

პროფესიული გადაწვის ხარისხი საქართველოს საბანკო სფეროს Front Office-  
ში დასაქმებულ ადამიანებში

ანა ბაბაშვილი

*სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო*

*უნივერსიტეტის ბიზნესის, ტექნოლოგიებისა და განათლების ფაკულტეტზე,*

*მენეჯმენტის მაგისტრის აკადემიური ხარისხის მინიჭების მოთხოვნების შესაბამისად*

პროგრამა: მენეჯმენტი

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: ნათია ვაჩიშვილი, განათლების დოქტორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2021

## განაცხადი

როგორც წარდგენილი სადისერტაციო 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.

ანა ბაბაშვილი 03.07.2021

## აბსტრაქტი

დროის ცვლილებამ და ტექნოლოგიების განვითარებამ ხელი შეუწყო ბიზნესის განვითარებას სხვადასხვა კუთხით, რამაც მწარმოებლებს საშუალება მისცა, გასულიყვნენ ისეთ ბაზრებზე, რომლებზეც წვდომა წარსულში არ ჰქონდათ. შედეგად, ბაზრები გახდა სრულად გაჯერებული პროდუქციისა თუ მომსახურების მომწოდებლებით და მომხმარებლებს მიეცათ საშუალება, სასურველი პროდუქტის/მომსახურების მომწოდებელი თავად აარჩიონ, მათი პირობებიდან და შეთავაზებებიდან გამომდინარე. საუკეთესო ხარისხის პროდუქციის/მომსახურების საწარმოებლად კი კომპანიებმა მთელი დატვირთვა გადაიტანეს მუშა-ხელზე. გადატვირთული სამუშაო გრაფიკი, სტრესული სამუშაო გარემო კი იწვევს დასაქმებულებში საწყის ეტაპზე სამსახურობრივი სტრესის, ხოლო შემდგომში პროფესიული გადაწვის ჩამოყალიბებას.

პროფესიული გადაწვა უარყოფითად ზემოქმედებს როგორც პიროვნების ჯანმრთელობაზე, ასევე დასაქმებლის შემოსავლებზე, რადგან კომპანიისათვის პროფესიულად გადამწვარი თანამშრომელი გადაითარგმნება ზედმეტად გაღებულ ხარჯში, თანამშრომლის სადაზღვევო ხარჯებისა და ავადმყოფობის დღეების ანაზღაურების სახით.

პროფესიული გადაწვის თემა საქართველოში მეტ-ნაკლებად შესწავლილია მასწავლებლების, სოციალური მუშაკების, ექიმების ჭრილში, თუმცა მსგავსი კვლევა არ ჩატარებულა საბანკო სფეროში. აქედან გამომდინარე, სამაგისტრო ნაშრომის კვლევის მიზანს წარმოადგენს დადგინდეს, განიცდიან თუ არა საქართველოს საბანკო სფეროს Front Office-ში დასაქმებული თანამშრომლები პროფესიულ გადაწვას და ასეთის არსებობის შემთხვევაში, როგორია თანამშრომელთა პროფესიული გადაწვის ხარისხი.

კვლევის პროცესში ჩატარდა რაოდენობრივი კვლევა სამიზნე ჯგუფში პროფესიული გადაწყვეტის ხარისხის შესაფასებლად, რა დროსაც გამოიკითხა საქართველოს საბანკო სფეროს Front Office-ში დასაქმებული 153 ადამიანი, ხოლო პროფესიული გადაწყვეტის გამომწვევი მიზეზების დასადგენად ჩატარდა თვისებრივი კვლევა და გამოიკითხა 10 რესპონდენტი იმავე სამიზნე ჯგუფიდან.

შედეგად გამოვლინდა, რომ ემოციური გამოფიტვის ჭრილში გადაწყვეტის დაბალი დონე დაფიქსირდა საბანკო სფეროს Front Office-ში დასაქმებული რესპონდენტების 24,18%-ში; ემოციური გამოფიტვის საზომის მიხედვით, პროფესიული გადაწყვეტის საშუალო დონე დაფიქსირდა გამოკითხულთა 62,75%-ში, ხოლო გადაწყვეტის მაღალი დონე გამოვლინდა 13,07%-ში. დეპერსონალიზაციის ჭრილში რესპონდენტების 14,38%-ს გამოუვლინდა პროფესიული გადაწყვეტის დაბალი დონე, გამოკითხულთა 13,73%-ს - საშუალო დონე, ხოლო, გამოკითხულთა 71,9%-ს გამოუვლინდა გადაწყვეტის მაღალი დონე ამ სკალაზე. რაც შეეხება, პროფესიული გადაწყვეტის მესამე სკალას - პირად მიღწევებს, რესპონდენტების 5,23%-5,23%-ს გამოუვლინდა პროფესიული გადაწყვეტის დაბალი და საშუალო დონე. რესპონდენტების 89,54%-ს გამოუვლინდა პროფესიული გადაწყვეტის მაღალი დონე პირადი მიღწევების ჭრილში.

