

სამსახურით კმაყოფილებაზე მოქმედი ფაქტორები დასაქმებულთა  
რაოდენობის მიხედვით საქართველოს წამყვან მიკროსაფინანსო  
ორგანიზაციებში

სოფიკო ჯავახაძე, მათა ჟორჟოლიანი

*სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნესის  
სკოლის მაგისტრის აკადემიური ხარისხის მინიჭების მოთხოვნების შესაბამისად*

ბიზნესის ადმინისტრირება (მენეჯმენტი)

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: ბერიკა შუკაკიძე, ასოცირებული პროფესორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2015

## განაცხადი

როგორც წარდგენილი სადისერტაციო ნაშრომის ავტორები, ვაცხადებთ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩვენს 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.

სოფიკო ჯავახაძე

მაია ჟორჟოლიანი

3 ივლისი, 2015

## აბსტრაქტი

სამაგისტრო ნაშრომში საუბარია სამსახურით კმაყოფილებაზე მოქმედ ფაქტორებზე და მათ მნიშვნელობაზე, რომლებიც გამოკვლევულ იქნა დასაქმებული თანამშრომლების რაოდენობის მიხედვით საქართველოს უდიდეს მიკროსაფინანსო ორგანიზაციებში.

თემის პირველ - ლიტერატურულ მიმოხილვის ნაწილში წარმოდგენილია სამსახურით კმაყოფილების კონცეფცია, არსი და სხვადასხვა ავტორის მიერ მოცემული განმარტებები, ასევე საუბარია სამსახურით კმაყოფილებასა და მოტივაციას შორის კავშირზე, მოტივაციისა და კმაყოფილების თეორიებზე და რაც მთავარია, სამსახურით კმაყოფილებაზე მოქმედ ფაქტორებზე, რომელიც არაერთი კვლევის საგანს წარმოადგენს.

ნაშრომის მეორე თავში განხილულია კმაყოფილი და უკმაყოფილო პერსონალის გავლენა სამუშაო პროცესზე, რომელიც მოიცავს სამუშაოთი კმაყოფილების კავშირს დასაქმებულის პროდუქტიულობასთან, ორგანიზაციულ-მოქალაქეობრივ ქცევასთან, მომხმარებლის კმაყოფილებასთან და დასაქმებულის დევიანტურ ქცევასთან დამსაქმებელ ორგანიზაციაში.

სამაგისტრო თემის ბოლო, მესამე ნაწილში წარმოგიდგენთ მიკროსაფინანსო ორგანიზაციებში ჩატარებული გამოკითხვის და ამ ორგანიზაციების მომხმარებლის კვლევის საფუძველზე მიღებულ შედეგებს და ანალიზს. კვლევისთვის გამოყენებულია რაოდენობრივი მეთოდი. ორმხრივი ანალიზის საფუძველზე შევძელით გამოგვეკვლია კმაყოფილების ფაქტორები მიკროსაფინანსო ორგანიზაციებში და გავიგეთ მომხმარებლის დამოკიდებულება ამ ორგანიზაციების მიერ მოწოდებული მომსახურების მიმართ, როგორც მიკროსაფინანსო ორგანიზაციების თანამშრომლების მუშაობის შეფასების ერთ-ერთი საზომი.

დასკვნით ნაწილში ვნახავთ, რომ კვლევის შედეგებიდან გამომდინარე, სამსახურით კმაყოფილებაზე მოქმედი ფაქტორების მიმართ დიდი გულისხმიერების გამოჩენა მართებთ, როგორც ამ მიკროსაფინანსო ორგანიზაციებს ისე ნებისმიერი პროფილის მქონე ორგანიზაციის მენეჯმენტს, რათა უზრუნველყოფილ იქნას პირველ რიგში დასაქმებულის კმაყოფილება, რომელიც გამოიწვევს ამ გზით მათი მოტივაციის ამაღლებას, დადებით დამოკიდებულებას კოლეგების და მომხმარებლის მიმართ, კარგ სერვისს და ორგანიზაციის საბოლოო მიზნის - მომგებიანობის ზრდას.

ძირითადი საძიებო სიტყვები: სამსახურით კმაყოფილება, სამსახურით კმაყოფილებაზე მოქმედი ფაქტორები, მომხმარებლის კმაყოფილება.

## **Abstract**

The Master's thesis enlightens the issue of employment satisfaction and the factors, significant for it; the research was held in the micro-financial organizations working in Georgia, having the large number of employees.

In the first chapter of the theme – the literature survey, we have shown the concept of employment satisfaction, its essence and definitions, made by different authors. We talk about the link between the employment satisfaction and motivation, the theories concerning motivation and satisfaction and, mainly, the factors, influencing the employment, satisfaction established as a result of many researches.

The second chapter of the thesis is dedicated to the influence of the satisfied or unsatisfied working personnel on the working place, this includes the productiveness of the employee connected with the satisfaction with job, the organizational-civic behavior, customers satisfaction and the employee's deviant behavior in the employer-organization.

In the last, third chapter of the Master's thesis we show the results and analyses of the research, held in micro-financial organizations and among the micro-financial organization customers. We have used the quantitative method in our research, in order to study the satisfaction factors actuality level in the micro-financial organizations and learn about the customer attitude towards the services provided by the organizations mentioned, as one of the measures to assess the work of the employees of micro-financial organizations.

In the Conclusion part we will see, that proceeding from the research results, more attention must be paid to the factors influencing the satisfaction, by the micro-financial organizations and by any organization's top management, if they wish to provide, in the first place, the employee's satisfaction, this will cause the motivation level, their positive attitude towards colleagues and customers, good level services and the final goal of the organization – the profit growth.

Key search words: employment satisfaction, factors influencing the employment satisfaction, customers' satisfaction.

## მადლობა

სამაგისტრო ნაშრომის მომზადებაში გაწეული დახმარებისთვის მადლობას ვუხდით ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ასოცირებულ პროფესორს ბ-ნ ბერიკა შუკაკიძეს.

კვლევაში მონაწილეობისთვის ასევე მადლობას ვუხდით მიკროსაფინანსო ორგანიზაციების ყველა თანამშრომელს, როგორც მაღალი რგოლის წარმომადგენლებს, ასევე რიგით თანამშრომლებს. ასევე მადლობას ვუხდით მიკროსაფინანსო ორგანიზაციების მომხმარებლებს გაწეული დახმარებისთვის.

ნაშრომის პირველ თავზე - „სამსახურით კმაყოფილებაზე“ მუშაობდა სოფიკო ჯავახაძე, მეორე ნაწილზე - „კმაყოფილი და უკმაყოფილო მომსახურე პერსონალის გავლენა სამუშაო პროცესზე“, მუშაობდა მათა ჟორჟოლიანი. ხოლო მესამე, კვლევის შედეგები, ანალიზი და დასკვნა ერთობლივი ძალისხმევითაა დამუშავებული.