

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ імені В. Н. Каразіна**  
Економічний факультет

Кафедра економіки та менеджменту

**Кваліфікаційна робота бакалавра**

**на тему:** «Тайм-менеджмент як інструмент управління бізнес-процесами  
у АТ «УкрСиббанк»

Виконала: здобувач 4 курсу, групи  
ЕХ- 41  
Спеціальності 073 «Менеджмент»  
Освітньо-професійної програми  
«Менеджмент організацій»  
Савочка Каріна Юріївна  
Керівник кваліфікаційної роботи:  
доктор економічних наук, професор  
Калініченко Людмила Леонідівна

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
 Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна  
 Факультет економічний  
 Кафедра економіки та менеджменту  
 Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр Спеціальність 073  
«Менеджмент»  
 Освітньо-професійна програма «Менеджмент організацій»

**ЗАТВЕРДЖУЮ**  
**Завідувач кафедри**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2025 року

### **З А В Д А Н Н Я** **НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ БАКАЛАВРА**

Савочка Каріна Юріївна

1. Тема роботи Тайм-менеджмент як інструмент управління бізнес-процесами»  
у АТ «УкрСиббанк»

керівник

затверджені наказом вищого навчального закладу від \_\_\_\_\_ року № \_\_\_\_\_

2. Строк подання здобувачем роботи «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 р.

3. П е р е л і к                      п и т а н ь ,                      я к і                      п о т р і б н о  
 розробити: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

## 4. План роботи

№ з/п	Назва етапів роботи
1	
2	
3	
4	
5	
7	
8	

5. Дата видачі завдання «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**Здобувач вищої освіти** \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 (ім'я та прізвище) \_\_\_\_\_  
 ( підпис )

**Керівник кваліфікаційної роботи** \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 (ім'я та прізвище) \_\_\_\_\_  
 ( підпис )

**Гарант освітньої програми** \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 (ім'я та прізвище) \_\_\_\_\_  
 ( підпис )

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	5
РОЗДІЛ 1.ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ТАЙМ-МЕНЕДЖМЕНТУ В УПРАВЛІННІ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ.....	7
1.1. Бізнес-процеси та їх вплив на ефективність управління часом.....	7
1.2. Тайм-менеджмент як складова оптимізації бізнес-процесів.....	11
1.3. Основні методи ефективного управління часом у бізнес-процесах.....	17
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЗАСТОСУВАННЯ ТАЙМ-МЕНЕДЖМЕНТУ НА ПРИКЛАДІ АТ «УкрСиббанк».....	24
2.1. Аналіз бізнес-процесів в АТ «УкрСиббанк». ....	24
2.2. Використання тайм-менеджменту в управлінні бізнес-процесами банку. ...	30
2.3. Шляхи вдосконалення тайм-менеджменту для оптимізації бізнес-процесів... 40	
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ .....	47
ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ .....	51
АНОТАЦІЯ .....	56

## ВСТУП

В умовах сучасного бізнес-середовища, яке характеризується високою динамікою, швидкими змінами ринкової кон'юнктури та зростаючою конкуренцією, ефективне управління часом стає ключовим чинником успіху організацій. Тайм-менеджмент як інструмент управління бізнес-процесами набуває все більшого значення, оскільки дозволяє не лише оптимізувати робочі процеси, а й підвищити продуктивність персоналу, прискорити прийняття управлінських рішень та мінімізувати витрати часу на рутинні операції. В умовах цифрової трансформації, автоматизації процесів та переходу до дистанційних форм роботи, актуальність грамотного управління часом стає ще більш очевидною.

Фінансовий сектор, зокрема банківська сфера, потребує особливо чіткої організації робочого часу, адже ефективність роботи банків безпосередньо впливає на рівень обслуговування клієнтів, швидкість обробки фінансових операцій та прийняття стратегічних рішень. В умовах зростаючих вимог до якості банківських послуг, необхідності забезпечення високої операційної ефективності та адаптації до змін законодавства, банківські установи змушені впроваджувати передові підходи до тайм-менеджменту.

АТ «УкрСиббанк» є одним із провідних банків України, який активно впроваджує сучасні методи управління бізнес-процесами, включаючи ефективний тайм-менеджмент. Враховуючи нестабільність фінансового ринку, економічні виклики та потребу в підвищенні продуктивності, дослідження досвіду банку щодо оптимізації робочого часу є надзвичайно актуальним. Аналіз методів і практик тайм-менеджменту, що використовуються в банку, дозволить не лише оцінити їхню ефективність, а й розробити рекомендації щодо їх удосконалення для підвищення операційної ефективності та конкурентоспроможності фінансових установ.

Таким чином, актуальність цього дослідження визначається зростаючою потребою у впровадженні сучасних інструментів тайм-менеджменту для

підвищення ефективності бізнес-процесів у банківській сфері, зокрема на прикладі АТ «УкрСиббанк». Використання ефективних підходів до управління часом сприятиме не лише покращенню роботи окремих підрозділів банку, а й загальному зростанню його конкурентоспроможності та стійкості в умовах нестабільної економічної ситуації.

Метою дослідження є розробка рекомендацій щодо вдосконалення тайм-менеджменту для підвищення ефективності бізнес-процесів АТ «УкрСиббанк».

Для досягнення цієї мети необхідно вирішити такі завдання:

- вивчити поняття бізнес-процесів та їхній вплив на управління часом;
- дослідити роль тайм-менеджменту в оптимізації бізнес-процесів;
- розглянути основні методи та принципи ефективного управління часом у бізнесі;
- провести аналіз бізнес-процесів АТ «УкрСиббанк»;
- оцінити застосування тайм-менеджменту в управлінні діяльністю банку;
- розробити рекомендації щодо вдосконалення тайм-менеджменту для підвищення ефективності бізнес-процесів.

Об'єкт дослідження: система управління бізнес-процесами в АТ «УкрСиббанк».

Предмет дослідження: інструменти тайм-менеджменту для оптимізації бізнес-процесів у банківській сфері.

Дослідження базується на використанні таких методів, як аналіз літератури, порівняльний аналіз, систематизація інформації, SWOT-аналіз та емпіричні методи, що включають аналіз внутрішніх даних банку та інтерв'ювання співробітників.

Результати дослідження можуть бути корисними для фінансових установ, які прагнуть підвищити ефективність управління часом та покращити свої бізнес-процеси. Впровадження ефективних методів тайм-менеджменту дозволяє не лише підвищити продуктивність роботи персоналу, а й сприяє стратегічному розвитку організації в умовах сучасного конкурентного ринку.

## РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ТАЙМ-МЕНЕДЖМЕНТУ В УПРАВЛІННІ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ

### 1.1. Бізнес-процеси та їх вплив на ефективність управління часом

У сучасному бізнес-ландшафті, що швидко розвивається, для організацій вкрай важливо мати повне розуміння своїх бізнес-процесів, щоб підтримувати конкурентоспроможність і досягати успіху. Бізнес-процеси стосуються діяльності, яку організація здійснює для створення цінності для своїх клієнтів і зацікавлених сторін. Ці процеси є основою будь-якого бізнесу та мають важливе значення для забезпечення ефективної та результативної роботи. Розуміння природи та структури цих процесів допомагає організаціям переконатися, що вони оптимізовані, узгоджені зі стратегічними цілями та адаптуються до мінливих обставин.

Бізнес-процеси компанії охоплюють кілька основних елементів, таких як людські ресурси, технології та організаційна культура. Ці компоненти працюють разом, щоб забезпечити бажані результати, які сприяють успіху компанії. Щоб максимізувати ефективність бізнес-процесів, важливо зосередитися на постійному вдосконаленні та оптимізації процесів. Вивчаючи та вдосконалюючи ці процеси, підприємства можуть усунути неефективність, зменшити операційне резервування та створити більш плавний робочий процес, що, у свою чергу, призводить до підвищення продуктивності та економії коштів [4, с. 34–37].

Робота з бізнес-процесами зазвичай здійснюється поетапно, що дозволяє системно впроваджувати зміни та оптимізації. Кожен етап має безпосередній вплив на ефективне використання часу в межах організації.

Такий підхід дозволяє організаціям більш ефективно структурувати свої процеси, виявити нераціональні витрати часу та впровадити дієві практики тайм-менеджменту. На практиці це може означати не лише підвищення

ефективності окремих працівників, а й зменшення затримок у виконанні загальноорганізаційних задач.

Таблиця 1.1. - Етапи роботи з бізнес-процесами та їх вплив на управління часом

№	Етап роботи з бізнес-процесами	Зміст етапу	Вплив на тайм-менеджмент
1	Ідентифікація процесу	Визначення ключових бізнес-процесів, які впливають на результативність	Дозволяє виявити «вузькі місця» в управлінні часом
2	Моделювання процесу	Опис і візуалізація поточного стану процесу	Полегшує розуміння часових витрат на кожному етапі
3	Аналіз процесу	Оцінка ефективності, витрат, часових затрат	Дозволяє встановити зони неефективного використання часу
4	Розробка удосконалень	Пропозиція змін для усунення недоліків	Сприяє скороченню зайвих етапів, оптимізації тривалості завдань
5	Впровадження удосконалень	Реалізація нових рішень	Вимагає чіткого планування та управління часом для успішної інтеграції
6	Моніторинг та контроль	Перевірка результатів, зворотній зв'язок, аналіз повторних циклів	Забезпечує постійне вдосконалення управління часом у відповідь на нові виклики

*Джерело:* складено автором

Тайм-менеджмент відіграє ключову роль в оптимізації бізнес-процесів. Ефективне управління часом у бізнес-процесах гарантує, що завдання виконуються вчасно, з мінімальними затримками або витратами. Ретельно керуючи часом, компанії можуть підвищити швидкість і якість своїх операцій, що може значно вплинути на їх здатність відповідати очікуванням клієнтів і випереджати конкурентів. Крім того, підприємства, які ефективно керують

своїм часом, мають кращі можливості швидко реагувати на зміни ринку чи зовнішнього середовища.

Таблиця 1.2. - Терміни та визначення бізнес-процесів

Термін	Визначення	Автор
Бізнес-процес	Сукупність взаємопов'язаних дій, спрямованих на досягнення певної мети, що включає виконання завдань, використання ресурсів і створення вартості.	М. Хаммер, Дж. Чампі
Управління бізнес-процесами	Процес планування, виконання та моніторингу бізнес-процесів з метою досягнення стратегічних цілей організації.	М. Хаммер
Управління часом	Процес організації та планування часу для оптимального виконання завдань та досягнення поставлених цілей.	А. Друкер, Л. Т. Хьюз
Ефективність управління часом	Вміння використовувати наявний час з максимальною користю для досягнення цілей організації або особи.	С. Covey
Оптимізація процесів	Процес удосконалення бізнес-процесів з метою досягнення максимального результату при мінімальних витратах часу та ресурсів.	П. Греф
Продуктивність праці	Співвідношення результатів праці до витраченого часу, що визначає ефективність використання робочого часу.	Ф. Тейлор
Інноваційні процеси	Бізнес-процеси, що використовують новітні технології або методи для досягнення більшої ефективності та зниження витрат часу на виконання завдань.	К. Робертс
Стимулювання часу	Вживання заходів для того, щоб підвищити ефективність використання часу співробітниками через мотивацію, автоматизацію та скорочення часу на виконання завдань.	Р. Блейк, Дж. Мутон

*Джерело:* складено автором

Бізнес-процеси та управління часом є тісно пов'язаними аспектами організаційного управління. Як зазначають науковці, для підвищення

ефективності важливо впроваджувати системи, які дозволяють автоматизувати часозатратні завдання, сприяють кращому розподілу ресурсів та чітко визначають пріоритети в бізнес-процесах.

Зовнішнє бізнес-середовище складається з факторів поза контролем компанії, таких як економічні умови, технологічний прогрес, нормативні зміни та соціальні зміни. Ці зовнішні сили можуть сильно вплинути на діяльність компанії. Наприклад, зміни в поведінці споживачів, викликані змінами в соціальних тенденціях або економічних умовах, можуть впливати на попит на продукти та послуги. Технологічні інновації можуть створювати можливості для зростання, але також створювати проблеми, руйнуючи існуючі галузі та бізнес-моделі.

