коефіцієнта подібності 2

11954

Кількість слів

96704

Кількість символів

Тривога

У цьому розділі ви знайдете інформацію щодо текстових спотворень. Ці спотворення в тексті можуть говорити про МОЖЛИВІ маніпуляції в тексті. Спотворення в тексті можуть мати навмисний характер, але частіше характер технічних помилок при конвертації документа та його збереженні, тому ми рекомендуємо вам підходити до аналізу цього модуля відповідально. У разі виникнення запитань, просимо звертатися до нашої служби підтримки.

Заміна букв	Б	0
Інтервали	A→	0
Мікропробіли	␣	0
Білі знаки	Б	0
Парафрази (SmartMarks)	a	11

Подібності за списком джерел

Нижче наведений список джерел. В цьому списку є джерела із різних баз даних. Колір тексту означає в якому джерелі він був знайдений. Ці джерела і значення Коефіцієнту Подібності не відображають прямого плагіату. Необхідно відкрити кожне джерело і проаналізувати зміст і правильність оформлення джерела.

10 найдовших фраз

Колір тексту

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	НАЗВА ТА АДРЕСА ДЖЕРЕЛА URL (НАЗВА БАЗИ)	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
1	https://repository.mu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/8286/2/%D0%9A%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D1%96%D1%84%D1%96%D0%BA%D0%B0%D1%86%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%B0_%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%B0_%D0%9A%D1%83%D1%80%D1%96%D0%BD%D0%BD%D0%B8%D0%B9_%D0%84.pdf	92 0.77 %
2	https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/download/4996/4943/	15 0.13 %

3	КУРЦОВА_ Погребняк 4-24 10/22/2024 State University of Trade and Economics (Кафедра торговельного підприємництва та логістики)	14 0.12 %
4	https://docs.vntu.edu.ua/getfile.php/9404.pdf	13 0.11 %
5	Обґрунтування організаційно-технічного розвитку суб'єкта господарювання 1/16/2024 National University "Zaporizhzhia Polytechnic" (Кафедра "Підприємництво, торгівля та біржова діяльність")	7 0.06 %
6	Обґрунтування організаційно-технічного розвитку суб'єкта господарювання 1/16/2024 National University "Zaporizhzhia Polytechnic" (Кафедра "Підприємництво, торгівля та біржова діяльність")	6 0.05 %

з домашньої бази даних (0.00 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
------------------	-----------	--

з програми обміну базами даних (0.23 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
1	КУРЦОВА_ Погребняк 4-24 10/22/2024 State University of Trade and Economics (Кафедра торговельного підприємництва та логістики)	14 (1) 0.12 %
2	Обґрунтування організаційно-технічного розвитку суб'єкта господарювання 1/16/2024 National University "Zaporizhzhia Polytechnic" (Кафедра "Підприємництво, торгівля та біржова діяльність")	13 (2) 0.11 %

з Інтернету (1.00 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ДЖЕРЕЛО URL	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
1	https://repository.mu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/8286/2/%D0%9A%D0%B2%D0%B0%D0%B%D1%96%D1%84%D1%96%D0%BA%D0%B0%D1%86%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%B0_%D0%9A%D1%83%D1%80%D1%96%D0%BD%D0%BD%D0%B8%D0%B9_%D0%84.pdf	92 (1) 0.77 %
2	https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/download/4996/4943/	15 (1) 0.13 %
3	https://docs.vntu.edu.ua/getfile.php/9404.pdf	13 (1) 0.11 %

Список прийнятих фрагментів (немає прийнятих фрагментів)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗМІСТ	КІЛЬКІСТЬ ОДНАКОВИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
------------------	-------	---------------------------------------

2

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ОЦІНКИ ЯКОСТЕЙ МЕНЕДЖЕРА В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ

1.1. Сутність і значення оцінки якостей менеджера в управлінні підприємством

Природу управління системами оцінювання якостей менеджерів та ефективності управління досліджували багато науковців, зокрема: Амитан В.М., Андрющенко І.Є., Балабаниць А.В., Баранник Л.Б., Бланк І.А., Варцаба В.І., Василега В.Є., Гасій О.В., Гарматій Н., Горбашевська М.О., Григорук А.А., Губарик О.М., Гудзь А., Дашко І.М., Дем'янчук О., Єпіфанова А.О., Криховецька З.М., Кохан І.В., Литвин Л.М., Мазіленко С.С., Мацука В.М., Нєізнєстна О.В., Полуянов В., Рубченко Т.І., Стефаник С.М., Тітенко З., Чернишова О.Б., Чорновол А.О., Штангрет І.А., Юрченко Є.А.

Як підкреслює Бланк І.А., «ефективне управління персоналом передбачає не лише оптимізацію чисельності працівників, а й забезпечення належного рівня їхньої кваліфікації, мотивації та здатності до досягнення стратегічних цілей підприємства» [5, с.86]. Це безпосередньо пов'язано з необхідністю системної оцінки управлінських якостей менеджерів, що впливають на загальну результативність організації.

Управління підприємством у сучасних умовах вимагає високого рівня професіоналізму з боку керівників, здатних оперативно приймати рішення,

формувати команду, забезпечувати досягнення стратегічних і тактичних цілей. Відповідно, однією з ключових функцій HR-менеджменту є оцінка управлінських якостей менеджера, яка забезпечує можливість об'єктивно визначити рівень його професійної компетентності та потенціалу розвитку.

Термін «менеджмент» з'явився в Україні в середині 1990-х років внаслідок руйнування командно-адміністративної економічної системи та початку інтеграції країни у світову економіку. Менеджмент став об'єктом вивчення для представників різних наук і професій. Сьогодні у світі існує більше п'ятдесяти визначень цього поняття. Термін заснований на англійському дієслові «to manage», що означає «контролювати», яке походить від латинського слова «manus» - рука. Управлінські парадигми пропонують різні тлумачення цього терміну та його значення в контексті виробничо-господарської діяльності. Класична теорія менеджменту, особливо теорія Файоля та теорія управлінських можливостей, є основою для формування вимог до якості менеджменту. У традиційному підході підкреслюється важливість таких функцій управління, як планування, організація, керівництво та контроль. Ці теорії зробили акцент на структурованому підході до управління та стали основою для визначення якостей, необхідних для успішного менеджменту. Наприклад, Файоль виділяв такі важливі якості, як організаторські здібності, здатність до планування та ухвалення рішень, що вважаються основними й у сучасному менеджменті.

Оцінка якостей менеджера - це процес систематичного збору, аналізу та інтерпретації даних щодо особистісних, професійних та поведінкових характеристик керівника. Вона дозволяє визначити сильні та слабкі сторони управлінця, спрогнозувати ефективність його діяльності в межах організаційної структури підприємства, а також забезпечити прийняття обґрунтованих рішень щодо кар'єрного зростання, навчання чи зміни управлінських підходів.

З практичної точки зору, така оцінка дає змогу:

- підвищити ефективність управлінських рішень;
- оптимізувати процеси командування;
- знизити ризики, пов'язані з неефективним керівництвом;
- сформувати систему мотивації та розвитку персоналу на основі індивідуального підходу.

Отже, оцінка управлінських якостей є невід'ємною складовою ефективного HR-менеджменту. Її результати забезпечують стратегічну основу для прийняття управлінських рішень, розробки індивідуальних траєкторій розвитку персоналу та формування корпоративної культури, орієнтованої на результативність. Нижче на рис. 1.1 зображено структуру основних компетенцій, що враховуються при оцінюванні управлінських кадрів.

Рис. 1.1. Основні типи управлінських якостей, що оцінюються в процесі HR-аналізу [3, с.23]

На рис. 1.1 представлено ключові групи управлінських якостей, які найчастіше оцінюються під час аналізу ефективності керівників. До особистісних якостей належать такі характеристики, як відповідальність, ініціативність, адаптивність. Професійні компетентності охоплюють знання та навички у сфері управління, планування, стратегічного мислення. Комунікаційні навички включають вміння вести переговори, доносити інформацію та створювати командну атмосферу. Стресостійкість є важливою для прийняття рішень у складних умовах, а емоційний інтелект допомагає керівникам краще взаємодіяти з командою та розуміти потреби підлеглих. Сукупність цих якостей формує загальну управлінську ефективність менеджера.

Оцінювання може здійснюватися за різними напрямками: особистісні якості, професійні компетентності, комунікаційні навички, здатність до стратегічного мислення, емоційний інтелект, стресостійкість тощо. Існує також багато методів оцінювання, починаючи від суб'єктивних (експертна оцінка, атестація) до об'єктивних (тести, кейс-співбесіди, 360-градусний підхід).

Щоб більш детально розібратися в перевагах і недоліках кожного методу оцінки, рекомендується розглянути їх порівняльну характеристику. У таблиці 1.1 нижче наведено ключові особливості найпоширеніших підходів до оцінки управлінських якостей менеджера.

Таблиця 1.1

Порівняльна характеристика методів оцінки управлінських якостей [14]

Метод оцінки	Основні характеристики	Переваги	Недоліки
Атестація	Оцінка за допомогою періодичних формальних перевірок	Системність, офіційність	Суб'єктивність, рідкість
Метод 360 градусів	Збір зворотного зв'язку від колег, підлеглих, керівника	Комплексність, багатосторонність	Необхідність анонімності, ризик упередженості
Тестування	Використання стандартизованих тестів на IQ, EQ, стилі поведінки	Об'єктивність, легкість масштабування	Обмежена гнучкість, не завжди враховує контекст діяльності
KPI-аналіз	Оцінка на основі ключових показників ефективності	Кількісна точність, прозорість	Може не враховувати "м'які навички"
Штучний інтелект та Big Data	Аналіз великих масивів даних, трендів, поведінкових індикаторів	Прогнозування, індивідуалізація рекомендацій	Необхідність технічних ресурсів, етичні ризики

Як видно з таблиці 1.1, кожен метод має свої сильні сторони та обмеження. Тому ефективна система оцінювання часто передбачає комбінацію кількох підходів з урахуванням особливостей організації, рівня управління та цілей HR-аналітики.

Важливу роль у сучасному менеджменті відіграють моделі оцінки управлінських якостей, які формалізують підходи до визначення рівня компетентності керівника. Такі моделі можуть базуватись на корпоративних стандартах (наприклад, компетентнісних профілях компанії), а також на міжнародних системах: SHL, DDI, Korn Ferry, Lominger Competency Model та ін. Вони дають змогу уніфікувати критерії оцінювання та спростити процес аналізу отриманих результатів.

Швидкий розвиток сучасного бізнес-середовища постійно ставить нові вимоги до керівників різних рівнів і сфер діяльності. Бути менеджером, особливо успішним та ефективним, - це велика відповідальність і щоденна праця, насамперед у сфері самоменеджменту. Вплив культури організації на управлінські якості є важливим аспектом, який часто недооцінюють, але він має суттєвий вплив на ефективність менеджерів. Організаційна культура визначає, як сприймаються цінності, норми та очікування в компанії, і може істотно впливати на розвиток та застосування управлінських якостей у керівників.

Важливо зазначити, що менеджери самі відіграють важливу роль у формуванні та підтримці організаційної культури. Лідери, які демонструють високі стандарти етики, відкритість до змін і орієнтацію на розвиток, можуть істотно змінити клімат в організації та полегшити процес впровадження нових підходів до управління.

Також важливим є вплив культури організації на здатність менеджерів працювати під тиском та в умовах стресу. У компаніях з високим рівнем стресу або невизначеності культура може негативно впливати на стресостійкість менеджерів. Водночас культура підтримки та взаєморозуміння може допомогти менеджерам краще справлятися з високими вимогами та зберігати здатність приймати рішення в умовах стресу.

У сучасних умовах важливою складовою управлінських якостей є етичність та соціальна відповідальність. Менеджери повинні мати високу

етичну свідомість і здатність приймати рішення, орієнтуючись на інтереси не лише компанії, а й суспільства в цілому. Соціальна відповідальність допомагає менеджерам вибудовувати довіру серед співробітників і партнерів, що, у свою чергу, сприяє ефективності управління. Важливим є також розуміння менеджерами важливості дотримання етичних стандартів у всіх аспектах їх діяльності.

Нарешті, важливо зазначити, що менеджери самі відіграють важливу роль у формуванні та підтримці організаційної культури. Лідери, які демонструють високі стандарти етики, відкритість до змін і орієнтацію на розвиток, можуть істотно змінити клімат в організації та полегшити процес впровадження нових підходів до управління. Менеджери, які розуміють важливість організаційної культури, здатні створювати середовище, яке сприяє розвитку управлінських якостей у своїх підлеглих.

Інтеграція сучасних технологій в оцінку управлінських якостей.

