

პერსონალის მოტივაციის სისტემა საბანკო სექტორში

ანდრო მარკოზაშვილი

*სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის
ბიზნესის, ტექნოლოგიისა და განათლების ფაკულტეტზე ბიზნეს
ადმინისტრირების მაგისტრის (მენეჯმენტში) აკადემიური ხარისხის მინიჭების
მოთხოვნების შესაბამისად*

სამაგისტრო ნაშრომის ხელმძღვანელი: რესან ქიქავა, ასოცირებული პროფესორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2021

განაცხადი

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 ნაშრომში არ არის მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესების შესაბამისად.

ანდრო მარკოზაშვილი

23.01.2021

აბსტრაქტი

ხშირად კომპანიები ნაკლებ ყურადღებას აქცევენ მომსახურე პერსონალის მოტივაციას, რადგან ავიწყდებათ, რომ მოტივირებული და ერთგული პერსონალი განაპირობებს ნებისმიერი კომპანიის წარმატებას და მის იმიჯს.

სამაგისტრო ნაშრომში განხილულია ისეთი აქტუალური თემა, როგორსაც წარმოადგენს მომსახურე პერსონალის მოტივაცია და მისი გავლენა მომსახურე პერსონალის შრომით კმაყოფილებაზე.

იმისთვის, რომ არსებული კვლევის შედეგები ყოფილიყო ვალიდური, კვლევისათვის ავირჩიეთ კონკრეტულად ერთი სექტორი, საბანკო სექტორი, რომელიც წარმოადგენს მეტად სპეციფიკურ ბიზნესს და რომლის არსებობა წარმოუდგენელია ერთგული და ლოიალური მომსახურე პერსონალის გარეშე, რომლებიც ქმნიან ბანკის იმიჯს.

კვლევის მიზანს წარმოადგენს გამოვავლინოთ, ის ძირითადი ფაქტორები, რომლებიც განაპირობებს საბანკო სექტორში დასაქმებულთა მოტივაციასა და სამსახურეობრივი კმაყოფილების ზრდას.

წინასწარ შერჩეულ ბანკების მაგალითზე რაოდენობრივი კვლევის მეთოდებით შესწავლილია და გამოვლენილია ის ძირითადი მოტივაციის მეთოდები, რომლებიც გავლენას ახდენს პერსონალის შრომით კმაყოფილებაზე. კვლევამ აჩვენა, რომ საბანკო სექტორის ეფექტური ფუნქციონირებისათვის მოტივირებული პერსონალის არსებობა აუცილებელია. ჩვენს მიერ კვლევისათვის შერჩეულ ბანკებში, ასევე პერსონალის მოტივაციას განაპირობებს და პერსონალის შრომით კმაყოფილებას ახდენს სამუშაო გარემო და პირობები, პერსონალისათვის ასევე მნიშვნელოვანია წახალისების ისეთი მეთოდები, როგორიცაა: სიტყვიერი წახალისება, ჯილდო. წახალისების ფორმებიდან ყველაზე მეტად პრიორიტეტული აღმოჩნდა: გუნდის მიერ აღიარება, მადლობის გამოცხადება, ერთჯერადი ჯილდო და საჩუქარი.

ვფიქრობთ მიღებული შედეგების სწორი ანალიზი დაეხმარება ბანკის მენეჯერებს ეფექტური სამუშაო გარემოსა და სამოტივაციო სისტემის შემუშავებაში, ასევე კვლევის შედეგად მიღებული ინფორმაციით დაინტერესდებიან საბანკო სექტორის წარმომადგენლები. სამომავლოდ, კი თემის აქტუალობიდან გამომდინარე კარგი იქნება კვლევა ჩატარდეს უფრო ფართო მასშტაბით.

ძირითადი საძიებო სიტყვები: მოტივაცია, შრომითი კმაყოფილება, სამუშაო გარემო, საბონუსე სისტემა, მომსახურე პერსონალი.

Abstract

Often companies pay less attention to the motivation of service staff and forget that motivated and loyal staff contributes to the success of any company and creates its image. The master's thesis discusses a topical issue such as the motivation of service personnel and its impact on the job satisfaction of service personnel.

In order for the results of the existing research to be valid, we have specifically chosen one sector for the research, the banking sector, which is a very specific business and whose existence is unimaginable without the loyal and loyal service personnel who create the image of the bank.

The aim of the research is to identify the main factors that contribute to the motivation of employees in the banking sector and increase job satisfaction.

On the example of pre-selected banks, quantitative research methods have been studied and the main motivation methods that affect staff job satisfaction have been identified. The study found that the existence of motivated staff is essential for the effective functioning of the banking sector. this The salary and bonus system plays an important role in the process. In the banks selected by us for the research, the working environment and conditions are also motivating and satisfying, the methods of incentives such as: verbal incentives, rewards are also important for the staff. Among the forms of incentives turned out to be the most priority: recognition by the team, gratitude, one-time reward and gift.

We think that the correct analysis of the obtained results will help the bank managers to develop an effective working environment and motivation system, as well as the representatives of the banking sector will be interested in the information obtained from the research. In the future, even given the urgency of the topic, it would be good to conduct research on a larger scale.

Keywords: motivation, job satisfaction, work environment, bonus system, service staff.