

დამსაქმებლის როლი თანამშრომელთა მოტივაციაზე მიკროსაფინანსო
სექტორში

ანა მაისურაძე

*სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნესის,
განათლებისა და ტექნოლოგიების ფაკულტეტზე მაგისტრის ხარისხის მინიჭების
მოთხოვნების შესაბამისად*

პროგრამა: მენეჯმენტი

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: ანა თანდილაშვილი, მოწვეული ლექტორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2023

განაცხადი

“როგორც წარდგენილი სამაგისტრო 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 წესების შესაბამისად.”

ანა მაისურაძე

05.06.2023

აბსტრაქტი

სამაგისტრო ნაშრომში განხილულია თუ რა როლი უკავია მიკროსაფინანსო ორგანიზაციების თანამშრომელთა მოტივაციაში დამსაქმებელს.

საკვლევი თემა შეირჩა აქტუალობიდან გამომდინარე, რადგან გლობალიზაციამ და ქვეყნებს შორის არსებულმა დროის სხვაობამ გამოიწვია ორგანიზაციები ჩართულიყვნენ 24 საათიან სამუშაო პროცესში. საფინანსო სექტორში მნიშვნელოვანი ადგილი დაიკავეს მიკროსაფინანსო ორგანიზაციებმა, რომელთა ძირითადი ნაწილი მუშაობს 24 საათიან რეჟიმში. მნიშვნელოვანია განსხვავდება თუ არა მათი სამოტივაციო მექანიზმები ნომირებულ და 24 საათიან ცვლაში დასაქმებულ ადამიანებთან მიმართებაში და ასევე ახდენს თუ არა ეს მექანიზმები რაიმე გავლენას თანამშრომელთა მოტივაციაზე. სწორედ მიკროსაფინანსო ორგანიზაციებში არსებული მოტივაციის შესწავლაა წარმოადგენს კვლევის საგანს.

კვლევის მიზანია საქართველოს მიკროსაფინანსო სექტორში დასაქმებულთა სამუშაო გარემოს გამოკვლევა. ამისთვის თვისებრივი ინტერვიუს დახმარებით გამოკითხენ როგორც დარგის სპეციალისტები ისე HR მენეჯერები და ფრონტ-ოფისის თანამშრომლები. დასახული მიზნის შესასწავლად დაისახა კონკრეტული ამოცანები, დამუშავდა სხვადასხვა სამეცნიერო ლიტერატურა და ჩატარდა კვლევა საქართველოს მიკროსაფინანსო ბაზარზე.

ნაშრომის განხილვა დაწყებულია მოტივაციის განვითარების ეტაპებით, რამაც მიგვიყვანა მოტივაციის მესამე ძალამდე. მოტივაციის მესამე ძალა არის ის, რაზეც დაფუძნებულია ორგანიზაციის წარმატება თანამედროვე ეკონომიკურ პირობებში. კვლევის ინტერესებიდან გამომდინარე ასევე შესწავლილ იქნა, რამდენად აქტიურად დგას მოტივაციის მესამე ძალის საკითხი ქართულ მიკროსაფინანსო ბაზარზე.

კვლევის დაწყებამდე ჩამოყალიბდა ჰიპოთეზა. ჰიპოთეზის შესამოწმებლად კი შეირჩა, როგორც თვისობრივი ისე რაოდენობრივი კვლევის მეთოდი. თვისობრივი კვლევის ჩასატარებლად მისი ინსტრუმენტებიდან გამოყენებულ იქნა სიღრმისეული ინტერვიუ. სიღრმისეული ინტერვიუ ჩატარდა დარგის სპეციალისტებთან, რათა გაგვეგო რა მდგომარეობაა დღეს საქართველოში მოტივაციის კუთხით. ასევე HR მენეჯერებთან რათა შეგვეფასებინა მათი პოზიცია. რაოდენობრივი კვლევის შედეგად კი დადგინდა თანამშრომლების მოტივაციის მდგომარეობა. რაოდენობრივი კვლევის დროს რესპოდენტებს ღია კითხვებით საშუალება მიეცათ გამოეთქვათ აზრი თუ რა მოლოდინები აქვთ მენეჯმენტის მიმართ.

კვლევის შედეგებმა საშუალება მოგვცა პასუხი გაგვეცა ჰიპოთეზისთვის. კერძოდ დადგინდა რომ, ორგანიზაციის მიერ გამოყენებული სამოტივაციო მექანიზმები მოქმედებს დასაქმებულთა მოტივაციაზე, თუმცა ყველა ინდივიდი მოტივაციის სხვადასხვა სტიმულზე ახდენს რეაგირებას. მთავარი წყარო, რომლის საშუალებითაც შესაძლებელია მოვახდინოთ თანამშრომელთა საჭიროებების და მოტივაციის ინსტრუმენტების იდენტიფიცირება არის ღია კომუნიკაცია.

ძირითადი საძიებო სიტყვები: მოტივაცია, მიკროსაფინანსო, HR მენეჯმენტი, მოტივაციის მესამე ძალა, გარე სტიმულები, შიდა სტიმულები, 24 საათი.

Abstract

The master's thesis discusses the role of the employer in the motivation of employees of microfinance organizations.

The research topic was chosen based on relevance, as globalization and time differences between countries have led organizations to engage in 24-hour work processes. An important place in the financial sector was occupied by microfinance organizations, the main part of which works 24 hours a day. It is important whether their motivational mechanisms differ from those employed in numbered and 24-hour shifts, and also whether these mechanisms have any effect on employee motivation. It is the study of motivation in microfinance organizations that is the subject of the research.

The purpose of the study is to investigate the working environment of employees in the microfinance sector of Georgia. For this, with the help of a qualitative interview, both industry specialists and HR managers and front office employees will be interviewed. In order to study the set goal, specific tasks were set, various scientific literature was processed and research was conducted on the microfinance market of Georgia.

The discussion of the paper begins with the stages of development of motivation, which led us to the third force of motivation. The third force of motivation is the one on which the success of the organization is based in modern economic conditions. Based on the interests of the research, it was also studied how active the issue of the third force of motivation is in the Georgian microfinance market.

Before starting the research, a hypothesis was formed. Both qualitative and quantitative research methods were chosen to test the hypothesis. In order to conduct qualitative research, in-depth interview was used among its tools. An in-depth interview was conducted with

specialists in the field in order to understand the current situation in Georgia in terms of motivation. Also with HR managers to assess their position. As a result of the quantitative analysis, the state of motivation of the employees was determined. During the quantitative research, the respondents were given the opportunity to express their opinion about their expectations from the management through open questions.

The results of the research allowed us to answer the hypothesis. In particular, it was determined that the motivation mechanisms used by the organization affect the motivation of employees, although all individuals respond to different motivational stimuli. The main source through which we can identify employee needs and motivation tools is open communication.

Key search words: motivation, microfinance, HR management, third force of motivation, external incentives, internal incentives, 24 hours.