

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЛІНГВІСТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра менеджменту і маркетингу

**Курсова робота
з «Менеджменту і адміністрування»**

**на тему: «СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ МЕТОДИ УПРАВЛІННЯ В
ОРГАНІЗАЦІЇ»
(на прикладі АТ КБ «ПРИВАТБАНК»)**

Студентки III курсу групи М 02-22
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
освітньої програми

Менеджмент комерційної діяльності
за спеціальністю 073 Менеджмент

Єсіпова Ксенія Сергіївна

Члени комісії:

(підпис) (прізвище та ініціали)

Керівник

к.е.н., доц. Глівінська Ю.В.

Національна шкала _____

Кількість балів: ____ Оцінка: ЄКТС ____

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ МЕТОДІВ УПРАВЛІННЯ	
1.1 Сутність соціально-психологічних методів управління.....	5
1.2 Класифікація соціально-психологічних методів управління.....	7
1.3 Роль соціально-психологічних методів у процесі управління організацією.....	9
РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНЕ ЗАСТОСУВАННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ МЕТОДІВ УПРАВЛІННЯ В ОРГАНІЗАЦІЇ	
2.1 Загальна характеристика підприємства АТ КБ «ПРИВАТБАНК».....	11
2.2 Аналіз застосування соціально-психологічних методів управління в організації.....	14
2.3 Вплив соціально-психологічних методів на продуктивність праці та корпоративну культуру.....	16
ВИСНОВКИ	19
RESUME	20
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	21

ВСТУП

Актуальність теми: Соціально-психологічні методи управління набувають особливого значення в сучасних організаціях, оскільки вони спрямовані на поліпшення міжособистісних відносин, мотивації та командної роботи серед співробітників. В умовах високої конкуренції і швидких змін на ринку ефективність роботи будь-якої компанії багато в чому залежить від вміння керівників впливати на психологічний клімат у колективі, сприяти взаємодії та згуртованості команди. Це особливо актуально для банківського сектору, де якість обслуговування клієнтів, а також швидкість та точність роботи персоналу мають вирішальне значення для успішності бізнесу. Дослідження соціально-психологічних методів управління на прикладі АТ КБ «ПРИВАТБАНК» дозволить зрозуміти, які методи є найбільш ефективними для підвищення мотивації та продуктивності співробітників в умовах великої фінансової організації.

Метою курсової роботи є виявлення та обґрунтування ефективних соціально-психологічних методів управління в АТ КБ «ПРИВАТБАНК», а також розробка рекомендацій щодо їх удосконалення для підвищення продуктивності праці та покращення внутрішньої корпоративної культури.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати теоретичні основи соціально-психологічних методів управління в організації.
2. Дослідити практику застосування соціально-психологічних методів управління в АТ КБ «ПРИВАТБАНК».
3. Виявити ключові фактори, що впливають на ефективність використання цих методів у банківському середовищі.
4. Розробити рекомендації щодо вдосконалення соціально-психологічних методів управління для підвищення мотивації та продуктивності співробітників.

Об'єкт дослідження: процес управління персоналом в організаціях банківського сектору.

Предмет дослідження: соціально-психологічні методи управління персоналом в АТ КБ «ПРИВАТБАНК».

Методи дослідження: У процесі дослідження були використані загальнонаукові методи аналізу, синтезу, узагальнення та порівняння, які дозволили систематизувати та проаналізувати інформацію щодо соціально-психологічних методів управління в організації АТ КБ «ПРИВАТБАНК».

Інформаційна база дослідження: Інформаційною базою стали наукові праці з теорії управління, матеріали, опубліковані науково-практичні статті і також внутрішні документи АТ КБ «ПРИВАТБАНК».

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ МЕТОДІВ УПРАВЛІННЯ

1.1 Сутність соціально-психологічних методів управління

Соціально-психологічні методи управління є невід'ємною складовою системи менеджменту, що спрямовані на вплив на поведінку співробітників, їхню мотивацію та соціальні взаємовідносини. Їх застосування ґрунтується на знаннях соціальної психології, що дозволяє враховувати особливості поведінки людей у групах та індивідуальні психологічні характеристики. Основною метою цих методів є створення сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі, підвищення продуктивності праці та вдосконалення корпоративної культури.

