

## POVZETEK

**Raziskovalno vprašanje (RV):** Raziskovalno vprašanje zajema področje osebnostnih tipov (temperamentov) in poznavanje zaposlenih obravnavane organizacije. Zanima nas, kako posamezni osebnostni tipi komunicirajo med seboj in z nadrejenimi ter, ne nazadnje, če osebnostni tip posameznika vpliva na komunikacijo v organizaciji in na kakovost poslovanja.

**Namen:** Namen je ugotoviti način in pomen komuniciranja med različnimi tipi osebnosti v organizaciji. Ugotovili bomo, koliko je posameznih tipov osebnosti v organizaciji, katerih je največ in kako posamezni osebnosti tipi komunicirajo med seboj. Ugotoviti želimo še, kako medsebojno komuniciranje vpliva na kakovost poslovanja podjetja in na poslovno odličnost posameznika.

**Metoda:** Teoretični del diplomske naloge je pripravljen na podlagi kompilacije. Uporabljena je deskriptivna metoda, s katero so opisani ključni pojmi, ki so potrebni za celovito razumevanje komunikacije med zaposlenimi. V empiričnem delu je uporabljena metoda anketiranja. Med zaposlene obravnavanega podjetja sta bila razdeljena standardizirani test z naslovom Test osebnostnega prereza, s pomočjo katerega smo ugotovili število posameznih osebnostnih tipov, in vprašalnik, z analizo katerega je ugotovljeno zavedanje zaposlenih ali lahko dobra komunikacija v podjetju pripelje do boljšega rezultata poslovanja, in s tem poslovne odličnosti posameznika.

**Rezultati:** Rezultati Testa osebnostnega prereza so pokazali, da je v organizaciji zaposlenih največ ljudi z osebnostnim tipom flegmatika, pa tudi, da ni odstopanj v načinu komunikacije med različnimi osebnostnimi tipi. Vsi se zavedajo, da ima način komuniciranja velik vpliv na kakovostno izvedbo del in storitev, ki jih opravljajo, ter da pri tem ne gre zanemariti poslovne odličnosti posameznika. Zato so se v tej smeri pripravljene izobraževati tudi v svojem prostem času.

**Organizacija:** Z zavedanjem, da so za vsakega posameznika značilne vrednote, ki jih opredeljuje njegov osebnostni tip, in s spoznavanjem različnosti in značilnosti tipov osebnosti, je lahko komunikacija v organizaciji veliko boljša, kar ima za posledico boljšo kakovost poslovanja.

**Družba:** Z upoštevanjem rezultatov raziskave ima to lahko ugoden vpliv na organizacijo. Zaposleni lahko dosežejo višjo raven komuniciranja, kar ima za posledico boljše opravljeno delo. Kakovostnejše opravljene storitve bi, glede na dejavnost organizacije, imele velik vpliv na širšo okolico.

**Originalnost:** Originalnost raziskave je v izvornosti ideje in vsebine. Glede na dolgoletne delovne izkušnje in sodelovanje z različnimi ljudmi, ki se največkrat ne zavedajo, da ima na njihov način komuniciranja velik vpliv njihov osebnostni tip, ter z zanimanjem načina komuniciranja posameznega osebnostnega tipa, se je porodila ideja o raziskavi obravnavane teme.

**Omejitve/nadaljnje raziskovanje:** Raziskava je bila omejena na obravnavano podjetje, ki se ukvarja z izvajanjem gospodarskih javnih služb. Prav tako je bila raziskava omejena z uporabo ankete, kjer so bila uporabljena zaprta vprašanja in so anketiranci lahko podali svoje mnenje le pri nekaterih točkah. Priporočili bi izvedbo intervjujev z anketiranimi. S tem bi pridobili bolj bogate rezultate in ugotovitve. S pridobljenimi rezultati in predlogi zaposlenih bo mogoče izboljšati komuniciranje v organizaciji, kar bo imelo za posledico kvalitetnejše opravljeno delo in bo pripomoglo k poslovni odličnosti posameznika.

**Ključne besede:** poslovno komuniciranje, notranje komuniciranje, temperament, flegmatik, odličnost, organizacija, zaposleni