

ქართულ საბანკო სექტორში დასაქმებულთა შრომითი კმაყოფილების
დონე და მისი განმაპირობებელი ფაქტორები

ნანი ბუაძე

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

პროგრამა:

ბიზნესის ადმინისტრირება-მენეჯმენტი

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: ირაკლი დანელია, ეკონომიკურ მეცნიერებათა დოქტორი
მოწვეული ლექტორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2021

განაცხადი

„როგორც წარდგენილი სამაგისტრო 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. ნაშრომის ზოგიერთი ნაწილი დაიწერა და წარდგენილი იყო როგორც სიმულაციური ნაშრომი კვლევის მეთოდების და აკადემიური წერის (სამაგისტრო საფეხური) კურსზე ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნეს სკოლაში.“

ნანი ბუაძე, 2021

აბსტრაქტი

თითოეული კომპანიისთვის ძალიან მნიშვნელოვანია, რომ ჰყავდეს მონდომებული, შრომისმოყვარე, პასუხისმგებლიანი თანამშრომლები. იმისთვის, რომ დასაქმებულმა ხარისხიანად შეასრულოს თავისი საქმიანობა, აუცილებელია განიცდიდეს შრომით კმაყოფილებას. ამას სამსახურში არსებული ბევრი ფაქტორი განაპირობებს.

საბანკო სექტორი განსაკუთრებით საჭიროებს კმაყოფილ დასაქმებულებს, იქიდან გამომდინარე, რომ მათ მომხმარებლებთან უწყვეტ ურთიერთობა, ბანკის მიზანი კი არის ის, რომ ჰყავდეს რაც შეიძლება მეტი და კმაყოფილი მომხმარებელი. არსებობს სხვადასხვა ქვეყანაში ჩატარებული კვლევები საბანკო სექტორში დასაქმებულთა შრომითი კმაყოფილების გამოსავლენად. თუმცა მსგავსი კვლევა ქართულ რეალობაში საბანკო სფეროში არ გვხვდება.

მოცემული ნაშრომის მიზანს წარმოადგენს ქართულ საბანკო სექტორში დასაქმებულთა შრომითი კმაყოფილების დონისა და მისი განმაპირობებელი ფაქტორების გამოვლენა. ასევე, მნიშვნელოვანია განისაზღვროს თანამშრომელთა ასაკობრივი ფაქტორისა და შრომითი კმაყოფილების ურთიერთმიმართება. გარდა ამისა, რიგით და მენეჯერულ პოზიციებზე დასაქმებულთა შრომითი კმაყოფილების დონეებს შორის არსებული განსხვავებები.

კვლევა ჩატარდა საქართველოში არსებული მსხვილი, წარმატებული ბანკების მაგალითზე, ელექტრონული ფორმატით, „Google Forms“-ის გამოყენებით. კვლევაში მონაწილეობა მიიღო როგორც რიგით, ასევე მენეჯერულ პოზიციაზე დასაქმებულმა 150 თანამშრომელმა.

მოცემულ ნაშრომში, სამეცნიერო ლიტერატურის ნაწილში განხილულია საკვლევ საკითხთან დაკავშირებული სტატიები, სამეცნიერო ნაშრომები, სტატისტიკური მონაცემები, წიგნები, რომელთა საშუალებით დასაქმებულთა შრომითი კმაყოფილების შესახებ ბევრი მნიშვნელოვანი და საინტერესო ფაქტი გამოვლიდა.

მოცემულ ნაშრომში წარმოდგენილი კვლევის შედეგების ანალიზით გამოვლინდა როგორც რიგით, ასევე მენეჯერულ პოზიციებზე დასაქმებულთა შრომითი კმაყოფილების დონე, მათ შორის არსებული განსხვავებები, სამსახურში არსებული ის ძირითადი ფაქტორები, რაც განაპირობებს მათ კმაყოფილებას. ასევე ის, თუ რა მიმართება არსებობს დასაქმებულთა ასაკსა და მათ შრომით კმაყოფილებას შორის. ყოველივე ამის გათვალისწინებით, წარმოდგენილ იქნა დასკვნა და გაიცა რეკომენდაციები ქართული საბანკო სექტორის ხელმძღვანელების მიმართ, რაც დაეხმარება მათ უკეთ წარმართონ პროცესები საბანკო სექტორში.

საკვანძო სიტყვები: შრომითი კმაყოფილება, ფაქტორები, რიგითი თანამშრომელი, მენეჯერულ პოზიციაზე დასაქმებული, საქართველო.

Abstract

Employee is one of the most important resources for the success of any organization. The development and success of the company depends on their activities and diligence. In order for an employee to perform his / her job qualitatively, it is necessary to experience job satisfaction. This is due to many factors at work. The banking sector especially needs satisfied employees, as they have relationships with their customers, and the bank's goal is to have as many and satisfied customers as possible. There are surveys conducted in different countries to reveal the job satisfaction of employees in the banking sector. However, such research is not found in the Georgian banking sector in the Georgian reality. The purpose of this paper is to identify the level of labor satisfaction of employees in the Georgian banking sector and its determinants. It is also important to determine the relationship between employee age factor and job satisfaction. In addition, there are differences between the levels of job satisfaction of employees in non-managerial and managerial positions.

The research was conducted on the example of large, successful banks in Georgia, in electronic format, using Google Forms. The study involved 150 employees in both ordinary and managerial positions. In this paper, part of the scientific literature presents articles, scientific papers, statistical data, books, which revealed many important and interesting facts about employee job satisfaction.

The analysis of the results of the research presented in this paper revealed the level of job satisfaction of employees in both ordinary and managerial positions, including the existing differences, the main factors in the job that determine their satisfaction. Also, the relationship between the age of employees and their job satisfaction. With all this in mind, a report was presented and recommendations were issued to the heads of the Georgian banking sector, which will help them better manage the processes in the banking sector.

Keywords: Job satisfaction, factors, ordinary employee, employed in a managerial position, Georgia.