# თანამშრომელთა სამუშაო კმაყოფილებისა და პროდუქტიულობის ცვლილება ტელეკომიუტინგის პროცესში: საქართველოს საბანკო სექტორის მაგალითზე.

**თამარ დოთიაშვილი**

*სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნესის, ტექნოლოგიისა და განათლების ფაკულტეტზე მენეჯმენტის მაგისტრის აკადემიული ხარისხის მინიჭების მოთხოვნების შესაბამისად*

პროგრამა: ბიზნესის ადმინისტრირება (მენეჯმენტი, საბანკო და საფინანსო საქმე, ტურიზმის მენეჯმენტი)

პროექტის ხელმძღვანელი: მარიამ მათიაშვილი, მოწვეული ლექტორი

**ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი**

**თბილისი, 2021**

# განაცხადი

მე, როგორც წარდგენილი სამაგისტრო ნაშრომის ავტორი, ვაცხადებ, რომ ნაშრომი არ შეიცავს სხვა ავტორის მიერ აქამდე გამოქვეყნებულ, გამოსაქვეყნებლად მიღებულ ან დასაცავად წარდგენილ მასალებს, რომლების ნაშრომში არ არის მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესების შესაბამისად.

თამარ დოთიაშვილი

17.06.2021

# მადლობა

სამაგისტრო ნაშრომზე მუშაობისას გაწეული მნიშვნელოვანი დახმარებისათვის მინდა მადლობა გადავუხადო კვლევის ხელმძღვანელს, ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის მოწვეულ ლექტორს, ქალბატონ მარიამ მათიაშვილს. მისი როლი მართლაც, რომ უმნიშვნელოვანესია ნაშრომის შექმნაში. მისი პროფესიონალიზმი და ლოიალური მიდგომა  დამეხმარა კვლევის დაგეგმვაში, განვითარებასა და დასრულებაში. მინდა მადლობა გადავუხადო კვლევაში მონაწილე თითოეულ რესპოდენტს იმისათვის, რომ გამიზიარეს მათ დამოკიდებულება საკვლევ საკითხთან მიმართებაში და დამითმეს დრო. ასევე მინდა მადლობა გადავუხადო ჩემს ოჯახს დახმარებისა და თანადგომისათვის.

# აბსტრაქტი

კვლევა აანალიზებს ტელეკომიუტინგის პროცესში თანამშრომელთა სამუშაო კმაყოფილებისა და პროდუქტიულობის ცვლილების შეფასებას საქართველოს საბანკო სექტორის მაგალითზე. კვლევის მიზანია განისაზღვროს სამუშაო კმაყოფილებისა და პროდუქტიულობის ცვლილება დისტანციურ რეჟიმზე გადასვლის შემდგომ პერიოდში. ნაშრომში დაშვებული იქნა ორი ჰიპოთეზა: პირველი ეხება სამუშაო კმაყოფილების ცვლილებას დისტანციურ რეჟიმზე გადასვლის შემდგომ, ხოლო მეორე ეხება პროდუქტიულობის ცვლილებას ტელეკომიუტინგის პროცესში. ჰიპოთეზის შესამოწმებლად ჩატარდა რაოდენობრივი კვლევა. კვლევაში მონაწილეობა მიიღო საბანკო სექტორის წარმომადგენლებმა. კერძოდ, კომერციულ ბანკებში არსებული ბიზნესის მხარდაჭერის დეპარტამენტის თანამშრომლებმა. ჩატარებულმა კვლევამ საშუალება მოგვცა დაგვენახა სექტორში არსებული ზოგადი სურათი და შეგვეფასებინა მდგომარეობა. ნაშრომში განხილულია სხვადასხვა ცვლადი, რომელმაც შესაძლოა გავლენა მოახდინოს თანამშრომელთა პროდუქტიულობასა და სამუშაო კმაყოფილებაზე. მიუხედავად იმისა, რომ მათი შეფასებით არსებობს სხვადასხვა უარყოფითად მოქმედი ფაქტორი, სამუშაო კმაყოფილება და პროდუქტიულობა არ შემცირებულა. სამეცნიერო ლიტერატურისა და ჩატარებული რაოდენობრივი კვლევის ანალიზის საფუძველზე ორივე ჰიპოთეზა იქნა უარყოფილი. კვლევამ ცხადყო, რომ სამუშაო კმაყოფილება და პროდუქტიულობა არ შეცვლილა მნიშვნელოვნად.

**ძირითადი თემატური საძიებო სიტყვები: ტელეკომიუტინგი, სამუშაო კმაყოფილება, პროდუქტიულობა.**

# Abstract

The study analyzes the assessment of employee job satisfaction and productivity changes in the telecommuting process on the example of the Georgian banking sector. The aim of the study is to determine the change in job satisfaction and productivity in the post-transition period. Two hypotheses have been put forward in the thesis: the first one is about the change in job satisfaction after switching to remote work, and the second relates to the change productivity in the telecommuting process. Quantitative research was conducted to test the hypothesis. Representative of the banking sector participated in the study. In particular, the staff of the Business Support Department at Commercial banks. The research allowed us to see the general picture of the sector and assess the situation. The study discusses various variables that may affect employee productivity and job satisfaction. Although in their estimation there are various negatively influencing factors, job satisfaction and productivity have not decreased. Based on scientific literature and analysis of quantitative research, both hypotheses were rejected. The study found that job satisfaction and productivity didn't change significantly.

**Key thematic search terms: Telecommuting, Job satisfaction, Productivity.**