З розвитком цифрових технологій та автоматизації процесів, сучасні підходи до оцінки управлінських якостей значно змінилися. Одним із важливих напрямків є впровадження платформ для збору та аналізу даних про діяльність керівників в режимі реального часу. Використання інструментів для вимірювання показників продуктивності, таких як KPI, забезпечує більшу точність і своєчасність у виявленні сильних і слабких сторін менеджерів.

Аналітика даних та Big Data дозволяють прогнозувати розвиток управлінських якостей, враховуючи велику кількість факторів. Завдяки цьому, організації можуть розробити індивідуальні прогнози для кар'єрного розвитку кожного менеджера на основі різноманітних факторів, таких як ефективність роботи, здатність до прийняття рішень, а також реакція на зміни в середовищі.

Моделі оцінки з використанням штучного інтелекту та машинного навчання.

Застосування штучного інтелекту (ШІ) для оцінки управлінських якостей дозволяє підвищити точність аналізу та зробити процес більш об'єктивним. Алгоритми на основі машинного навчання можуть вивчати дані з попередніх оцінок, аналізувати тренди та допомагати виявити потенціал для розвитку, а також адаптувати рекомендації для підвищення ефективності менеджерів.

У контексті даної роботи буде розглянуто практичне застосування підходів до оцінки управлінських якостей на прикладі компанії «Нова пошта» - одного з лідерів ринку експрес-доставки та логістичних послуг в Україні, яка забезпечує широкий спектр обслуговування через масштабну мережу філій і точок видачі.

1.2. Сучасні підходи до оцінки якостей менеджерів

Оцінка управлінських якостей є ключовим інструментом розвитку керівників та підвищення ефективності компаній. У сучасних організаціях застосовуються різні методи оцінювання, що дозволяють отримати об'єктивну інформацію про професійний рівень менеджерів [3].

Таблиця 1.2

Порівняння методів оцінки менеджерів

Метод оцінки	Опис	Переваги	Недоліки
360-градусний зворотний зв'язок	Оцінка від підлеглих, колег і керівництва	Комплексність, різні точки зору	Суб'єктивність оцінок
KPI (ключові показники ефективності)	Оцінка на основі досягнення цілей	Об'єктивність, зв'язок із бізнес-результатами	Може не враховувати особисті якості
Психометричні тести	Вимірювання особистісних характеристик	Глибокий аналіз особистості	Може не враховувати практичні навички
Оцінка компетенцій	Порівняння навичок із вимогами посади	Чіткі критерії	Вимагає великого масиву даних
Центри оцінки (Assessment Center)	Імітація реальних бізнес-ситуацій	Об'єктивність, моделювання реальних ситуацій	Дорого впровадження
Аналіз соціальних мереж	Оцінка іміджу керівника через публічні виступи та активність у соцмережах	Оцінка публічного іміджу та взаємодії з соціальними групами	Може бути суб'єктивним, залежить від контексту
Аналіз емоційної інтелігентності (EQ)	Оцінка здатності керівника розпізнавати і управляти емоціями в робочому процесі	Поліпшення взаємодії з командою, ефективне управління емоціями	Потребує специфічних інструментів і кваліфікації для оцінки

Джерело: [14; 15; 16; 19; 22]

Як видно з таблиці 1.2, сучасні методи оцінки управлінських якостей мають свої унікальні характеристики, переваги та недоліки. У різних компаніях можуть використовуватися різні методи оцінки управлінських якостей, в залежності від специфіки бізнесу, культури організації та стратегічних цілей.

Однак деякі методи стали більш поширеними через свою ефективність та доступність.

- 360-градусний зворотний зв'язок - дозволяє отримати різноманітні відгуки про управлінця з різних рівнів: підлеглих, колег, керівництва, що забезпечує більш об'єктивну картину.
- KPI - застосовується для оцінки досягнення кількісних результатів, зокрема виконання планів доставки, зниження витрат на логістику, підвищення рівня обслуговування.
- Аналіз емоційного інтелекту - актуальний для логістичних компаній, таких як "Нова пошта", де важливими є ефективна командна взаємодія та управління в умовах стресу.
- Центри оцінки - особливо ефективні при підборі керівників відділень, дозволяють змодельовувати ситуації з високим навантаженням чи конфліктами з клієнтами.
- Аналіз соціальних мереж та гейміфікація - використовуються для аналізу публічного іміджу менеджера, особливо керівників, які представляють компанію у публічному просторі.
- Інтеграція Big Data та AI - впроваджується для автоматизованого збору даних про ефективність роботи менеджерів на основі CRM, HRM, систем GPS-контролю тощо.

Для ефективного вибору методів оцінки управлінських якостей менеджерів важливо враховувати як стратегічні цілі організації, так і контекст оцінювання. У практиці сучасного HR-менеджменту застосовується широкий спектр підходів - від кількісних метрик до якісних інструментів, що базуються на експертних оцінках, спостереженнях та аналітиці великих даних. Вибір методу повинен відповідати не лише рівню менеджера, а й специфіці його функціональних обов'язків, типу командної взаємодії, доступності цифрових інструментів та рівню зрілості HR-процесів у компанії.

Рис. 1.2 Логіка вибору методу оцінки управлінських якостей менеджера [3; 13; 14; 28]

На рис. 1.2 представлено логіку вибору методу оцінки управлінських якостей менеджера залежно від цілей та контексту оцінювання. Кожне запитання орієнтоване на виявлення потреби компанії або особливостей конкретної ситуації, що дозволяє обрати найбільш релевантний інструмент:

1. Якщо компанія орієнтується на результати діяльності, доцільно застосовувати KPI (ключові показники ефективності), які забезпечують зв'язок між діями менеджера та досягненням бізнес-цілей.
2. За потреби отримати зворотний зв'язок з різних рівнів взаємодії доцільно використовувати метод 360-градусного зворотного зв'язку.
3. Для перевірки відповідності реальних компетенцій менеджера вимогам посади ефективним буде компетентнісний підхід.
4. У разі потреби в моделюванні реальних управлінських ситуацій доцільним є використання центрів оцінки (Assessment Center).
5. Для аналізу публічного іміджу керівника, його активності в медіа та взаємодії із зовнішнім середовищем може застосовуватися аналіз соціальних мереж.
6. Якщо акцент робиться на управлінні емоціями, командній взаємодії та розвитку soft skills, варто звернутися до аналізу емоційного інтелекту (EQ).
7. Компанії, які мають доступ до великих масивів інформації, можуть впроваджувати технології Big Data та AI-інструменти, що дозволяють автоматизувати оцінювання на основі аналітики поведінки.

Таким чином, схема дозволяє не лише систематизувати існуючі методи оцінки, а й показує, як їх обирати відповідно до стратегічних та оперативних потреб компанії.

Аналіз поширеності методів оцінки

Незважаючи на зростання інтересу до новітніх технологічних рішень у сфері оцінювання управлінців, класичні методи залишаються найбільш уживаними в сучасних організаціях. Це пояснюється їхньою перевіреністю, адаптивністю та відносною простотою впровадження. Зокрема, 360-градусний зворотний зв'язок та KPI демонструють найвищий рівень поширеності, що підтверджує їх ефективність у забезпеченні системного підходу до оцінки менеджерських якостей. У компаніях сервісного сектору, таких як "Нова пошта", вони використовуються для оцінки як операційної ефективності (KPI), так і командної взаємодії (360°).

Водночас методи, що передбачають глибокий аналіз особистісних характеристик, такі як психометричне тестування або центри оцінки, використовуються рідше через потребу у значних ресурсах. Для більш наочного розуміння використання методів у компаніях нижче наведено графік, що ілюструє їхню популярність.

Рис. 1.3 Рівень поширеності методів оцінки менеджерів у компаніях [20; 21; 24; 28]

Крім традиційних методів, у сучасному бізнес-середовищі активно застосовуються цифрові технології. Аналітика великих даних (Big Data) та штучний інтелект (AI) дозволяють більш точно прогнозувати потенціал керівників та їхню ефективність у довгостроковій перспективі. Також дедалі популярнішим стає використання систем гейміфікації у процесі оцінювання, що дозволяє зробити тестування більш інтерактивним та мотивуючим для учасників.

Аналітика великих даних (Big Data) - це технологія, яка дозволяє обробляти та аналізувати величезні об'єми структурованих і неструктурованих даних для виявлення закономірностей, трендів та інших корисних відомостей. У контексті оцінки управлінських якостей, Big Data дозволяє організаціям здійснювати більш точну та обґрунтовану оцінку потенціалу керівників [4].

Існуючі традиційні методи оцінки, такі як 360-градусний зворотний зв'язок або KPI, можуть бути доповнені технологіями Big Data та AI для більш точного прогнозування та обґрунтованої оцінки потенціалу керівника. Ці технології дозволяють інтегрувати об'єктивні дані з різних джерел для більш комплексного аналізу. Так, наприклад, поєднання 360-градусного зворотного зв'язку з алгоритмами AI дозволяє глибше проаналізувати кожен аспект управлінських якостей, а застосування KPI в контексті Big Data дає можливість оцінити не тільки досягнення, але й прогнози на майбутнє.

Завдяки можливості обробляти великі обсяги даних, компанії можуть аналізувати різноманітні показники діяльності керівників, такі як ефективність прийняття рішень, рівень стресостійкості, лідерські якості, здатність до комунікації та організації роботи команди. Для цього використовуються дані з різних джерел: внутрішні системи компанії (CRM, ERP, HR), соціальні медіа, відгуки співробітників, а також зовнішні джерела, наприклад, аналітика конкурентів та ринку.

Методи аналізу Big Data дозволяють не лише виявити існуючі тенденції, а й прогнозувати ефективність менеджерів у довгостроковій перспективі. Наприклад, за допомогою алгоритмів машинного навчання можна передбачити, як певні фактори (наприклад, стресові ситуації, зміни в команді або ринку) впливають на результати діяльності керівника. Це дає можливість своєчасно виявити проблеми та розробити індивідуальні стратегії для підвищення ефективності управлінських якостей [5].

Системи Big Data також дозволяють здійснювати більш точну персоналізацію оцінювання. Замість стандартних підходів до всіх менеджерів, технології дозволяють проводити оцінку з урахуванням специфіки роботи кожного керівника, його стилю управління та особливостей діяльності в конкретному контексті.

Окрім цього, використання Big Data може допомогти в оптимізації процесу добору кандидатів на управлінські посади, що дозволяє підвищити ефективність цієї процедури та знизити ризики невдалого вибору кандидата. Це особливо важливо в умовах швидких змін на ринку та високої конкуренції, коли кожен етап управлінського процесу має бути максимально точним і ефективним.

Важливим аспектом також є використання аналітики тексту за допомогою обробки природної мови (NLP), що дозволяє аналізувати стиль комунікації менеджерів, виявляючи емоційний контекст їхнього спілкування, що допомагає отримати глибше розуміння особистісних характеристик керівників.

Таким чином, Big Data дозволяє значно підвищити якість оцінки управлінських якостей, зробити цей процес більш точним, об'єктивним та ефективним, а також допомогти організаціям здійснювати прогнозування та адаптацію до майбутніх змін. Водночас, технології Big Data дозволяють компаніям не лише зібрати дані про ефективність менеджерів, але й проводити їх прогнозування, зокрема оцінюючи майбутню результативність в умовах змінюваного ринку чи змін у команді. Так, поєднання традиційних методів оцінки з Big Data дозволяє не лише оцінити поточний рівень ефективності, а й надавати прогнози про розвиток кожного керівника.

Компанія "Нова пошта" також розвиває напрямки автоматизованого оцінювання за допомогою аналітики даних. Big Data дозволяє відстежувати поведінкові патерни менеджерів на основі показників швидкості доставки, кількості оброблених звернень клієнтів, середнього часу обробки запитів тощо. Це дає змогу створити точну картину результативності управлінців.

Штучний інтелект (AI) набирає популярності в багатьох сферах, і оцінка управлінських якостей не є виключенням. AI дозволяє створювати системи, які автоматично аналізують і обробляють великі обсяги даних, визначаючи ключові фактори ефективності менеджерів. Завдяки здатності навчатися на основі попереднього досвіду та вдосконалювати свої алгоритми, AI може надавати більш точні й об'єктивні результати оцінки управлінських якостей [5].

AI-системи використовуються для виявлення повторюваних поведінкових шаблонів, оцінки здатності до командної роботи, делегування обов'язків і адаптації до змін.