Соціально-психологічні методи управління зосереджені на нематеріальних аспектах впливу на працівників, таких як формування позитивних емоційних станів, налагодження ефективної комунікації, підтримка довіри та взаєморозуміння в колективі. У сучасних умовах ці методи стають все більш важливими, адже працівники прагнуть не лише матеріальної винагороди, але й психологічного комфорту та почуття задоволення від роботи.

Науковці, зокрема А. Файоль (1916) та М. Вебер (1947), розглядали управління через призму раціональних методів, однак розвиток теорії менеджменту в ХХ столітті показав необхідність врахування соціальних та психологічних аспектів діяльності організацій. Зокрема, Е. Мейо (2020) у своїх дослідженнях довів, що увага до соціально-психологічних факторів, таких як мотивація та міжособистісні відносини, значно підвищує продуктивність праці. Саме з його досліджень розпочався новий етап у розвитку управлінської думки, який визначив важливість врахування соціально-психологічних аспектів у діяльності організацій.

На сучасному етапі розвитку менеджменту науковці виділяють такі основні завдання соціально-психологічних методів управління:

- підтримка сприятливого морально-психологічного клімату у колективі;
- розвиток комунікативних навичок співробітників;
- формування позитивного іміджу організації;
- забезпечення ефективної взаємодії між працівниками різних рівнів.

Соціально-психологічні методи управління ґрунтуються на таких основних принципах:

1. Індивідуальний підхід. Управління враховує особисті якості працівників, їхні потреби та мотиви, що дозволяє підвищити ефективність трудової діяльності.

2. Колективна згуртованість. Створення умов для формування командного духу та зміцнення внутрішніх зв'язків між співробітниками.

3. Психологічна безпека. Забезпечення умов, у яких працівники не відчують страху перед висловленням своїх ідей та пропозицій.

Існує низка поглядів на сутність соціально-психологічних методів управління. Наприклад, А. І. Кір'ян (2018) вважає, що ці методи є інструментами впливу на колективні та індивідуальні аспекти поведінки, спрямованими на гармонізацію відносин у трудовому колективі. Водночас, інший дослідник, С. В. Бобров (2022), підкреслює значення психологічних механізмів мотивації та взаємодії, стверджуючи, що соціально-психологічні методи дають змогу керівникам досягати високих результатів не лише через матеріальні стимули, а й завдяки створенню атмосфери довіри та співробітництва.

На мою думку, соціально-психологічні методи управління є необхідними для забезпечення ефективної роботи організації, оскільки вони враховують як раціональні, так і емоційні аспекти людської поведінки. Розуміння індивідуальних потреб, стимулювання колективної діяльності та побудова міцних міжособистісних відносин є запорукою успішного управління організацією, що дозволяє адаптуватися до змінних умов ринку та розвивати стійкі конкурентні переваги.

Враховуючи важливість соціально-психологічних методів управління в сучасних організаціях, їх дослідження та вдосконалення є актуальним напрямом для забезпечення ефективного функціонування колективів. Це особливо стосується організацій банківського сектору, де взаємодія між співробітниками, а також комунікація з клієнтами мають вирішальне значення для досягнення високих результатів.

1.2 Класифікація соціально-психологічних методів управління

Соціально-психологічні методи управління поділяються на різні види залежно від їхньої мети, способів впливу та рівнів взаємодії у колективі. Вони дозволяють керівникам формувати певну атмосферу у робочому середовищі, мотивувати співробітників та створювати умови для більш ефективної командної роботи. Класифікація цих методів допомагає зрозуміти їх особливості, ефективність та ситуації, в яких їх варто застосовувати.

Найбільш поширеною є класифікація за трьома критеріями:

1. За рівнем взаємодії:

- Індивідуальні методи. Вони спрямовані на роботу з окремими працівниками та враховують їхні особисті характеристики, потреби, мотиви. Наприклад, особисті бесіди, індивідуальне наставництво, психологічне консультування.