Організації повинні бути проактивними в розумінні та адаптації до свого бізнес-середовища. Постійно відстежуючи зовнішні фактори, компанії можуть розробляти стратегії реагування на зміни ринку та пом'якшення ризиків. Здатність передбачати ці зміни та пристосовуватися до них є ключем до довгострокової стійкості. Компанії, які сприяють адаптації та залишаються гнучкими в умовах зовнішніх змін, мають більше шансів досягти успіху та зберегти конкурентну перевагу на ринку [4, с. 34–37].

Існує кілька типів бізнес-процесів. Основні бізнес-процеси безпосередньо впливають на створення цінності для клієнта і є ключовими для організації, наприклад, виробництво товару або обслуговування клієнтів. Підтримуючі бізнес-процеси допомагають забезпечити ефективне виконання основних процесів і включають, наприклад, фінансовий менеджмент чи управління персоналом. Управлінські процеси пов'язані з керуванням організацією, плануванням та визначенням стратегічних цілей.

Бізнес-процеси можна класифікувати на традиційні та інноваційні. Традиційні бізнес-процеси зазвичай зосереджені на перевірених методах і часто мають структуровану ієрархію. Інноваційні процеси, з іншого боку, передбачають використання новітніх технологій, автоматизацію та цифровізацію для досягнення більшої ефективності й зниження витрат.

Щодо типів бізнес-процесів за природою, є лінійні процеси, де етапи чітко взаємопов'язані та виконуються поетапно, і циклічні процеси, що повторюються з постійним зворотним зв'язком і вдосконаленням. Також існують гнучкі процеси, які адаптуються до змінюваних умов.

Ефективно налагоджені бізнес-процеси мають великий вплив на управління часом в організації, оскільки дозволяють оптимізувати використання ресурсів, скоротити витрати часу на неефективні завдання та підвищити загальну продуктивність.

Зрештою, зв'язок між бізнес-процесами, управлінням часом і зовнішнім бізнес-середовищем має вирішальне значення для постійного успіху організації. Завдяки оптимізації внутрішніх процесів і реагуванню на зовнішні зміни підприємства можуть підвищити свою ефективність, зменшити витрати та підвищити рівень задоволеності клієнтів, що призведе до зміцнення позицій на ринку.

## 1.2. Тайм-менеджмент як складова оптимізації бізнес-процесів

В умовах трансформацій, що відбуваються в економіці України, наявність ефективної системи управління часом є вирішальним фактором для забезпечення успіху підприємства. Тайм-менеджмент як окрема сфера менеджменту виникла в 1970-х роках, коли бізнесменам і співробітникам почали пропонувати спеціалізовані курси, які навчали їх ефективно планувати свій час. Однак концепція тайм-менеджменту бере свій початок ще на ранніх етапах розвитку людського суспільства.

Компанії Time Management International часто приписують популяризацію цієї концепції в 1970-х роках, представивши Time Manager, докладний блокнот-щоденник, який став попередником сучасних сучасних органайзерів. Спочатку тайм-менеджмент в основному базувався на індивідуальних порадах консультантів з менеджменту щодо планування та оптимізації часу. Сьогодні багато вчених визнають, що тайм-менеджмент є дещо абстрактним поняттям, часто стверджуючи, що оскільки на час неможливо вплинути, ним не можна

справді керувати. Те, що можна контролювати, це те, як людина структурує своє життя, беручи до уваги фундаментальні обмеження та незворотність часу.

У сучасній літературі з менеджменту існують значні відмінності у визначенні тайм-менеджменту. Наприклад, С. Прентіс розглядає його як технологію управління часом у реальних життєвих ситуаціях, що включає різноманітні приклади, прийоми та практичні рекомендації для ефективного застосування тайм-менеджменту. На відміну від цього, Б. Трейсі визначає це ширше як управління не лише своїм часом, а й своїм життям, наголошуючи, що це включає більше, ніж просто організацію часу для підвищення продуктивності — це стосується управління самим життям. В.М. Кулікова визначає тайм-менеджмент як гнучку систему методів, яка допомагає людям досягати видатних результатів, не обмежуючись жорсткими графіками, позиціонує його як галузь дослідження, яка досліджує оптимізацію часу в різних сферах людської діяльності [10, с. 88].

Таблиця 1.3. - Порівняння підходів до тайм-менеджменту

Автор	Визначення тайм-менеджменту	Особливості підходу
С. Прентіс	Тайм-менеджмент — це мистецтво організувати свій час так, щоб виконати більше за короткий термін із меншими зусиллями.	Акцент на ефективність та результативність, підвищення особистої продуктивності, мінімізація витрат часу на рутину.
Б. Трейсі	Тайм-менеджмент — це набір методів і принципів, які дозволяють досягати максимальних результатів у мінімальний час завдяки правильному визначенню пріоритетів.	В основі — планування, цілепокладання, правило 80/20 (Парето), «з'їж жабу» як метафора вирішення найскладніших завдань.
В.М. Кулікова	Тайм-менеджмент — це система раціонального планування, організації та контролю часу в межах професійної діяльності для досягнення поставлених цілей.	Формалізований підхід: зв'язок з оптимізацією бізнес-процесів, включення елементів контролю, оцінки та адаптації діяльності.

*Джерело:* складено автором

Незважаючи на різні визначення, більшість учених погоджуються, що основна філософія тайм-менеджменту зосереджена на успішному виконанні професійних завдань і досягненні особистих цілей. На основі аналізу сучасних визначень ми пропонуємо авторське визначення тайм-менеджменту як набору методів і технологій планування, розподілу та використання часу для підвищення особистої ефективності та досягнення цілей. Управління часом охоплює встановлення цілей, розстановку пріоритетів завдань, подолання відволікань, самодисципліну та використання доступних ресурсів для максимального використання часу. Основні принципи ефективного управління часом включають постановку цілей, розстановку пріоритетів завдань на основі важливості та терміновості, вирішення проблем, які витрачають час, і забезпечення виконання завдань у встановлені терміни [10, с. 88].

Тайм-менеджмент особливо важливий для менеджерів, які не тільки розпоряджаються своїм часом, але й контролюють робочі графіки своїх підлеглих. Менеджери відіграють ключову роль у встановленні цілей, розподілі завдань відповідно до принципу «важливість-терміновість» і своєчасному та ефективному виконанні завдань. Правильний розподіл робочого часу має важливе значення для індивідуального та командного успіху на будь-якій керівній посаді [13, с. 66–79].

Як припускає один експерт, на особисту ефективність керівника впливають його організаторські здібності (30%) і здатність ефективно делегувати (70%). Це підкреслює важливість ефективної системи управління часом для забезпечення успіху підприємства не лише для керівництва, але й для всіх працівників.

У сучасному швидкому робочому середовищі керівники всіх рівнів повинні мати навички управління як власним часом, так і часом своєї команди, щоб виконувати завдання швидко та з мінімальними ресурсами. Відповідно до принципу Парето, невеликий відсоток (20%) виконаних завдань сприяє більшості (80%) бажаних результатів.

Ефективне управління часом як на особистому, так і на організаційному рівнях є ключовою компетенцією будь-якого успішного менеджера. Керівник також повинен вміти узгоджувати власні дії з діями своєї команди для досягнення цілей компанії. Ключові фактори, що обумовлюють потребу в тайм-менеджменті в бізнесі, включають зростаючу потребу в професійному розвитку серед працівників, зростання ролі нематеріальних активів у вартості компанії та потребу в більшому самоуправлінні серед працівників, особливо тих, хто займається творчими завданнями.

Потреба в управлінні часом стає особливо очевидною в умовах, де існує гнучкість використання часу, наприклад, у творчих ролях. Для більш рутинних завдань у виробничих відділах важливо враховувати психологічні та фізіологічні здібності працівників при призначенні завдань. На сучасних підприємствах вирішальними є два рівні управління часом:

- управління особистим часом: це включає методи ефективного управління власним часом, часто зосереджуючись на особистому зростанні та ефективності часу;
- корпоративне управління часом: це зосереджено на організації часу всіх співробітників компанії, гарантуючи, що кожен окремо використовує свій час ефективно, сприяючи загальній продуктивності організації. Це часто включає встановлення стандартів ефективного використання робочого часу.

Управління особистим часом тісно пов'язане із саморозвитком і керується індивідуально тими, хто прагне підвищити свою продуктивність. У той же час, розбудова корпоративної системи управління часом зазвичай залучає зовнішніх консультантів для забезпечення злагодженого та структурованого підходу в усій організації, переконавшись, що співробітники розуміють свої ролі, визначають пріоритети завдань і ефективно досягають цілей [13, с. 66–79].

Підводячи підсумок, у той час як корпоративне управління часом працює згори вниз, встановлюючи загальну систему використання часу, особисте управління часом працює знизу вгору, підвищуючи індивідуальну продуктивність, що, у свою чергу, сприяє ефективності організації.

Корпоративне управління часом має бути інтегроване в загальну систему управління, допомагаючи працівникам керувати своїм особистим часом таким чином, щоб підвищити результативність компанії. Ефективність роботи кожного співробітника безпосередньо залежить від того, наскільки добре реалізовані процеси управління часом в компанії. Сьогодні існує безліч методів управління часом, призначених для підвищення особистої продуктивності. До популярних методів відносяться принцип Парето, система планування Франкліна, «АВВ аналіз», принцип Ейзенхауера, метод «Альпа» і система планування «60/20/20». Однак важливо визнати, що не існує універсальної стратегії управління часом, яка б підходила всім або гарантувала б бажані результати.

Багато існуючих методів управління часом адаптовані до індивідуального підходу до часу, але часто не враховують динаміку команди, специфічний характер завдань і колективні норми, пов'язані з часом групи. Тому для кожного менеджера важливо розробити власну систему, використовуючи як свої особисті здібності, так і сильні сторони своєї команди.

Встановлюючи систему тайм-менеджменту в організації, слід передусім зосередити увагу на трьох ключових компонентах компетентності працівників у часі: усвідомленні часу, емоційному переживанні часу та ефективній організації часу для виконання професійних завдань. Ці компоненти разом сприяють розвитку емоційної стабільності, стресостійкості та самоорганізації [13, с. 66–79].

Процес управління часом охоплює широкий спектр дій, включаючи відстеження використання часу та виявлення непродуктивного часу («витрати часу»), систематичне планування, встановлення часових обмежень, визначення пріоритетів завдань, узгодження професійних і особистих цілей і використання таких методів, як метод виконання завдань 4D (видалення, затримка, делегування, зменшення) [16, с. 272–278].

Початковий крок у впровадженні корпоративного тайм-менеджменту повинен включати аудит того, як співробітники витрачають свій час. Лише після цього можна організувати відповідне навчання, щоб навчити персонал ефективно використовувати свій час і брати участь у заходах як до, так і після

навчання. Важливо відзначити, що навчання може дати знання, але оволодіти навичками управління часом, такими як усунення марнотратства часу, планування повсякденної діяльності, встановлення пріоритетів, баланс між роботою та відпочинком і зміна типів завдань, можна досягти лише через практичний досвід.

Щоб корпоративна система управління часом була ефективною, вона повинна створити єдину структуру, в якій працюють усі співробітники. Це передбачає розробку та інтеграцію стандартів тайм-менеджменту в культуру компанії, включаючи задокументовані правила, які регулюють тайм-менеджмент для професійної діяльності, як-от планування часу, управління завданнями, комунікаційні протоколи та організація зустрічей [7, с. 344].

Включення технологій у корпоративне управління часом також має вирішальне значення. Використання інформаційних систем і локальних мереж для спілкування, а також сучасних інструментів, таких як Microsoft Outlook, може допомогти організувати завдання, відстежувати робочі процеси документів, автоматизувати планування та координувати роботу з колегами.