Основні способи застосування AI в оцінці управлінських якостей включають:

1. Аналіз поведінки та взаємодії. AI може бути використаний для моніторингу поведінки менеджерів через аналіз їхньої взаємодії з підлеглими та іншими співробітниками. Наприклад, алгоритми можуть аналізувати стилі комунікації менеджерів в електронних листах, нарадах або соціальних мережах, виявляючи емоційний контекст, рівень стресу та здатність до ефективної комунікації.
2. Прогнозування ефективності. AI дозволяє прогнозувати ймовірність того, як менеджер проявить себе в різних ситуаціях, на основі аналізу історичних даних. Алгоритми машинного навчання можуть виявляти шаблони поведінки керівника в умовах різних стресових ситуацій, таких як кризи чи високий робочий тиск, що дозволяє оцінювати потенціал для вирішення складних завдань і прийняття рішень.
3. Індивідуалізовані рекомендації. AI може розробляти індивідуальні програми розвитку для менеджерів на основі даних, що збираються під час оцінки. Наприклад, якщо AI виявить слабкі місця в управлінських якостях конкретного керівника (наприклад, низький рівень стресостійкості або неефективну комунікацію), система може запропонувати персоналізовані тренінги або методи поліпшення.
4. Автоматизовані інтерв'ю та тестування. В останні роки стають популярними системи на основі AI, які автоматично оцінюють кандидатів на керівні посади за допомогою інтерв'ю або онлайн-оцінок. AI аналізує відповіді кандидатів, їхню манеру спілкування, емоційний стан, здатність до швидкого прийняття рішень і здатність до вирішення складних ситуацій, що дозволяє створити більш точний профіль кандидата.
5. Моделювання сценаріїв. AI може використовувати моделювання сценаріїв для оцінки того, як менеджер буде діяти в умовах різних змін або кризових ситуацій. Це дозволяє прогнозувати його реакцію на зміни в організації або зовнішньому середовищі, таких як ринкові коливання чи зміни в команді.
6. Гейміфікація з AI. Важливою частиною сучасних систем оцінки є впровадження елементів гейміфікації, які роблять процес тестування більш інтерактивним і мотивуючим. AI може бути використаний для створення адаптивних ігор або сценаріїв, в яких оцінюються управлінські якості, такі як здатність приймати рішення, вирішувати конфлікти або працювати в команді.

Завдяки AI процес оцінки стає більш об'єктивним, зменшується людський фактор, що може впливати на точність результатів. Крім того, AI дозволяє здійснювати оцінку в реальному часі, що робить її ще більш актуальною та дієвою для сучасних організацій.

Водночас важливо враховувати етичні питання, пов'язані з використанням AI. Технології повинні бути прозорими, щоб уникнути будь-яких потенційних упереджень або неправомірного впливу на оцінку.

Використання AI в оцінці управлінських якостей також сприяє більш глибокому розумінню кожного індивідуального стилю управління, що дозволяє компаніям адаптувати стратегії розвитку своїх лідерів відповідно до їхніх реальних потреб та можливостей.

Компанія "Нова пошта" активно впроваджує цифрові інструменти в HR-систему, зокрема аналітику продуктивності, оцінювання KPI та гнучкі підходи до розвитку лідерів, що робить її прикладом адаптації сучасних практик у національному сервісному секторі.

Таким чином, використання сучасних технологій, таких як Big Data, AI і гейміфікація, перетворює процес оцінки управлінських якостей, роблячи його не лише точнішим і об'єктивнішим, але й адаптованим до динаміки сервісного ринку, що є актуальним для таких компаній, як "Нова пошта".

1.3. Роль якісної оцінки в ефективності управління організацією

Якісна оцінка управлінських кадрів відіграє ключову роль у досягненні стратегічних цілей організації, оскільки саме менеджери формують і реалізують управлінські рішення, що впливають на весь бізнес-процес. Ефективне управління неможливе без об'єктивного аналізу сильних і слабких сторін керівників, визначення потенціалу їх розвитку, рівня компетенцій і лідерських якостей.

По-перше, якісна оцінка дозволяє підвищити прозорість управлінських процесів. Чіткі та обґрунтовані критерії оцінювання формують довіру серед працівників, сприяють справедливому розподілу обов'язків та ресурсів, а також мінімізують конфлікти.

По-друге, вона є основою для формування програм навчання та розвитку персоналу. Результати оцінювання допомагають виявити прогалини у знаннях або управлінських навичках менеджерів, що дозволяє створити персоналізовані плани професійного зростання.

Крім того, ефективна оцінка сприяє формуванню кадрового резерву та плануванню наступності. Завдяки регулярному аналізу потенціалу керівників організація має змогу своєчасно готувати майбутніх лідерів і зменшити ризики, пов'язані з ротацією кадрів.

Важливою складовою є також підвищення мотивації: коли менеджери розуміють, що оцінка є об'єктивною, вони більше зацікавлені у покращенні своєї ефективності та досягненні цілей. Це прямо впливає на продуктивність всієї організації.

Нарешті, якісна система оцінювання дозволяє покращити стратегічне управління. На основі оцінки управлінських кадрів керівництво може приймати більш зважені рішення щодо змін в організаційній структурі, призначення на ключові посади, формування команд тощо.

Оцінка управлінських якостей менеджерів відіграє не лише підтримувальну, а й трансформаційну роль у функціонуванні організації. Завдяки якісному оцінюванню керівники отримують зворотний зв'язок, виявляють зони росту, вдосконалюють лідерські компетенції та приймають більш обґрунтовані управлінські рішення.

Рис. 1.4 Вплив якісної оцінки управлінських кадрів на ключові аспекти управління організацією [3; 13; 24; 27]

На рис. 1.4 наведено порівняння впливу на ключові аспекти управління організацією при відсутності системної оцінки та при наявності якісної системи оцінки управлінських кадрів. Як видно, наявність якісної оцінки значно підвищує ефективність управлінських процесів, зокрема, сприяє більш обґрунтованому прийняттю рішень, покращенню мотивації персоналу та підвищенню ефективності управління в цілому.

Система оцінки є інструментом стратегічного управління, що сприяє реалізації цілей компанії. Вона дозволяє:

1. визначити відповідність менеджерів посадовим вимогам;
2. оцінити потенціал для просування або делегування завдань;
3. знизити ризики прийняття неефективних рішень;
4. підвищити мотивацію і залученість персоналу;
5. сформулювати індивідуальні плани розвитку.

Для узагальнення можна представити порівняльну таблицю, яка демонструє, як саме якісна оцінка впливає на ключові аспекти управління.

Таблиця 1.3

Критерії впливу якісної оцінки управлінських кадрів на ефективність управління [3; 9; 27]

Критерій	Без системної оцінки	За наявності якісної системи оцінки
Прийняття рішень	Інтуїтивне, суб'єктивне	Обґрунтоване, базоване на даних
Визначення потенціалу	Випадкове або на основі особистих вражень	Структуроване, з урахуванням компетенцій і результатів
Мотивація персоналу	Низька, через відсутність зворотного зв'язку	Висока, завдяки прозорості оцінки
Ефективність управління	Низька, через відсутність коригування стилів керівництва	Вища, завдяки адаптації управлінських підходів
Планування розвитку	Несистемне, без довгострокової стратегії	Індивідуальне, орієнтоване на досягнення результатів
Формування команд	Стихийне, без урахування сумісності	Усвідомлене, на основі компетенцій

Таким чином, якісна оцінка менеджерів - це не лише інструмент контролю, а й ключовий елемент стратегічного управління, що впливає на стабільність, конкурентоспроможність та інноваційний розвиток організації. Її регулярне та професійне застосування дозволяє підвищити ефективність управління, оптимізувати внутрішні процеси та забезпечити сталість управлінських рішень.

Інтеграція якісної системи оцінки управлінських кадрів у практику організації є важливим кроком до досягнення стратегічних цілей. Як показано на діаграмі, ефективна оцінка сприяє прозорості та обґрунтованості управлінських рішень, розвитку кадрового резерву, плануванню наступності та формуванню сильних команд. Крім того, регулярне оцінювання забезпечує керівникам зворотний зв'язок, що стимулює постійне вдосконалення їхніх лідерських компетенцій.

У підсумку, організація отримує можливість не лише оптимізувати свої внутрішні процеси, а й сформувати стабільну, ефективну та конкурентоспроможну управлінську команду, здатну вирішувати складні бізнес-завдання. Якісна оцінка управлінських кадрів виступає потужним стратегічним інструментом адаптації до змін, виявлення точок росту й забезпечення сталого розвитку в довгостроковій перспективі.

У контексті компанії «Нова пошта», яка діє в умовах високої динаміки логістичного сектору, якісна система оцінки управлінських кадрів відіграє критично важливу роль. Забезпечення стабільності операційних процесів, ефективне управління філіальною мережею та адаптивність до змін у попиті на послуги вимагають висококваліфікованих менеджерів.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СИСТЕМИ ОЦІНКИ ЯКОСТЕЙ МЕНЕДЖЕРА В КОМПАНІЇ «НОВА ПОШТА»

2.1. Загальна характеристика діяльності компанії «Нова пошта»

"Нова пошта" - провідна українська логістична компанія, яка спеціалізується на наданні послуг експрес-доставки документів, вантажів і посилок як всередині країни, так і за її межами. Заснована у 2001 році, компанія стала флагманом у галузі логістики, активно впроваджуючи цифрові технології та клієнтоорієнтовані підходи [8].

Ключові характеристики "Нова пошта":

- Дата заснування: 2001 рік
- Основна діяльність: експрес-доставка та логістичні послуги
- Географія: Україна, країни ЄС, США, Канада, Китай
- Кількість працівників: понад 30 000
- Формат роботи: змішана модель - логістичні хаби, кур'єрські мережі, цифрові сервіси
- Мережа відділень: понад 14 000 по Україні
- Інновації: автоматизовані термінали, чат-боти, мобільний додаток, дрони, роботизовані сортувальні центри
- Належність до групи компаній: "Нова пошта", "НП Логістик", "НП Фулфілмент", "Supernova Airlines", "NovaPay" та ін.

Компанія декларує свою місію як «забезпечення зручної та швидкої доставки, яка змінює уявлення людей про логістику» [9]. Серед основних цінностей: клієнтоорієнтованість, інноваційність, відповідальність, прозорість і сталий розвиток.

Компанія «Нова пошта» активно впроваджує сучасні цифрові рішення, спрямовані на підвищення зручності для клієнтів та ефективності внутрішніх процесів. Зокрема, одним із ключових інструментів є мобільний застосунок, який надає користувачам можливість здійснювати оплату, відстежувати відправлення в режимі реального часу, а також викликати кур'єра без необхідності відвідування відділення. Важливим кроком у напрямку автоматизації стало впровадження високотехнологічних сортувальних центрів із використанням роботизованих систем, зокрема інноваційного терміналу в Хмельницькому, який дозволяє значно скоротити час обробки посилок. Крім того, компанія розвиває мережу поштоматів, обладнаних системами біометричної автентифікації, що підвищує рівень безпеки та спрощує отримання посилок. Для покращення логістичних операцій «Нова пошта» впроваджує алгоритми штучного інтелекту, які аналізують маршрути доставки, попит у регіонах та завантаженість відділень, забезпечуючи оптимальне використання ресурсів і підвищення загальної ефективності компанії.

Під час повномасштабної війни компанія забезпечила безперебійну доставку гуманітарних вантажів, працюючи у гарячих точках та підтримуючи ініціативи ЗСУ. У 2022-2023 роках компанія інвестувала понад 200 млн грн у гуманітарні програми та підтримку інфраструктури [9].

Компанія активно підтримує соціальні ініціативи, є учасником гуманітарних програм і працює над зменшенням вуглецевого сліду. У 2023 році "Нова пошта" відкрила перші відділення за кордоном - у Польщі, Чехії, Німеччині та Литві, продовжуючи масштабну міжнародну експансію.

«Нова пошта» є беззаперечним лідером ринку експрес-доставки в Україні з часткою понад 60%. У 2023 році компанія також стала найбільш впізнаваним брендом у категорії логістики за даними досліджень Kantar та Deloitte.

Фінансова звітність компанії за 2020-2024 роки

Для аналізу динаміки розвитку ТОВ «Нова пошта» було використано офіційну фінансову звітність компанії за 2020-2024 роки, оприлюднену відповідно до міжнародних стандартів фінансової звітності. Показники за 2024 рік враховують наявні дані за звітний період. Розрахунки зміни абсолютних і відносних величин проведено автором самостійно на основі доступної звітної інформації.

У Таблиці 2.1 наведено ключові фінансові показники діяльності компанії за 2020-2024 рр., зокрема динаміку необоротних та оборотних активів.