- Групові методи. Спрямовані на роботу з колективами або командами. Включають методи розвитку командної роботи, тренінги з комунікації та групові зустрічі.

2. За характером впливу:

- Мотиваційні методи. Вони використовуються для стимулювання працівників до більш ефективної роботи шляхом створення позитивних емоційних стимулів (похвала, визнання досягнень, заохочення).

- Інформаційно-комунікаційні методи. Забезпечують ефективний обмін інформацією між членами колективу та керівництвом. Включають організацію зворотного зв'язку, проведення зустрічей, тренінги з ефективною комунікації.

- Організаційні методи. Залучення співробітників до управління, участь у прийнятті рішень та плануванні, що підвищує їхню відповідальність та відданість цілям організації.

3. За напрямками впливу:

- Методи формування сприятливого клімату. Орієнтовані на створення комфортної робочої атмосфери, що сприяє кооперації та довірі між співробітниками (корпоративні заходи, тимблдинги, неформальні зустрічі).

- Методи розвитку лідерства. Спрямовані на формування лідерських якостей у співробітників. Включають навчання, коучинг, наставництво.

Щоб краще уявити класифікацію соціально-психологічних методів управління, можна скористатися схемою, що відображає їхні основні види:



Рис.1.1 Класифікація соціально-психологічних методів управління

Кожен з видів соціально-психологічних методів має свої особливості та можливості. Індивідуальні методи є ефективними для роботи з конкретними співробітниками, допомагаючи їм розвиватися професійно та особисто. Групові методи сприяють покращенню командної роботи, формуванню спільної мотивації та підтримці взаємодії в колективі. Мотиваційні методи стимулюють активність працівників через позитивні емоційні впливи, тоді як інформаційно-комунікаційні методи допомагають забезпечити відкритий обмін інформацією, що є важливим для уникнення конфліктів та непорозумінь.

Таким чином, ефективність використання соціально-психологічних методів управління залежить від розуміння специфіки їх застосування та адаптації до потреб конкретного колективу та умов організації. Це дозволяє створити гармонійне робоче середовище, де кожен співробітник почувається комфортно та мотивовано до досягнення спільних цілей.

1.3 Роль соціально-психологічних методів у процесі управління організацією

Соціально-психологічні методи управління є невід'ємною частиною сучасного менеджменту, оскільки вони сприяють покращенню взаємодії між працівниками, підвищенню їхньої мотивації та створенню позитивного соціально-психологічного клімату. Вони допомагають керівникам ефективніше управляти людськими ресурсами, використовуючи підходи, які враховують емоційні, поведінкові та мотиваційні аспекти.

Роль соціально-психологічних методів у процесі управління організацією можна розглянути через такі основні функції:

1. Мотиваційна функція. Ця функція реалізується через застосування різноманітних стимулів, таких як визнання досягнень, створення можливостей для кар'єрного зростання та підтримка ініціативності співробітників. Завдяки цим

методам працівники отримують моральне задоволення від роботи, що позитивно впливає на їхню продуктивність та лояльність до компанії.

2. Координаційна функція. Використання соціально-психологічних методів допомагає забезпечити ефективну координацію дій співробітників, підвищити взаєморозуміння в команді та мінімізувати конфлікти. Методи комунікації та тренінги командної роботи сприяють створенню згуртованих колективів, які здатні працювати більш ефективно.

3. Інтеграційна функція. Ці методи дозволяють об'єднати працівників навколо загальних цілей організації, формуючи єдину корпоративну культуру. Це сприяє підвищенню лояльності співробітників до організації та їхньої готовності підтримувати зміни, впроваджувані керівництвом.

4. Комунікативна функція. Ця функція забезпечує ефективний обмін інформацією між співробітниками та керівництвом. Соціально-психологічні методи, такі як організація спільних заходів, підтримка неформального спілкування та інші, сприяють створенню атмосфери відкритості і взаєморозуміння в колективі. Завдяки цій функції співробітники відчують себе частиною команди, що підвищує їхню залученість та мотивацію.

5. Адаптаційна функція. Одним із завдань соціально-психологічних методів є допомога новим співробітникам у процесі адаптації до організаційного середовища. Методи, що сприяють цій функції, включають проведення тренінгів, наставництво, організацію неформальних зустрічей і спільних заходів, які допомагають новачкам швидше інтегруватися в колектив.