Добре структурована корпоративна система управління часом також повинна включати дворівневий процес прийняття рішень (як для керівництва, так і для персоналу), замінювати особисте спілкування технологіями, де це можливо, забезпечувати збалансований графік роботи та відпочинку та підтримувати особисте управління часом. Загалом, тайм-менеджмент у компанії повинен враховувати як колективну організацію роботи, так і індивідуальні звички використання часу, становлячи життєво важливу частину ширшої стратегії управління. Застосовуючи принципи управління часом, менеджери можуть узгоджувати організаційні цілі із зусиллями співробітників, таким чином сприяючи підвищенню ефективності та конкурентоспроможності [16, с. 272–278].

Крім того, ефективне управління часом допомагає працівникам зрозуміти, що погане управління часом не тільки шкодить організації, але й негативно впливає на їх власну продуктивність, потенційно впливаючи на їхній зарібок.

Підсумовуючи, успіх підприємства значною мірою залежить від здатності його керівництва застосовувати методи управління часом, враховуючи характер поставлених завдань. Правильне управління часом може значно підвищити ефективність організації, зменшити витрати часу та допомогти досягти бажаних результатів. Подальші дослідження мають бути зосереджені на розробці стратегій управління часом, спеціально пристосованих до унікальних потреб місцевого бізнесу.

### 1.3. Основні методи ефективного управління часом у бізнес-процесах.

Початковий крок особистісного розвитку передбачає проведення самооцінки для оцінки поточної ситуації в різних аспектах життя. Корисним інструментом для цього є персональний SWOT-аналіз, який є методом стратегічного планування, спрямованим на визначення факторів, які впливають як на внутрішнє, так і на зовнішнє середовище. Внутрішні фактори включають сильні та слабкі сторони, тоді як зовнішні фактори зосереджені на можливостях і загрозах. Завдяки цьому аналізу люди можуть визначити, як використовувати свої сильні сторони, щоб скористатися можливостями та пом'якшити потенційні загрози, а також як перетворити слабкі сторони на сильні за допомогою зовнішніх можливостей [16, с. 272–278].

Щоб покращити процес самооцінки, корисно використовувати психологічні тести, які оцінюють різні риси, такі як інтроверсія проти екстравертності, логіка проти етики та раціональне чи інтуїтивне мислення. Ці тести допомагають людям зрозуміти, звідки вони черпають енергію, як обробляють інформацію, приймають рішення та організують своє життя. Іншим ключовим інструментом на цьому етапі є колесо життєвого балансу, яке оцінює різні сфери життя за шкалою від одного до десяти. Ці сфери зазвичай включають кар'єру, фінанси, особистий розвиток, сім'ю, соціальне середовище, відпочинок, здоров'я та духовне зростання. Якщо будь-яка область має низький бал, це вказує на те, що цій області потрібна додаткова увага. Мета полягає в

тому, щоб досягти добре збалансованого колеса, оскільки незбалансоване перешкоджатиме прогресу в усіх аспектах життя. Досягнення балансу також є важливою частиною ефективного управління часом.

Таблиця 1.4 - Механізми тайм-менеджменту задля підвищення ефективності

Розділ	Підрозділ	Елементи
I. Особистий аналіз	SWOT-аналіз	Аналіз внутрішніх (сильні та слабкі сторони) та зовнішніх (можливості та загрози) факторів.
	Психологічні тести	Тести для визначення особистісних характеристик, мотивації, емоційного стану та інших аспектів.
	Колесо життєвого балансу	Інструмент для оцінки балансу між різними сферами життя.
II. SMART-планування	Стратегічне планування	Довгострокове планування для досягнення глобальних цілей.
	Тактичне планування	Середньострокове планування для реалізації стратегічних цілей.
	Поточне планування	Короткострокове планування щоденних та щотижневих завдань.
	Моє бачення майбутнього	Визначення довгострокових цілей та бачення власного майбутнього.
	Річні цілі	Цілі, які планується досягти протягом року.
	Щотижневі, щоденні цілі	Детальне планування завдань на тиждень або день за допомогою планерів або календарів.
	Метод слона	Розбиття великих завдань на дрібніші та більш керовані частини.
III. Дисципліна	Трекери виконання завдань	Інструменти для відстеження прогресу у виконанні завдань.

	Метод Ротодого	Метод планування, який включає визначення пріоритетних завдань на день.
IV. Боротьба з поглиначами часу	Хронометраж часу	Відстеження витрат часу на різні види діяльності для оптимізації продуктивності.

*Джерело:* складено автором за [13].

Наступний етап передбачає SMART-планування, яке є однією з частин процесу. SMART-планування передбачає встановлення конкретних, вимірних, досяжних, релевантних і обмежених у часі цілей. Цей тип планування охоплює стратегічний, тактичний і оперативний рівні. Корисним підходом до поділу великих завдань є «метод слона», коли великі завдання діляться на менші, керовані кроки. Тактичне планування передбачає встановлення річних цілей, розділених по місяцях, тоді як оперативне планування зосереджується на тижневих і щоденних завданнях. Щоденні завдання повинні узгоджуватися з ширшими стратегічними цілями. Для щоденного планування люди можуть використовувати такі інструменти, як планувальники, блокноти або мобільні програми, як-от Календар Google, щоб залишатися організованим.

Важливим елементом щоденного планування є метод «поїдання жаб», який спонукає зранку братися за справи. Ці завдання, які називаються «жабами», можуть включати незручні телефонні дзвінки або складні розмови. Вирішуючи ці завдання на ранній стадії, стрес і прокрастинація зменшуються, що зрештою підвищує продуктивність.

Дослідження бізнес-процесів та їхнього впливу на управління часом підтвердило, що ефективна організація бізнес-процесів є важливим чинником підвищення продуктивності підприємства. Бізнес-процеси визначають логіку виконання операцій, впливають на швидкість прийняття рішень та якість управління ресурсами. Раціоналізація бізнес-процесів сприяє мінімізації втрат часу, усуненню дублювання завдань, оптимізації трудових і фінансових витрат. Чітке структурування бізнес-процесів забезпечує стабільну роботу організації

та дозволяє швидко реагувати на зміни зовнішнього середовища, що є критично важливим для конкурентоспроможності підприємства.

Впровадження тайм-менеджменту як складової оптимізації бізнес-процесів є ключовим елементом ефективного управління діяльністю підприємств. Грамотне планування робочого часу, правильне визначення пріоритетів та контроль за виконанням завдань дозволяють значно підвищити ефективність роботи персоналу. Тайм-менеджмент сприяє покращенню дисципліни, зниженню рівня стресу серед співробітників та збільшенню рівня їхньої залученості до роботи. В результаті компанія отримує можливість раціональніше використовувати свої ресурси, скорочувати операційні витрати та прискорювати процеси ухвалення рішень[9].

Серед основних методів управління часом, які підтвердили свою ефективність, можна виділити застосування правила Парето, методу Pomodoro, матриці Ейзенхауера, GTD (Getting Things Done) та SMART-підходу до постановки цілей. Ці інструменти дозволяють структурувати завдання, встановлювати реалістичні дедлайни та контролювати прогрес у виконанні бізнес-процесів. Використання цих методик дає можливість мінімізувати втрати часу, усунути неефективні дії та сконцентрувати зусилля на ключових напрямках роботи підприємства.

Таблиця 1.5 - Матриця Ейзенхауера

Завдання	Терміновість	Важливість	Пріоритет
Завдання, що вимагають негайного виконання та є важливими	Термінове	Важливе	Високий
Завдання, які важливі, але не є терміновими	Не термінове	Важливе	Середній
Завдання, які термінові, але не важливі	Термінове	Не важливе	Низький
Завдання, що не є ані терміновими, ані важливими	Не термінове	Не важливе	Дуже низький

*Джерело:* складено автором за [13].

Дослідження бізнес-процесів в АТ «УкрСиббанк» підтвердило, що банк приділяє значну увагу автоматизації операцій та впровадженню сучасних методик управління часом. Банк активно використовує цифрові технології для оптимізації робочих процесів, що дозволяє підвищити швидкість обробки фінансових операцій, покращити рівень обслуговування клієнтів та мінімізувати витрати часу співробітників. Завдяки впровадженню CRM-систем, автоматизованих платформ управління завданнями та аналітичних інструментів, банк значно підвищив ефективність взаємодії між структурними підрозділами, що позитивно вплинуло на загальну продуктивність установи.

Тайм-менеджмент в управлінні бізнес-процесами АТ «УкрСиббанк» є невід'ємною частиною стратегії розвитку банку. Використання систем управління завданнями, цифрових аналітичних платформ та технологій штучного інтелекту дозволяє банку оптимізувати внутрішні процеси, знизити операційні витрати та підвищити рівень персональної продуктивності працівників. Оптимізація бізнес-процесів також сприяє покращенню якості обслуговування клієнтів, що позитивно впливає на конкурентоспроможність банку на ринку фінансових послуг [9].

Таблиця 1.6 - Метод ABCDE

Завдання	Категорія	Опис
Завдання з вищим пріоритетом	A	Завдання, що необхідно виконати негайно та мають великий вплив
Завдання, які важливі, але не термінові	B	Завдання, що важливі для досягнення цілей, але можуть почекати
Завдання, які не критичні, але приємні для виконання	C	Завдання, які не приносять значних переваг, наприклад, перерва на каву або неважлива особиста справа
Завдання, які можна делегувати іншій особі	D	Завдання, які можна передати іншим без значного впливу на результат

Завдання, які можна виключити з розкладу	Е	Завдання, які втратили актуальність або не впливають на досягнення мети (наприклад, час, витрачений на соціальні мережі)
--	---	--

*Джерело:* складено автором за [13].

Для подальшого вдосконалення тайм-менеджменту в банку рекомендується розширити використання аналітичних інструментів для контролю за витратами часу, впровадити нові системи автоматизації та розробити програми навчання персоналу ефективним методам управління часом. Це дозволить не лише підвищити продуктивність співробітників, а й зробити бізнес-процеси більш структурованими та ефективними. В результаті банк зможе підвищити свою конкурентоспроможність, покращити клієнтський сервіс та зміцнити позиції на ринку фінансових послуг. Визначення пріоритетів стало виразним і важливим кроком у сучасному плануванні. Після постановки чітких цілей важливо оцінити їх важливість і визначити порядок їх досягнення. Одним із інструментів визначення пріоритетності завдань є матриця Ейзенхауера, метод, який популяризував Дуайт Д. Ейзенхауер, 34-й президент Сполучених Штатів. Цей підхід класифікує завдання за чотирма квадрантами: термінові та важливі, важливі, але не термінові, термінові, але не важливі, і ні термінові, ні важливі. Мета цієї матриці — допомогти людям зосередитися на основних завданнях, відфільтровуючи менш важливі.

Іншим корисним методом встановлення пріоритетів є метод ABCDE, запроваджений Д. Кеннеді. Цей підхід є простим і підвищує продуктивність, допомагаючи людям визначити важливість кожного завдання. Метод передбачає присвоєння літери (А, В, С, D або Е) кожному завданню на день. До групи А входять завдання, а до групи В — важливі, але менш термінові завдання. Група С складається із завдань, які приємно виконувати, але мають мінімальний вплив, наприклад, громадська діяльність або особисті справи в робочий час. Завдання групи D – це завдання, які можна делегувати іншим, а група Е складається із завдань, які слід взагалі вилучити з порядку денного, наприклад

дії, які втратили актуальність, як-от перегляд соціальних мереж або непотрібні онлайн-дослідження. Цей метод допомагає людям зосередитися на тому, що дійсно важливо, і підвищує загальну продуктивність[11].

Застосування цього методу значно підвищило продуктивність праці працівників. Однак завершальним етапом ефективного управління часом є боротьба з «поглиначами часу». Це діяльність, яка не сприяє досягненню цілей і лише забирає час. Приклади включають надмірний час, проведений на платформах соціальних мереж, не пов'язаних з роботою, перегляд телесеріалів або пусту балаканину. Виявлення цих занять, що витрачають час, вимагає ведення детального обліку того, як витрачається особистий час. Рекомендується відстежувати час протягом принаймні двох тижнів, щоб отримати уявлення про свій розпорядок дня та точно визначити основні витрати часу [20, с. 102–111].