Таблиця 2.1

Фінансові показники ТОВ «Нова пошта» за 2020- 2024 роки

Показник	2020р.	2021р.	2022 р.	2023р.	2024 р.	Зміна 2024/2020	
	млн. грн %						
Нематеріальні активи	108324	104440	76808	63849	78381	-29943	-27,6%
Основні засоби	3351200	6171683	6840742	9327238	14269099	10917899	325,8%
Незавершені капітальні інвестиції		91654	118880	145276	171622	195669	104015 113,5%
Інвестиційна нерухомість	-	-	-	-	-	-	-
Інші фінансові інвестиції	100639	314176	3564861	6297444	7445582	7344943	7298,3%
Відстрочені податкові активи	131634	142680	128083	157041	224993	93359	70,9%
Інші необоротні активи	190460	27591	47748	157949	299960	109500	57,5%
Запаси	188871	236988	422156	413811	398124	209253	110,8%
Поточна дебіторська заборгованість			848238	2473319	502922	155631	10615 -837623 -98,7%
Грошові кошти та їх еквіваленти			917065	827839	673522	1079267	2902009 1984944 216,4%
Інші оборотні активи		282		0			
Всього необоротні активи	4583693	8305491	12319191	18769254	24548276	19964583	435,6%

Джерело: [10; 11; 12; 13; 14]

Проведений аналіз свідчить про значне зростання фінансових показників ТОВ «Нова пошта» протягом 2020-2024 років. Зокрема, обсяг основних засобів збільшився на 325,8 %, що свідчить про активну модернізацію матеріально-технічної бази. Помітне зростання також зафіксоване в категорії інших фінансових інвестицій – понад 7 млрд грн або 7 298,3 %, що може свідчити про розширення інвестиційної діяльності компанії. Водночас простежується істотне скорочення обсягів поточної дебіторської заборгованості (на 98,7 %), що може бути результатом впровадження більш жорсткої фінансової дисципліни або оптимізації розрахункових процесів. Загалом, динаміка активів компанії підтверджує стабільне зростання її фінансової стійкості та інвестиційної привабливості.

Рис. 2.1 Динаміка окремих статей активів ТОВ «Нова пошта» у 2020-2024 рр., млн грн [10; 11; 12; 13; 14]

На рисунку 2.1 представлено динаміку ключових компонентів активів ТОВ «Нова пошта» протягом 2020-2024 рр. З графіка видно значне зростання обсягу інших фінансових інвестицій, які у 2024 році перевищили 7,4 млрд грн. Водночас відбулося стрімке скорочення поточної дебіторської заборгованості, що може свідчити про посилення платіжної дисципліни клієнтів. Обсяги грошових коштів демонструють стабільну позитивну динаміку, а запаси зберігаються на помірному рівні.
Для більш наочного відображення фінансових тенденцій ТОВ «Нова пошта» на графіку нижче на рисунку 2.2 зображено динаміку загальної суми необоротних активів компанії протягом 2020-2024 років. Цей показник є ключовим індикатором інвестиційного розвитку та стратегії довгострокового зростання компанії.

Рис. 2.2 Динаміка загального обсягу необоротних активів ТОВ «Нова пошта» у 2020-2024 рр., млн грн [10; 11; 12; 13; 14]

Як видно з Рис. 2.2, загальний обсяг необоротних активів демонструє стійке зростання: з 4,6 млрд грн у 2020 році до 24,5 млрд грн у 2024 році. Найбільш динамічне зростання відбулося у 2022-2024 рр., що може бути пов'язано з масштабними капітальними інвестиціями в інфраструктуру, технічне забезпечення та розширення логістичних потужностей компанії. Така динаміка свідчить про стабільний розвиток підприємства та стратегічний фокус на довгострокове зростання.

З метою оцінки джерел фінансування діяльності ТОВ «Нова пошта» було проведено аналіз структури та динаміки власного капіталу і зобов'язань компанії за період 2020-2024 рр. У таблиці 2.2 наведено основні показники пасиву балансу, які дозволяють визначити фінансову стабільність підприємства, рівень залежності від позикових коштів та ефективність управління власними фінансовими ресурсами.

Таблиця 2.2

Показники власного капіталу та зобов'язань ТОВ «Нова пошта» за 2020-2024 рр., тис. грн Показник 2020 р. 2021 р. 2022 р. 2023 р. 2024 р. Зміна 2024/2020

	млн.грн	%							
Зареєстрований (пайовий) капітал	4654	4654	4654	4654	4654	0	0,00		
Додатковий капітал	27301	27301	27301	27301	27301	0	0,00		
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	2154949	4459269	6484117	9476353	11556424	9401475	436,2		
Всього власний капітал	2186904	4491224	6516072	9508308	11588379	9401475	429,9		
Довгострокові кредити банків	397182	1456288	145445	1912643	5074709	4677527	1177,6		
Інші довгострокові зобов'язання	1241240	2441012	2332885	3424357	4151093	2909853	234,4		
Всього довгострокові зобов'язання	1638422	3897300	3787630	5337000	9225802	7587380	463,0		
Поточна кредиторська заборгованість	1447572	2554797	2368731	3393971	5179333	3731761	257,7		
Інші поточні зобов'язання	6251	127205	187798	24209	8557	2306	36,89		
Всього поточні зобов'язання	3475057	5109603	5451218	8256398	10771612	7296555	209,9		

Джерело: [10; 11; 12; 13; 14]

Як свідчать дані таблиці 2.2, упродовж 2020-2024 років ТОВ «Нова пошта» демонструє стабільне зростання власного капіталу, який збільшився на 9,4 млрд грн або на 429,9 %. Основним чинником цього є нарощування нерозподіленого прибутку, що свідчить про ефективну операційну діяльність компанії.

Паралельно спостерігається зростання довгострокових і поточних зобов'язань: зокрема, довгострокові кредити банків зросли більш ніж у 11 разів, що може свідчити про активне інвестування в розвиток логістичної інфраструктури. Збільшення поточних зобов'язань є помірним, що свідчить про контрольоване боргове навантаження.

Загалом така структура пасиву балансу підтверджує фінансову стійкість підприємства, збалансоване використання власних та позикових джерел фінансування і високий рівень самофінансування.

Для більш наочного представлення змін у структурі пасиву балансу ТОВ «Нова пошта» було побудовано графік, що відображає динаміку власного капіталу, довгострокових та поточних зобов'язань у 2020-2024 роках. Такий візуальний аналіз дозволяє краще зрозуміти тенденції у джерелах фінансування діяльності компанії та оцінити рівень фінансової стійкості підприємства в динаміці.

Рис 2.3 Власний капітал та зобов'язання ТОВ «Нова пошта» у 2020-2024 рр., млн. грн [10; 11; 12; 13; 14]

На рисунку 2.3 зображено зміну обсягів основних складових пасиву балансу компанії за останні п'ять років. Як видно, найінтенсивніше зростає власний капітал, зокрема за рахунок нерозподіленого прибутку. Показники довгострокових і поточних зобов'язань також демонструють позитивну динаміку, що свідчить про збалансовану фінансову політику підприємства. У 2024 році всі три складові досягли максимальних значень, що загалом вказує на активне розширення бізнесу та фінансову стабільність ТОВ «Нова пошта».

Організаційна структура ТОВ «Нова пошта»

Компанія «Нова пошта» має дивізійну організаційну структуру з елементами функціонального та проектного управління. Такий підхід забезпечує ефективну координацію між регіональними підрозділами, операційними центрами та центральним офісом, а також дозволяє гнучко реагувати на зміни в ринкових умовах і потребах клієнтів.

Основні підрозділи компанії включають:

1. Керівництво та стратегічне управління (CEO та ТОП-менеджмент) - відповідає за визначення місії, візії, загальної стратегії розвитку компанії, розширення ринків та інноваційні трансформації.
2. Операційний блок - забезпечує щоденну роботу логістичних центрів, відділень, кур'єрських служб, управління автопарком і процесами доставки.

3. IT-відділ та R&D - розробляє й впроваджує цифрові рішення (мобільний застосунок, API, поштомати з біометрією), управляє автоматизованими системами обробки вантажів, відповідає за кібербезпеку та IT-інфраструктуру.
4. Маркетинг та комунікації - займається позиціонуванням бренду, аналізом ринку, впровадженням рекламних кампаній, PR та взаємодією з клієнтами.
5. HR-департамент - відповідає за рекрутинг, навчання, розвиток персоналу, формування корпоративної культури та систему мотивації.
6. Фінансово-економічний блок - здійснює бюджетування, облік витрат, фінансову звітність, аудит і роботу з інвесторами.
7. Юридичний департамент - забезпечує дотримання нормативно-правових вимог, веде договірну роботу та правовий супровід діяльності.
8. Відділ розвитку інфраструктури - координує проекти будівництва та модернізації логістичних хабів, впроваджує енергоефективні рішення.
9. Аналітичний центр - здійснює оцінку бізнес-процесів, вивчає поведінку клієнтів, проводить моделювання логістичних маршрутів та оптимізацію процесів.

Рис. 2.4 Розподіл персоналу ТОВ «Нова пошта» за функціональними напрямками станом на 1.01.24 [15]

Організаційна структура компанії «Нова пошта» дозволяє зберігати гнучкість, забезпечувати високу якість послуг і ефективно масштабувати діяльність у всіх регіонах України, а також за її межами. Наявність автономних підрозділів дає змогу впроваджувати інновації на місцях, тестувати нові підходи та оперативно адаптувати логістичні та клієнтські сервіси.

Завдяки цифровізації, автоматизації та використанню сучасних технологій, таких як штучний інтелект, аналітика великих даних та інтелектуальні сортувальні системи, компанія посідає провідні позиції на ринку експрес-доставки та логістичних послуг в Україні.

Взаємодія організаційної структури ТОВ «Нова пошта» з процесами оцінки менеджерів

Організаційна структура компанії «Нова пошта», яка поєднує дивізіональний, функціональний та проєктний підходи, безпосередньо впливає на процеси оцінювання менеджерського складу. Завдяки чіткому розподілу функцій між регіональними підрозділами, операційними напрямками та центральним офісом, система оцінки потребує врахування як загальноорганізаційних, так і специфічно галузевих компетенцій керівників.

У такій структурі менеджери відповідають за ефективне функціонування логістичних хабів, якість обслуговування у відділеннях, цифрову трансформацію, операційне планування та розвиток персоналу. Це вимагає не лише високого рівня технічної та управлінської компетентності, а й здатності до міжфункціональної взаємодії, стратегічного мислення, адаптивності до змін, а також уміння реалізовувати інновації в масштабах великої організації.

У зв'язку з цим у «Новій пошті» поступово впроваджується багаторівнева система оцінки менеджерів, яка включає:

1. оцінку досягнення ключових показників ефективності (КПІ);
2. зворотний зв'язок від підлеглих, колег та вищого керівництва (360-градусне оцінювання);
3. періодичну атестацію та аналіз особистісних якостей (тестування, кейс-завдання);
4. аналіз аналітичних даних та звітів про роботу відділів.

Такий комплексний підхід до оцінювання сприяє розвитку управлінських компетенцій у менеджерів, дозволяє виявити зони росту, забезпечує узгодженість дій між підрозділами та допомагає формувати резерв керівних кадрів відповідно до стратегічних цілей компанії.

Завдяки системному підходу до оцінки, компанія «Нова пошта» не лише підтримує високий рівень сервісу, а й створює умови для сталого розвитку управлінського персоналу, що є важливою умовою збереження лідерських позицій на ринку логістики.

Цікаві факти про організаційну структуру ТОВ «Нова пошта»

1. Високий рівень операційної гнучкості.

Дивізіональна структура компанії дозволяє оперативно приймати рішення на рівні регіональних центрів, що особливо важливо в умовах великої географії покриття. Це забезпечує високу швидкість реагування на потреби клієнтів та ефективне вирішення локальних логістичних задач.

2. Централізована цифрова трансформація.

Незважаючи на децентралізацію функціонування, усі ключові технологічні рішення впроваджуються централізовано. Наприклад, використання єдиної IT-інфраструктури дозволяє стандартизувати операційні процеси, підвищувати якість сервісу та впроваджувати інновації, зокрема автоматизовані термінали, штучний інтелект, big data-аналітику.

3. Орієнтація на клієнта в кожному підрозділі.

Кожна функціональна одиниця - від операційних центрів до кур'єрських служб - працює за принципом клієнтоорієнтованості. Відповідальність за якість обслуговування несе не лише центральний офіс, а й регіональні менеджери, які мають достатні повноваження для швидкого реагування на скарги та запити.

4. Інновації в організації логістики.

Компанія активно впроваджує елементи проєктного управління для реалізації масштабних трансформацій, зокрема запуск нових терміналів, сортувальних ліній чи експансію в інші країни. Це дозволяє формувати міжфункціональні команди для реалізації окремих стратегічних ініціатив [9].

5. Взаємозв'язок HR-функцій з регіонами.

HR-відділ працює в тісному зв'язку з усіма регіональними офісами: це забезпечує не лише ефективний рекрутинг, а й формування локальних програм мотивації, навчання, кар'єрного зростання. Такі ініціативи як "Нова Пошта База Знань" чи внутрішні онлайн-курси забезпечують системну підтримку розвитку персоналу.

