

პერსონალის მართვის თავისებურებები ქართულ ბაზარზე არსებულ  
ქსელურ სუპერმარკეტებში

სალომე ბეროშვილი

*„სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის  
ბიზნესის ტექნოლოგიისა და განათლების ფაკულტეტზე მენეჯმენტის მაგისტრის  
ხარისხის მინიჭების მოთხოვნების შესაბამისად.“*

პროგრამა: ბიზნესის ადმინისტრირება

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: თეა რიჭამაძე

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი  
თბილისი, 2022

## განაცხადი

მიზნად ისახავს წარდგენილი სამაგისტრო ნაშრომის დაცვას პლაგიატისგან. ის წარმოადგენს ნაშრომის ავტორის განაცხადს მის მიერ წარდგენილ ნაშრომში პლაგიატის არარსებობის შესახებ.

*„როგორც წარდგენილ სამაგისტრო ნაშრომის ავტორი ვაცხადებ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩემს ორიგინალურ ნაშრომს და არ შეიცავს სხვა ავტორების მიერ აქამდე გამოქვეყნებულ გამოსაქვეყნებელად მიღებულ ან დასაცავად წარდგენილ მასალებს რომლებიც ნაშრომში არ არის მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესების შესაბამისად.“*

სალომე ბეროშვილი

06.07.2022

## აბსტრაქტი

ნაშრომში განხილული არის პერსონალის მართვის თავისებურებები ქართულ ბაზარზე არსებულ ქსელურ სუპერმარკეტებში.

ნებისმიერი კომპანიის ეფექტურობა პირდაპირ დამოკიდებული არის ადამიანურ რესურსებზე, კერძოდ, პერსონალის ცოდნაზე, უნარებზე და შესაძლებლობებზე. პერსონალის მართვა მოიცავს სტრატეგიებს, რომლებიც უზრუნველყოფს პერსონალის საჭირო რაოდენობის განსაზღვრას და მათი ნიჭის სწორი მიმართულებით გამოყენებას. ქსელურ მარკეტინგში ეფექტიანობის გაუმჯობესება შესაძლებელი არის პერსონალის მართვის ახალ მიდგომებზე დაყრდნობით.

კვლევის მიზანს წარმოადგენს განვიხილოთ, თუ როგორ აღიქმება საქართველოში მსხვილი ქსელური სუპერმარკეტების ქსელში პერსონალის როლი. ამისათვის განალიზებული არის პერსონალის მართვის თავისებურებები, ასევე განხილული არის რა ღონისძიებები ტარდება იმისათვის, რომ პერსონალმა ეფექტურად იმუშაოს.

ნაშრომში განხილული არის ისეთი საკითხები, როგორც არის სტრატეგიული დაგეგმვის მნიშვნელობა საქართველოს ქსელურ მარკეტებში, გაანალიზებული არის საქართველოში არსებული სუპერმარკეტების მახასიათებლები მომსახურების სფეროში, ისეთი სუპერმარკეტების მაგალითზე, როგორც არის: „კარფური“, სს „ნიკორა“, „მადაგონი“, „ორი ნაბიჯი“, „სპარი“ და „მაგნიტი“. ასევე განხილული არის პერსონალის მართვა და მისი თავისებურებები, პირდაპირი გაყიდვები და მისი ფორმები, თუ როგორ ხდება სუპერმარკეტებში პერსონალის შერჩევა და მოზიდვა, რომელიც ერთ-ერთი საპასუხიმგებლო ეტაპს წარმოადგენს და დიდ ძალისხმევას მოითხოვს. რადგან შესაძლოა არასწორედ შერჩეულმა პერსონალმა საკმაოდ ცუდი შედეგები მოუტანოს კომპანიას.

ნაშრომზე მუშაობის პერიოდში ჩატრებული არის კვლევა, კვლევის მიზანს წარმოადგენდა დაგვედგინა, რა როლს ასრულებს პერსონალი ქსელურ სუპერმარკეტებში და ასევე გაგვეჩვენა პერსონალის მართვის თავისებურებები ქართულ ბაზარზე არსებულ ქსელურ სუპერმარკეტებში. გაგვეჩვენა, თუ როგორ აღიქმება საქართველოში მსხვილი ქსელური სუპერმარკეტების ქსელში პერსონალის როლი. კვლევა ორი ნაწილისაგან შედგება, რომელიც ჩავატარეთ თვისებრივი კვლევის და რაოდენობრივი კვლევის მეთოდებით. კვლევამ აჩვენა, რომ საქართველოში ქსელური მარკეტების წარმატების საწინდარი არის კვალიფიციური და გადამზადებული კადრი. პერსონალი წარმოადგენს მამოძრავებელ ძალას, განსაკუთრებით კი ქსელურ სუპერმარკეტებში. სწორედ პერსონალზეა დამოკიდებული ქსელის წარმატებები.

