

Retaining Employees by Understanding Changing Expectations of Generation Z for Employment in the Banking Sector of Georgia

Tamar Ulfat

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

Master of Business Administration

Project Supervisor: Kakha Magradze, Associate Professor

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 the 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 or professional qualification.

Tamar Ulfat

June 2022”

Abstract

The workplace is highly influenced by the generations that it includes, companies are changing their structures and strategies based on the demands the certain generations have, so that they can attract, motivate and retain these employees because otherwise, they will have a high turnover which leads to more costs for recruitment, training and losing talent with intellectual knowledge, which in the end results in less return on investment for the company. Generation Z is the newest member of the workplace and the banking sector, like other organizations, needs to understand this generation and their expectation in order to create the best possible working environment for productive and satisfied employees. The purpose of this research was to explore how members of Generation Z view the strategies used for them in the banking sectors, how they want to be handled, and what expectations they have regarding the working environment in banks, which makes them avoidant to this sector and by this help, the banking sector retains members of generation Z. Interview was conducted with the 7 members of HR managers around the banking sector of Georgia and 4 members of Gen Z members who have worked in the banking sector, moreover survey was conducted with 175 members of Gen Z exploring their reality at the banking sector and expectations for whom never worked there. The results were analyzed, and the study made a revelation that most Gen Z members, who never worked in a bank do not have information about the environment of the bank or what strategies they use. Those Gen Z members who work there are hard to retain and mostly leave the job during their first 2 years due to the banking sector falling short of their expectations. Strategies the banking sector is using with Gen Z employees are not as effective as they think they are, although the IT sector has much better working conditions and environment fit for Gen Z than any other office. Other researchers can use this data to dig deeper into the motivation factors of Gen Z, and specific strategies the banking sector can use for better retaining Gen Z employees. The banking sector can use the data for understanding the gaps they have in terms of retaining Gen Z employees and other issues they face in attracting and motivating generation Z members.

სამუშაო ადგილზე დიდ გავლენას ახდენს ის თაობები რომლებიც კომპანიებში მუშაობენ და კომპანიებიც თავისი მხრივ ცვლიან თავიანთ სტრუქტურებსა და სტრატეგიებს გარკვეული თაობების მოთხოვნებზე დაყრდნობით, რათა მათ შეძლონ ამ თანამშრომლების მოზიდვა, მოტივაცია და შენართუნება. ზეტ თაობა არის უახლესი წევრი სამუშაო ძალაში და საბანკო სექტორს, ისევე როგორც სხვა ორგანიზაციებს, სჭირდება ამ თაობის და მათი მოლოდინების გაგება, რათა შექმნას საუკეთესო სამუშაო გარემო პროდუქტიული და კმაყოფილი თანამშრომლებისთვის. ამ კვლევის მიზანი იყო გამოეკვლია თუ როგორ უყურებენ ზეტ თაობის წევრები საბანკო სექტორში მათთვის გამოყენებულ სტრატეგიებს, როგორ უნდა მოექცნენ მათ დამსაქმებლები და რა მოლოდინები აქვთ ამ თაობის წარმომადგენლებს ბანკებში შექმნილი სამუშაო გარემოს შესახებ და ამ ინფორმაციით საბანკო სექტორის დახმარება ზეტ თაობის შენარჩუნებაში. ინტერვიუ ჩატარდა საქართველოს საბანკო სექტორის მაშტაბით 7 ადამიანური რესურსების მენეჯერთან და 4 ზეტ თაობის წარმომადგენელთან, რომლებიც მუშაობდნენ საბანკო სექტორში. ასევე ჩატარდა გამოკითხვა ზეტ თაობის 175 წევრთან, რომელმაც იკვლია საბანკო სექტორის სამუშაო გარემოს რეალური სახე და მოლოდინები რომლებიც ქონდათ საბანკო სექტორის შესახებ იმ ზეტ თაობის წარმომადგენლებს, რომლებსაც არასდროს უმუშავიათ ბანკში. მოხდა შედეგების ანალიზი და კვლევამ აჩვენა, რომ ზეტ თაობის წევრების უმეტესობას, რომლებსაც არ უმუშავიათ ბანკში, არ აქვთ ინფორმაცია ბანკის გარემოს შესახებდა რას სთავაზობენ ისინი. იმ ზეტ თაობის წევრები, რომლებიც მუშაობდნენ ბანკში ძირითადად 2 წელზე ნაკლები ჩერდებოდნენ საბანკო სფეროში, მათი მოლოდინების შეუსაბამობის გამო. სტრატეგიები რომლებსაც ბანკი იყენებს ზეტ თაობასთან საჭიროებს გაუმჯობესებას. ეს ინფორმაციები შესაძლებელია გამოიყენონ სხვა კვლევებში ზოგად ზეტ თაობის მოტივაციის ფაქტორების თუ სხვა სტრატეგიების შესასწავლად, საბანკო სექტორს შეუძლია გამოიყენოს ნაშრომი იმ ხარვეზების შესასწავლად რომლებიც ზეტ თაობასთან სტრატეგიების გამოყენებაში აქვთ და მათი მოლოდინების უკეთ გასაგებად, რათა უფრო უკეთესი და ზეტ თაობაზე მორგებული სამუშაო სივრცე შექმნან.

Keywords: Generation Z, Retention, Retention strategies, Banking sector, Gen Z of Georgia.