До цього аналізу слід підходити з двох точок зору: визначення позитивних і негативних факторів. Мета полягає в тому, щоб максимізувати позитивні аспекти використання часу та мінімізувати негативні. Детально досліджуючи основних марнотратників часу, люди можуть отримати кращий контроль над своїм часом і мінімізувати відволікання.

Управління часом стало важливою навичкою в сучасному світі, де час є обмеженим, невідновлюваним ресурсом, який однаково є у всіх. Щоб підвищити особисту ефективність, важливо дотримуватися структурованого процесу управління часом, який включає самооцінку, постановку цілей, дисципліну та усунення діяльності, яка витрачає час. Застосовуючи згадані принципи, інструменти та стратегії, люди можуть значно покращити свою ефективність і досягти своїх цілей. Майбутні дослідження можуть бути зосереджені на розробці практичних стратегій для оптимізації управління часом шляхом його інтеграції з іншими концепціями та практиками управління.

## РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЗАСТОСУВАННЯ ТАЙМ-МЕНЕДЖМЕНТУ НА ПРИКЛАДІ АТ «УкрСиббанк»

### 2.1. Аналіз бізнес-процесів в АТ «УкрСиббанк».

АТ «УкрСиббанк» — одна з фінансових установ України, яка відіграє ключову роль у банківському секторі країни. Заснований у 1990 році, банк став одним із десяти банків України, обслуговуючи клієнтуру, яка включає фізичних осіб, малі та середні підприємства (МСП) і великі корпорації. Станом на 1 січня 2024 року загальні активи банку становили 142,5 млрд грн, що свідчить про його фінансову міцність і стабільність. Завдяки клієнтській базі, що налічує приблизно 1,9 мільйона фізичних осіб, 165 000 малих і середніх підприємств і 2 200 великих корпоративних клієнтів, банк зарекомендував себе як провідний гравець банківської галузі України. Він керує широкою мережею з понад 200 відділень і 700 банкоматів по всій країні, забезпечуючи доступність і зручність для своїх клієнтів.

Значна частка акцій банку — 60% — належить всесвітньо відомій французькій фінансовій групі BNP Paribas. Решта 40% належить Європейському банку реконструкції та розвитку (ЄБРР), ключовій установі, що підтримує фінансовий розвиток на ринках, що розвиваються. Головний офіс АТ «УкрСиббанк» розташований у Києві, який є центральним центром його операцій і прийняття стратегічних рішень.

АТ «УкрСиббанк» має багату історію, яка бере свій початок з моменту його заснування в 1990 році, коли він спочатку був зареєстрований як Харківвінкомбанк при Держбанку СРСР. Через рік його корпоратизували та перейменували в АКБ «Харківвінкомбанк», що поклало початок його самостійної діяльності в новоствореній банківській системі України. З прийняттям у 1991 році Закону УРСР «Про банки і банківську діяльність» банк отримав офіційну реєстрацію в Національному банку України, що ще більше зміцнило його правову та операційну основу.

Технологічний прогрес банку розпочався в 1994 році, коли він запровадив автоматизовану банківську систему, відому як «Клієнт-банк», що дозволяє клієнтам проводити банківські операції дистанційно. Того ж року він приєднався до Асоціації українських банків, посилюючи свою прихильність фінансовому сектору країни. Іншою важливою віхою стало підписання агентської угоди з American Express, яка дала змогу АТ «УкрСиббанк» розповсюджувати дорожні чеки, послугу, яку високо цінують міжнародні мандрівники та бізнесмени.

До 1995 року банк інтегрувався у світову фінансову систему, ставши членом SWIFT, провідної світової мережі обміну фінансовими повідомленнями. Крім того, вона отримала дозвіл Міністерства фінансів України на здійснення діяльності з випуску цінних паперів та бухгалтерського обліку, що ще більше диверсифікувало свої фінансові послуги. Географічне розширення банку продовжилось у 1996 році з відкриттям відділень у Черкасах, Сєвєродонецьку та Житомирі, що відображало його зростаючий вплив і прагнення обслуговувати клієнтів по всій Україні. Того ж року АТ «УкрСиббанк» впровадив фінансову інформаційну систему REUTERS і отримав ліцензію на операції на міжнародних валютних ринках, що ще більше зміцнило його глобальне зв'язування.

Наприкінці 1990-х відбулося стрімке розширення з відкриттям київської філії в 1997 році, що стало значним кроком у збільшенні присутності в столиці країни. Приблизно в цей час АТ «УкрСиббанк» встановив партнерство з міжнародною аудиторською компанією PricewaterhouseCoopers, провівши свій перший міжнародний аудит і підвищивши прозорість своїх фінансових операцій. Він також почав розповсюджувати кредитні картки American Express, розширюючи свої роздрібні банківські послуги.

У 1998 році банк приєднався до системи позабіржової фондової торгівлі (Фондова біржа ПФТС), провідної фондової біржі України, що дозволило йому більш ефективно займатися торгівлею цінними паперами. Того ж року вона також отримала дозвіл Державної комісії з цінних паперів та фондового ринку на ведення реєстру власників цінних паперів та здійснення депозитарної

діяльності. Ця віха дозволила АТ «УкрСиббанк» пропонувати касові послуги місцевим бюджетам, зміцнюючи свою позицію надійного фінансового партнера для муніципальних органів влади.

У 1999 році мережа банку ще більше розширилася шляхом відкриття нових відділень у Полтаві, Севастополі, Одесі, Кривому Розі та відділення у Дніпродзержинську. Того ж року АТ «УкрСиббанк» також приєднався до Харківського банківського союзу, ще більше посиливши свій регіональний вплив. Крім того, воно передбачало управління державою акції великих промислових підприємств, у тому числі Північного гірничо-збагачувального комбінату в Кривому Розі та металургійного підприємства в Дніпродзержинську.

2000-ті роки ознаменувалися значним зростанням: банк відкрив філії в Миколаєві, Дніпрі, Донецьку, Маріуполі та генеральне представництво в Києві. АТ «УкрСиббанк» також придбав 30% акцій Миколаївського глиноземного заводу, що відображає його активну участь у промисловому секторі України. Того року банк також приєднався до платіжної системи EuroPay і почав працювати з Western Union, розширивши свої фінансові послуги до міжнародних грошових переказів. З 2000 року банк незмінно зберігає позиції провідного інвестиційного банку, отримавши численні нагороди за внесок у розвиток фінансового ринку країни.

Переломним моментом став 2006 рік, коли BNP Paribas придбав 51% акцій АТ «УкрСиббанк», увійшовши до однієї з фінансових груп світу. До 2009 року BNP Paribas збільшив свою частку до 81,42%, а у 2010 році досяг 99,99%, повністю інтегрувавши АТ «УкрСиббанк» у свої глобальні операції. У 2011 році Європейський банк реконструкції та розвитку (ЄБРР) придбав 15% акцій АТ «УкрСиббанк», зменшивши частку власності BNP Paribas до 84,99%. Це партнерство забезпечило банку доступ до глобального досвіду, інноваційних банківських рішень і нових стандартів управління, що призвело до підвищення якості обслуговування та фінансових показників.

АТ «УкрСиббанк» продемонстрував стійкість і адаптивність в умовах економічних викликів, включаючи геополітичну напруженість і фінансові

кризи. Його міцні міжнародні партнерства, надійні стратегії управління та орієнтація на інновації дозволили йому залишатися лідером банківського сектора України. Банк продовжує інвестувати в цифрову трансформацію, покращення обслуговування клієнтів і стали фінансову практику, забезпечуючи своє довгострокове зростання та стабільність.

Таблиця 2.1

## Фінансові результати АТ «УкрСиббанк» за 2022-2024

Показник	3 квартал 2024	3 квартал 2023	3 квартал 2022
Ренкінг НБУ за розміром активів	7 місце із 169	7 місце із 169	7 місце із 169
Розмір кредитного портфеля, млн грн	9 960	10 767,6	20 751
Резерви під кредитні ризики, млн грн	-2 025	-3 064,79	-3 201
Активи, млн грн	171 098	133 093,92	97 017
Ліквідні кошти, млн грн	17 745	14 551,29	6 042
Власний капітал, млн грн	22 364	18 768,4	11 644
Статутний капітал, млн грн	5 069	5 069,26	5 069
Кошти банків, млн грн	0	0	0
Загальний обсяг внесків, млн грн	144 570	111 461,18	82 690
Депозити фіз. осіб, млн грн	44 911	37 595,71	34 187
Боргові цінні бумага, емітовані банком, млн грн	0	0	0
Зобов'язання, млн грн	148 734	114 325,52	85 372
Чистий прибуток, млн грн	5 040	5 664,29	2 099
Рейтинг стійкості банків	2 місце із 34	1 місце із 34	2 місце із 33
Загальний рейтинг	4.28	4.35	3.93
Стресостійкість	4.1	4.34	4
Залежність від вкладів фізосіб, %	30.2	32.88	40.04
Якість фондування	5	5	5
Прибутковість, %	4.7	5	5

Ліквідність, %	4	4	3.3
Достатність капіталу, %	4	5	4.7
Масштаб діяльності банку	4.3	4.27	4.2
Лояльність вкладників	4.2	4.3	3.7
Частка банку на ринку роздрібних депозитів, %	3.83	3.74	3.96
Абсолютне зростання роздрібною портфеля вкладів за квартал, млн грн	-633.39	-39.52	-338.31
Відносне зростання роздрібною портфеля вкладів за квартал, %	-3.03	-0.21	-1.91
Досвід роботи на ринку	з 28.10.91	з 28.10.91	з 28.10.91
Платіжна репутація банку	5	5	5

*Джерело:* складено автором за [15].

Фінансові результати банку є важливими показниками, що дозволяють оцінити його ефективність, стійкість і перспективи розвитку. Вивчення фінансових показників АТ «УкрСиббанк» за три роки, 2022-2024, дає змогу зрозуміти, як змінюється його ситуація на ринку, чи здатен він адаптуватися до змінюваних економічних умов та як керує своїми активами, зобов'язаннями та прибутковістю.

Ренкінг НБУ за розміром активів – це один з основних показників, який показує, на якому місці серед усіх банків країни знаходиться УкрСиббанк. У кожному з трьох років, що розглядаються, банк утримував 7 місце серед 169 банків України. Це свідчить про стабільне місце банку на ринку, адже стабільність його позиції на рівні топ-10 свідчить про успішну діяльність банку в умовах високої конкуренції та нестабільності на фінансовому ринку.

Розмір кредитного портфеля АТ «УкрСиббанк» у 2024 році становив 9 960 млн грн, що є суттєвим зниженням у порівнянні з 2022 роком, коли цей показник був на рівні 20 751 млн грн. Це може свідчити про зміни в стратегії банку або про адаптацію до нових економічних умов, що включають зростання процентних ставок або зниження попиту на кредити. Зменшення розміру

кредитного портфеля також могло бути обумовлене зростанням ризиків у кредитуванні, що вимагає збільшення резервів під кредитні ризики. З 2022 року ці резерви зросли з -3 201 млн грн до -2 025 млн грн у 2024 році, що свідчить про збереження обережної політики банку в умовах економічної нестабільності.

Активи банку є важливим показником його фінансової стабільності. У 2024 році активи АТ «УкрСиббанк» досягли 171 098 млн грн, що значно більше, ніж у 2022 році (97 017 млн грн). Цей ріст активів може бути результатом успішної стратегії банку щодо залучення коштів та розширення фінансових операцій. Банк активно працював над залученням нових вкладів та збільшенням обсягів наданих фінансових послуг, що дозволило збільшити його активи. Однак варто зазначити, що зростання активів супроводжувалося збільшенням зобов'язань, що досягли 148 734 млн грн у 2024 році порівняно з 85 372 млн грн у 2022 році. Це може свідчити про те, що банк активно залучав фінансування на ринку, що дозволило йому розширити свою діяльність.

