

**Work-Life Balance Quality and Employees' Turnover Intentions in The
Commercial Banking Sector of Georgia**

Nika Tsitskishvili

*Thesis submitted to the Faculty of Ilia State University Business, Technology and Education Business
School in fulfillment of the requirements for the degree of Master of Business Administration*

Thesis Supervisor: Tamar Magalashvili, Associate Professor

Ilia State University

Tbilisi, 2021

Declaration and Waiver

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 literatures and resources. I also confirm that this work has not been submitted for any other degree or professional qualification.

Nika Tsitskishvili, , 03.07.2022

Abstract

The banking sector of Georgia represents one of the most developed parts of the country's economy. Currently about twelve banks are operating in the Georgian market. Companies are providing desired services for customers and stable job opportunities for experienced employees and newcomers. Decreasing turnover expenses leads to increasing profitability of the company. The following paper aims to determine the key factors which notably affect work-life balance quality among the workforce, as well as, to investigate how employees' turnover intentions are influenced by the work-life balance and other significant factors. COVID-19 pandemic caused serious changes in employees' everyday routine and created a great opportunity to observe the workforce during a given period of time in order to answer existing questions. The paper serves as a mixed methods study. The semi-structured questionnaires have been used to collect mainly qualitative data from respondents. Afterwards, part of the collected qualitative data was converted to numerical data and analyzed using pivot tables and regression analysis in excel. The research revealed that employees' work-life balance quality is significantly influenced by communication quality with co-workers, amount of the time spent on private life and company's office location. As it appeared, turnover intentions are not significantly affected by the employees' work-life balance, but by employees' working experience, communication quality, the age-range of employees' children and the frequency of vacation.

Keywords: Work-Life Balance, Turnover Intentions, Employees' Retention, Banking Sector and COVID-19.

აბსტრაქტი

საბანკო სექტორი საქართველოში წარმოადგენს ქვეყნის ეკონომიკის ერთ-ერთ ყველაზე განვითარებულ ნაწილს. დღესდღეობით თორმეტი ბანკი ფუნქციონირებს საქართველოს საბანკო სექტორში. არსებული კომპანიები სთავაზობენ კლიენტებს სასურველ სერვისს, ხოლო დასაქების შესაძლებლობას და სტაბილურ სამუშაო გარემოს გამოცდილ და ახალბედა თანამშრომლებს. თანამშრომელთა ბრუნვის შემცირება მნიშვნელოვან როლს თამაშობს დამსაქმებლის ხარჯების შემცირებაში და ზრდის კომპანიის შემოსავლიანობას. მოცემული კვლევის მიზანია დაადგინოს რომელი ფაქტორები ახდენენ საგრძნობ გავლენას თანამშრომელთა სამსახურსა და ცხოვრებას შორის ბალანსის ხარისხზე. ამავდროულად კვლევის მიზანია დაადგინოს რა გავლენას ახდენს თანამშრომელთა სამსახურსა და ცხოვრებას შორის ბალანსის ხარისხი და სხვა ფაქტორები კომპანიიდან წასვლის განზრახვაზე. კოვიდ პანდემიამ გამოიწვია საგრძნობი ცვლილებები თანამშრომელთა ყოველდღიურობაში და მოგვცა შესაძლებლობა პანდემიის განმავლობაში თანამშრომელთა ცხოვრებაში მომხდარ ცვლილებებზე დაკვირვებით გავცეთ პასუხი არსებულ კითხვებს. კვლევის ჩასატარებლად გამოყენებულია შერეული მეთოდი. ნახევრად სტრუქტურირებული კითხვარების მეშვეობით შეგროვდა თვისობრივი მონაცემები რესპონდენტებისგან. შეგროვებული მონაცემების ნაწილი მოგვიანებით კონვერტირდა რიცხვობრივ მონაცემებად და გაანალიზდა კრესითი ცხრილებისა და რეგრესიული ანალიზის მეშვეობით ექსელში.. კვლევამ დაადგინა, რომ თანამშრომელთა ცხოვრებასა და სამსახურს შორის არსებული ბალანსის ხარისხზე საგრძნობ გავლენას ახდენს კოლეგებთან არსებული კომუნიკაციის ხარისხი, პირად ცხოვრებაზე დახარჯული დრო და კომპანიის ოფისის ლოკაცია. აღმოჩნდა რომ კომპანიის შეცვლის განზრახვაზე გავლენას არ ახდენს თანამშრომელთა ცხოვრებასა და სამსახურს შორის ბალანსის ხარისხი. თუმცა, თანამშრომლის სამუშაო გამოცდილება, კომუნიკაციის ხარისხი, ბავშვების წლოვანება (ყოლის შემთხვევაში) და შვებულების სრულად გამოყენების სიხშირე მნიშვნელოვან გავლენას ახდენს დამსაქმებელთა შეცვლის განზრახვაზე.

საძიებო სიტყვები: სამსახურსა და ცხოვრებას შორის ბალანსი, დამსაქმებლის შეცვლის განზრახვა, თანამშრომელთა შენარჩუნება, საბანკო სექტორი და კოვიდ-19.