

ორგანიზაციული კულტურა, როგორც თანამშრომელთა სამსახურით
კმაყოფილებაზე მოქმედი ფაქტორი საქართველოში საბანკო სექტორის
მაგალითზე

ნათია ბუთბაია

*სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნესის,
ტექნოლოგიებისა და განათლების ფაკულტეტის ბიზნესის ადმინისტრირების
მაგისტრის აკადემიური ხარისხის მინიჭების მოთხოვნის შესაბამისად*

ბიზნესის ადმინისტრირება (მენეჯმენტი)

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: ირინე გურული, ასოცირებული პროფესორი



ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი,
თბილისი, 2022

როგორც წარდგენილი ნაშრომის ავტორი, ვაცხადებ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩემს ორიგინალურ ნამუშევარს და არ შეიცავს სხვა ავტორების მიერ აქამდე გამოქვეყნებულ, გამოსაქვეყნებლად მიღებულ ან დასაცავად წარდგენილ მასალებს, რომლებიც არ არის მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესების შესაბამისად.

ნათია ბუთბაია

03/07/2022

აბსტრაქტი

წინამდებარე ნაშრომში განხილულია ორგანიზაციული კულტურისა და სამსახურით კმაყოფილების ურთერთმიმართება საქართველოს საბანკო სექტორის მაგალითზე. დღევანდელ რეალობაში საბანკო სექტორი ქვეყნის განვითარებაში მნიშვნელოვან როლს ასრულებს, ასევე, აღსანიშნავია, რომ თანამშრომელთა სამსახურით კმაყოფილება მნიშვნელოვნად მოქმედებს ორგანიზაციის წარმატებაზე. შესაბამისად, ნაშრომის მიზანს წარმოადგენდა ორგანიზაციული კულტურის, როგორც სამსახურით კმაყოფილებაზე მოქმედი ფაქტორის გაანალიზება ორგანიზაციული კულტურის მოდელებისა და სამსახურით კმაყოფილების ინდექსის მეშვეობით.

საკვლევის მიზნის მისაღწევად ჩატარდა თვისებრივი და რაოდენობრივი კვლევა, რომელშიც მონაწილეობა მიიღეს საქართველოს საბანკო სექტორში დასაქმებულმა 18-41 წლის პირებმა სხვადასხვა რეგიონიდან, ასევე თვისობრივი კვლევის შემთხვევაში რესპონდენტებს წარმოადგენდენ ადამიანური რესურსების მენეჯრები და ფილიალის მენეჯრები.

კვლევის შედეგების საფუძველზე გამოიკვეთა კავშირი ორგანიზაციული კულტურის განზომილებებსა და თანამშრომელთა სამსახურით კმაყოფილების დონეს შორის. რესპონდენტებმა, სხვა მნიშვნელოვან საკითხებთან ერთად აღნიშნეს, თუ რატომ არის მნიშვნელოვანი მათ ორგანიზაციაში ჯანსაღი ორგანიზაციული კულტურის ჩამოყალიბება და ხაზი გაუსვეს კულტურის ჩამოყალიბების პროცესში არსებულ გამოწვევებს.

ნაშრომში ასევე მოცემულია საბანკო სექტორში სამსახურით კმაყოფილებასთან დაკავშირებით არსებული მდგომარეობა და ინფორმაცია იმ საკვანძო ქმედებების შესახებ, რომელის განხორციელებაც მნიშვნელოვანია ორგანიზაციული კულტურის საფუძველზე თანამშრომელთა კმაყოფილების დონის გასაუმჯობესებლად.

ნაშრომის მიგნებას, როგორც კვლევის შედეგად დადგინდა, წარმოადგენს, რომ ორგანიზაციული კულტურის განზომილებებიდან სამსახურით კმაყოფილებაზე

ყველაზე დადებითად მოქმედებს შესაძლებლობების განვითარება და ჩართულობის გაძლიერება. ამასთანავე, აღსანიშნავია, რომ სამსახურით კმაყოფილებაზე ნეგატიური ეფექტის შესამცირებლად ყურადღება უნდა გამახვილდეს მომხმარებელზე ფოკუსირების განზომილებაზე.

ძირითადი საძიებო სიტყვები: ორგანიზაციული კულტურა, ორგანიზაციული კულტურის მოდელები, სამსახურით კმაყოფილება, სამსახურით კმაყოფილების ინდექსი საბანკო სექტორი.

Abstract

The relationship between organizational culture and job satisfaction is discussed in the present work on the example of the banking sector of Georgian Banking. In today's reality, the banking sector plays an important role in the development of the country, and it is also worth noting that employee job satisfaction significantly affects the success of the organization. Accordingly, the aim of the paper was to analyze the organizational culture as a factor affecting job satisfaction through organizational culture models and job satisfaction index.

In order to achieve the goal of the study, a qualitative and quantitative study was conducted. In particular, in the case of using a quantitative research participated people working in the banking sector from different regions of Georgian. Also, respondents of qualitative research were human resource managers and branch managers.

Based on the results of the research, the relationship between the dimensions of the organizational culture and the level of employee job satisfaction was revealed. The respondents mentioned, among other important issues, why is important to establish a healthy organizational culture and highlighted the challenges in the process of establishing the culture.

The paper also provides the current situation regarding job satisfaction in the banking sector and information about the key actions that are important to implement in order to improve the level of employee job satisfaction based on organizational culture.

The conclusion of the paper, as determined by the research, is that among the dimensions of organizational culture, the most positive effect on job satisfaction has the development of capabilities and strengthening of involvement. In addition, it should be noted that in order to reduce the negative effect on job satisfaction, attention should be focused on the satisfaction, attention should be focused on the dimension of consumer focus.

Keywords: organizational culture, organizational culture models, job satisfaction, job satisfaction index, banking sector.