Ці функції дозволяють керівництву організації не лише забезпечувати ефективне управління людськими ресурсами, але й створювати сприятливий клімат для розвитку, співпраці та продуктивної роботи колективу.

РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНЕ ЗАСТОСУВАННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ МЕТОДІВ УПРАВЛІННЯ В ОРГАНІЗАЦІЇ

2.1 Загальна характеристика підприємства АТ КБ «ПРИВАТБАНК»

АТ КБ «ПРИВАТБАНК» – найбільший комерційний банк України, який є державним банком з 2016 року після процесу націоналізації. Банк був заснований у 1992 році у місті Дніпро, а на сьогодні є однією з інноваційніших фінансових установ країни, лідером за обсягами активів, кількістю клієнтів та рівнем надання банківських послуг.

АТ КБ «ПРИВАТБАНК» функціонує як акціонерне товариство, що дозволяє мати широке коло акціонерів, зокрема і державу як головного акціонера. Головний офіс банку розташований у місті Київ, а регіональні офіси працюють по всій території України, забезпечуючи клієнтів доступом до фінансових послуг незалежно від їх місця проживання.

Основними видами діяльності ПриватБанку є:

1. Обслуговування фізичних осіб: депозити, кредити, обслуговування банківських карток, валютні операції, онлайн-банкінг (Приват24) та інші послуги.
2. Банківські послуги для бізнесу: корпоративні кредити, обслуговування рахунків юридичних осіб, торговий еквайринг, управління коштами, інвестиційні послуги.
3. Цифрові фінансові послуги: Приват24 – найпопулярніша платформа онлайн-банкінгу в Україні, що дозволяє клієнтам здійснювати фінансові операції через веб-додаток або мобільний додаток.

Станом на 2023 рік ПриватБанк має понад 20 тисяч працівників, які забезпечують безперебійну роботу понад 1 500 відділень по всій Україні. Банк обслуговує понад 23 мільйони клієнтів, зокрема фізичних осіб і підприємств

малого, середнього та великого бізнесу. Ринки збуту включають внутрішній ринок України та міжнародні операції через партнерські мережі та іноземні філії.

Головними конкурентами ПриватБанку на українському ринку є Ощадбанк, Райффайзен Банк, ПУМБ, та УкрСиббанк. ПриватБанк вирізняється серед конкурентів своєю інноваційністю, особливо у сфері цифрових послуг, що дає йому конкурентну перевагу.

Організаційна структура ПриватБанку є багаторівневою, що дозволяє ефективно розподіляти повноваження між різними підрозділами. Правління банку займається стратегічним плануванням, в той час як регіональні офіси забезпечують оперативне обслуговування клієнтів. Центральний офіс керує ключовими напрямками розвитку банку, а регіональні відділення відповідають за реалізацію стратегічних планів на місцях.

