თანამშრომელთა სამუშაოთი კმაყოფილების კვლევა საქართველოს საბანკო სექტორის მაგალითზე

მარიამ გოგოხია

სამაგისტრო ნაშრომი

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

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

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: პაატა ბრეკაშვილი, პროფესორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2021

განაცხადი

როგორც წარდგენილი დავალების 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.

მარიამ გოგოხია

2021 წელი

აბსტრაქტი

თანამედროვე სამყაროში კომპანიების ერთ-ერთ ყველაზე მნიშნელოვან აქტივს წარმოადგენს ადამიანური რესურსი. დღევანდელი წარმატებული ორგანიზაციების ძირითადი ამოცანაა ჰყავდეთ მოტივირებული, კმაყოფილი თანამშრომლები, ვინაიდან აღნიშნული პირდაპირ აისახება მათ პროდუქტიულობაზე.

მოცემული სამაგისტრო ნაშრომის შესწავლის საგანს წარმოადგენს საქართველოს საბანკო სექტორში დასაქმებულთა სამუშაოთი კმაყოფილება. გარდა ამისა, კავშირის და გავლენის დადგენა შემდეგ ცვლადებს შორის: თანამშრომელთა სამუშაოთი კმაყოფილება, ხელმძღვანელის უნარები და თანამშრომლის მიერ აღქმულ ხელმძღვანელის მხარდაჭერა.

კვლევის მიზნის მისღწევად გამოყენებულ იქნა რაოდენობრივი კვლევის მეთოდი. მონაცემები შეგროვდა ონლაინ გამოკითხვის ტექნიკის Google Forms-ს მეშეობით. კვლევაში მონაწილეობა მიიღო 178-მა რესპონდენტმა, რომლებმაც სრულად შეავსეს კითხვარი. მათი შერჩევა მოხდა „თოვლის გუნდის“ შერჩევის მეთოდის საფუძელზე. შედეგები კი დამუშავდა Excel-ის და SPSS-ის პროგრამების საშუალებით.

კვლევის შედეგად დადგინდა საქართველოს საბანკო სექტორში დასამქებულთა სამუშაოთი კმაყოფილების დონე, დადასტურდა პოზიტიური კავშირი ცვლადებს შორის და ახსნილი იქნა თითოეული მათგანის მნიშვნელობა. საბოლოო ჯამში შემუშავდა რეკომენდაციები, როგორც ორგანიზაციებისათვის ასევე მომავალ მკვლევართათვის.

ძირითადი საძიებო სიტყვები: თანამშრომელთა სამუშაოთი კმაყოფილება, ხელმძღვანელის უნარები, თანამშრომლის მიერ აღქმული ხელმძღვანელის მხარდაჭერა, საქართველოს საბანკო სექტორი.

Abstract

In the modern world companies one of the most important assets is human resources. The main task of today' ssuccessful organizations is to have motivated, satisfied employees, as this directly affects the productivity of the company.

The subject of this master's thesis is the study of employees' job satisfaction in the banking sector of Georgia. In addition, study will cover the relationship and impact between the following variables: employee job satisfaction, managerial skills, and employee perceived supervisor support.

Quantitative research method was used to achieve the purpose of the study. Data were collected using by online survey techniques Google Forms. The study involved 178 respondents who fully completed the questionnaire. They were selected on the basis of the "Snowball Sampling" selection method. The results were processed using Excel and SPSS programs.

As a result of the research, the level of job satisfaction of the employees in the banking sector of Georgia was determined, also the positive relationship between the variables was confirmed and the importance of each of them was explained. Finally, recommendations were developed for both organizations and future researchers.

Keywords: Employee job satisfaction, Managerial skills, Employee perceived supervisor support, Georgian banking sector.

მადლობა

მადლობას ვუხდი სამაგისტრო თემის ხელმძღვანელს - ბატონ პაატა ბრეკაშვილს გაწეული მხარდაჭერისათვის, დათმობილი დროისათვის და გულისხმიერი დამოკიდებულებისათვის. მის მიერ მოცემულმა რჩევებმა და რეკომენდაციებმა მნიშვნელოვანი დახმარება გამიწია ნაშრომის შესრულებაში.

განსაკუთრებულ მადლობას ვუხდი „საქართველოს ბანკი“-ს და „თიბისი ბანკი“-ს თანამშრომლებს, რომლებმაც მიუხედავად გადატვირთული სამუშაო გრაფიკისა გამონახეს დრო და მიიღეს კვლევაში მონაწილეობა. მადლობა ასევე, ჩემს ოჯახის წევრებს და მეგობრებს, რომლებიც ნაშრომის შესრულების ყველა ეტაპზე გვერდით მედგნენ და მხარს მიჭერდნენ.