

სამაგისტრო პროექტი

საბანკო სექტორში დასაქმებულთა შრომის კმაყოფილება და მასზე
მოქმედი ფაქტორები

სტუდენტი: მარიამ ბურღაშვილი

სტუდენტი: ვლადიმერ ჯანიკაშვილი

სტუდენტი: ვლადიმერ გაბრიჭიძე

ჯგუფი #2

*სამაგისტრო პროექტის ანგარიში წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტ
ისბიზნესის სკოლაში*

პროექტის ხელმძღვანელი: მაკა კვიციანი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, (2016)

სარჩევი

სარჩევი	II
აბსტრაქტი.....	3
Abstract	5
პრობლემა და კონტექსტი	7
თავი 1. ლიტერატურის მიმოხილვა	
1.1 შრომითი კმაყოფილების განსაზღვრება და მნიშვნელობა.....	8
1.2 შრომით კმაყოფილებაზე მოქმედი ფაქტორები	10
1.3 ლიტერატურის ხე.....	20
თავი 2. შრომითი კმაყოფილების კვლევა საბანკო სექტორში	
2.1. კვლევის დიზაინი და მეთოდოლოგია	21
2.2. მონაცემების ანალიზი	25
2.3 მიგნებები და შედეგები.....	47
თავი 3. დასკვნა	50
რეკომენდაცია.....	53
ბიბლიოგრაფია	56
დანართი	59

აბსტრაქტი

ნაშრომი ეხება მომსახურების სექტორში დასაქმებულთა შრომით კმაყოფილებასა და მასზე მოქმედ ფაქტორებს. მომსახურების სფეროდან შერჩეულ იქნა საბანკო სექტორში დასაქმებული თანამშრომლები. აღნიშნული შერჩევა განხორციელდა იმის გათვალისწინებით, რომ ბანკები მომხმარებლებს სთავაზობენ მომსახურების ფართო სპექტრს და ამავდროულად, საბანკო სფეროს მჭიდრო კავშირი აქვს ბიზნესის განვითარებასა და ქვეყნის ეკონომიკურ მდგომარეობასთან. საქართველოში აღნიშნულ დარგში შეინიშნება გარკვეული პრობლემები: თანამშრომლებს უწევთ ყოველდღიურად მაღალი სტრესის ქვეშ მუშაობა, აქვთ დაბალი ანაზღაურება, შეინიშნება მოტივაციის დაბალი დონე.

ლიტერატურის მიმოხილვის შედეგად, ჩვენს მიერ წარმოქმნილ იქნა ჰიპოთეზა, რომ თანამშრომელთა კმაყოფილების დონეზე განსაკუთრებით დიდ გავლენას ახდენს მოტივაცია, კარიერული ზრდის შესაძლებლობა, სტრესის მინიმალური დონე და ხელმძღვანელობის სტილი. მიგვაჩნია, რომ სწორედ აღნიშნული ფაქტორების დეფიციტი იწვევს დარგში არსებულ პრობლემებს. ჰიპოთეზის დასადასტურებლად ან უარსაყოფად ჩატარებულ იქნა კვლევა საბანკო სექტორში, რომლის ანალიზმა დაგვიდასტურა დარგში არსებული პრობლემები და მოგვცა შესაძლებლობა, სწორი მიმართულებით მივსულიყავით საჭირო მიგნებებამდე.

კვლევის შედეგმა ჩვენს მიერ წარმოთქმული ჰიპოთეზა დაადასტურა. გამოვლინდა, რომ ბანკში საკმაოდ მაღალია სტრესის დონე, შეინიშნება გაუმართავი საკადრო პოლიტიკა, მენეჯმენტის მხრიდან დასახული გეგმები არასამართლიანად დიდია, ამასთან, შეინიშნება ხისტი დამოკიდებულება. შედეგებმა ცხადყო, რომ ბანკში საკმაოდ რთულად ხდება დაწინაურება, ამავდროულად, ამავე კვლევის შედეგით, კარიერული წინსვლის შესაძლებლობას უდიდესი გავლენა აღმოაჩნდა თანამშრომელთა შრომით კმაყოფილებაზე. გამოვლინდა ისიც, რომ სახელფასო პოლიტიკით თანამშრომლები უკმაყოფილონი არიან.

ეს შედეგები ძალზე დამაფიქრებელია და მოითხოვს ეფექტური გზების შემუშავებას აღნიშნული პრობლემების გადასაჭრელად. ნაშრომში ჩვენს მიერ შემოთავაზებულია რამდენიმე რეკომენდაცია, რომელიც მიგვაჩნია, რომ გააუმჯობესებს დარგში არსებულ მდგომარეობას, ესენია;

- ✓ მენეჯმენტის მხრიდან მეტი წამახალისებელი აქტივობა და თანამშრომლების მაქსიმალური ჩართულობა სამომავლო მიზნების დასახვისას;
- ✓ მეტი ყურადღება დაეთმოს თანამშრომლების პროფესიულ განვითარებას, თითოეული პოზიციისთვის შემუშავდეს „განვითარების ინდივიდუალური სისტემა“;
- ✓ ბანკში გადაიხედოს კადრების დელეგირების პოლიტიკა;
- ✓ სტრუქტურის დონის დასაწევად, რიგ შერმთხვევებში თანამშრომლებისთვის კონტროლის მექანიზმის შესუსტება და პასუხისმგებლობის გაზრდა;
- ✓ გადაიხედოს სახელფასო პოლიტიკა.

Abstract

The work is related the job satisfaction the labor's of the service sector and the factors affecting on it. From the service sector has been selected employees in the bank sector. The chosen selection was carried out to the extent that banks offer customers the wide range of services and at the same time, the banking sector is closely connected with the development of business and the country's economic situation. In Georgia, there are some problems: staff has to work under the high stress every day, have low salary, they have a low level.

A review of the literature, we formed the hypothesis that the motivation influence on the employees level of satisfaction, the opportunity for career growth, minimal stress level and leadership style. We believe that these factors deficiency cose current problems. We hold research in bank sector, which confirmed the analysis of the existing problems and gave us the opportunity, the right direction to avoid the necessary findings.

Our hypothesis was confirmed by the results, that in the bank the job's level is very high stress, there is a faulty personnel policy, management plans is unfair. The results showed that in the bank it is difficult to advance, at the same time, the results of the study, was found that the opportunity of career advancement have an influence for employees job satisfaction. It is also revealed that the employees are not satisfied with their salary.

These results are very suggestive requires effective ways to solve the serious problems. In our work there are some recommendation, wich will improve the situation in the field, these include:

- ✓ Management's more promotional activities and employees involvement for the future goals;
- ✓ pay more attention to the professional development of employees;
- ✓ bank revised personnel policy;
- ✓ lowering stress levels;
- ✓ revised wage policy;