თვისებრივი კვლევის შედეგად გამოვლინდა, რომ თანამშრომელთა გადაწყვეტას და სტრესს ყველაზე ხშირად იწვევს მათთვის დაწესებული არარეალური გაყიდვების გეგმები, სამსახურში ზედმეტი დატვირთულობა ანუ ადამიანური რესურსების არასწორი დაგეგმვა და მენეჯმენტის მიდგომა „კლიენტი ყოველთვის მართალია“.

კვლევის შედეგად მიღებული ინფორმაცია მნიშვნელოვანია კომპანიაში ჯასნადი მუშახელის შენარჩუნებისათვის, რომელიც წარმოადგენს კომპანიის სახეს მომხმარებელთან. შედეგებიდან ჩანს, რომ პროფესიული გადაწყვეტის დონე საქართველოს საბანკო სფეროს Front Office-ში საკმაოდ მაღალია და ეს საკითხი დიდ ყურადღებას საჭიროებს იმისთვის, რომ დროულად მოხდეს გადამწვარი თანამშრომლების იდენტიფიცირება, მათთვის დახმარების აღმოჩენა და შემდეგ უკვე გადაწყვეტის საპრევენციო ზომების მიღება იმისთვის, რომ კომპანიაში შენარჩუნდეს თანამშრომელთა მაქსიმალური

პროდუქტიულობა, რაც, თავის მხრივ, ხელს შეუწყობს კომპანიის მოგების მაქსიმიზაციას.

ძირითადი საძიებო სიტყვები: პროფესიული გადაწვა, საბანკო სფერო, სამსახურთან დაკავშირებული სტრესი;

## Abstract

Changing of the time and development of the technology encouraged business sector to develop in the different directions. This gave a chance to entrepreneurs to reach those markets which were unreachable in the past. As a result, markets are saturated by suppliers and it's time for the customers to choose from whom they will buy the product/service and in this process they take into the consideration suppliers' offers. To produce the best quality product/service suppliers put the pressure on their labor. For the beginning overloaded working schedule causes work-related stress in the employees and later – professional burnout.

Professional burnout has a negative effect on employee's health and wellness and also on the income of employer because for the company burned out employees translates into an extra cost in the form of employee health insurance and sick days.

Professional burnout is more or less researched in Georgia in field of teachers, social workers and nurses but similar research has not been done in the Banking Sector. Main aim of this research is to find out if employees from Georgian Banking Sector's Front Office suffer from the professional burnout or not and what is the quality of the burnout.

Quantitative research has been done in order to measure a level of the burnout in the target group during which 153 respondents were interviewed. To find out main causes of the burnout qualitative research has been done during which 10 respondents were interviewed.

As a result of the quantitative research 24.18% of the respondents showed low level of burnout, 62.75% showed medium level of the burnout and 13.07% - high level of burnout in field of emotional exhaustion. On the scale of depersonalization 71.9% of the respondents showed high level of burnout, 14.38% - low level of burnout and 13.73 – medium level of professional burnout. On the third scale of burnout which is Personal Accomplishments 5.23% of respondents showed low level of burnout and the same 5.23% - medium level of burnout, while 89.54% showed high level of burnout.

With the help of qualitative research it has been detected that work-related stress and professional burnout in the employees are caused mostly because of the unrealistic sales plans, overloaded working schedule (non-efficient planning of human resources) and managements' approach "Client Is Always Right".

The information which was received by the research is important for the company in order to remain healthy labor in the organization as employees are the brand ambassadors in the eyes of the customers. From the research results it is clear that the level of burnout in Georgian Bank Sector's Front Office Employees is quit high and this issue needs to give an attention in order to identify burned out employees in a short period of time, help and give them all necessary services and then to take some steps for preventing professional burnout in order to maintain highest efficiency of the employees which will help the company to maximize its profit.

**Key words: Professional Burnout, Banking Sector, Work-related Stress;**

## მადლობა

მადლობას ვუხდით სამაგისტრო ნაშრომის ხელმძღვანელს, ქ-ნ ნათია ვაჩეიშვილს, მუშაობის პროცესში გაწეული დახმარებისა და რჩევებისათვის.