

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра управління персоналом і економіки праці

**РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 051 «Економіка»**

за освітньою програмою «Управління персоналом та економіка праці»

на тему: «Формування та підтримка організаційної культури в організації» (на прикладі ПАТ «МТБ БАНК»)

Виконавець:

студентка 43 групи факультету ФЕУП

Друмова Юлія Анатоліївна

/підпис/

Науковий керівник:

к.е.н., доцент

Сорока Олександра Володимирівна

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Формування та підтримка організаційної культури в організації - є дуже актуальною у сучасному бізнес-середовищі. Організаційна культура визначається як сукупність цінностей, переконань, норм, поведінкових стандартів та практик, які характеризують спосіб функціонування та взаємодії в організації. Керівники сьогодні розглядають свою організаційну культуру як потужний стратегічний фактор, що здатен наблизити людей до спільної мети, мобілізувати їх ініціативу, забезпечити відданість та полегшити спілкування. Вони прагнуть створити власну культуру для кожної організації, щоб усі співробітники її розуміли та дотримувалися. Проінформованість про організаційну культуру може дати вам краще розуміння про організацію та її функції. Вивчення організаційної культури покращує розуміння цінності людського ресурсу, зосереджуючись на людині, її потребах і очікуваннях, визнаючи необхідність більш активної участі працівників і довіри до них. Сильна організаційна культура є більш ефективною, ніж будь-який формальний структурний контроль. Чим сильнішою є організаційна культура організації, тим менше керівництву потрібно турбуватися про встановлення формальних правил поведінки, і тим більша ймовірність ефективної роботи співробітників.

Дослідження такого поняття як «організаційна культура», її складу, видів і методів формування включені в наукові праці так наших вітчизняних вчених, так і за кордоном. Вагомий внесок у розробку цієї проблеми зробили багато зарубіжних вчених, серед яких В. Оучі, Е. Шейн, Г. Хофстеде, Д. Равазі, С. Роббінс, Ф. Харріс, Т. Діль, Т. Парсонс та ін. Однак ця збірка досліджень і методологій не підходить для українського менеджменту і розкриває лише загальні характеристики впливу корпоративної культури на показники діяльності компанії. Серед вітчизняних учених, які зробили значний внесок у розвиток теорії та прикладної практики можна виділити: І. В. Грошева, О. В. Харчишина, В. О. Аніщенко, І. І. Стець, Ю. В. Гайдай, О. І. Бала, Г. М. Захарчин, О. М. Собко, Н. З. Мачуга, О. П. Дяків, А. А. Герасимчук, Н. І. Дряхлов, Н. В. Смолінська, В. В. Стадник, М. І. Магура, Г. Ф. Асонов, Л. А. Канарьова, М. Б. Курбатова, С. Г. Абрамова, Г. М. Захарчин, О. С. Віханський та ін.

Мета дослідження. Розглянути як формується та підтримується організаційна культура в організації.

Завдання дослідження:

- описати теоретичну базу вивчення організаційної культури;
- дослідити механізм формування та підтримка організаційної культури;
- проаналізувати фінансово-економічну характеристику ПАТ «МТБ БАНК», характеристику персоналу;
- запропонувати заходи щодо покращення соціально-психологічного клімату у колективі;
- обґрунтувати важливість обраних заходів для підтримки ефективної організаційної культури.

Об'єктом дослідження є теоретико-методологічні та прикладні аспекти формування та підтримки організаційної культури в системах управління.

Предметом дослідження є процес формування та підтримки організаційної культури як важливої складової системи управління організацією

Методи дослідження: аналіз; теоретичні та практичні пропозиції щодо вдосконалення корпоративної кадрової політики, формування таблиць і графіків для більш наочного відображення результатів теоретичних досліджень; порівняльний аналіз, що визначає ключові показники бізнесу та як вони змінилися протягом 2020-2022 років; економічні прогнози та обґрунтування запропонованих заходів.

Інформаційна база дослідження: підручники, наукові журнали, монографії, статті, матеріали конференцій українських вчених з питань організаційної культури, річні фінансові звітності досліджуваного підприємства, матеріали власного анкетування.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (40 найменувань) та додатку. Загальний обсяг роботи становить 69 сторінок. Основний зміст викладено на 62 сторінках. Робота містить 10 таблиць, 26 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «**Теоретичні засади дослідження організаційної культури організації**» розглянуто теоретичні засади дослідження організаційної культури у банківській установі.

У другому розділі «**Аналіз ефективності організаційної культури організації на прикладі ПАТ «МТБ БАНК»**» проаналізовано основні фінансово-економічні показники діяльності ПАТ «МТБ БАНК», організаційну структуру банку, детально досліджено склад та структуру банківського персоналу. Здійснено аналіз існуючої організаційної культури в організації, з використанням методів анкетування.