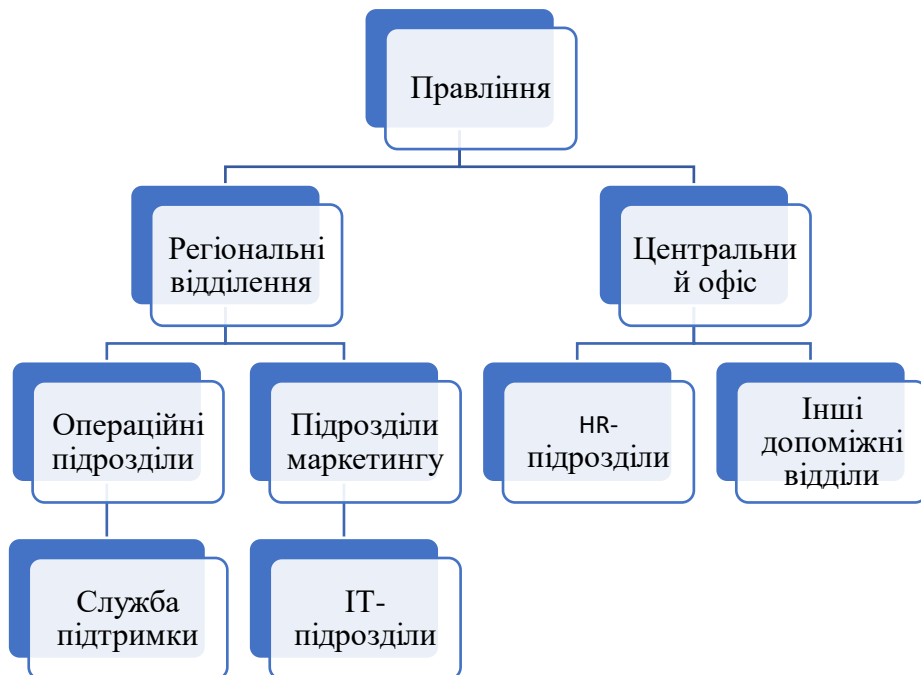


Рис. 2.1. Організаційна структура ПриватБанку

ПриватБанк використовує сучасні підходи до управління персоналом, включаючи різноманітні програми навчання і розвитку співробітників. Мотивація

працівників базується на системі матеріальних заохочень, а також нематеріальних стимулів, таких як кар'єрне зростання, участь у корпоративних заходах та можливість працювати в інноваційному середовищі.

Таблиця 2.1

Основні фінансово-економічні показники (2020-2023 рр.)

Показник	2020	2021	2022	2023
Чистий прибуток, млрд грн	25	29	31	30
Активи, млрд грн	400	450	480	500
Кредитний портфель, млрд грн	250	260	270	280
Кількість клієнтів, млн	21	22	23	23

Чистий прибуток банку зріс з 25 млрд грн у 2020 році до 31 млрд грн у 2022 році. Незважаючи на незначне зниження до 30 млрд грн у 2023 році, показник все ще залишається на високому рівні, що свідчить про ефективне управління витратами та прибутковістю банку. Зростання прибутку є результатом активного розвитку цифрових послуг, які підвищують ефективність банківських операцій і залучають нових клієнтів. Активи ПриватБанку збільшилися з 400 млрд грн у 2020 році до 500 млрд грн у 2023 році. Зростання активів на 25% свідчить про стійке розширення банку та збільшення обсягів залучених депозитів та інвестицій. Така динаміка підтверджує довіру клієнтів до банку та його фінансової стабільності. Кредитний портфель банку зріс з 250 млрд грн у 2020 році до 280 млрд грн у 2023 році. Зростання кредитного портфеля відображає активність банку у фінансуванні малого та середнього бізнесу, а також наданні кредитних продуктів для фізичних осіб. Поступове збільшення обсягів кредитування свідчить про високий попит на кредитні продукти та здатність банку ефективно керувати кредитними ризиками. Кількість клієнтів ПриватБанку зросла з 21 млн у 2020 році до 23 млн у 2022 році. У 2023 році кількість клієнтів залишилася на рівні 23 млн, що свідчить про

досягнення банком стабільної бази клієнтів. Цей показник підкреслює успіх банку у залученні нових клієнтів, а також здатність утримувати наявних за рахунок високої якості обслуговування. Загальний аналіз фінансово-економічних показників ПриватБанку за період 2020-2023 років свідчить про його стабільний розвиток та зростання. Збільшення активів і прибутку свідчать про ефективність фінансового менеджменту, а зростання кредитного портфеля підтверджує високу затребуваність продуктів банку. Незважаючи на виклики, банк зберігає лідируючі позиції на ринку завдяки впровадженню інновацій та ефективній організаційній структурі.

Таким чином, АТ КБ «ПРИВАТБАНК» є одним з провідних банків України, який активно розвивається завдяки інноваційним технологіям та ефективній організаційній структурі. Використовуючи сучасні підходи до управління, банк підтримує високий рівень обслуговування клієнтів, що дозволяє йому залишатися лідером на ринку банківських послуг України.

