ორგანიზაციული კულტურა და ლიდერობა მომსახურების სფეროში კოვიდ–19 პანდემიის პირობებში

თამარ სულაძე

ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნესის, ტექნოლოგიებისა და განათლების ფაკულტეტზე მაგისტრის აკადემიურიხარისხის მინიჭების მოთხოვნის შესაბამისად

პროგრამა:

ბიზნესის ადმინისტრირება: მენეჯმენტი

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: ირაკლი დანელია, ეკონომიკის აკადემიური დოქტორი, მოწვეული ლექტორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2021

განაცხადი

„როგორც წარდგენილი სამაგისტრო ნაშრომის ავტორი, ვაცხადებ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩემს ორიგინალურ ნამუშევარს და არ შეიცავს სხვა ავტორების მიერ აქამდე გამოქვეყნებულ, გამოსაქვეყნებლად მიღებულ ან დასაცავად წარდგენილ მასალებს, რომლებიც ნაშრომში არ არის მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესების შესაბამისად. ნაშრომის ზოგიერთი ნაწილი დაიწერა და წარდგენილი იყო როგორც სიმულაციური ნაშრომი აკადემიური წერის (სამაგისტრო საფეხური) კურსზე ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნეს სკოლაში (02.2021) “.

თამარ სულაძე, 2021

აბსტრაქტი

საქართველოსთვის, როგორც დანარჩენი მსოფლიოსთვის, კოვიდ–19 პანდემია ერთგვარ გამოწვევად იქცა და სრულიად შეცვალა ცხოვრების ყოველდღიური რიტმი. კორონავირუსის პანდემიამ დიდი გავლენა მოახდინა თითქმის ყველა სფეროზე. ამ პერიოდში, კომპანიებისათვის განსაკუთრებულად აქტუალური გახდა ორგანიზაციულ ვერტიკალში ლიდერული უნარ–ჩვევების, მიდგომების, გადაწყვეტილების მიღებისა და ორგანიზაციული კულტურის ახლებური წესით ფორმირება და ადაპტაცია.

წარმოდგენილ ნაშრომში გაანალიზებულია კოვიდ–19 პანდემიის პირობებში ლიდერობისა და ორგანიზაციული კულტურის მნიშვნელობა და როლი–თანამშრომელთა შრომითი კმაყოფილების, პროფესიული გადაღლისა და ლიდერობის მართვის სტილის ფაქტორების გათვალისწინებით. განხილულია ორგანიზაციული კულტურის ტიპები და ლიდერობის სხვადასხვა სტილი, შრომითი კმაყოფილება და მასთან დაკავშირებული მოტივაციური თეორიები. ამასთანავე, გამოკვეთილია პროფესიული გადაღლის არსი, ლიდერსა და დაქვემდებარებულს შორის ეფექტური კომუნიკაციის მნიშვნელობა.

ზემოაღნიშნული კვლევა ჩატარდა მომსახურების სფეროს იმ ობიექტებში, რომლის თანამშრომლებიც მუშაობის გაგრძელების აუცილებელი არჩევანის წინაშე დადგნენ. სურსათით ვაჭრობასა და ფარმაცევტულ კომპანიებში დასაქმებულებს საყოველთაო რეგულაციების პირობებში არ შეუჩერებიათ სამუშაო რეჟიმი.

ნაშრომის ფარგლებში, სიღრმისეული კვლევა ჩატარდა რაოდენობრივი მეთოდის, კერძოდ, პირისპირ ინტერვიუებისა და „თოვლის გუნდის“ პრინციპის გამოყენებით–სოციალური ქსელისა (Facebook) და Google Forms–ის მეშვეობით.

მიღებული მონაცემების დამუშავებით შეფასდა და გამოიკვეთა ლიდერის ეფექტური სტილი და მისთვის დამახასიათებელი ფაქტორები. კვლევაში დაფიქსირდა, რომ ტრანზაქციული ლიდერობის სტილი რესპონდენტებისთვის უფრო ეფექტურად

მიიჩნევა და სწრაფ შედეგებს იძლევა. თუმცა, ტრანსფორმაციული მართვის სტილის ფაქტორების უმეტესობა, განსაკუთრებით, ინდივიდუალური მიდგომები და იდეური გავლენები, პირდაპირ კორელაციაში იმყოფება დასაქმებულთა სამუშაო კმაყოფილებასთან.

ჩატარებულმა კვლევამ ცხადყო, რომ ქართულ მომსახურების სფეროში, სწორედ რესურსების მობილიზება, მოტივაცია, ლიდერისა და გუნდის კომუნიკაციის ეფექტურობა და უკუკავშირი იწვევს მზაობას ახალი გარემოების მისაღებად და გამოწვევებთან გასამკლავებლად, რაც თანხვედრაშია შრომით კმაყოფილებასთან.

საქართველოს ბაზარზე, მომსახურების სფეროს თანამშრომლებმა შეძლეს ამ რთულ ვითარებაში გადარჩენა, სიტუაციის სპეციფიკის გათვალისწინებით მართვა და ბიზნესის კეთილდღეობისთვის შესაფერისი გარემოს შექმნა.

მიღებული დასკვნების შესაბამისად შემუშავდა რეკომენდაციები ქართულ მომსახურების სექტორში დასაქმებული პირებისთვის.

საკვანძო სიტყვები: ლიდერობა, ორგანიზაციული კულტურა, კოვიდ–19 პანდემია, ლიდერობის სტილი, მომსახურები სფერო.

ABSTRACT

The Covid–19–caused pandemic has become a kind of challenge for Georgia, as well as for the rest of the world. Pandemic completely changed the daily rhythm of life and has had a profound effect on almost every field.During this period, the formation and adaptation of leadership skills, approaches, decision–making and organizational culture in a new way became especially important for companies in the organizational vertical.

The present paper analyzes the importance and role of leadership and organizational culture in pandemic conditions, taking into account the factors of employee job satisfaction, professional burnout. The types of organizational culture and different leadership styles, job satisfaction and related motivational theories are also discussed. At the same time,the essence of professional burnout and the importance of effective communication between the leader and the subordinate are emphasized.

The above–mentioned research was conducted in the facilities of the service sector, whose employees were faced with the necessary choice to continue working. Employees of food trade and pharmaceutical companies have not stopped working regime under universal regulations.

In the framework of the paper, in–depth research was conducted using a quantitative method, in particular, face–to–face interviews and the "snow ball" principle – through the social network (Facebook) and Google Forms.

By processing the obtained data, the effective style of the leader and its characteristics were evaluated and identified. The study found that transactional leadership style is considered more effective for respondents and gives fast results.However, most of the factors of transformational management style, especially individual approaches and ideological influences, are directly correlated with employee job satisfaction.

The study found that the service sector in the mobilization of resources, motivation, leadership and team effectiveness of communication and feedback, leads to new circumstances and readiness to tackle challenges, which complies with the labor satisfaction.

In the Georgian market, service workers were able to survive in this difficult situation, manage the situation according to the specifics of the situation and create a suitable environment for business well–being.

In accordance with the conclusions, recommendations were developed for employees in the Georgian service sector.

Keywords: Leadership, Organizational Culture, Covid–19 Pandemic, Leadership Style, Service area.