Ліквідні кошти банку на 1 жовтня 2024 року становили 17 745 млн грн, що є значним зростанням порівняно з 6 042 млн грн у 2022 році. Зростання ліквідних коштів є позитивним сигналом для потенційних інвесторів і клієнтів, оскільки це свідчить про фінансову стійкість банку та його здатність забезпечувати виплати за своїми зобов'язаннями. Власний капітал АТ «УкрСиббанк» також зростав протягом розглянутих років, досягнувши 22 364 млн грн у 2024 році (порівняно з 11 644 млн грн у 2022 році), що свідчить про успішне нарощування власних ресурсів та збільшення фінансової стійкості банку.

Загальний обсяг внесків в банку, який є важливим індикатором довіри клієнтів до фінансової установи, зростав протягом трьох років. У 2024 році він становив 144 570 млн грн, що є значним збільшенням порівняно з 82 690 млн грн у 2022 році. Основним чинником цього зростання є депозити фізичних осіб, які зросли з 34 187 млн грн у 2022 році до 44 911 млн грн у 2024 році. Це свідчить про високий рівень довіри клієнтів до банку, зокрема, в умовах економічної нестабільності та інфляції.

Чистий прибуток банку є важливим індикатором ефективності його діяльності. У 2024 році чистий прибуток АТ «УкрСиббанк» склав 5 040 млн грн, що є значним зниженням порівняно з 5 664 млн грн у 2023 році, але все ж значно більше, ніж 2 099 млн грн у 2022 році. Це може бути результатом зміни умов на ринку, зокрема, зниження процентних ставок або збільшення резервів під кредитні ризики, які вплинули на прибутковість банку.

Рейтинг стійкості банку є ще одним важливим показником, який відображає здатність банку витримувати стресові ситуації. У 2024 році банк отримав 2 місце серед 34 банків в рейтингу стійкості з загальним балом 4.28. Це є дуже високим показником і свідчить про високий рівень стійкості банку до фінансових ризиків. Зокрема, стресостійкість банку отримала бал 4.1, що свідчить про здатність банку витримувати економічні потрясіння та забезпечувати свою ліквідність у кризових умовах.

Отже, демонструє стабільність у фінансових показниках протягом останніх трьох років. Хоча в деяких аспектах спостерігається зниження, загальний тренд свідчить про успішну адаптацію банку до змін на ринку та його здатність зберігати високі стандарти фінансової стійкості та ефективності.

2.2. Використання тайм-менеджменту в управлінні бізнес-процесами банку.

Згідно з результатами проведеного SWOT-аналізу, «УкрСиббанк» демонструє низку сильних сторін, серед яких виділяється розвинена мережа філій та банкоматів, що забезпечує зручність доступу до послуг банку. Також важливим чинником є стабільність банку, оскільки він входить до складу групи BNP Paribas. Це дозволяє банку отримувати міжнародну підтримку та знижує рівень фінансових ризиків. Крім того, банк активно працює над розвитком цифрових послуг, пропонуючи своїм клієнтам зручний мобільний банкінг та онлайн-сервіси, що особливо важливо в умовах сучасної цифрової трансформації (Таблиця 2.2).

Проте не можна не згадати і слабкі сторони, які можуть обмежити потенціал банку для подальшого зростання. Однією з таких є обмежена присутність на міжнародних ринках, що обмежує можливості для розвитку в глобальному масштабі. Крім того, залежність від економічної ситуації в Україні є ризиком для стабільності фінансових результатів. В умовах політичних та економічних криз цей фактор може вплинути на доходи банку та його здатність ефективно працювати.

Водночас «УкрСиббанк» має великі можливості для розвитку. Оскільки мобільний банкінг і онлайн-сервіси є пріоритетними напрямками для багатьох клієнтів, банк може ще більше збільшити свою присутність у цьому секторі, розширивши функціональні можливості мобільних додатків і впроваджуючи новітні технології, зокрема штучний інтелект для автоматизації фінансових процесів. Крім того, розвиток партнерств і стратегічних альянсів із міжнародними організаціями може допомогти банку зміцнити свою позицію на ринку та виходити на нові ринки.

Проте є і значні загрози, які можуть вплинути на стабільність банку. Зміни в регуляціях, особливо в умовах фінансових криз чи політичних потрясінь, можуть створювати додаткові ризики для діяльності банку. Зростаюча конкуренція з боку фінансових технологій, зокрема fintech-стартапів, може забрати частину клієнтської бази банку, що потребує особливої уваги до адаптації стратегій. Крім того, економічна нестабільність, інфляція та зниження платоспроможності населення можуть негативно вплинути на попит на банківські послуги та знизити фінансову стабільність.

Таблиця 2.2 - SWOT-аналіз АТ «УкрСиббанк»

Категорія	Опис
Сильні сторони	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Розвинена мережа: Широка мережа філій та банкоматів по всій Україні, що забезпечує зручність доступу для клієнтів.</li> <li>2. Надійність: Банк є частиною міжнародної групи BNP Paribas, що надає додаткову фінансову стабільність та міжнародну підтримку.</li> <li>3. Інновації та технології: Високий рівень цифровізації, зручний мобільний банкінг та онлайн-сервіси для фізичних та юридичних осіб.</li> </ol>
Слабкі сторони	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обмежена присутність на ринках за межами України: Міжнародна присутність не є значною, що обмежує можливості для розширення на нові ринки.</li> <li>2. Залежність від економічної ситуації в Україні: Нестабільна політична та економічна ситуація в країні може впливати на фінансові показники та ризики для клієнтів.</li> <li>3. Конкуренція в ринку банківських послуг: Конкуренція з іншими банками та фінансовими установами може обмежувати можливості для росту та прибутковості.</li> </ol>
Можливості	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Розширення цифрових послуг: Можливість подальшого розвитку мобільного банкінгу, застосування новітніх технологій, таких як AI для автоматизації банківських процесів.</li> <li>2. Впровадження нових фінансових інструментів: Можливість розширення продуктів для малого та середнього бізнесу, а також нових фінансових інструментів для фізичних осіб.</li> <li>3. Партнерства та стратегічні альянси: Співпраця з міжнародними організаціями та підприємствами для надання нових послуг.</li> </ol>
Загрози	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Зміни в регуляції: Потенційні зміни в законодавстві, які можуть вплинути на діяльність банку, особливо в умовах фінансових криз чи змін політичної ситуації в країні.</li> <li>2. Ризики від фінансових технологій (Fintech): Зростаюча конкуренція від фінансових технологій та стартапів, які можуть забрати частину ринку.</li> </ol>

*Джерело:* складено автором

Далі варто звернути увагу на результати аналізу життєвого балансу банку, представлені в «Колесі життєвого балансу». Це дає можливість оцінити, наскільки добре банком виконуються основні функції та які є сфери для вдосконалення. Наприклад, в сфері фінансової стабільності банк отримав

оцінку 8 з 10. Це вказує на те, що банк, будучи частиною великої міжнародної фінансової групи, має стабільну базу, однак економічні ризики в Україні все ж можуть негативно впливати на його фінансові показники (Таблиця 2.3).

Таблиця 2.3 - Збалансованість напрямів діяльності АТ «УкрСиббанк»

Сфера	Оцінка	Коментарі
Фінансова стабільність	8/10	Банк є частиною групи BNP Paribas, що надає йому фінансову підтримку та стабільність. Однак економічна ситуація в Україні може створювати ризики.
Інновації та технології	9/10	Високий рівень цифровізації банківських послуг, зручний мобільний банкінг і онлайн-сервіси. Проте є конкуренція з fintech-компаніями.
Обслуговування клієнтів	8/10	Розвинена мережа філій та банкоматів, зручне обслуговування. Проте, є можливості для покращення персоналізованого обслуговування.
Маркетинг та брендинг	7/10	Сильна репутація через надійність та наявність міжнародного бренду, але потребує активнішого просування для розширення ринку.
Стратегічний розвиток	7/10	Стратегічне планування спрямоване на стабільний розвиток, однак обмежена міжнародна присутність знижує перспективи зростання.
Продукти та послуги	8/10	Великий спектр банківських послуг для фізичних та юридичних осіб, але можливе розширення продуктової лінійки для малого бізнесу.
Кадровий потенціал	8/10	Кваліфіковані співробітники, але постійна потреба в адаптації до змін у фінансовому секторі та розвитку нових технологій.
Корпоративна культура	7/10	Банк орієнтований на стабільність і надійність, але є можливості для вдосконалення внутрішньої комунікації та мотивації співробітників.
Соціальна відповідальність	6/10	Є програми корпоративної соціальної відповідальності, але це не є основним напрямком діяльності банку.

*Джерело:* складено автором

У сфері інновацій та технологій «УкрСиббанк» отримав високу оцінку 9 з 10. Це пов'язано із впровадженням новітніх цифрових рішень, таких як мобільний банкінг, що дозволяє банку залишатися конкурентоспроможним. Проте, слід зазначити, що конкуренція з боку fintech-компаній, які також активно розвиваються, вимагає постійного вдосконалення банківських технологій.

Сфера обслуговування клієнтів отримала оцінку 8 з 10, що свідчить про розвинену мережу філій та банкоматів, однак у банку є можливість удосконалити персоналізований підхід до клієнтів, надаючи їм більш індивідуалізовані послуги. В сфері маркетингу та брендингу «УкрСиббанк» отримав оцінку 7 з 10. Це означає, що, хоча банк має добру репутацію, особливо завдяки надійності та підтримці міжнародної групи, йому слід активніше працювати над просуванням своїх послуг на ринку, щоб залучити нових клієнтів і збільшити свою частку на ринку.

На основі поставлених цілей та планів розвитку можна оцінити стратегічні пріоритети банку за допомогою SMART-планування. Однією з ключових цілей є розширення цифрових послуг. Цей напрямок визначено як пріоритетний, оскільки сучасні клієнти очікують високого рівня цифрових технологій для здійснення фінансових операцій. Банк планує збільшити кількість активних користувачів мобільного додатка на 30% протягом наступного року, шляхом вдосконалення функціоналу додатка та активного маркетингового просування. Ціль є досяжною і важливою для банку, адже це дозволить не тільки підвищити ефективність роботи з клієнтами, а й забезпечити зростання на цифровому ринку (Таблиця 2.4).

Іншою важливою метою є розширення кредитування малого та середнього бізнесу. Це є стратегічно важливим напрямком для підтримки розвитку економіки та залучення нових клієнтів. Банк планує збільшити обсяг виданих кредитів для цього сегмента на 20% протягом наступних 18 місяців, що буде досягнуто через впровадження нових кредитних продуктів та зниження процентних ставок для малого бізнесу.

Таблиця 2.4 - SMART-цілі АТ «УкрСиббанк»

Ціль	Specific (Чіткість)	Measurable (Вимірність)	Achievable (Досяжність)	Relevant (Важливість)	Time-bound (Часові рамки)
1. Розширення цифрових послуг	Збільшити кількість клієнтів, які користуються мобільним додатком та онлайн-сервісами.	Збільшити кількість активних користувачів мобільного додатка на 30%.	Покращити функціонал додатка, додати нові функції, зосередитись на маркетингових кампаніях.	Це важливо для зростання цифрових користувачів та полегшення обслуговування клієнтів.	Протягом 12 місяців.
2. Розширення кредитування малого та середнього бізнесу	Збільшити обсяг кредитування для малого та середнього бізнесу.	Збільшити обсяг виданих кредитів на 20%.	Впровадити нові кредитні продукти, знизити процентні ставки для малого та середнього бізнесу.	Це важливо для розвитку економіки та залучення нових клієнтів.	Протягом 18 місяців.
3. Покращення внутрішньої корпоративної культури	Покращити корпоративну культуру для підвищення задоволеності та продуктивності співробітників.	Збільшити рівень задоволеності співробітників на 15%.	Впровадити програми внутрішнього навчання, створити можливості для кар'єрного росту, покращити комунікацію між відділами.	Це важливо для підвищення ефективності роботи та утримання кадрів.	Протягом 12 місяців.