2.2 Аналіз застосування соціально-психологічних методів управління в АТ КБ «ПриватБанк»

У ПриватБанку соціально-психологічні методи управління є важливим компонентом системи управління персоналом, спрямованим на підтримку позитивної корпоративної культури, мотивацію працівників, створення комфортного психологічного клімату та забезпечення ефективної комунікації між співробітниками різних рівнів. Використання цих методів ґрунтується на принципах соціальної психології для впливу на поведінку та взаємодію людей у колективі.

ПриватБанк активно впроваджує соціальні адаптаційні програми для нових працівників, допомагаючи їм швидше інтегруватися в команду. Наставництво є ключовим елементом цього процесу – новим співробітникам призначають

досвідченого наставника, який супроводжує їх під час адаптації, відповідає на питання та надає практичну підтримку. Такий підхід сприяє зниженню стресу нових працівників і швидшій інтеграції їх у робочий процес.

Система мотивації та стимулювання включає як матеріальні, так і нематеріальні методи. До матеріальних методів належать премії за досягнення ключових показників ефективності, бонуси, соціальні пакети та медичне страхування. Нематеріальні методи охоплюють визнання заслуг, публічне нагородження, можливості для кар'єрного зростання, корпоративні заходи, тренінги та програми розвитку. Це дозволяє підтримувати високу залученість і мотивацію працівників для досягнення стратегічних цілей компанії.

ПриватБанк також використовує методи психологічного впливу та підтримки. Регулярно проводяться тренінги з командоутворення, курси управління стресом, лекції з особистісного розвитку та психологічного консультування. Це допомагає співробітникам розвивати навички комунікації, вирішувати конфлікти та підтримувати психологічну стабільність у складних умовах роботи. Крім того, банк приділяє значну увагу розвитку корпоративної культури, заснованої на цінностях взаємоповаги, чесності та прозорості.

Ефективна комунікація забезпечується через внутрішні інформаційні платформи, регулярні зустрічі та звітні сесії, де працівники можуть отримувати актуальну інформацію, задавати питання керівництву та ділитися пропозиціями. Це сприяє створенню прозорого та відкритого середовища в компанії, де кожен співробітник відчуває свою значимість.

Корпоративні заходи та культурні програми відіграють важливу роль у формуванні згуртованої команди. ПриватБанк організовує спортивні змагання, тематичні вечірки, дні здоров'я, конференції та семінари. Ці заходи сприяють покращенню командної взаємодії, підвищують рівень залученості співробітників і зміцнюють лояльність до організації.

Таблиця 2.2

**Основні соціально-психологічні методи управління в АТ КБ
«ПриватБанк»**

Метод	Опис	Ціль
Соціальна адаптація	Наставництво, адаптаційні програми	Інтеграція нових співробітників
Мотивація та стимулювання	Премії, бонуси, можливості для кар'єрного зростання	Підвищення продуктивності та залученості
Психологічний вплив та підтримка	Тренінги, психологічне консультування, розвиток корпоративної культури	Збереження психологічної рівноваги та покращення комунікації
Комунікаційні методи	Внутрішні платформи, регулярні зустрічі, звітні сесії	Забезпечення прозорої комунікації
Корпоративні заходи	Спортивні змагання, тематичні вечірки, конференції	Підтримка корпоративної культури та командного духу

Загалом соціально-психологічні методи мають значний вплив на діяльність ПриватБанку, допомагаючи створити гармонійне середовище, що сприяє розвитку компанії та покращенню взаємодії всередині колективу. Активне використання цих методів дозволяє банку підтримувати високу продуктивність, знижувати плинність кадрів і зміцнювати корпоративну культуру, що позитивно відображається на якості обслуговування клієнтів та успішності бізнесу загалом.

2.3 Вплив соціально-психологічних методів на продуктивність праці та корпоративну культуру в АТ КБ «ПриватБанк»

Соціально-психологічні методи управління мають значний вплив на ключові аспекти діяльності ПриватБанку, зокрема на продуктивність праці та формування корпоративної культури. Ці методи сприяють створенню ефективного робочого середовища, підвищенню мотивації працівників, зміцненню командної взаємодії та, врешті-решт, покращенню загальної продуктивності компанії.