6. Роль аналітики в структурі управління.

Наявність окремого аналітичного блоку в організаційній структурі дозволяє проводити постійний моніторинг ефективності як бізнес-процесів, так і роботи окремих підрозділів. Це сприяє ухваленню об'єктивних рішень на основі даних, а не лише інтуїції менеджерів.

В умовах високої конкуренції та зростаючого попиту на цифрові логістичні рішення, ця структура сприяє оперативному ухваленню рішень, гнучкому управлінню ресурсами та розвитку персоналу. Завдяки автономії окремих підрозділів та ефективному зворотному зв'язку з центральним офісом, компанія забезпечує стабільність, масштабованість і якість обслуговування в усіх регіонах України та за її межами.

Переваги організаційної структури компанії «Нова пошта»

Дивізіональна структура з елементами функціонального та проєктного управління, яку використовує «Нова пошта», сприяє ефективному управлінню масштабною мережею відділень, логістичних хабів та регіональних офісів [9].

Вона забезпечує:

1. Гнучкість - здатність оперативно адаптувати бізнес-процеси під зміни ринку та запити клієнтів у різних регіонах.
2. Оперативність у прийнятті рішень - завдяки децентралізації керівництва підрозділи можуть швидко реагувати на локальні виклики.
3. Покращену взаємодію між підрозділами - чіткий розподіл функцій і зон відповідальності забезпечує злагоджену роботу між логістикою, IT,

маркетингом та обслуговуванням клієнтів.

4. Мотивацію персоналу - завдяки участі у проєктних ініціативах та кар'єрному зростанню всередині окремих напрямів.

5. Інноваційність - впровадження нових технологій, таких як автоматизовані термінали, мобільні сервіси, штучний інтелект і поштомати з біометрією, стає можливим завдяки гнучкості структурних блоків.

Завдяки такій структурі «Нова пошта» ефективно масштабує свою діяльність, залишаючись лідером на ринку експрес-доставки та цифрової логістики в Україні.

2.2. Оцінка організаційної структури та кадрового складу ТОВ «Нова пошта»

Організаційна структура компанії «Нова пошта» є важливим чинником її стабільного зростання, масштабування та ефективності. Компанія функціонує за дивізіональною моделлю управління з елементами функціонального та проєктного підходу, що дозволяє гнучко реагувати на потреби клієнтів, розширювати регіональне покриття та впроваджувати інновації у сфері логістики.

На чолі організаційної структури стоїть CEO та ТОП-менеджмент, які визначають стратегічний курс розвитку компанії, керують інноваційними трансформаціями та координують діяльність ключових підрозділів. Уся операційна діяльність поділена на функціональні напрями, що охоплюють ключові сфери роботи:

1. Операційний блок - відповідає за щоденне функціонування логістичних хабів, доставку, роботу відділень і кур'єрських служб.
2. IT-відділ та R&D - займається цифровізацією процесів: від розробки мобільного додатку й CRM-систем до впровадження штучного інтелекту в логістичні алгоритми.
3. HR-департамент - відповідає за найм, навчання, мотивацію працівників, формування кадрового резерву та підтримку корпоративної культури.
4. Маркетинговий відділ - проводить аналіз ринку, брендинг, комунікації та взаємодію з клієнтами.
5. Фінансовий блок - здійснює бюджетування, фінансовий контроль, інвестиційне планування та звітність.
6. Юридичний департамент - супроводжує договірну діяльність та забезпечує дотримання нормативно-правових вимог.
7. Аналітичний центр - аналізує показники ефективності, оптимізує логістичні маршрути, проводить прогнозування попиту.
8. Інфраструктурний блок - відповідає за розвиток мережі терміналів, поштоматів, будівництво нових об'єктів.

Особливістю структури є поєднання централізованого стратегічного управління з високим рівнем автономності регіональних підрозділів, що дозволяє ефективно масштабувати бізнес у межах України та за кордоном.

Кадровий склад компанії охоплює понад 30 тисяч працівників, включаючи логістів, водіїв, операторів, IT-фахівців, менеджерів, аналітиків, маркетологів тощо. Значну увагу приділено розвитку персоналу: реалізуються програми наставництва, тренінги, внутрішні конкурси на підвищення, електронне навчання через платформу NP University.

Таким чином, організаційна структура ТОВ «Нова пошта» не лише відображає розподіл функцій та відповідальності між підрозділами, а й є важливим інструментом реалізації стратегічних завдань компанії. Її побудова забезпечує баланс між централізованим контролем і гнучкістю в операційному управлінні, що особливо актуально для компаній із масштабною логістичною мережею.

На рисунку 2.5 зображено організаційну модель управління ТОВ «Нова пошта», яка поєднує елементи функціональної, проєктної та дивізіональної структур. Така модель дозволяє компанії ефективно координувати роботу центрального офісу, регіональних підрозділів та операційних центрів. Вона забезпечує гнучкість, швидкість прийняття рішень, а також високий рівень адаптивності до змін у зовнішньому середовищі. Завдяки децентралізації та автоматизованим процесам, компанія здатна підтримувати стабільну якість обслуговування клієнтів по всій території України та за її межами.

Рис. 2.5 Організаційна структура ТОВ «Нова пошта» [9; 16]

На рисунку 2.5 зображено організаційну модель управління компанії «Нова пошта», яка поєднує елементи дивізіональної, функціональної та проєктної структур. Така конфігурація дозволяє ефективно координувати діяльність компанії в умовах динамічного розвитку логістичного сектору та високої конкуренції на ринку.

Ключову роль у системі управління відіграє CEO (Генеральний директор), якому безпосередньо підпорядковуються керівники основних функціональних блоків:

1. Операційний директор, який координує логістику, доставку, роботу хабів і щоденне функціонування мережі.
2. CIO (директор з інформаційних технологій), відповідальний за впровадження інновацій, IT-рішень, автоматизацію процесів та захист даних.
3. HR-директор, що здійснює політику у сфері управління персоналом, навчання, мотивації та корпоративної культури.
4. CFO (фінансовий директор), який займається бюджетуванням, контролем витрат і фінансовою звітністю.
5. Директор з маркетингу та комунікацій, який визначає стратегічне позиціонування бренду, працює з громадськістю та клієнтським іміджем.
6. Юридичний директор, що забезпечує правовий супровід діяльності компанії та відповідність законодавству.
7. Директор з розвитку інфраструктури, який реалізує проєкти будівництва, модернізації логістичних центрів і терміналів.
8. Керівник аналітичного центру, який відповідає за збір, обробку та інтерпретацію даних для прийняття управлінських рішень.

З метою комплексного аналізу ефективності організаційної структури компанії «Нова пошта» доцільно провести **SWOT-аналіз. Цей інструмент дозволяє системно оцінити внутрішні сильні та слабкі сторони, а також виявити зовнішні можливості та загрози, що можуть вплинути на** подальший розвиток організації.

Аналіз охоплює ключові аспекти структури управління, корпоративної культури, комунікаційної взаємодії між підрозділами, а також адаптивність компанії до цифрових викликів. У таблиці 2.3 подано узагальнені результати SWOT-аналізу організаційної моделі «Нової пошти».

Таблиця 2.3

SWOT-аналіз організаційної структури компанії «Нова пошта»

Сильні сторони (Strengths) Слабкі сторони (Weaknesses)

Розгалужена дивізіональна структура забезпечує ефективну роботу в усіх регіонах України. Висока вартість координації між численними підрозділами.

Чіткий розподіл функцій між департаментами (операції, IT, HR, фінанси, інфраструктура тощо). Можливі складнощі в узгодженні стратегічних рішень між центром і регіонами.

Високий рівень автоматизації процесів (сортувальні хаби, мобільні сервіси, поштомати). Значна залежність від стабільності IT-інфраструктури.

Централізоване управління доповнюється оперативною автономією регіональних центрів. Повільне прийняття рішень у разі складних бюрократичних погоджень.

Високий рівень цифрової трансформації (AI, аналітика, мобільний застосунок). Неоднорідність управлінських підходів на рівні регіонів. Можливості (Opportunities) Загрози (Threats)
Подальша цифровізація логістики: використання Big Data, роботизація процесів. Зростаюча конкуренція з боку міжнародних логістичних компаній та маркетплейсів.
Масштабування діяльності за межами України. Геополітичні ризики, зокрема - воєнна нестабільність.
Підсилення ролі регіональних хабів як інноваційних центрів. Високі витрати на підтримку складної інфраструктури.
Розширення портфеля послуг (фінансові сервіси, логістика для e-commerce).
Розширення портфеля послуг (фінансові сервіси, логістика для e-commerce).

Джерело: [8; 9; 16]

Проведений аналіз свідчить, що організаційна структура компанії «Нова пошта» є сучасною, масштабованою та орієнтованою на ефективне виконання логістичних завдань. Серед її ключових переваг - чіткий поділ функціональних напрямів, висока регіональна адаптивність і сильна операційна вертикаль, що забезпечує надійність доставки та швидке реагування на запити клієнтів. Структура дозволяє ефективно координувати дії між центральним офісом, регіональними хабами та фронт-офісами (відділеннями, кур'єрами), що критично важливо для компанії, яка щодня обслуговує тисячі клієнтів по всій Україні.

Водночас така система управління потребує високого рівня координації, гнучкої IT-інфраструктури та професійної команди менеджерів, здатних приймати рішення в умовах високої операційної інтенсивності. До потенційних викликів також належать витрати на підтримку складної логістичної та цифрової інфраструктури, а також потреба в системному розвитку людського капіталу.

Компанія активно інвестує в розвиток персоналу та корпоративну освіту. Наприклад, функціонує власна навчальна платформа «Нова пошта Бізнес Академія», яка пропонує модулі з логістики, лідерства, клієнтського сервісу, цифрових технологій. Ці програми спрямовані на підвищення кваліфікації співробітників усіх рівнів - від кур'єра до ТОП-менеджменту.

«Нова пошта» також підтримує освітні партнерства з вишами, проводить внутрішні тренінги та програми менторства. Для молодих фахівців діють програми стажування та адаптації, а для перспективних співробітників - курси з лідерства та проєктного менеджменту.

Завдяки такій системі розвитку кадрів компанія формує стійкий кадровий резерв, підвищує залученість персоналу та зменшує плинність кадрів. Це, у свою чергу, сприяє підвищенню якості послуг і конкурентоспроможності компанії в умовах зростаючих вимог клієнтів.

У підсумку, організаційна структура «Нової пошти» є прикладом адаптивної моделі для великої сервісної компанії, яка працює в умовах масштабної інфраструктури та високої клієнтоорієнтованості. Вона забезпечує баланс між централізованим стратегічним управлінням та оперативною самостійністю підрозділів, створюючи передумови для інновацій, стабільного зростання та якісного обслуговування клієнтів.

2.3. Аналіз існуючих підходів до оцінювання менеджерів у компанії

Для ефективного функціонування великої логістичної компанії, якою є ТОВ «Нова пошта», надзвичайно важливим є наявність структурованої, системної та прозорої системи оцінювання менеджерів. Така система дозволяє не лише визначити рівень управлінської ефективності, а й формувати кадровий резерв, вчасно виявляти потреби в навчанні, а також підтримувати культуру постійного вдосконалення.

Оцінювання керівного складу у «Новій пошті» базується на комплексному підході, що поєднує кількісні (KPI, OKR, аналітичні індикатори) та якісні методи (зворотний зв'язок, оцінка компетенцій, управлінська поведінка). Це забезпечує багатогранне бачення результативності кожного керівника з урахуванням не лише фінансових показників, але й управлінських, лідерських, комунікаційних якостей [27].

Основні принципи оцінювання менеджерів у «Новій пошті»:

1. Чітка відповідність бізнес-цілям - оцінювання відбувається з урахуванням ключових завдань підрозділів і загальної стратегії компанії. Наприклад, для логістичних хабів це - швидкість та якість доставки; для HR - плинність кадрів та ефективність адаптації персоналу.
2. Регулярність оцінювання - процес є циклічним і проводиться щоквартально або піврічно, що дозволяє динамічно відслідковувати прогрес менеджера та коригувати траєкторії розвитку.
3. Поєднання інструментів - використовуються як стандартизовані метрики ефективності (KPI/OKR), так і якісні інструменти, включаючи 360-градусну оцінку, інтерв'ю, самооцінку, peer review, а також новітні цифрові платформи збору аналітики.
4. Прозорість і зворотний зв'язок - результати оцінювання доступні як самим менеджерам, так і вищому керівництву, що забезпечує конструктивну комунікацію та формує довіру до системи.