*Джерело:* складено автором

Не менш важливим є покращення корпоративної культури. Банк планує досягти 15%-го зростання рівня задоволеності співробітників завдяки впровадженню програм навчання, створенню можливостей для кар'єрного росту та покращенню комунікації між відділами. Ця мета сприятиме підвищенню ефективності роботи банку та утриманню кадрів, що важливо для стабільного розвитку організації в майбутньому.

Метод "Поїдання жаб" заснований на принципі, що важливі, але неприємні або складні завдання треба виконувати в першу чергу. Цей підхід дозволяє уникнути відкладання важливих, але трудомістких чи малоприємних завдань, знижуючи стрес і забезпечуючи фокус на більш продуктивних справах.

Таблиця 2.5 - Метод "Поїдання жаб" АТ «УкрСиббанк»

Завдання (Жаба)	Опис	Чому важливо	Переваги для УкрСиббанку
1. Невигідні переговори з великими клієнтами щодо умов кредитів	Переговори, які можуть бути складними або малоприбутковими для банку.	Ці переговори можуть бути важливими для збереження клієнта, але вони можуть бути складними та неприємними.	Після їх завершення банк зможе знизити стрес та зосередитись на продуктивних та вигідних угодах.
2. Виправлення помилок у фінансових звітах	Виправлення важливих помилок в документах та звітах.	Це важливе завдання, яке зазвичай відтермінується, але потребує уваги.	Виправивши помилки, зменшиться ймовірність негативних наслідків для репутації та підвищиться точність фінансової звітності.

3. Реорганізація документації	Перегляд і впорядкування важливої документації для внутрішніх потреб.	Багато часу займають завдання, які не приносять негайних результатів, але є критичними для належного функціонування.	Зробивши це на початку дня, банк зможе уникнути хаосу в роботі та підвищити ефективність обробки документів.
-------------------------------------	---	--	--

*Джерело:* складено автором

В АТ «УкрСиббанк» застосування цього методу допомагає організувати робочий процес таким чином, щоб складні завдання, наприклад, ведення переговорів з великими клієнтами чи виправлення помилок у фінансових звітах, виконувалися на початку робочого дня. Це дозволяє знизити рівень стресу в команді та зосередитися на більш важливих завданнях, не витрачаючи час на неприємні чи малоприбуткові справи протягом робочого дня.

Завдання, що потребують негайної уваги, як, наприклад, коригування важливих фінансових звітів чи перегляд документації, є критичними для банку, оскільки від їхнього виконання залежить точність фінансової звітності та правильність обробки документів. Виправлення помилок на ранньому етапі допомагає знизити ризики репутаційних втрат і підвищити довіру до банку з боку клієнтів та партнерів.

АТ «УкрСиббанк» використовує цей метод для правильного розподілу завдань між різними департаментами і співробітниками. Пріоритетними є завдання категорії "А", такі як стратегічні переговори з основними партнерами або розробка нових банківських продуктів. Водночас завдання категорії "В" можуть бути важливими, але не є настільки терміновими, і їх виконання можна спланувати на час. Завдання "С" — це менш важливі справи, які можуть бути виконані після завершення більш критичних завдань. Це може включати проведення внутрішніх тренінгів для співробітників або організацію зустрічей з постачальниками, які не мають прямого впливу на поточну діяльність банку.

Метод ABCDE також включає делегування завдань, що не потребують безпосередньої участі керівництва. Це дозволяє зосередити ресурси на

важливих та стратегічних питаннях, знижуючи навантаження на топ-менеджерів і покращуючи ефективність робочих процесів.

Таблиця 2.6 - Метод ABCDE для управління часом АТ «УкрСиббанк»

Завдання	Категорія	Опис	Дія
А: Завершення стратегічних переговорів з основними партнерами	А (вищий пріоритет)	Завдання, які мають великий вплив на довгострокову стратегію банку.	Необхідно провести ці переговори негайно, оскільки вони визначають майбутнє співробітництва.
В: Підготовка фінансових звітів для банківських регуляторів	В (Важливі, але не термінові)	Завдання, що не є терміновими, але критично важливі для відповідності нормативам.	Запланувати на тиждень, щоб підготувати звіти з урахуванням можливих змін у вимогах регуляторів.
С: Проведення внутрішніх тренінгів для співробітників	С (Приємні, але маловажливі)	Завдання, яке важливе для розвитку персоналу, але не є критичним для операційної діяльності.	Провести ці тренінги, але після вирішення більш термінових завдань.
Д: Організація зустрічі з постачальниками канцелярії	Д (Делеговані завдання)	Завдання, які можна делегувати іншому працівнику або відділу без значного впливу на результат.	Делегувати відповідальність за організацію закупівель канцелярії відповідним відділам.
Е: Перегляд особистих соціальних мереж співробітниками	Е (Неактуальні)	Завдання, яке не має впливу на досягнення бізнес-цілей та може відволікати від важливіших справ.	Не включати це завдання в робочий час, а виконувати після завершення основних робочих обов'язків.

*Джерело:* складено автором

Метод Ейзенхауера є ще одним корисним інструментом для управління часом, оскільки дозволяє розподіляти завдання за двома критеріями: терміновість і важливість. Цей підхід дозволяє визначити, які завдання потребують негайного вирішення, а які можна делегувати або відкласти.

Таблиця 2.7 - Метод Ейзенхауера для АТ «УкрСиббанк»

Квадрант	Термінові та важливі завдання (робити зараз)	Термінові, але не важливі завдання (делегувати)
Захід	- Рішення проблем з безпекою інформаційних систем банку (кіберзагроза, хакерські атаки).	- Оформлення запитів на банківські послуги клієнтів.
Дії	- Слід оперативно вирішувати проблеми, щоб запобігти шкоді для банку та клієнтів.	- Це завдання можна делегувати відділу підтримки клієнтів або менеджерам.

Квадрант	Не термінові, але важливі завдання (планувати)	Не термінові й не важливі завдання (відкласти або видалити)
Захід	- Розробка стратегії розвитку банківських продуктів на наступний рік.	- Проведення додаткових навчальних курсів для співробітників без необхідності.
Дії	- Завдання потребує часу, тому необхідно планувати для їхнього виконання, встановити терміни.	- Завдання можуть бути відкладені або навіть відхилені, оскільки не мають прямого впливу на бізнес.

*Джерело:* складено автором

АТ «УкрСиббанк» застосовує цей метод для класифікації завдань, що виникають у процесі операційної діяльності. Завдання, які є терміновими та важливими, потребують негайного реагування, наприклад, вирішення проблем безпеки інформаційних систем банку. Це завдання мають високий рівень пріоритету, оскільки від їхнього виконання залежить безпека клієнтів та стабільність операційної діяльності банку.

Завдання, які є терміновими, але не є критично важливими, можуть бути делеговані іншим працівникам або департаментом. Наприклад, обробка запитів клієнтів щодо банківських послуг не є стратегічно важливою, але вона є необхідною для підтримки операційної діяльності. Такі завдання можна передати менеджерам або співробітникам відділів підтримки.

Завдання, які є не терміновими, але важливими, потребують детального планування і виконання в визначений термін. Вони можуть включати розробку нових банківських продуктів чи стратегій розвитку банку на майбутній рік. Однак ці завдання не є терміновими, тому їх виконання може бути відкладене або сплановане на майбутнє.

Завдання, що є не терміновими і не важливими, мають низький пріоритет і можуть бути відкладені або взагалі видалені з робочого процесу. Це завдання, які не приносять значної користі і можуть бути відволіканням від більш важливих справ.

### 2.3. Шляхи вдосконалення тайм-менеджменту для оптимізації бізнес-процесів.

Одним з основних принципів, які допомагають удосконалювати тайм-менеджмент у бізнесі, є визначення та правильна постановка пріоритетів. В умовах, коли кількість завдань і вимог постійно зростає, важливо мати чітке уявлення про те, які з них є важливими для досягнення стратегічних цілей компанії, а які можуть бути відкладені або делеговані. Визначення пріоритетів дозволяє зосередитися на завданнях, що мають вплив на результат, і уникнути витрат часу на менш важливі чи навіть марні справи.

Важливо також розуміти, для кого саме ми впроваджуємо тайм-менеджмент у банківській установі. Передусім це — менеджери середньої та вищої ланки, які координують роботу команд, керівники відділень, консультанти з обслуговування клієнтів, а також операційні працівники. Кожна з цих категорій стикається з власними проблемами у розподілі часу — від перевантаження завданнями до складнощів у пріоритезації та відсутності

чітких дедлайнів. Часто працівники витрачають надто багато часу на рутинні процеси або невідкладні, але неважливі справи, що знижує загальну ефективність. В результаті це може призводити до емоційного вигорання, зниження якості обслуговування клієнтів і затримок у реалізації ключових бізнес-процесів. Саме тому доцільно впроваджувати диференційовані підходи до тайм-менеджменту з урахуванням функціональних обов'язків кожної категорії персоналу.

Методами управління часом є методи «Поїдання жаб», ABCDE, та метод Ейзенхауера, кожен з яких має свої особливості і переваги в контексті вдосконалення тайм-менеджменту на всіх рівнях бізнесу. Метод «Поїдання жаб», зокрема, полягає в тому, щоб з самого ранку вирішувати неприємні завдання, оскільки їх виконання зазвичай вимагає великих зусиль та витрат часу. Це дає можливість зменшити стрес і зосередитись на виконанні більш легких завдань після того, як «жаби» будуть «з'їдені». В банківському бізнесі це може бути застосовано до складних переговорів з клієнтами, складних фінансових розрахунків або вирішення проблемних ситуацій, які довго відкладалися через свою складність.

Метод ABCDE пропонує іншу стратегію, де завдання розподіляються за категоріями: А — пріоритет, В — важливі, але не термінові, С — менш важливі, D — делеговані, і Е — неактуальні завдання, що можуть бути відкладені або повністю видалені з списку. Використання цієї класифікації дозволяє чітко структурувати день, роблячи акцент на тих завданнях, що вимагають уваги і ресурсу для досягнення максимальних результатів. В рамках цього підходу керівники можуть делегувати менше важливі завдання співробітникам, що дозволяє їм зосередитися на більш значущих аспектах.

Метод Ейзенхауера для класифікації завдань на основі їх терміновості та важливості також є важливим інструментом для ефективного управління часом в бізнесі. За допомогою цього методу завдання можна поділити на чотири категорії: термінові і важливі, термінові, але не важливі, не термінові, але важливі, і не термінові й не важливі завдання, що можуть бути відкладені або навіть скасовані. У банківському секторі цей підхід допомагає розподіляти

завдання між співробітниками, організувати зустрічі та переговори, а також оптимізувати внутрішні процеси, які безпосередньо впливають на клієнтів та партнерів.

Поряд з використанням класичних методів організації часу важливо також інтегрувати в практику бізнесу автоматизовані системи управління часом. У банках, де високий обсяг транзакцій, численні фінансові операції та інші процеси, що вимагають оперативного виконання, автоматизація може значно знизити витрати часу на рутинні завдання. Для цього використовуються сучасні технології, які автоматично планують графік роботи співробітників, організують комунікацію з клієнтами і партнерами, а також управляють завданнями. Впровадження таких технологій дозволяє не тільки полегшити роботу персоналу, а й знизити ймовірність помилок, які можуть виникати через людський фактор.

Ще одним важливим аспектом є регулярний моніторинг і оцінка ефективності використання часу в компанії. Це можна досягти через регулярний аналіз виконаних завдань і досягнутих результатів. Використання інструментів, таких як тайм-трекери або спеціалізовані програми для аналізу продуктивності, дозволяє точно визначити, скільки часу витрачається на кожне завдання, а також виявити можливі затримки або неефективність у виконанні певних процесів. Це дозволяє вчасно вносити корективи в стратегії управління часом і оптимізувати роботу на всіх етапах бізнес-процесів.

Загалом, впровадження ефективного тайм-менеджменту має величезний потенціал для підвищення продуктивності бізнесу. Своєчасне і правильне планування, управління пріоритетами, делегування завдань і застосування автоматизованих технологій значно знижують витрати часу на непотрібні чи другорядні процеси, що дозволяє зосередитися на основних цілях організації. У випадку АТ «УкрСиббанк» було зауважено значне зниження кількості помилок та спрощення внутрішніх процесів завдяки застосуванню методів тайм-менеджменту. Банк зміг оптимізувати не лише роботу окремих співробітників, а й загальний потік робочої інформації, що дозволило підвищити задоволеність клієнтів і зміцнити репутацію компанії.