У третьому розділі «**Пропозиції щодо підтримки ефективної організаційної культури ПАТ «МТБ БАНК»**» запропоновано пропозиції щодо підтримки ефективної організаційної культури ПАТ «МТБ БАНК».

ВИСНОВКИ

У ході дослідження було виявлено, що тема організаційної культури є дуже актуальною і має велике значення для успішної функціонування організацій у сучасному бізнес-середовищі. Організаційна культура визначає цінності, норми і стандарти, які впливають на спосіб взаємодії та функціонування співробітників організації.

За результатами досліджень, було підтверджено, що позитивна організаційна культура сприяє залученню, утриманню та мотивації співробітників, покращує комунікацію та співпрацю в організації. Вона є ключовим фактором, що впливає на результативність організації, її конкурентоспроможність та здатність до інновацій.

Організації, які активно формують та підтримують позитивну організаційну культуру, мають перевагу в залученні та утриманні талановитих співробітників, що сприяє підвищенню продуктивності та досягненню успіху на ринку.

Важливо враховувати, що організаційна культура не є статичною, вона може змінюватися з часом. Тому, організації повинні віддавати належну увагу формуванню та підтримці своєї культури, розвивати лідерство, сприяти співпраці та комунікації між співробітниками, а також активно адаптуватися до змін, що відбуваються в їхньому оточенні.

Загалом зроблено висновок, що дослідження організаційної культури має велике теоретичне та практичне значення для розуміння та вдосконалення роботи організацій. Рекомендується проведення подальших досліджень у цій галузі з метою розширення знань та розуміння організаційної культури і її впливу на організації.

Результатом проведеного аналітичного аналізу є практичне узагальнення та вирішення поставленого завдання – оцінки формування та підтримки організаційної культури в ПАТ «МТБ БАНК». Тому отримані результати дозволяють зробити висновки, про ефективність задіяної системи організаційної культури та роботи персоналу підприємстві.

ПАТ «МТБ БАНК» є фінансовою установою, що діє в Україні з 1993 року. Основною діяльністю банку є надання різноманітних банківських послуг, включаючи розрахунково-касове обслуговування, кредитування, залучення депозитів, обмін валют та інші операції. ПАТ "МТБ БАНК" активно працює в галузі розвитку технологій, впроваджуючи інноваційні рішення в банківській сфері, такі як онлайн-банкінг, мобільні додатки та інші електронні сервіси. Банк зосереджується на задоволенні потреб клієнтів і забезпеченні їх фінансових цілей, забезпечуючи надійність і якість своїх послуг.

Важливими принципами роботи ПАТ "МТБ БАНК" є:

- дотримання законодавства, відповідальне ставлення до фінансових операцій;
- забезпечення конфіденційності клієнтської інформації;
- створення сприятливої корпоративної культури.

Банк постійно вдосконалює свої процеси та послуги, дотримуючись високих стандартів якості та професійності. До того ж, враховуючи постійні зміни у фінансовій сфері та вимоги ринку, ПАТ "МТБ БАНК" продовжує розвиватися, шукаючи нові можливості та рішення для задоволення потреб своїх клієнтів.

За фінансовими показниками за 2020-2022 рр. можна побачити, що протягом зазначеного періоду Банк має досить позитивну динаміку зміни даних, що є основними показниками щодо характеристики діяльності. Тобто збільшилися Активи Банку на 31 618 642 млн. грн, що свідчить про активний розвиток банківської установи; клієнтські кошти протягом аналізованого періоду демонстрували зростаючу динаміку, саме за рахунок корпоративних клієнтів, що постійно вкладали в Банк; зріс операційний дохід зріс на 149,3 млн. грн. за рахунок отриманого торгового доходу від готівкових та безготівкових операцій клієнтів, у тому числі операцій з похідними фінансовими інструментами. У 2022 році Банку вдалось продемонструвати зростання декількох напрямків доходу. Отриманий результат свідчить про ефективність обраної стратегії Банку в умовах воєнного стану.

Проаналізувавши персонал Банку, було підкреслено, що за дотриманням усіх належних потреб Банку в якісному і лояльному персоналі, кадровому адмініструванні

згідно трудового законодавства, а також навчанні та розвитку персоналу стежить спеціальний відділ управління по роботі з персоналом, що підпорядковується Голові Правління Банку. На основі цього аналізу відділ управління персоналом може внести пропозиції щодо вдосконалення політики зайнятості та управління персоналом.

Дослідивши персонал за статтю, віком та кваліфікаційною ознакою дійшли висновку:

- у статевій структурі наведеного періоду, чоловіки переважають у виробничому персоналі, жінки ж – у допоміжному та адміністративно-управлінському;
- у віковій та кваліфікаційній структурі видно, що у Банку працюють люди різних категорій (менш за все 55+) та переважна кількість працівників має вищу освіту.