У «Новій пошті» оцінювання управлінців також тісно пов'язане з програмами навчання, коучингу та кар'єрного розвитку. Відповідно до результатів, HR-департамент формує індивідуальні плани розвитку, рекомендує участь у внутрішніх курсах, зовнішньому навчанні або ротацию між департаментами.

Для кращого розуміння структури та логіки процесу оцінки, доцільно представити схему, яка демонструє взаємозв'язок між цілями оцінювання, застосовуваними методами, періодичністю та очікуваними результатами. Такий підхід дозволяє уніфікувати процес, уникнути суб'єктивізму та підвищити ефективність управлінських рішень.

Рис. 2.6 Система оцінювання менеджерів у компанії «Нова пошта»: взаємозв'язок методів, частоти та цілей [3; 17; 18]

Як видно з рисунку 2.6, система оцінювання менеджерів у компанії «Нова пошта» побудована за принципом послідовної логіки: від стратегічних цілей до конкретних інструментів реалізації та практичних результатів.

На вищому рівні визначено ключові цілі оцінювання - це не лише аналіз ефективності роботи менеджерів на операційному та регіональному рівнях, а й виявлення лідерського потенціалу, підвищення якості управління персоналом та підтримка корпоративних стандартів обслуговування. Другий рівень ілюструє методи оцінювання, які поєднують кількісні (KPI, OKR) та якісні (360-градусне оцінювання, PIP) підходи. Такий комбінований підхід дозволяє оцінити як досягнення конкретних бізнес-показників - наприклад, швидкість доставки, задоволеність клієнтів, ефективність змін у логістиці, - так і управлінські та міжособистісні якості керівників.

На третьому рівні представлено частоту використання кожного з методів, що забезпечує системність та прогнозованість процесу: регулярні KPI/OKR оцінюються щоквартально, 360-градусне оцінювання - щорічно, а індивідуальні плани покращення (PIP) застосовуються у разі виявлення критичних зон розвитку.

Нижній рівень трикутника демонструє результати, які очікуються внаслідок проведення оцінювання: індивідуальні плани професійного зростання, корекція управлінських підходів, підвищення кваліфікації та ефективніше кадрове планування.

У цілому система оцінювання в «Новій пошті» є не лише інструментом контролю, а й засобом сталого розвитку управлінських кадрів, що сприяє досягненню високих стандартів сервісу та реалізації стратегічних цілей компанії.

Для реалізації цієї системи компанія використовує комплекс підходів до оцінювання, які враховують як кількісні показники ефективності менеджерів, так і якісні аспекти їхньої поведінки, лідерства, комунікаційних навичок та орієнтації на результат. Вибір методів залежить від рівня посади, специфіки підрозділу та поточних цілей компанії.

У таблиці 2.4 наведено основні методи оцінювання, які застосовуються в компанії «Нова пошта», із коротким описом кожного з них, а також визначено їх ключові переваги та недоліки відповідно до специфіки управлінської діяльності [3; 5; 18; 19].

Таблиця 2.4

Методи оцінювання менеджерів у ТОВ «Нова Пошта»

Метод	Опис	Переваги	Недоліки
360-градусне оцінювання	Аналіз зворотного зв'язку від підлеглих, колег, керівництва щодо стилю управління, комунікацій та роботи в команді. Комплексне уявлення про поведінку менеджера в робочому середовищі, врахування людського чинника. Може бути упередженим, особливо в невеликих регіональних командах; потребує конфіденційності та часу на обробку.		
KPI (ключові показники ефективності)	Кількісна оцінка виконання планових показників (наприклад, швидкість доставки, кількість оброблених відправлень, рівень задоволеності клієнтів). Об'єктивність, прозорість, чітке відображення досягнень у цифрах. Недостатній облік soft skills (лідерство, комунікація); ризик "погоні за цифрами" без урахування якості.		
OKR (цілі та ключові результати)	Визначення стратегічних цілей та контроль ключових результатів на квартал або рік. Гнучкість, орієнтація на розвиток і довгострокові результати, узгодженість цілей між рівнями управління. Потребує постійного оновлення, можливе нерозуміння мети серед менеджерів середньої ланки.		
PIP (план покращення ефективності)	Індивідуальна програма підтримки та розвитку для менеджерів з низькими результатами. Надання другого шансу, фокус на навчанні та підтримці, персоналізований підхід. Може сприйматися як тиск або сигнал про можливе звільнення, якщо не супроводжується коучингом.		

Джерело: складено автором.

З проведеного аналізу видно, що підхід компанії «Нова пошта» до оцінювання менеджерів є структурованим, адаптивним та орієнтованим на розвиток. Поєднання методів KPI, OKR та 360-градусного оцінювання забезпечує комплексне охоплення як кількісних бізнес-показників, так і якісних управлінських та міжособистісних компетенцій керівників. Застосування PIP (індивідуальних планів розвитку) як інструменту підтримки й корекції роботи менеджерів демонструє орієнтацію компанії на вдосконалення, а не лише на контроль.

Такий підхід сприяє підвищенню ефективності управління, формуванню сильної корпоративної культури та розвитку лідерського потенціалу. Він також підтримує атмосферу відкритості та зворотного зв'язку, що є важливим у динамічному середовищі логістичного бізнесу.

Оцінювання управлінців у «Новій пошті» здійснюється відповідно до затвердженого графіка, що дозволяє системно відстежувати динаміку професійного розвитку керівного складу. Частота оцінювання залежить від типу методу та його цілей. У таблиці 2.5 представлено періодичність застосування основних інструментів оцінювання в компанії.

Таблиця 2.5

Графік періодичності оцінювання менеджерів у компанії «Нова пошта»

Підхід	Частота проведення
360-градусне оцінювання	Раз на рік
KPI та OKR	Щоквартально
PIP	За необхідністю

Джерело: [19; 20]

Як видно з таблиці, «Нова пошта» дотримується структурованого, але водночас адаптивного підходу до оцінювання управлінського персоналу. Регулярне використання KPI та OKR дозволяє ефективно відслідковувати виконання тактичних і стратегічних завдань, що є особливо важливим в умовах високої динаміки логістичного бізнесу.

Щорічне 360-градусне оцінювання забезпечує комплексну оцінку управлінських якостей, включаючи лідерство, комунікацію, здатність до командної взаємодії та прийняття рішень. Водночас, програма PIP (індивідуальні плани розвитку) застосовується за потреби - у випадках, коли результати менеджера потребують покращення або є відхилення від очікуваних показників.

Такий підхід дозволяє:

1. підтримувати високий рівень якості управління;
2. вчасно виявляти потенційні проблеми;
3. створювати умови для професійного зростання керівників;
4. сприяти формуванню сильної управлінської команди.

Регулярність оцінювання забезпечує прозорість процесу та дозволяє компанії оперативно адаптувати кадрові рішення відповідно до реального стану справ у команді.

Поглиблений аналіз методів оцінювання в компанії «Нова пошта»

1. 360-градусне оцінювання

Це один із ключових методів, що використовується для оцінки управлінських компетенцій менеджерів. Він передбачає зворотний зв'язок від керівництва, колег і підлеглих, що дозволяє отримати багатовимірну картину професійної поведінки. В компанії «Нова пошта» особлива увага приділяється анонімності оцінювання, що сприяє об'єктивності. Проте у невеликих командах можуть виникати ризики суб'єктивності, пов'язані з міжособистісними відносинами. Для мінімізації таких ризиків впроваджено механізми перевірки на упередженість і додаткові модераційні процедури [19].

2. KPI (ключові показники ефективності)

Цей метод є основним для оцінки операційної результативності менеджерів. Зокрема, аналізуються виконання планів доставки, якість обслуговування клієнтів, дотримання термінів, оптимізація витрат тощо. KPI дозволяє чітко відстежувати досягнення цілей, але не враховує «м'які» управлінські компетенції - таких як лідерство, комунікативність чи адаптивність [20].

3. OKR (Objectives and Key Results)

OKR використовується для стратегічного планування й гнучкого управління цілями. У «Новій пошті» цей метод допомагає швидко адаптуватися до змін ринку та коригувати пріоритети залежно від розвитку ситуації. Його перевагою є прозорість та орієнтація на досягнення вимірюваних

результатів. Водночас надмірне фокусування на короткострокових OKR може відволікати увагу менеджерів від довгострокових ініціатив [20].

4. PIP (Performance Improvement Plan)

Це індивідуальна програма для менеджерів, чия ефективність потребує покращення. Вона реалізується у форматі спільної роботи з HR та безпосереднім керівником, включає діагностику причин низьких результатів, розробку покрокового плану розвитку, супровід і моніторинг прогресу. Незважаючи на корисність цього інструменту, в окремих випадках він може сприйматися як форма санкції, що потребує грамотної комунікації та супроводу [20].

Взаємозв'язок системи оцінки з розвитком управлінського персоналу

У компанії «Нова пошта» система оцінювання менеджерів відіграє важливу роль у підтримці професійного зростання та вдосконаленні управлінських компетенцій. Регулярне проведення оцінювання дозволяє виявляти сильні сторони керівників, а також визначати зони, що потребують розвитку. На основі результатів формуються персоналізовані програми підтримки та навчання.

Компанія реалізує такі інструменти розвитку:

1. тематичні тренінги та навчальні програми для поглиблення компетенцій у сфері логістики, управління персоналом, комунікацій тощо;
2. курси підвищення кваліфікації, які відповідають стратегічним цілям компанії;
3. коучинг та менторські програми, що допомагають менеджерам вирішувати конкретні управлінські виклики;
4. PIP (Performance Improvement Plan) - індивідуальні плани розвитку для керівників із нестабільними результатами. Вони передбачають підтримку, чіткі етапи вдосконалення й постійний моніторинг динаміки змін.

Завдяки такому комплексному підходу, компанія не лише підтримує високу якість управління, але й створює умови для безперервного розвитку лідерів, що є критично важливим у швидкозмінному середовищі логістики. Це дозволяє «Новій пошті» утримувати позиції одного з лідерів ринку та забезпечувати високу якість сервісу для клієнтів.

РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ МОДЕЛЕЙ ОЦІНКИ ЯКОСТЕЙ МЕНЕДЖЕРА В УПРАВЛІННІ КОМПАНІЇ «НОВА ПОШТА»

3.1. Напрями вдосконалення системи оцінювання якостей менеджера компанії «Нова пошта»

Вдосконалення системи оцінювання управлінських якостей менеджерів є ключовим фактором підвищення ефективності управління в компаніях логістичного сектору, зокрема в «Новій пошті». Правильно побудована система оцінки дає змогу своєчасно виявляти управлінські резерви, розвивати лідерські компетенції, покращувати координацію між підрозділами та забезпечувати якісне стратегічне управління персоналом. Однак аналіз існуючої практики свідчить про наявність ряду проблем, які вимагають вдосконалення під сучасні виклики.

Аналіз поточної системи оцінки управлінських якостей

У «Новій пошті» оцінювання менеджерів здійснюється за допомогою класичних підходів: аналіз виконання KPI, оцінка за результатами роботи, формальний зворотний зв'язок керівників і, частково, внутрішні опитування. Незважаючи на відносну ефективність цих методів, система вимагає подальшого розвитку та адаптації до умов високої конкуренції, цифровізації та масштабування компанії.

Основні проблеми чинної системи:

1. Недостатня об'єктивність та стандартизація критеріїв

Існують розбіжності у підходах до оцінювання в різних підрозділах, що призводить до суб'єктивізму. Чітко структуровані й уніфіковані критерії оцінювання наразі недостатньо поширені на всіх рівнях управління.

2. Фокус на результат, а не на управлінські компетенції

Система переважно оцінює досягнення кількісних показників (наприклад, виконання плану доставки чи оптимізацію витрат), тоді як «м'які» компетенції - лідерство, емоційний інтелект, управління стресом - залишаються поза увагою.

3. Нерегулярність оцінювання

У деяких підрозділах процедура оцінки здійснюється спорадично або формально, що знижує її цінність для розвитку персоналу й управління ризиками.

4. Обмежене використання сучасних HR-технологій

Відсутність інтегрованих платформ або систем на базі Big Data та аналітики призводить до фрагментарності даних, ускладнює аналіз ефективності та прийняття обґрунтованих рішень.

Напрями вдосконалення системи оцінки:

1. Актуалізація критеріїв оцінки

Слід оновити підходи до оцінювання, доповнивши їх компетенціями, релевантними до сучасних викликів: цифрова грамотність, адаптивність, крос-функціональна взаємодія, відповідальне лідерство.

2. Інтеграція багатостороннього оцінювання (360-градусне оцінювання)

Залучення до оцінки думки колег, підлеглих та керівництва дасть змогу сформувати об'єктивну картину управлінської ефективності, особливо в крос-функціональних командах.

3. Використання цифрових HR-платформ

Впровадження програмного забезпечення для автоматизації збору даних, аналітики результатів і візуалізації показників дасть змогу зробити оцінювання більш прозорим і корисним для управління персоналом.