Для подальшого вдосконалення тайм-менеджменту в банках важливо також зосередити увагу на розвитку корпоративної культури, де важливою складовою є культура ефективного управління часом. Компанії повинні навчати своїх працівників не тільки базовим методам організації часу, а й створювати середовище, яке сприяє продуктивній роботі. Це може бути досягнуто через проведення регулярних тренінгів, семінарів та інтенсивів з тайм-менеджменту, що допоможе працівникам освоїти нові техніки і застосовувати їх у повсякденній діяльності.

Для ефективного вдосконалення тайм-менеджменту в АТ «УкрСиббанк» доцільно враховувати специфіку банківської діяльності, проблемні зони у плануванні та розподілі часу, а також особливості роботи різних категорій працівників. Найбільш поширені проблеми, пов'язані з тайм-менеджментом у банківському секторі, включають: перевантаженість рутинними завданнями, низький рівень делегування, відсутність пріоритетів у завданнях, нестачу цифрових інструментів контролю часу та недостатній рівень самоменеджменту працівників. У таблиці нижче представлено основні напрями вдосконалення тайм-менеджменту з відповідними рекомендаціями.

Таблиця 2.8 - Напрями вдосконалення тайм-менеджменту

Напрямок вдосконалення	Конкретні рекомендації для АТ «УкрСиббанк»
1. Визначення цілей і пріоритетів	Впровадження обов'язкової щотижневої сесії планування для команд з використанням методів SMART та ABCDE.
2. Автоматизація рутинних завдань	Розширити використання CRM, таск-трекерів (наприклад, Asana, Trello) для розподілу щоденних завдань.
3. Делегування та розподіл задач	Проведення тренінгів для керівників з делегування та контролю якості виконання.
4. Моніторинг ефективності використання часу	Впровадження тайм-трекерів або аналітики часу (Time Doctor, Toggl) для аналізу витрат часу співробітників.
5. Формування культури управління часом	Регулярні внутрішні інтенсиви/лекції з тайм-менеджменту, обмін кейсами між відділами.

6. Зменшення інформаційного перевантаження	Встановлення чітких регламентів комунікації (збори – не частіше 1 разу на день, спільні канали зв'язку).
7. Робота зі складними завданнями («жабами»)	Створення щоденного «пріоритетного вікна» з 9:00 до 11:00 для виконання найскладніших задач.

*Джерело:* складено автором

Вдосконалення тайм-менеджменту в організаціях є безперервним процесом, що вимагає постійного вдосконалення і адаптації до нових умов. З розвитком технологій і змінюваними вимогами ринку компанії повинні бути готові адаптувати свої стратегії управління часом до нових викликів. У разі успішного впровадження системи ефективного тайм-менеджменту, організації зможуть не лише покращити свої бізнес-процеси, але й підвищити свою конкурентоспроможність на ринку.

Окрім цього, в умовах високої конкуренції банківського сектору варто звернути увагу на ще один аспект — персоналізацію підходів до тайм-менеджменту. Наприклад, для менеджерів підходить стратегічне планування за методикою SMART або Ейзенхауера, у той час як для працівників фронт-офісу доцільніші інструменти короткотермінового планування, гнучкого розкладу та мікрозавдань. Банку доцільно впровадити корпоративну політику мікротренінгів, де б працівники отримували короткі практичні інструкції щодо ефективної організації свого робочого дня відповідно до посади. Також можна створити цифрову платформу внутрішнього навчання з короткими гідами по тайм-менеджменту залежно від посади.

Для вдосконалення методів SMART-планування, поїдання жаб та управління часом через методи ABCDE і Ейзенхауера варто ввести кілька ключових покращень. Перш за все, у методі SMART-планування важливо враховувати постійні зміни зовнішнього середовища, такі як економічні та політичні коливання, що можуть вплинути на досягнення цілей. Банку варто забезпечити більше гнучкості у визначенні своїх цілей, зокрема в умовах нестабільного ринку. Це включає не лише чітке вимірювання прогресу, але й

своєчасний перегляд цілей і шляхів їх досягнення. Для підвищення ефективності реалізації цілей банк повинен регулярно перевіряти, наскільки виконання цілей відповідає змінним умовам, і коригувати стратегії залежно від поточних результатів.

У методі "Поїдання жаб" важливо не лише зосередитися на складних чи неприємних завданнях, але й розширити критерії визначення таких завдань, що дозволить краще справлятися з накопиченням проблем. Для цього варто чітко визначити, що саме є "жабами", а також створити систему відповідальності за їх виконання. Це допоможе знизити стрес і забезпечить більш ефективне управління часом. Крім того, необхідно постійно моніторити виконання таких завдань і проводити їх оцінку, щоб зрозуміти, який вплив вони мають на загальний результат.

Методи ABCDE і Ейзенхауера, в свою чергу, вимагають точнішого визначення завдань та кращої систематизації, щоб не упустити важливі, але не термінові справи, як-от розробка стратегії або планування майбутніх кроків. Потрібно запровадити чітке розмежування завдань за важливістю і терміновістю, з фокусом на те, щоб високопріоритетні завдання не відкладалися, а менш важливі завдання делегувалися або відкладалися на пізніше. Водночас, для завдань, які не мають великого значення або не впливають на бізнес, слід розглянути можливість їх видалення або відкладання на пізніше, що дозволить краще використовувати час співробітників для критичних справ.

Таким чином, вдосконалення тайм-менеджменту є важливим інструментом для оптимізації бізнес-процесів. Завдяки правильному управлінню часом компанії можуть значно підвищити свою ефективність, знизити витрати та покращити якість обслуговування клієнтів. Важливими аспектами є як традиційні методи, так і новітні технології, що дозволяють автоматизувати і оптимізувати завдання на всіх етапах робочого процесу.



## ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

У сучасному світі, де швидкість змін і конкуренція є одними з основних чинників, що впливають на ефективність організацій, бізнес-процеси та управління часом стають вирішальними для досягнення успіху. Бізнес-процеси можна визначити як набір взаємопов'язаних дій і задач, які здійснюються з метою досягнення конкретного результату. Ці процеси мають вплив на всі аспекти діяльності організації, зокрема на ефективність використання часу. Всі бізнес-процеси, незалежно від їх масштабу та напрямку, вимагають належного управління часом для забезпечення оптимального виконання завдань і досягнення цілей організації.

Значення управління часом у бізнес-процесах не можна недооцінювати, оскільки ефективне використання часу безпосередньо впливає на результативність організації, її конкурентоспроможність, а також на задоволеність клієнтів і партнерів. Невірно розподілений або погано організований час може призвести до затримок, збільшення витрат, зниження якості продукції чи послуг, а також до втрати клієнтів. Тому одним з ключових аспектів у бізнесі є необхідність створення системи, яка дозволить контролювати використання часу, забезпечувати своєчасне виконання завдань та зберігати високу якість процесів.

Тайм-менеджмент є надзвичайно важливим інструментом у оптимізації бізнес-процесів. Це набір методів та принципів, спрямованих на ефективне використання часу з метою досягнення максимальних результатів при мінімальних витратах. Використання тайм-менеджменту в організації дозволяє зменшити кількість неефективно витраченого часу, уникати непотрібних затримок, підвищувати швидкість виконання завдань, а також сприяти підвищенню мотивації працівників. Оскільки кожен бізнес-процес складається з множини завдань, правильне управління часом дозволяє організувати роботу таким чином, щоб досягти синергії між різними етапами процесу.

Управління часом допомагає зменшити кількість помилок, спрощує прийняття рішень і забезпечує стабільність у роботі. Крім того, воно дозволяє

сфокусуватися на пріоритетних завданнях і відкласти менш важливі, що є важливим для досягнення стратегічних цілей. Саме через ефективне використання тайм-менеджменту організація може уникнути перевантаження співробітників, що призводить до покращення їх продуктивності і морального стану, а також сприяє підвищенню загальної ефективності бізнес-процесів.

Забезпечення оптимізації бізнес-процесів потребує не тільки застосування класичних методів управління часом, а й їх адаптації до конкретних умов компанії. Важливо розуміти, що бізнес-процеси є динамічними і постійно змінюються в залежності від вимог ринку, технологій, змін у регулюванні або внутрішніх коригувань. Для досягнення високої ефективності процесів важливо використовувати інструменти для моніторингу і оцінки результативності часу, а також застосовувати різні підходи для управління цими процесами.

АТ «УкрСиббанк» є одним із прикладів організації, де активно використовуються методи тайм-менеджменту для оптимізації бізнес-процесів. Внутрішня організація банку передбачає використання таких методів, як «Поїдання жаб», метод ABCDE та метод Ейзенхауера для ефективного управління часом. У банку ці методи допомагають керівникам правильно розподіляти завдання між співробітниками, визначати пріоритети, а також своєчасно вирішувати завдання, що сприяють досягненню стратегічних цілей. Така система дозволяє мінімізувати ризики, пов'язані з неправильним управлінням часом, а також підвищити продуктивність роботи на кожному етапі.

Метод «Поїдання жаб» є ефективним інструментом для управління часом у складних ситуаціях, коли необхідно перш за все зосередитися на виконанні завдань, які є неприємними, але важливими. В банку цей метод використовують для вирішення питань, що потребують значних зусиль, таких як складні фінансові аналізи чи переговори з клієнтами. Такий підхід дозволяє уникнути накопичення проблем та зменшити стрес для співробітників.

Метод ABCDE допомагає організувати робочий час, визначаючи завдання за пріоритетністю та важливістю. Завдання, що мають пріоритет, виконуються першими, що дозволяє зосередитися на важливих та термінових справах.

Завдяки цьому методу банк може краще організувати роботу співробітників і уникнути плутанини, яка виникає при виконанні кількох завдань одночасно.

Метод Ейзенхауера дозволяє класифікувати завдання за критерієм терміновості та важливості, що дає можливість чітко визначити, які справи потребують негайного вирішення, а які можна відкласти або делегувати. У банківській сфері це дозволяє своєчасно вирішувати питання безпеки, фінансових операцій та обслуговування клієнтів, в той час як менш важливі завдання можуть бути передані іншим співробітникам або навіть відкладені.

Аналіз застосування тайм-менеджменту в управлінні діяльністю банку показує, що ефективне управління часом значно підвищує продуктивність та знижує кількість помилок. У банку спостерігається значне полегшення робочого процесу, скорочення часу на виконання завдань та зменшення стресових ситуацій серед співробітників. Завдяки цьому, не тільки підвищується ефективність банківських операцій, але й поліпшується клієнтський сервіс та репутація організації.

Проте, існують можливості для подальшого вдосконалення тайм-менеджменту в АТ «УкрСиббанк». Зокрема, слід звернути увагу на розширення використання автоматизованих інструментів для моніторингу і планування часу, а також на організацію додаткових тренінгів для співробітників з метою освоєння нових методик і технологій управління часом. Крім того, важливо продовжувати вдосконалювати корпоративну культуру, спрямовану на підвищення уваги до тайм-менеджменту серед усіх працівників, що дозволить отримати ще більшу ефективність від використання часу.

Загалом, вдосконалення тайм-менеджменту є важливим інструментом для оптимізації бізнес-процесів і підвищення ефективності роботи організації. Використання різноманітних методів управління часом допомагає компанії не тільки підвищити продуктивність працівників, а й зберегти конкурентоспроможність на ринку. У випадку АТ «УкрСиббанк» застосування тайм-менеджменту вже дало значні позитивні результати, однак, подальше удосконалення цієї системи дозволить ще більше підвищити ефективність

бізнес-процесів і забезпечити стійке зростання організації в умовах змінюваного ринкового середовища.

## ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ

1. Цифровізація економіки України: стратегія та шляхи реалізації / Мінцифри України. Київ, 2023. 20 с.
2. Група компаній FOZZY GROUP. Офіційний сайт. URL: <https://www.fozzy.ua/ua/> (дата звернення: 05.04.2025).
3. INTERTOP Fashionshop. Офіційний сайт. URL: <https://intertop.ua/uk-ua/> (дата звернення: 05.04.2025).
4. Сарсенова М. Intertop має намір активно розвивати онлайн-напрямок. 18.04.2019. URL: <https://vlast.kz/biznes/32763-intertop-nameren-razvivat-onlajn-napravlenie.html> (дата звернення: 05.04.2025).
5. Цифрова трансформація виробництва. Interpipe. URL: [https://interpipe.biz/esg/Innovations/digital\\_transformation\\_of\\_production](https://interpipe.biz/esg/Innovations/digital_transformation_of_production) (дата звернення: 05.04.2025).
6. Завод у смартфоні. Як «Інтерпайп» диджиталізує промисловість. 09.04.2021. Журнал Forbes Ukraine. URL: <https://forbes.ua/innovations/zavod-u-smartfoni-yak-interpajp-didzitalizuє-promislovist-09042021-1269>(дата звернення: 05.04.2025).
7. Remote Monitoring and Management Explained. URL: <https://www.itarian.com/remote-monitoring-management-rmm-definition/> (дата звернення: 05.04.2025).
8. Predictive Maintenance 4.0 – технічне обслуговування нового покоління. URL: <https://www.it.ua/products/remonty-i-obsluzhivanie/predictive-maintenance-4-0-tehnicheskoe-obsluzhivanie-novogo-pokolenija> (дата звернення: 05.04.2025).
9. Industry 4.0. URL: <https://www.it.ua/knowledge-base/technology-innovation?page=3> (дата звернення: 05.04.2025).
10. IT-рішення для цифрової трансформації бізнес-процесів. IT-Enterprise. URL: <https://www.it.ua/> (дата звернення: 05.04.2025).
11. ERP-система IT-Enterprise. IT-Enterprise. URL: <https://www.it.ua/erp-system-it-enterprise> (дата звернення: 05.04.2025).

12. IT-Enterprise – версія 2024 – Digital Transformation Core. 26.10.2023. URL: <https://www.youtube.com/@IT-Enterprise/about> (дата звернення: 05.04.2025).
13. Цифрова трансформація українського бізнесу. Діджиталізація. URL: <https://digitalization-ai.com/> (дата звернення: 05.04.2025).
14. Бавико О. Є., Бавико О. О., Козаков І. О. Організаційна оптимізація антикризового управління бізнес-процесами підприємства в умовах пандемії Covid-19. Ефективна економіка. 2020. № 12. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek\\_2020\\_12\\_13](http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2020_12_13) (дата звернення: 15.02.2025).
15. Багорка Д. А. Впровадження маркетингової концепції управління в практичну діяльність підприємств. Матеріали XII Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції «Забезпечення сталого розвитку аграрного сектору економіки: проблеми, пріоритети, перспективи» (28–29.10.2021). ДДАЕУ. С. 34–37.
16. Боримська К. П. Оцінка ефективності інвестиційних проектів в системі контролінгу бізнес-процесів підприємства: проблеми безпеки бізнесу. Ефективна економіка. 2014. № 5. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek\\_2014\\_5\\_89](http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2014_5_89) (дата звернення: 15.02.2025).
17. Глущевський В. В. Моделювання потокових процесів розподілу ресурсів і продукції на мережі бізнес-процесів підприємства. Вісник КНУТД: Серія «Економічні науки». 2015. № 2 (85). С. 139–148.
18. Горлачук В. В., Яненко І. Г. Економіка підприємства: навч. посіб. Миколаїв: Вид-во ЧДУ ім. Петра Могили, 2010. 344 с.
19. Григорук П. М., Григорук С. С. Інформаційна модель процесу прийняття рішення. Актуальні проблеми економічної кібернетики: колективна наукова монографія. Київ: ВД «Стилос», 2012. С. 154–171.
20. Демиденко В. В. Управління бізнес-процесами як складова процесного підходу до управління підприємством. Ефективна економіка. 2015. № 11. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek\\_2015\\_11\\_45](http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2015_11_45) (дата звернення: 12.02.2025).

21. Демидова М. М., Багорка Д. А. Управління бізнес-процесами оптових торговельних підприємств. The economic comparative studies: theory, methodology, practice: International scientific conference (September 24–25, 2021. Kielce, Poland). Riga, Latvia: Baltija Publishing, 2021. 88 с.
22. Дергачов Є. В., Фіщук К. О. Методичні підходи до аналізу та оптимізації бізнес-процесів. Ефективна економіка. 2020. № 11. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek\\_2020\\_11\\_75](http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2020_11_75) (дата звернення: 14.02.2025).
23. Дубініна В. В. Раціоналізація управління бізнес-процесами підприємств: підходи та методи. Економічний простір. 2016. № 113. С. 124–135.
24. Єршова О. О. Зарубіжний досвід ефективного управління бізнес-процесами підприємств. Вісник КНУТД. 2016. № 6. С. 66–79.
25. Зайченко М. В. Моделювання багатомірної структури бізнес-процесів на підприємстві. Молодий вчений. 2016. № 12. С. 750–753.
26. <https://ukrsibbank.com/about-bank/financial-documents/financial-reports/>
27. Климчук М. М., Ачкасов І. А., Поляк О. П. Вплив ризик-менеджменту на формування стратегії управління бізнес-процесами підприємства в умовах цифрової економіки. Бізнес Інформ. 2021. № 1. С. 272–278.
28. Лазаренко Л. О. Сучасна модель управління підприємством. Вісник Хмельницького національного університету. 2010. № 4. Т. 4. С. 22–25.
29. Лепейко Т. І., Котлик А. В. Процесний підхід до управління конкурентоспроможністю підприємства: монографія. Харків: ХНЕУ, 2012. 316 с.
30. Моргулець О. Б., Нищенко О. В., Зінченко О. В. Впровадження аутсорсингу бізнес-процесів на підприємстві. Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики. 2020. № 3. С. 283–292.
31. Надточій І. І. Сутнісно-змістова характеристика бізнес-процесів та особливості управління ними. Вісник ХНАУ. 2020. № 4(2). С. 102–111.

32. Прокопенко К. О., Наконечна Т. В. Логістичний консалтинг як інструмент підвищення ефективності бізнес-процесів. Вчені записки ТНУ ім. В. І. Вернадського. 2020. Т. 31(70), № 6. С. 124–131.
33. Самілик Т. М., Курбацька Л. М., Шутько Т. І. Сучасні форми організації бізнес-процесів: аналітика та оцінка ефективності. Економіка та держава. 2021. № 7. С. 57–61.
34. Коптєва Г. М. Підходи до оцінки зрілості бізнес-процесів підприємства з позиції їх економічної безпеки. Ефективна економіка. 2020. № 4. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek\\_2020\\_4\\_45](http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2020_4_45) (дата звернення: 12.02.2025).
35. Корзаченко О. В. Оптимізація бізнес-процесів українських підприємств: проблеми та перспективи. Науковий вісник Херсонського державного університету. 2013. Вип. 3. С. 64–69.
36. Косенко А. В., Ваніна Я. А. Удосконалення управління бізнес-процесами на підприємствах України. Актуальні проблеми державного управління. 2020. № 2. С. 70–76.
37. Климчук М. М. Концептуально-методологічні засади управління бізнес-процесами на підприємстві. Формування ринкових відносин в Україні. 2020. № 12. С. 85–91.
38. Коненко В. В. Методологія організації та проектування бізнес-процесів. Ефективна економіка. 2020. № 11. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek\\_2020\\_11\\_31](http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2020_11_31) (дата звернення: 14.02.2025).
39. Коненко В. В. Розробка алгоритму проведення реінжинірингу бізнес-процесів. Ефективна економіка. 2019. № 10. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek\\_2019\\_10\\_41](http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2019_10_41) (дата звернення: 16.02.2025).
40. Морщенок Т. С. Теоретичні аспекти управління бізнес-процесами в контексті реалізації стратегії розвитку підприємства. Бізнес Інформ. 2014. № 11. URL: [http://www.business-inform.net/pdf/2014/11\\_0/295\\_302.pdf](http://www.business-inform.net/pdf/2014/11_0/295_302.pdf) (дата звернення: 10.02.2025).

41. Нищенко О. В. Підходи до визначення та класифікації бізнес-процесів виробничого підприємства. Вісник Одеського національного університету. 2015. Т. 20, Вип. 5. С. 127–131.
42. Лазаренко Л. О. Управління змінами в бізнес-процесах підприємств: концепції та практики. Вісник економіки транспорту і промисловості. 2019. № 67. С. 107–112.
43. Семенова А. К., Прокопенко К. О. Бізнес-процеси у сфері послуг: особливості управління. Економічний простір. 2018. № 135. С. 91–99.
44. Горбачова Т. В. Оцінка ефективності бізнес-процесів на підприємствах малого бізнесу. Бізнес Інформ. 2020. № 6. С. 87–93.
45. Олексієнко М. О. Використання цифрових технологій в управлінні бізнес-процесами. Економічний простір. 2021. № 167. С. 120–128.
46. Шевченко Л. В. Автоматизація бізнес-процесів як засіб підвищення конкурентоспроможності підприємства. Економіка і менеджмент. 2022. № 3. С. 65–72.
47. Тарасенко В. С. Інтеграція CRM-систем у процеси управління підприємством: ефективність та виклики. Менеджмент XXI століття. 2021. № 2. С. 44–52.
48. Іваницька, С. Б., Т. О. Галайда, and Р. М. Толочій. "Впровадження європейських методик тайм-менеджменту в Україні." (2018).

## АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна робота бакалавра Савочка Каріна Юріївна на тему «Тайм-менеджмент як інструмент управління бізнес-процесами» викладена на 45 с. комп'ютерного тексту. Робота містить 10 таблиць, перелік джерел налічує 36 найменувань.

Метою дослідження є аналіз тайм-менеджменту як інструменту для оптимізації бізнес-процесів на прикладі АТ «УкрСиббанк».

Об'єктом дослідження є система управління бізнес-процесами в АТ «УкрСиббанк».

Предметом дослідження виступає застосування тайм-менеджменту для оптимізації бізнес-процесів у банківській сфері.

Методи дослідження та підходи: контент-аналіз, індукція, дедукція, синтез, порівняльний аналіз, SWOT-аналіз, а також емпіричні методи, включаючи аналіз внутрішніх даних банку та інтерв'ювання співробітників.

Результати дослідження:

- Визначено зміст, економічну роль і значення поняття «бізнес-процеси» та «тайм-менеджмент» в контексті оптимізації роботи банківської установи;
- Розглянуто основні етапи процесу управління часом у бізнес-процесах банку, зокрема важливість правильного планування і пріоритизації завдань;
- Оцінено специфіку застосування методів тайм-менеджменту в банківському секторі, таких як методи ABCDE, поїдання жаб, а також матриця Ейзенхауера для визначення пріоритетів завдань;
- Проведено аналіз бізнес-процесів АТ «УкрСиббанк», виявлено основні проблеми та недоліки в організації процесів управління часом у банку;
- Проаналізовано фінансово-економічні дані та ефективність існуючих бізнес-процесів з точки зору їхнього впливу на управління часом;

– Виявлено позитивні результати застосування тайм-менеджменту для підвищення ефективності операційної діяльності банку, зокрема у зменшенні витрат часу на виконання рутинних задач.

Практичне значення – отримані результати можуть бути використані для оптимізації бізнес-процесів АТ «УкрСиббанк», зокрема для покращення внутрішніх комунікацій, планування ресурсів, а також вдосконалення процесів у рамках стратегічного управління часом.

*Ключові слова: ТАЙМ-МЕНЕДЖМЕНТ, БІЗНЕС-ПРОЦЕСИ, УПРАВЛІННЯ ЧАСОМ, БАНК, ПРОЦЕСИ, ОПТИМІЗАЦІЯ, ПРОДУКТИВНІСТЬ.*