До того ж, не можна не сказати про рух персоналу в ПАТ «МТБ БАНК». Згідно даних, середньоспискова чисельність робітників станом на період 2020-2022 рр. збільшилась: на 38 осіб (+4,1%) з 2021/2020 рр., і на 53 особи (+5,5%) з 2022/2021 рр. Так відбулось через сильну підтримку працівників незважаючи на початок повномасштабної війни Росії проти України. Коефіцієнт обороту по прийому персоналу в 2020 році становив 16,2%, а в 2022 році – 12,5%, що на 3,7 % менше та в 2021 році – 17,1%, що на 4,6 більше, ніж в 2022 році. Коефіцієнт обороту зі звільнення в 2022 році, порівняно з 2021 – зменшився на 5,7%; загальний коефіцієнт обороту також зменшився на 18 %; коефіцієнт плинності кадрів зменшився на 8,4%. В 2021 році порівняно з 2020 роком по всім коефіцієнтам також бачимо спадок. Найбільше вибуття працівників протягом року було спричинене через закінчення трудового договору.

При цьому, аналізуючи трудовий склад ПАТ «МТБ БАНК» з безпекової сторони, можна підкреслити культуру безпеки поведінки. Роль культури безпеки поведінки Банку є критично важливою. Адже ця складова охоплює дуже широкий спектр аспектів, які в комбінації направлені на запобігання небезпечним ситуаціям:

- Усвідомлення фішингу та шахрайства;
- Дотримання правил та процедур;
- Свідомість про культуру управління ризиками;
- Регулярне навчання;
- Захист даних.

З цих аспектів неабияке значення приділяється свідомості про культуру управління ризиками, адже усі працівники Банку повинні розуміти, що управління ризиками є частиною стратегічного управління Банком, вони повинні допомагати керувати ризиками, з якими вони стикаються в процесі своєї роботи, ідентифікувати, розпізнавати, оцінювати ці ризики та формувати рекомендації для своєї роботи.

При цьому завдяки проведеній оцінці формування та підтримки організаційної культури досліджуваного підприємства, через анкетування було виявлено певні негативні моменти:

- Більшій кількості працівників не подобається працювати в своєму колективі, через наявні непорозуміння та розбіжності з колегами;
- Більше 50 % опитаного персоналу зіштовхується з проблемами в комунікації з керівництвом;

- Переважна кількість робітників мають конфліктні ситуації з клієнтами, колегами та керівництвом.

Тому аби ці недоліки виправити, нами було запропоновано заходи для мінімізації стресу у робітників через несприятливий мікроклімат і воєнну ситуацію у країні та впровадження тренінг-центру. Завдяки дії тренінг-центру будуть вирішені наявні головні проблеми, підсилиться увага до цінностей і традицій Банку, зросте вмотивованість та професійність персоналу.

При цьому нами було розраховано економічну вигоду від впровадження тренінгів з питань подолання стресу. Мета проведення цього тренінгу – це удосконалення програми міжособистісного спілкування, взаємодії працівників; налагодження мікроклімату в середині колективу. За розрахунками, участь працівників ПАТ «МТБ БАНК» у тренінгу «Поборемо стрес» принесе користь компанії у вигляді додаткового річного доходу 60 703,6 грн на рік. При цьому норма окупності інвестицій становитиме 142,8%, а термін окупності даного заходу – 8 місяці.

АНОТАЦІЯ

Друмова Ю. А. «Формування та підтримка організаційної культури в організації» (на прикладі ПАТ «МТБ БАНК»)

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності

051 «Економіка»

за освітньою програмою «Управління персоналом та економіка праці». - Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2023.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти дослідження організаційної культури у банківській установі.

Проаналізовано основні фінансово-економічні показники діяльності ПАТ «МТБ БАНК», організаційну структуру банку, детально досліджено склад та структуру банківського персоналу. Здійснено аналіз існуючої організаційної культури в організації, з використанням методу анкетування.

Запропоновано та обґрунтовано пропозиції щодо підтримки ефективної організаційної культури ПАТ «МТБ БАНК».

Ключові слова: *банк, організаційна культура, персонал, кваліфікація, тренінг, ефективність роботи.*

ANNOTATION

Drumova Y. "Formation and support of organizational culture in the organization"

(for example PJSC "MTB BANK")

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty 051 «Economics» for the educational program « Personnel management and labor economics». –

Odessa National Economics University. – Odessa, 2023.

The work deals with the theoretical aspects of the study of organizational culture in a banking institution.

Author analysis the main financial and economic indicators of PJSC "MTB BANK", the bank's organizational structure, the composition and structure of the bank's staff were studied in detail. An analysis of the existing organizational culture in the organization was carried out, using the questionnaire method.

Proposals to support the effective organizational culture of "MTB BANK", have been proposed and substantiated.

Keywords: *bank, organizational culture, personnel, qualification, training, work efficiency.*