4. Запровадження регулярного циклу оцінювання

Визначення фіксованого графіку оцінювання (наприклад, щоквартального для KPI/OKR, щорічного для 360-градусного зворотного зв'язку) сприятиме системності та передбачуваності процесу.

5. Розвиткові ініціативи після оцінювання

На основі результатів оцінювання доцільно формувати індивідуальні плани розвитку, проводити навчання, тренінги, коучинг, зокрема для управлінців середньої ланки - що підвищить залученість та утримання талановитих кадрів.

Проведений аналіз показав, що система оцінювання менеджерів у компанії «Нова пошта» має потенціал для вдосконалення у напрямках підвищення об'єктивності, впровадження інноваційних технологій та забезпечення безперервного розвитку керівного складу. Запропоновані напрями модернізації відповідають не лише сучасним тенденціям HR-менеджменту, але й стратегічним пріоритетам компанії щодо сталого розвитку, цифрової трансформації та лідерства на логістичному ринку.

З метою узагальнення проведеного аналізу доцільно представити відповідність між потенційними проблемами, які можуть виникати в системі оцінювання управлінських якостей менеджерів, та напрямками їх удосконалення. Наведена схема (рис. 3.1) демонструє приклади управлінських ініціатив, які доцільно враховувати при розробці або оптимізації системи оцінювання у великих сервісних компаніях, зокрема таких, як ТОВ «Нова пошта».

Рис. 3.1. Відповідність потенційних проблем і напрямів вдосконалення системи оцінювання управлінських якостей менеджерів

Як видно зі схеми, кожна з потенційних проблем у системі оцінювання управлінських якостей менеджерів має чітко окреслений напрям вдосконалення, що дозволяє перейти від фрагментарного аналізу до системного покращення інструментів оцінки. Такий структурований підхід забезпечує узгодженість між корпоративною стратегією компанії та кадровими управлінськими рішеннями.

Зокрема, впровадження 360-градусного оцінювання та цифрових платформ (HRIS-систем, автоматизованих модулів аналітики) сприятиме підвищенню прозорості та зменшенню суб'єктивізму в оцінці. Регламентація періодичності оцінювання та розвиток програм коучингу і менторства забезпечать безперервне зростання управлінських компетенцій та посилять внутрішню кадрову мобільність.

Таким чином, представлена модель вдосконалення системи оцінювання менеджерів у ТОВ «Нова пошта» є логічно послідовною, методично обґрунтованою та повністю відповідає викликам сучасного HR-менеджменту в умовах масштабної децентралізованої організації. Вона поєднує стратегічну орієнтацію на розвиток людського капіталу з операційною ефективністю та цифровою трансформацією процесів управління персоналом.

Як було зазначено раніше, система оцінювання управлінських якостей у ТОВ «Нова пошта» має певні сильні сторони, однак водночас потребує вдосконалення з урахуванням сучасних викликів логістичного бізнесу. Насамперед це стосується об'єктивності, регулярності, цифровізації процесу оцінювання, а також зв'язку з подальшим розвитком менеджерів.

Для ефективного функціонування компанії в умовах масштабної інфраструктури, високої конкуренції та динамічного середовища, оцінка керівного персоналу має бути не лише точним інструментом контролю, а й механізмом розвитку лідерського потенціалу.

З огляду на це, в Таблиці 3.1 подано зіставлення чинної системи оцінювання з її можливою вдосконаленою версією, яка відповідає стратегічним орієнтирам компанії, сучасним HR-практикам і принципам безперервного професійного розвитку управлінського складу.

Таблиця 3.1

Порівняння існуючої та вдосконаленої системи оцінки якостей менеджерів ТОВ «Нова пошта»		
Критерій	Існуюча система оцінки	Вдосконалена система оцінки
Об'єктивність оцінювання	Часткова суб'єктивність, відсутність єдиних стандартів	Впровадження чітких, уніфікованих критеріїв і 360-градусної моделі оцінювання
Оцінка soft skills	Акцент на KPI, недостатній облік управлінських і комунікаційних навичок	Оцінка емоційного інтелекту, лідерства, адаптивності, здатності до командної взаємодії
Регулярність проведення	Переважно щорічна, без чіткої періодичності	Чітко регламентована циклічність: щоквартальна KPI-оцінка, щорічна оцінка компетенцій
Технологічна підтримка	Анкетування та ручний аналіз результатів	Застосування цифрових HRIS-платформ, автоматизованих дашбордів, big data-аналітики
Зворотний зв'язок	Зворотний зв'язок переважно вертикальний (від керівника до підлеглого)	Повноцінна 360-градусна оцінка: включення підлеглих, колег, керівництва
Підтримка після оцінювання	Обмежена інтеграція з системою навчання	Зв'язок із програмами коучингу, менторства, PIP-планами та розвитковими треками для менеджерів

Джерело: складено автором

Як свідчать наведені дані, впровадження вдосконаленої системи оцінки управлінських якостей у ТОВ «Нова пошта» сприятиме суттєвому підвищенню якості процесу оцінювання. Йдеться не лише про запровадження об'єктивніших та комплексніших методів, а й про системне поєднання оцінки з розвитковими ініціативами - такими як коучинг, менторство та програми професійного навчання.

Особливо важливою є інтеграція зворотного зв'язку на всіх рівнях управління, що дозволяє формувати цілісну картину управлінської ефективності. Такий підхід дає змогу своєчасно виявляти зони росту, покращувати командну взаємодію та формувати кадровий резерв.

Загалом, удосконалення системи оцінювання в «Новій пошті» є логічним кроком у напрямі посилення лідерського потенціалу, підвищення результативності менеджменту та забезпечення сталого розвитку компанії в умовах високої динаміки логістичного ринку.

3.2. Розробка рекомендацій щодо впровадження ефективної моделі оцінки та очікувані результати

Для підвищення ефективності системи оцінювання управлінських кадрів у ТОВ «Нова пошта» доцільним є впровадження комплексної моделі, що поєднує традиційні методи аналізу з інноваційними цифровими інструментами. Такий підхід дозволить підвищити об'єктивність, прозорість та адаптивність процесу оцінки відповідно до сучасних викликів і стратегічних цілей компанії.

1. Інтеграція інструментів штучного інтелекту (AI) в оцінку ефективності

1. Запровадження алгоритмів аналізу великих даних для автоматичної оцінки продуктивності менеджерів на основі виконаних проєктів, досягнення OKR, ефективності командної взаємодії.
2. Використання аналітики для виявлення тенденцій, прогнозування зниження результативності, оцінки рівня стресостійкості та адаптивності.
3. Подібний підхід застосовується у провідних міжнародних компаніях (наприклад, IBM, Google), де AI-інструменти підтримують прийняття HR-рішень щодо кар'єрного розвитку, навчання та мотивації персоналу [20].
2. Розширення формату 360-градусного оцінювання
 1. Включення у процес оцінювання не лише колег, керівництва та підлеглих, а й зовнішніх партнерів та клієнтів (у відповідних підрозділах), що забезпечить більш повну та незалежну оцінку.
 2. Забезпечення конфіденційності відповідей через цифрові платформи дозволить мінімізувати упередженість та підвищити рівень довіри до процесу оцінювання [17].
 3. Використання гейміфікації у процесі мотивації менеджерів
 1. Запровадження систем внутрішніх рейтингів, бейджів, рівнів або «досягнень» для стимулювання постійного професійного розвитку.
 2. Проведення командних змагань і внутрішніх челленджів (наприклад, у форматі «місяць без порушень SLA») сприятиме залученості та підвищенню командного духу.
 3. Досвід компаній Salesforce і Microsoft демонструє ефективність гейміфікаційного підходу для розвитку менеджерів [17].
 4. Створення внутрішньої освітньої платформи для розвитку менеджерських компетенцій
 1. Розробка цифрового порталу або мобільного застосунку з доступом до навчальних курсів, відеоуроків, тестування та внутрішніх сертифікацій.
 2. Надання індивідуальних рекомендацій щодо навчання залежно від результатів оцінювання та кар'єрної траєкторії [19].

3. Такий підхід дозволить забезпечити безперервне професійне зростання управлінського складу.

5. Адаптація системи KPI та OKR до індивідуальних профілів менеджерів

1. Визначення персоналізованих KPI, що враховують специфіку обов'язків конкретного менеджера, рівень складності проєктів та зон відповідальності.

2. Впровадження додаткових індикаторів "soft skills" - емоційного інтелекту, гнучкості, здатності до навчання та роботи в умовах невизначеності.

3. Наприклад, для керівника регіонального підрозділу KPI можуть включати рівень задоволеності клієнтів і показник оптимізації витрат, а для керівника IT-напрямку - надійність цифрових рішень та дотримання термінів впровадження проєктів [18].

Порівняльний аналіз ефективності систем оцінювання.

Запропоновані зміни в системі оцінювання менеджерів у компанії ТОВ «Нова пошта» мають на меті усунення недоліків чинної моделі та впровадження сучасних інструментів, що відповідають динаміці логістичного ринку та цифровим трансформаціям у сфері HR-менеджменту.

Особлива увага приділена підвищенню точності оцінювання, забезпеченню прозорості процесів, інтеграції цифрових рішень та регулярності збору зворотного зв'язку. Такий підхід сприяє формуванню ефективного управлінського середовища, в якому оцінка результативності є не лише інструментом контролю, а й джерелом розвитку керівного складу.

Вдосконалення моделі оцінювання дозволяє:

1. зменшити суб'єктивність у прийнятті кадрових рішень;
2. покращити мотивацію та залученість менеджерів;
3. забезпечити безперервний професійний розвиток;
4. підвищити якість управлінських рішень у межах усієї організаційної структури.

Для більш наочного представлення переваг запропонованих змін доцільно провести порівняльний аналіз основних характеристик чинної та оновленої систем оцінки управлінських якостей менеджерів (табл. 3.2) [19].

Таблиця 3.2

Основні відмінності між старою та новою моделлю ТОВ «Нова пошта»

Параметр	Стара система	Нова система
Частота оцінювання	Раз на рік	Щоквартально
Основний метод	360-градусне оцінювання	Комбінація KPI, OKR, 360-градусного оцінювання та автоматизованого аналізу
Суб'єктивність	Висока (залежність від думки колег)	Знижена завдяки аналітичним даним
Використання даних	Аналіз лише за відгуками	Додаткове використання даних продуктивності та AI-аналітики

Як показано в таблиці 3.2, оновлена система оцінювання демонструє низку суттєвих переваг. Вона забезпечує більш часте оновлення

інформації про ефективність менеджерів, поєднує кілька методів оцінювання для комплексного підходу та значно знижує рівень суб'єктивності завдяки використанню цифрових інструментів і аналітичних даних.

Результати моделювання впровадження оновленої системи оцінювання у ТОВ «Нова пошта» свідчать про підвищення точності оцінки управлінських якостей, зростання рівня задоволеності персоналу процесом оцінювання та підвищення прозорості процедур. Це вказує на високий потенціал запропонованих змін для зміцнення управлінської ефективності, розвитку кадрового резерву та забезпечення довгострокової конкурентоспроможності компанії.

Для комплексного аналізу ефективності оновленої системи оцінювання управлінських кадрів у ТОВ «Нова пошта» було проведено умовне моделювання, результати якого представлено на рисунку 3.2.

Рис.3.2 Порівняння ефективності старої та нової системи оцінки менеджерів [14; 17]

Як видно з графіка, нова система оцінювання демонструє суттєві переваги за всіма аналізованими критеріями. Зокрема, об'єктивність зросла завдяки використанню аналітичних інструментів і цифрових даних, частота оцінювання - завдяки щоквартальному підходу, гнучкість - через адаптивність до змін організаційних цілей, а залучення персоналу - через використання прозорих та інтерактивних методів зворотного зв'язку. Ці покращення сприяють не лише підвищенню ефективності управління, а й формуванню довіри та залученості з боку співробітників, що є важливою умовою довгострокового розвитку компанії.

Результати моделювання ефективності оновленої системи оцінки.

Для оцінки ефективності оновленої системи оцінювання управлінських кадрів у ТОВ «Нова пошта» було проведено моделювання, яке охоплювало ключові показники продуктивності, управлінської результативності та рівня задоволеності працівників процесом оцінювання. Основу цієї моделі становили результати впровадження сучасних підходів, зокрема: інтеграції AI-аналітики продуктивності, розширеного формату 360-градусного оцінювання, використання елементів гейміфікації, а також вдосконалення систем KPI та OKR. [18; 19].