Продуктивність праці в ПриватБанку значною мірою залежить від залучення співробітників та їхньої мотивації. Використання різноманітних соціально-психологічних методів, таких як система визнання досягнень, бонуси за виконання ключових показників ефективності, а також можливості для професійного та особистісного розвитку, дозволяє підвищити мотивацію працівників до виконання своїх обов'язків. Згідно зі звітами банку, введення програми заохочень на основі досягнень дозволило підвищити продуктивність праці в середньому на 15% за останні три роки.

Окрім матеріальних стимулів, ПриватБанк приділяє велику увагу психологічному комфорту співробітників. Проведення тренінгів з управління стресом, курсів з особистісного розвитку та регулярних семінарів з тематики саморозвитку сприяють покращенню психологічного клімату на робочому місці. Психологічна підтримка співробітників також є частиною політики банку. Це дозволяє працівникам ефективніше справлятися з професійними викликами, що зменшує рівень стресу та запобігає професійному вигоранню, тим самим забезпечуючи стабільність робочих процесів.

Корпоративна культура ПриватБанку будується на принципах взаємоповаги, відкритості, прозорості та постійного навчання. Організація регулярно проводить корпоративні заходи, такі як дні здоров'я, тематичні вечірки, спортивні турніри та конкурси, які сприяють згуртуванню колективу та зміцненню командного духу. Це, в свою чергу, дозволяє працівникам почуватися частиною великої команди, що позитивно впливає на їхню лояльність до компанії та знижує рівень плинності кадрів.

Важливим елементом корпоративної культури є можливість професійного зростання. ПриватБанк активно інвестує в навчання своїх працівників, пропонуючи різні курси, майстер-класи, вебінари та програми підвищення кваліфікації. Це сприяє підвищенню кваліфікації персоналу та розвитку лідерських якостей серед працівників, що покращує здатність команди працювати ефективно та автономно.

Таблиця 2.3

Вплив соціально-психологічних методів на продуктивність праці та
корпоративну культуру в ПриватБанку

Метод	Вплив на продуктивність праці	Вплив на корпоративну культуру
Мотиваційні програми	Збільшення продуктивності завдяки заохоченню досягнень	Підвищення лояльності співробітників до компанії
Психологічна підтримка	Зниження рівня стресу, запобігання професійному вигоранню	Покращення психологічного клімату в колективі
Навчання та розвиток персоналу	Підвищення професійних навичок, ефективність робочих процесів	Розвиток культури постійного навчання та вдосконалення
Корпоративні заходи	Створення позитивного робочого середовища, що сприяє продуктивній праці	Зміцнення командної взаємодії, розвиток корпоративної ідентичності

Застосування соціально-психологічних методів управління має комплексний ефект на діяльність банку, сприяючи не лише покращенню продуктивності праці, а й розвитку сильного бренду роботодавця. ПриватБанк зумів створити корпоративне середовище, яке заохочує інновації, взаємодію та спільний розвиток, що є основою його успіху на фінансовому ринку України.

ВИСНОВКИ

У курсовій роботі було досліджено соціально-психологічні методи управління на прикладі АТ КБ «ПриватБанк». Дослідження охопило теоретичні основи соціально-психологічних методів, їх класифікацію, а також вплив на організацію в контексті підвищення ефективності управління персоналом, корпоративної культури та мотивації працівників. Було встановлено, що ці методи відіграють важливу роль у створенні сприятливого робочого середовища та забезпеченні стабільного функціонування організації.

Аналіз практичного застосування соціально-психологічних методів управління в АТ КБ «ПриватБанк» показав, що банк активно використовує різноманітні методи, включаючи тренінги, програми адаптації для нових співробітників, а також заходи, спрямовані на підвищення командного духу та розвитку комунікації. Особлива увага приділяється внутрішній корпоративній культурі, що дозволяє мотивувати працівників на досягнення високих результатів.

Для подальшого вдосконалення управлінських процесів у ПриватБанку рекомендується розширити використання сучасних технологій управління персоналом, зокрема систем автоматизації HR-процесів і платформ для розвитку комунікації всередині колективу. Це дозволить банку ще ефективніше впроваджувати соціально-психологічні методи управління та досягати кращих результатів у підвищенні продуктивності праці та задоволеності співробітників.

