

მომსახურების სფეროში დასაქმებული პირების მოტივაციის გავლენის
მნიშვნელობა სამუშაოს შესრულების ხარისხზე.

ნინო ფაჩულია

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

პროგრამა: ბიზნეს ადმინისტრირება (მენეჯმენტი)

სამეცნიერო ხელმძღვანელი : ნათია ვაჩეიშვილი, დოქტორი

ილია სახელმწიფო უნივერსიტეტი,
თბილისი 2025

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.

ნინო ფაჩულია

17.06.2025

მადლობა

მადლობას ვუხდით ჩემი კურსის ხელმძღვანელს ქალბატონ ნათია ვაჩეიშვილს, გაწეული დახმარების, შრომისა და ნაშრომის სრულფასოვნად ჩამოყალიბებაში გაწეული დახმარებისთვის.

მადლობა რაოდენობრივ კვლევაში მონაწილე პირებს.

აბსტრაქტი

ნაშრომის სათაურია მომსახურების სფეროში დასაქმებული პირების მოტივაციის გავლენის მნიშვნელობა სამუშაოს შესრულების ხარისხზე. აღნიშნული საკითხი ყველა დროში საკმაოდ აქტუალურია, რადგანაც ტექნოლოგიებისა და მუდმივად ცვალებად გარემოში, აუცილებელია თანამშრომლების მოტივაციის შენარჩუნება, მათთვის კომფორტული სამუშაო გარემოს შექმნა, რადგანაც მომხმარებლის კმაყოფილება განსაზღვრავს ორგანიზაციის წარმატებას. განსაკუთრებით, საბანკო-საფინანსო სექტორში არსებულ თანამშრომელთა მოტივაცია დიდ როლს ასრულებს მომსახურების ხარისხიანად მიწოდებაში. კომპანიები გარკვეულ ტრენინგებსა და ვორქშოპებს ატარებენ იმისთვის რომ თანამშრომელთა მოტივაცია გაიზარდოს, რაც შემდგომ პირდაპირ აისახება მომსახურების ხარისხზე.

ნაშრომის ფარგლებში განხილულია მოტივაციის თეორიები და მათი მნიშვნელობა თანამშრომელთათვის, კვლევა აფასებს მენეჯერული უკუკავშირის, ორგანიზაციული გარემოს, კარიერული განვითარების შესაძლებლობებისა და გარე მოვლენების (მაგალითად, COVID-19-ის პანდემიის) გავლენას თანამშრომელთა მოტივაციაზე და მომსახურების ეფექტიანობაზე. კვლევის მიზანია დაადგინოს, როგორ მოქმედებს მოტივაცია მომხმარებელთან ურთიერთობაზე—დასტურდება, რომ მოტივირებული თანამშრომლები უფრო მეტად პერსონალიზებულ და პოზიტიურ კომუნიკაციას უზრუნველყოფენ, ვიდრე ისინი, ვინც მხოლოდ მექანიკურად ასრულებენ საკუთარ მოვალეობას.

საკვანძო სიტყვები: მოტივაცია, კოვიდ-19 პანდემია, მენეჯერების უკუკავშირი.

Abstract

The Importance of the Influence of Employee Motivation on the Quality of Work Performance in the Service Sector.

This topic remains relevant across all periods, as in a rapidly evolving technological and dynamic environment, maintaining employee motivation and creating a comfortable work atmosphere is essential. Customer satisfaction ultimately determines an organization's success. Employee motivation plays a particularly vital role in ensuring high-quality service delivery in the banking and financial sectors. Companies conduct various training sessions and workshops to enhance employee motivation, which subsequently has a direct impact on service quality.

The paper examines motivation theories and their significance for employees. The research evaluates the influence of managerial feedback, organizational environment, career development opportunities, and external factors—such as the COVID-19 pandemic—on employee motivation and service efficiency. The study aims to determine how motivation affects customer interactions, confirming that motivated employees engage in more personalized and positive communication compared to those who mechanically fulfill their duties.

Keywords: Motivation, COVID-19 pandemic, managerial feedback.