



**“The effect of employee motivation on the productivity of the employees on  
the example of the banking sector in Georgia”**

**Student: Natia Khukhia**

*The master thesis submitted to the Faculty of Ilia State University Business, Technology and  
Education Business School in fulfilment of the requirement for the academic degree of  
Master of Business Administration*

**Thesis Supervisor: Tamar Jinchveladze**

**Ilia State University**

**Tbilisi, 2022**



## Declaration

*As the author of this paper, I declare that this thesis presented for the degree of Master of Business Administration is an original report of my research and has been written by me. Due references have been provided on all supporting literature and resources. I also confirm that this work has not been submitted for any other degree and professional qualification.*

*Natia Khukhia*

*Signature*

*13.02.2022*



## Acknowledgement

Natia expresses the gratitude to my academic writing supervisor Tamar Jinchveladze for continuing assistance, support and professional guidance for the whole period of this research.

I would also like to extend my gratitude to the Ilia State University for creating a desired learning environment.

Furthermore, I thank all respondents, who devoted their precious time to answer my questions.

I would also like to show my utmost appreciation to all who supported me during the research.



## აბსტრაქტი

წინამდებარე კვლევის საგანია დასაქმებულების შრომის მოტივაციის გავლენა მათი შრომის პროდუქტულობაზე საქართველოს საბანკო სექტორში. კვლევის საგანი მოიცავს იმ ფაქტორების ანალიზს, რომლებმაც მოახდინეს გავლენა თანამშრომლების შრომის პროდუქტულობაზე პანდემიის პერიოდში. კვლევის ფარგლებში გამოვლენილი და შესწავლილია როგორც შრომის პროდუქტულობაზე დადებითად ასევე უარყოფითად მოქმედი გარემოებები. კვლევა მოიცავს იმ გავლენების ანალიზს, რომლებსაც შრომის მოტივაციის მეთოდები ახდენს დასაქმებულების შრომის პროდუქტულობაზე საბანკო სექტორის მაგალითზე. კვლევის მიმდინარეობისას მოხდა საქართველოს ბანკის და „თი ბი სი“ ბანკის სათაო ოფისებში დასაქმებული თანამშრომლების, როგორც სპეციალისტების ასევე მენეჯერების გამოკითხვა. კვლევა წარმოებულია როგორც თვისობრივი, ასევე რაოდენობრივი კვლევის მეთოდის გამოყენებით, კითხვარის მეშვეობით. ჯამში გამოკითხა 49 პირი-34 სპეციალისტი და 15 მენეჯერი. კვლევის შედეგად დადგინდა, რომ პანდემიით გამოწვეულმა შეზღუდვებმა: გადაადგილების შეზღუდვამ, ონლაინ მუშაობის საჭიროებამ და დაინფიცირების შიშმა შეამცირა სამუშაო ძალის შრომის პროდუქტულობა გამოკითხულ ორგანიზაციებში. მეტწილად დასაქმებულების შრომის უნარი შეზღუდა სახლიდან მუშაობის საჭიროებამ და შესასრულებელი სამუშაოს მოცულობის ზრდამ. ონლაინ მუშაობის რეჟიმმა ერთი მხრივ გაამარტივა, ხოლო მეორე მხრივ გაართულა სამუშაო ძალის შრომის უნარიანობის შენარჩუნება. მიუხედავად იმისა, რომ თავიდან იქნა აცილებული სამუშაო ძალის ინფიცირების შემთხვევები გაიზარდა სტრესი და ნეგატიურად იმოქმედა ოჯახურ გარემოზე. კვლევის შედეგად გამოირკვა, რომ შრომის პროდუქტულობის ამაღლების მიზნით გამოკითხული ორგანიზაციების მიერ გატარებული ღონისძიებები ნაწილობრივ ეფექტიანია, თუმცა საჭიროებს გაუმჯობესებას. გამოკითხვამ აჩვენა რომ პანდემიის პერიოდში დასაქმებულების შრომის პროდუქტულობის შემცირება თავიდან იქნა აცილებული. მიუხედავად ამისა არსებობს გარკვეული ხარვეზები ადამიანური რესურსების გამოყენების კუთხით. კვლევის შედეგების ანალიზმა დაასაბუთა საკვლევი ჰიპოთეზა, რომლის თანახმად შრომის მოტივაცია გავლენას ახდენს მის



პროდუქტულობაზე. შრომის მოტივაციის შემცირება იწვევს სამუშაო ძალის შრომის უნარის შემცირებას, ხოლო მისი გაუმჯობესება ზრდის დასაქმებულების შრომის პროდუქტულობას.

საკვანძო სიტყვები: შრომის მოტივაცია, შრომის პროდუქტულობა



## Abstract

The subject of the present study is the impact of employees' labor motivation on their labor productivity in the Georgian banking sector. The subject of the study includes the analysis of the factors that influenced the employee productivity during the pandemic. The study identified and analyzed both positive and negative factors, which affected employee productivity. On the example of the banking sector, the research includes the analysis of the impacts, which the motivation methods made on employee productivity. During the research, the employees of the Bank of Georgia and TBC Bank, the specialists and the managers were surveyed. The research was conducted using both, qualitative and quantitative research methods using a questionnaire. 49 persons- 34 specialists and 15 managers took part in the survey. The study found that pandemic induced constraints: restrictions on transport, the need to work online and fears of infection reduced the employee productivity in the surveyed organizations. Mainly, the employee productivity was limited by the need to work from home and the volume of work to be performed. The online work mode has on the one hand simplified and on the other hand complicated to maintain the productivity of the workforce. While infections were avoided, stress increased and had a negative impact on the family environment. The study found that the measures taken by the surveyed organizations to increase labor productivity are partially effective, but need to be improved. The survey showed that the decline in labor productivity of the employees during the pandemic was avoided. Nevertheless, there are some shortcomings in the HR management of the surveyed organizations. The analysis of the research results proved the research hypothesis, according to which employee motivation affects the productivity of the workforce. Reduced employee motivation leads to the reduction of the labor capacity of the workforce, while its improvement increases the labor productivity of employees.

Keywords: employee motivation, employee productivity