

Влияние корпоративной культуры на результаты коммерческой деятельности банка

Хисамутдинова Альфия

Студент

Тюменский государственный университет, Международный институт финансов, управления, бизнеса, Тюмень, Россия

E-mail: a4708919@rambler.ru

Многочисленные результаты эмпирических исследований корпоративной культуры свидетельствуют о ее влиянии на производственные показатели деятельности предприятий и их долгосрочную эффективность. Очевидно, что компании, создавшие сильную корпоративную культуру, добиваются высокой продуктивности и эффективности своей деятельности.

Каждая лидирующая региональная организация обладает сложившейся, отличающейся от других культурой, четко распознаваемой работниками. Она может сознательно формироваться руководством компании или возникать и развиваться стихийно. В любом случае корпоративную культуру составляет совокупность ценностей, норм и принципов, которая разделяется сотрудниками компании, позволяет выделить (идентифицировать) компанию во внешней среде и добиться эффективной внутренней интеграции [4].

Рассмотрим, как взаимосвязаны факторы корпоративной культуры предприятия и его результативность на примере Западно-Сибирского банка Сбербанка России.

Западно-Сибирский банк Сбербанка России входит в число лидеров банковской системы и крупных налогоплательщиков Западной Сибири, объединяет 957 структурных подразделений с общей численностью сотрудников более 9 тысяч человек, что свидетельствует о наличии в данной организации сильной, активной корпоративной культуры [5]. Поскольку корпоративная культура предполагает особый климат, ценности, стиль взаимоотношений, чтобы понять, каким образом изменение культуры может способствовать улучшению показателей деятельности банка, необходимо выделить основные факторы корпоративной культуры. Под факторами корпоративной культуры будем понимать установившиеся в фирме ценности, индивидуальные и групповые нормы поведения, установки, типы взаимодействий.

Предположим, что факторы корпоративной культуры влияют на результаты коммерческой деятельности банка. Для проверки гипотезы исследования был проведен анкетный опрос 2134 сотрудников 29 отделений Сбербанка Тюменской и Омской областей.

В проведенном опросе вопросы освещали следующие аспекты: удовлетворенность организацией (банком), удовлетворенность выполняемой работой и характером труда, оценка внутренних коммуникаций в компании, оценка организационного обучения, мотивации, условий труда. В ходе факторного анализа статистической обработки переменных было выделено 11 факторов: отношения с непосредственным руководителем; отношение к банку как к работодателю и кредитной организации, оказывающей услуги населению; личностное развитие в рамках данной фирмы; отношение к выполняемой работе; оценка мотивационных мероприятий и конкурентоспособности уровня заработной платы; качество условий труда; взаимодействие организационных единиц внутри

отделения; дальнейшее развитие банка; оценка компетентности коллег; удовлетворенность графиком работы; оценка перспектив дальнейшего сотрудничества.

Данные по выделенным факторам были обобщены на уровне бизнес-единицы (отделения), далее было проверено, насколько они коррелируют с результатами коммерческой деятельности: потребительской удовлетворенностью (уровнем сервиса), прибыльностью, производительностью, текучестью кадров. Математическая обработка включала анализ достоверности различий с помощью качественных и количественных критериев, с применением корреляционного, качественно-количественного факторного и кластерного анализов. Выявлена прямая и значимая зависимость экономической эффективности отделений от эффективности корпоративной культуры.

Проведенное исследование показало, что восприятие сотрудниками корпоративной культуры, измеренное с помощью 11 ключевых факторов, связано с результатами коммерческой деятельности бизнес – единицы. Отделения Западно-Сибирского банка, набравшие больше баллов по этим показателям, демонстрируют в целом более высокие результаты коммерческой деятельности. Кроме того, достоверность восприятия сотрудниками качества управления значима во всех изученных отделениях.

Литература

1. Бакингом М. Сначала нарушьте все правила: Что лучшие в мире менеджеры делают по-другому/ Маркус Бакингом, Курт Коффман; Пер. с англ. – 2-е изд.- М.: Альпина Паблишерз, 2010. – 251 с.
2. Капитонов К. А. Корпоративная культура: теория и практика. М.: Издательство «Альфа-Пресс». 2005.-352 с.
3. Могутнова Н. Н. Корпоративная культура: понятие, подходы// Социологические исследования. 2005. № 4. С. 130-136.
4. Татулов Б. Э. Анализ моделей и типов корпоративной культуры // Экономика России: основные направления совершенствования. Выпуск №5. Межвузовский сборник научных трудов.
5. <http://www.sberbank.ru/tyumen/ru/> (Западно-Сибирский банк Сбербанка России)

Слова благодарности

Выражаю особую благодарность сотрудникам отдела оценки, карьерного развития и обучения персонала Управления по работе с персоналом Западно-Сибирского банка Сбербанка России за помощь в проведении исследования