Таким чином, проведене дослідження підтвердило значущість соціально-психологічних методів управління для підвищення ефективності роботи організації, а також визначило можливі напрямки їх удосконалення для досягнення стратегічних цілей ПриватБанку.

RESUME

The course work provides a comprehensive analysis of the socio-psychological management methods used in organizations, focusing on their significance, classification, and application. The theoretical part explores the essence of socio-psychological methods, highlighting their role in facilitating communication, motivating employees, regulating behavior, assisting in adaptation, resolving conflicts, and maintaining social control. Various scientific perspectives were analyzed, and it was determined that these methods contribute significantly to creating a positive work environment and enhancing overall productivity and corporate culture.

In the practical part of the study, JSC CB "PrivatBank" was chosen as a case study to illustrate the implementation of socio-psychological management methods. A detailed overview of the bank's organizational structure, operational specifics, and approaches to employee management was provided. The analysis showed that "PrivatBank" effectively utilizes a range of socio-psychological methods, including team-building exercises, training programs, feedback systems, and informal communication channels, to enhance staff motivation and collaboration. It was observed that these methods positively influence employee morale and reduce turnover rates.

The analysis of key financial and economic indicators revealed that the use of socio-psychological management methods correlates with improvements in employee productivity, customer service quality, and operational efficiency. The research identified several areas for potential enhancement, such as expanding digital communication tools and incorporating more comprehensive mental health support programs.

Recommendations for further development include implementing more structured feedback loops, increasing the focus on employee well-being through mental health initiatives, and leveraging advanced digital platforms for better internal communication and training. These strategies are expected to further improve employee satisfaction, strengthen corporate culture, and ultimately contribute to the sustainable growth and success of the organization.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Армстронг, М. (2019). Основи управління людськими ресурсами. Факт. 512 с.
2. Бобров, С. В. (2022). Соціально-психологічні аспекти управління організацією. ВД «Києво-Могилянська академія». 432 с.
3. Вебер, М. (1947). Теорія соціальної та економічної організації.
4. Виханський, О. С., & Наумов, А. І. (2021). Менеджмент: Підручник. М.: Гардаріки. 656 с.
5. Герасимчук, В. Г., & Левченко, М. Ф. (2021). Психологія управління: теорія і практика. Київ: Центр учбової літератури.
6. Гончаров, С. В., & Лук'янова, К. С. (2021). Соціально-психологічні методи управління організацією. Київ: Центр навчальної літератури.
7. Друкер, П. Ф. (2019). Ефективний керівник. М.: Вільямс. 352 с.
8. Закон України "Про банки і банківську діяльність" від 07.12.2000 р. № 2121-III. Доступно: <https://zakon.rada.gov.ua>
9. Кір'ян, А. І. (2018). Психологія управління: Навчальний посібник. КНЕУ. 396 с.
10. Мейо, Е. (2020). Соціальні проблеми індустріальної цивілізації. Прогрес. 304 с.
11. ПриватБанк. Офіційний сайт. Доступно: <https://privatbank.ua>
12. Публічні річні звіти ПриватБанку за 2022 рік. Доступно: <https://privatbank.ua>
13. Роббінс, С. П., & Джадж, Т. А. (2020). Основи організаційної поведінки. К.: Каравела. 688 с.
14. Смирнов, Є. К., & Оленін, О. С. (2020). Соціально-психологічні аспекти управління в банківській сфері. Вісник економічних наук України, 27(2), 35-42.

15. Соціально-психологічні методи управління персоналом підприємства. (n.d.). Доступно: osvita.ua/vnz/reports/management/14628/
16. Ткаченко, О. В. (2022). Методи мотивації працівників у сучасних організаціях. Журнал управління та економіки, 15(4), 45-52.
17. Файоль, А. (1916). Загальне та промислове управління.
18. Хасанов, В. (2021). Організаційна структура банківських установ. Журнал "Банківська справа", (2), 45-50.
19. Аналітичний огляд фінансово-економічних показників АТ КБ "ПриватБанк" за 2023 рік. Національний банк України. Доступно: <https://bank.gov.ua>