

მომხმარებელთა მომსახურების სფეროში
დასაქმებულთა მოტივაციისა და კმაყოფილების
გამომწვევი ფაქტორები
(საბანკო სექტორი)

ქეთევან გუმბარიძე

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

მენეჯმენტი

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: გივი ჭანუყვაძე, 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 წესის შესაბამისად. ნაშრომის ზოგიერთი ნაწილი დაიწერა და წარდგენილი იყო როგორც სიმულაციური ნაშრომი კვლევის მეთოდების და აკადემიური წერის (სამაგისტრო საფეხური) კურსებზე ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნეს სკოლაში (01.2021).

ქეთევან გუმბარიძე

03.07.2021

აბსტრაქტი

თანამშრომელთა მოტივაცია და სამუშაოსადმი კმაყოფილება მნიშვნელოვანი ფაქტორებია კომპანიის წარმატებისათვის. ორგანიზაციას, დასახული მიზნის მიღწევისა და სტრატეგიული კუთხით განვითარებისთვის სჭირდება თითოეული თანამშრომლის სწორი და მათთვის, როგორც ინდივიდუალურად ასევე გუნდურად, შესაფერისი ხერხით მოტივაცია. კვლევის ამოცანას წარმოადგენს, საბანკო სექტორში, მომხმარებელთა მომსახურების სფეროში, თანამშრომელთა მოტივაციისა და კმაყოფილების შესწავლა. კვლევის მიზანია განვსაზღვროთ, რამდენად ხშირად ზრუნავენ საბანკო სექტორში დასაქმებულთა მოტივაციაზე, კონკრეტულად რა მეთოდებს მიმართავენ და რამდენად არის ჩართული მენეჯმენტი პროცესში. ასევე, კვლევის მიზანს წარმოადგენს მოტივაციის გავლენა, თანამშრომელთა პროდუქტიულობასა და სამსახურიდან დენადობაზე და მენეჯმენტის მიერ ჩატარებული ცვლილებების გავლენა ბანკის წინსვლასა და წარმატებაზე. მეორადი წყაროების გამოყენებით, კვლევა ჩატარდა იმის დასადგენად, თუ რა სახის მოტივაცია ან სამუშაოსადმი კმაყოფილების გამომწვევი ფაქტორები მოქმედებენ საბანკო სექტორში დასაქმებულ პირებზე. კვლევა აგებული და დამუშავებულია სამეცნიერო დისერტაციებისა და სტატიების საფუძველზე, რომლებიც ეხება მოტივაციასა და სამუშაოსადმი კმაყოფილებას,

ორგანიზაციულ კულტურას, ეთიკასა და საბანკო სექტორში დასაქმებულთა სტრესს. რაოდენობრივი კვლევის, კონკრეტულად კი სტრუქტურირებული კითხვარის მიზანი იყო ინფორმაციის შეგროვება საქართველოში არსებულ სხვადასხვა ბანკში დასაქმებული პირების გამოკითხვა და მათი პირადი გამოცდილების გაზიარება, მოტივაციასა და სამუოსადმი კმაყოფილებასთან დაკავშირებით. კვლევის დადასტურად ჩემს მიერ გამოკვეთილი ჰიპოთეზები, შესაბამისად დასაქმებულთათვის მნიშვნელოვანია როგორც გარეგანი, ასევე შინაგანი ფაქტორებით მოტივაცია. დასაქმებულზე არა მხოლოდ სამუშაო გარემო ან თუნდაც ანაზღაურება მოქმედებს, არამედ პიროვნული და პროფესიული ზრდა. მოტივაცია კრიტიკულად მნიშვნელოვანია ბიზნესისთვის და განსაკუთრებით საყურადღებოა საბანკო სექტორში დასაქმებულთა მდგომარეობის გათვალისწინება, ვინაიდან რუტინული საქმიანობა ხშირად უარყოფითად მოქმედებს მოტივაციასა და კმაყოფილებაზე, განსაკუთრებით მაშინ, როდესაც მენეჯმენტი არ ზრუნავს თანამშრომლის განვითარებაზე, არ უსახავს მიზნებს, რომლებიც დაეხმარებათ გახდნენ უფრო მეტად პროდუქტიულები, რაც თავის მხრივ ხელს შეუწყობს ბიზნესის წარმატებას.

ძირითადი საძიებო სიტყვები: მოტივაცია, კმაყოფილება, საბანკო, გადინება.

Abstract

Employee motivation and job satisfaction are important factors for a company's success. In order to achieve the set goal and to develop strategically, the organization needs to motivate each employee correctly and motivate them in an appropriate way, both individually and as a team. The aim of the research is to study the motivation and satisfaction of employees in the banking sector, in the field of customer service. The aim of the research is to determine how often they care about the employee motivation in the banking sector, specifically what methods they use and is management involved in the process or not. Also, the purpose of the study is to determine the impact of motivation, employee productivity and turnover, and the changes made by management for progress and success. With secondary sources, a survey was conducted to determine what kind of motivation or job satisfaction factors affect individuals employed in the banking sector. The research is built and processed on the basis of scientific dissertations and articles related to motivation and job satisfaction, organizational culture, ethics and stress of employees in the banking sector. The purpose of the quantitative research, the structured questionnaire, was used to collect information, survey the employees of various banks in Georgia and share their personal experiences regarding motivation and job satisfaction. The

hypotheses I have outlined in support of the research are important for employees to be motivated by both external and internal factors. The employee is affected not only by the work environment or even remuneration, but also by personal and professional growth. Motivation is critical for business and it is especially important to consider the situation of employees in the banking sector, as routine activities often have a negative effect on motivation and satisfaction, especially when management does not care about employee development and does not set goals to help businesses to become successful.

Keywords: Motivation, Satisfaction, Banking, Turnover.

მადლობა

მადლობას ვუხდით სადისერტაციო ნაშრომის ხელმძღვანელს ასოცირებულ-პროფესორ გივი ჭანუყვაძეს, რომელმაც მნიშვნელოვანი დახმარება გამიწია საკვლევო თემატიკის კონკრეტიზაციასა და მიზნების ფორმულირებაში. ასევე, მადლობას ვუხდით გამოკითხვაში მონაწილე რესპოდენტებს, რომელთა შორის არიან, საქართველოს საბანკო სექტორში, კლიენტთა მომსახურების სფეროში დასაქმებული პირები.