კვლევამ აჩვენა, რომ ქართულ ბაზარზე არსებულ ქსელურ სუპერმარკეტებში პერსონალის მართვის მთავარ პრობლემებს წარმოადგენს: პერსონალის კვალიფიკაციის დონე და პერსონალის ანაზღაურება, პერსონალი თვლის, რომ ანაზღაურება არ შეესაბამება მათ მიერ გაწეულ შრომას. კვლევის შედეგებიდან გამომდინარე, მიუხედავად იმისა, რომ გამოკითხული კომპანიის წარმომადგენლების უმრავლესობის სურვილია ჰყავდეს კვალიფიციური პერსონალი, მაინც განიცდიან მის დეფიციტს.

სუპერმარკეტების ქსელები იზრდება, იხსნება უფრო და უფრო მეტი ფილიალები, რის შედეგადაც უამრავი ადამიანი იღებს სამსახურს, რაც დადებითად აისახება ქვეყნის ეკონომიკაზე და მოსახლეობის სოციალურ პირობებზე.

კვლევის პროცესში გამოიკვეთა პერსონალის მართვის არსებული დადებითი და უარყოფითი მხარეები, ასევე გამოიკვეთა პრობლემები, რის საფუძველზეც შესაძლებელი გახდა შესაბამისი რეკომენდაციების შემუშავება. ეს მცირე მიმოხილვა, ცხადია, სრულად ვერ მოიცავს ქართულ ბაზარზე ქსელურ მარკეტებში არსებულ სისტემური პრობლემების განხილვას, თუმცა შეიძლება დაგვანახვოს ის ზოგადი ტენდენცია, რომელიც დღეს ქსელურ მარკეტინგში არის.

**ძირითადი საძიებო სიტყვები:** ქსელური სუპერმარკეტები, პერსონალი, მარკეტინგი და სხვა.

## **Abstract**

Peculiarities of personnel management in network marketing in the Georgian market are discussed in the paper.

The effectiveness of any company directly depends on human resources, namely, the knowledge, skills and abilities of the staff. Personnel management includes strategies that ensure the determination of the required number of personnel and the use of their talents in the right direction. Effectiveness in network marketing can be improved based on new approaches to personnel management.

The purpose of the study is to consider how the role of staff is perceived in the large chain supermarkets in Georgia. For this, the features of personnel management are analyzed, and what measures are taken to ensure that the personnel work efficiently are also discussed.

The paper discusses such issues as the importance of strategic planning in Georgian chain markets, the characteristics of supermarkets in Georgia in the field of service are analyzed, using the example of such supermarkets as: "Carrefour", JSC "Nikora", "Madagoni", "Ori Kashki", "Spar" and "magnet". Also discussed are personnel management and its features, direct sales and its forms, how to select and attract personnel in supermarkets, which is one of the response stages and requires a lot of effort. Because wrongly selected personnel may bring quite bad results to the company.

During the period of working on the thesis, a research was carried out, the purpose of the research was to determine what role the staff plays in chain supermarkets and also to find out the peculiarities of personnel management in chain supermarkets in the Georgian market. We found out how the role of staff is perceived in the large chain supermarkets in Georgia. The research consists of two parts, which I conducted using the methods of qualitative research and quantitative research. Research has shown that the key to the success of network markets in Georgia is a qualified and trained staff. Staff are the driving force, especially in chain supermarkets. The success of the network depends on the staff.

The research showed that the main problems of staff management in network

marketing in the Georgian market are: staff qualification level and staff turnover, staff believe that the compensation is not commensurate with the work done by them. Based on the results of the research, despite the fact that the majority of the representatives of the interviewed companies want to have qualified staff, they still experience its shortage.

Supermarket chains grow, more and more branches are opened, as a result of which many people earn jobs, which has a positive impact on the country's economy and the social conditions of the population. During the research process, the advantages and disadvantages of personnel management were identified, as well as problems were identified, on the basis of which it was possible to develop appropriate recommendations. This short review, of course, cannot fully cover the discussion of systemic problems in network marketing in the Georgian market, however, it can give us an idea of the general trend in network marketing today. **Key search terms:** chain supermarkets, staff, marketing and more.