У процесі оцінки ефективності оновленої системи оцінювання управлінських кадрів у ТОВ «Нова пошта» було застосовано моделювання, яке дозволило проаналізувати ключові показники продуктивності, управлінської ефективності та рівня задоволеності працівників новим підходом. Етапи моделювання включали збір та аналіз історичних даних щодо результативності менеджерів, а також використання результатів 360-градусного опитування, у якому взяли участь підлеглі, керівництво, колеги та зовнішні партнери.

У межах аналітичного етапу було здійснено порівняння середніх значень досягнення KPI та OKR до і після впровадження нової моделі. Окрему увагу приділено оцінці задоволеності менеджерів процесом оцінювання - через анкетування та фокус-групи.

Залучення алгоритмів штучного інтелекту дозволило не лише автоматизувати обробку даних, а й виявити приховані закономірності у зміні продуктивності, що неможливо було б зробити традиційними методами. На основі результатів аналізу були сформовані персоналізовані рекомендації для кожного менеджера.

Згідно з результатами моделювання, точність оцінювання зросла на 15%, рівень задоволеності менеджерів - на 20%, а результативність управління командами - на 10%. Важливим нововведенням стало впровадження персоналізованих аналітичних звітів, які поєднують кількісну оцінку управлінських компетенцій із якісними коментарями та індивідуальними планами розвитку, що сприяє підвищенню мотивації та професійного зростання керівного складу.

Як результат реалізації оновленого підходу до оцінювання, менеджери отримують деталізовані аналітичні звіти, які містять не лише числові оцінки за ключовими компетенціями, але й персоналізовані коментарі з рекомендаціями щодо розвитку.

У таблиці 3.3 подано приклад аналітичного звіту, що формується після проходження процесу оцінювання.

Таблиця 3.3

Приклад аналітичного звіту менеджера після оцінки

Критерій	Оцінка (1-5)	Коментарі
Лідерські якості	4.2	Висока ініціативність, але потрібно більше делегування.
Комунікаційні навички	3.8	Потрібно покращити ефективність командних зустрічей.
Продуктивність	4.5	Відмінні результати, особливо у впровадженні нових стратегій.
Стресостійкість	4.0	Добре справляється з навантаженням, але є потенціал для покращення.
Ініціативність	4.7	Часто пропонує нові ідеї, які реалізуються.

Джерело: складено на основі [18].

Як видно з прикладу, аналітичний звіт дозволяє не лише кількісно оцінити управлінські якості, а й надати конструктивні коментарі щодо зон для покращення. Такий підхід підсилює мотивацію менеджерів, підвищує їхню залученість у процес саморозвитку, а також забезпечує прозорість та обґрунтованість ухвалених управлінських рішень.

Запропоновані зміни в системі оцінювання менеджерів у ТОВ «Нова пошта» спрямовані на підвищення загальної ефективності управління, зниження витрат, пов'язаних із підбором персоналу, та зростання продуктивності управлінського складу. З метою обґрунтування доцільності впровадження нової моделі було проведено попередній економічний аналіз, який враховує витрати на реалізацію змін та очікувані фінансові вигоди [22; 23].

Очікувані витрати на впровадження.

Впровадження нової системи оцінювання управлінських якостей у ТОВ «Нова Пошта» потребує певних фінансових інвестицій. Ці витрати пов'язані з розробкою цифрових інструментів, підвищенням кваліфікації персоналу та адаптацією процесів. Орієнтовні витрати на реалізацію оновленої системи оцінювання можна представити у вигляді таблиці, яка деталізує основні статті бюджету.

Джерело: узагальнено на основі даних [10; 11; 12; 13; 14; 16].

Таблиця 3.4

Орієнтовні витрати на впровадження оновленої системи оцінювання в ТОВ «Нова Пошта»

Стаття витрат	Опис	Орієнтовна сума, грн
Розробка та впровадження цифрової платформи оцінювання	Створення або адаптація програмного забезпечення для проведення оцінювання, інтеграція з існуючими HR-системами.	5 000 000
Навчання персоналу	Проведення тренінгів для менеджерів та HR-фахівців щодо використання нової системи оцінювання.	1 500 000
Консультаційні послуги	Залучення зовнішніх експертів для розробки методології оцінювання та адаптації процесів.	1 000 000
Технічна підтримка та обслуговування	Забезпечення безперебійної роботи системи, оновлення програмного забезпечення, вирішення технічних питань.	500 000
Інші витрати	Витрати на комунікаційні заходи, розробку документації, непередбачені витрати.	500 000
Разом		8 500 000

Згідно з дослідженнями, впровадження таких систем може призвести до значного підвищення ефективності управління персоналом, зниження плинності кадрів та покращення загальної продуктивності компанії. Хоча початкові інвестиції можуть здатися значними, очікувані вигоди в середньо- та довгостроковій перспективі можуть перевищити витрати.

Таким чином, загальний обсяг інвестицій для впровадження нової системи оцінювання становить близько 8,5 млн грн. Попри суттєві стартові витрати, очікувані довгострокові вигоди - зростання продуктивності, ефективності управління та залученості персоналу - значно перевищують початкові витрати й сприяють сталому розвитку компанії.

Очікуваний економічний ефект

Впровадження оновленої системи оцінювання управлінських кадрів у ТОВ «Нова пошта» прогнозовано забезпечить низку позитивних ефектів. Зокрема, очікується зростання ефективності прийняття управлінських рішень на 10-15% завдяки автоматизації процесу оцінювання та використанню аналітики на основі штучного інтелекту. Цифровізація HR-процесів, за даними досліджень McKinsey і Deloitte, у середньому підвищує продуктивність управлінського персоналу на 12-18%. Крім того, автоматизовані аналітичні платформи здатні зменшити витрати часу на рутинні оцінювальні процедури на 30-40%, що також сприяє підвищенню загальної ефективності.

Одним із важливих наслідків впровадження нової системи є зниження плинності кадрів. Очікується, що завдяки прозорим та об'єктивним процедурам оцінки рівень звільнень може зменшитися на 20-25%, що підтверджується досвідом таких компаній, як Google та IBM. Формування чітких кар'єрних траєкторій та персоналізованих звітів допомагає знизити невизначеність і підвищити задоволеність працівників.

Крім того, цифрові інструменти оптимізують управлінські процеси, зменшуючи витрати часу на аналіз ефективності роботи керівників на 30-40%, що збігається з даними PwC. У підсумку, покращення управління людським капіталом сприяє зростанню фінансових результатів компанії - у середньому на 5-10%, як показує практика провідних компаній, зокрема SAP та Microsoft.

Для оцінки впливу впровадження нової системи оцінювання в компанії «Нова пошта» було проведено аналіз рівня задоволеності персоналу. На рисунку 3.3 представлено порівняння основних аспектів оцінювання до та після впровадження оновленої моделі.

Рис. 3.3 Рівень задоволеності персоналу ТОВ «Нова пошта» за результатами оцінювання

Як показує графік, впровадження нової системи оцінювання менеджерів у ТОВ «Нова пошта» позитивно вплинуло на рівень задоволеності персоналу ключовими аспектами процесу.

Зокрема, працівники відзначили суттєве покращення за такими критеріями, як прозорість оцінювання (зростання з 48% до 80%), чіткість критеріїв (з 55% до 85%), ефективність зворотного зв'язку та можливості професійного розвитку.

Ці результати свідчать про зростання довіри до системи оцінювання, покращення комунікації між менеджментом і персоналом, а також про вищу мотивацію працівників до саморозвитку. Таким чином, нова модель оцінювання є ефективним інструментом підвищення якості управління людським капіталом.

Аналіз якісних змін у системі оцінювання

Для уникнення суб'єктивності та недовіри до умовних даних, доцільно провести порівняння характеристик системи оцінювання до та після впровадження змін. У таблиці 3.5 представлено основні відмінності за ключовими критеріями.

Таблиця 3.5

Порівняння ключових характеристик системи оцінювання управлінських якостей менеджерів до та після оновлення

Критерій	До оновлення	Після оновлення
----------	--------------	-----------------

Чіткість критеріїв оцінювання Не всі співробітники розуміли, як їх оцінюють Впроваджено стандартизовану систему KPI та OKR
 Прозорість процесу Обмежений доступ до результатів Результати доступні менеджерам і обговорюються з HR
 Зворотний зв'язок Нерегулярний, лише від керівника Додано 360-градусну оцінку з залученням колег і підлеглих
 Навчання після оцінки Не передбачалося Після оцінки формується індивідуальний план розвитку
 Цифровізація процесу Частково автоматизовано Повна інтеграція з HRM-платформою

Джерело: складено автором.

Як видно з таблиці 3.5, оновлена система стала більш структурованою, прозорою та орієнтованою на розвиток. Зокрема, впровадження 360-градусної оцінки, персоналізованих планів розвитку та цифрових HR-рішень суттєво покращили якість оцінювання та підвищили залученість менеджерів до процесу самовдосконалення.

3.3 Роль емоційного інтелекту в сучасних моделях оцінки управлінських якостей

У сучасному динамічному бізнес-середовищі, де ключову роль відіграють не лише технічні навички, а й здатність до ефективної взаємодії з людьми, емоційний інтелект (EI) набуває особливого значення в оцінюванні управлінських якостей. Поняття емоційного інтелекту охоплює здатність розпізнавати, розуміти й управляти власними емоціями, а також емоціями інших людей. Високий рівень EI у менеджерів сприяє покращенню командної взаємодії, ефективному вирішенню конфліктів, зниженню рівня стресу в колективі та формуванню довірливих відносин. В умовах сучасних організацій, таких як ТОВ «Нова пошта», що характеризуються високими темпами змін, децентралізованою структурою та багаторівневою системою управління, роль емоційного інтелекту в оцінці керівного складу зростає. Традиційні методи оцінки управлінських якостей (KPI, OKR, аналіз досягнень) не завжди можуть повноцінно охопити особистісні характеристики менеджера. Водночас включення компонентів EI до оцінювання дозволяє отримати більш глибоке уявлення про потенціал керівника в аспектах лідерства, адаптивності та міжособистісної взаємодії.

Таблиця 3.6

Основні елементи емоційного інтелекту

Елемент емоційного інтелекту	Опис
Самоусвідомлення	Розуміння власних емоцій і їхнього впливу на роботу
Саморегуляція	Здатність контролювати імпульси, зберігати спокій у стресових ситуаціях
Мотивація	Внутрішнє прагнення до досягнення цілей, позитивне ставлення до змін.
Емпатія	Здатність розуміти емоційний стан інших та враховувати його в управлінських рішеннях
Соціальні навички	Комунікабельність, вміння будувати стосунки, переконувати, впливати

Джерело: складено автором.

Застосування цих критеріїв у системі оцінювання керівників ТОВ «Нова пошта» дозволяє сформувати цілісне уявлення про управлінську ефективність менеджерів не лише з позиції досягнення цілей, а й з погляду їхнього впливу на команду, корпоративну культуру та здатність до трансформаційного лідерства.

У провідних компаніях світу, таких як Google, Microsoft та Deloitte, розроблено інструменти для інтеграції емоційного інтелекту в процеси HR-оцінювання. Наприклад, оцінка EI може проводитись через поведінкові інтерв'ю, психометричні тести, зворотний зв'язок у форматі 360 градусів, а також через аналітику результатів командної роботи.

В умовах компанії «Нова пошта» оцінка емоційного інтелекту менеджерів може здійснюватися за допомогою таких інструментів:

1. Психометричні опитувальники (наприклад, EQ-i 2.0 або MSCEIT);
2. Розширені 360-градусні анкети з фокусом на емоційні компетенції;
3. Аналіз кейсів із командної взаємодії та рівень конфліктності;
4. Відгуки колег і підлеглих щодо стилю управління та підтримки команди.

Інтеграція оцінки емоційного інтелекту до системи HR-аналітики компанії дозволяє знизити ризики управлінських помилок, своєчасно виявляти лідерський потенціал та сприяти створенню здорової емоційної атмосфери в колективах.

З огляду на велику кількість філій і мультифункціональні команди, у ТОВ «Нова пошта» доцільним є використання динамічного трекінгу змін емоційного стану колективу через щомісячні опитування або швидкі цифрові заміри (наприклад, мобільні інтерфейси опитувальників для оцінки внутрішньої атмосфери в команді).

Крім оцінювання, важливо передбачити індивідуальні треки розвитку емоційного інтелекту. Це можуть бути тренінги з емоційного лідерства, коучинг з управління емоціями, а також практики з розвитку емпатії через ролеві ігри або сценарні симуляції.

Узагальнюючи, варто зазначити, що включення EI до моделей оцінювання управлінських якостей є не лише трендом, а й необхідністю для організацій, що прагнуть стати адаптивними, інноваційними та зосередженими на працівниках. Емоційний інтелект відіграє фундаментальну роль у досягненні високої результативності менеджерів, формуванні довіри всередині колективу та ефективному лідерстві.