

თანამშრომელთა გადინების კვლევა საქართველოში მოქმედ სწრაფი კვების
რესტორნებში

თეკლა ფარჯიანი
თინათინ ბუჩუკური
სოფიო კაციტაძე

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

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: გივი ჭანუყვაძე, ასოცირებული პროფესორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2018

აბსტრაქტი

აღნიშნული სამაგისტრო ნაშრომის მიზანია, სწრაფი კვების ინდუსტრიაში, ორგანიზაციულ პასუხისმგებლობას, სამუშაო სტრესს, სამუშაოთი კმაყოფილებასა და თანამშრომელთა გადინების პროცესს შორის არსებული ურთიერთკავშირის შესწავლა. სამაგისტრო ნაშრომის თეორიულ საფუძვლებს წარმოადგენს: 1)ჰერცბერგის ორფაქტორიანი ჰიგიენურ-მოტივაციური ფაქტორების თეორია; 2)პორტერის, მოუდეისა და სტირსის ორგანიზაციული პასუხისმგებლობის თეორია და 3)სამუშაო სტრესთან დაკავშირებული მოთხოვნა-მიწოდების მოდელი.

სამაგისტრო ნაშრომის ფარგლებში გამოყენებული იქნა კვლევის როგორც რაოდენობრივი, აგრეთვე თვისებრივი მეთოდები. რაოდენობრივი კვლევის რესპოდენტებად შეირჩნენ სწრაფი კვების რესტორნების - „დეგუსტოს“, „ვენდისისა“ და „დანკინ დონასტის“ წინა ხაზზე მომუშავე თანამშრომლები. კვლევის შედეგად, სამუშაო სტრესსა და თანამშრომელთა გადინების პროცესს შორის მიღებულმა კორელაციის დადებითმა კოეფიციენტმა აჩვენა, რომ სამუშაო სტრესის დონის ზრდის შესაბამისად, იზრდება სწრაფი კვების რესტორნების თანამშრომელთა მიერ სამსახურიდან წასვლის შესაძლო ალბათობა. საპირისპიროდ, თანამშრომელთა გადინების პროცესსა და ორგანიზაციულ პასუხისმგებლობას, და აგრეთვე სამუშაო კმაყოფილებას შორის მიღებულმა კორელაციის უარყოფითმა კოეფიციენტებმა აჩვენა, რომ ორგანიზაციული პასუხისმგებლობისა და სამუშაო კმაყოფილების დონის ზრდა იწვევს სწრაფი კვების რესტორნების თანამშრომელთა მიერ სამსახურიდან წასვლის ალბათობის კლებას.

თვისებრივი კვლევის ფარგლებში, სიღრმისეული ინტერვიუს მეთოდის გამოყენებით, გამოკითხული იქნა თითოეული ორგანიზაციიდან 3 წარმომადგენელი (ობიექტების მენეჯერები და HR მენეჯერები). ნახევრად-სტრუქტურირებული ინტერვიუების პროცესში, აქცენტი გაკეთდა აღნიშნული კვლევისათვის შერჩეულ, თანამშრომელთა გადინების პროცესზე მოქმედ, დამოუკიდებელი ცვლადების (ორგანიზაციული პასუხისმგებლობა, სამუშაო სტრესი, სამუშაო კმაყოფილება) მნიშვნელობასა და როლზე, აგრეთვე თანამშრომელთა გადინების გამომწვევ სხვა შესაძლო მიზეზებსა და მათი

შენარჩუნების ძირითად სტრატეგიებზე. მენეჯერები, ინდივიდუალური რესურსების გამოყენების პარალელურად, რომელიც, მათი აზრით, არაა საკმარისი თანამშრომელთა გადინების პრობლემის მოსაგვარებლად, რეკომენდაციას უწევენ ტოპ მენეჯმენტს, გაიღოს უფრო დიდი მატერიალური და არამატერიალური რესურსი თავისი თანამშრომლების ორგანიზაციული პასუხისმგებლობის, სამუშაო კმაყოფილების დონის ზრდისა და სამუშაო სტრესის შემცირების მიზნით.

კვლევის შედეგების საფუძველზე შემუშავდა რეკომენდაციები, რომლებიც გულისხმობს: ორგანიზაციების მიერ თანამშრომელთა კმაყოფილების პერიოდულ კვლევას; დასაქმებულებსა და მენეჯერებს შორის ეფექტური კომუნიკაციის სისტემის დანერგვას; უკუკავშირის არსებობას; სამუშაო ინსტრუქციების სიცხადეს და შესრულებადობას; შეფასებისა და დაჯილდოების სისტემების განვითარებას და სხვ. კომპანიის მხრიდან აღნიშნული რეკომენდაციების გათვალისწინება უზრუნველყოფს თანამშრომელთა გადინების პროცესის ეფექტურ მართვას.

Abstract

The aim of this master's thesis is to study the relationship between the fast food industry, organizational liability, work stress, work satisfaction and the outflow of staff. The conceptual frameworks of this study are: 1) Herzberg's two-factor theory; 2) Mowday, Steers and Porter's organizational commitment theory; 3) Job demands-control model.

Within this study, the quantitative and qualitative methods of research were used. The population for quantitative research, consisted of employees working in front in fast food restaurants networks - "Degusto", "Wendy's" and "Dunkin' Donuts". As a result of research, the positive coefficient of correlation between work stress and the outflow of the staff showed, that according to the increase the level of work stress, the fast-food restaurant workers are likely to leave the job. In contrast, negative coefficients between employee outflow and organizational liability as well as job satisfaction have shown a rise in organizational responsibilities and job satisfaction, resulting in the decrease of probability of the fast food restaurants.

Within the qualitative research, three representatives from each organization (Managers and HR managers), were interviewed using an in-depth interview method. In the process of semi-structured interviews, emphasis has been made on the importance and role of independent variables (organizational responsibilities, work stress, job satisfaction), and other possible causes for staff withdrawal, and the main strategies for retaining the workforce selected for this survey. In parallel with the use of their individual resources, which, in their view, address the problem of the empowerment of sufficient staff, they recommend top management to provide greater material and non-material resources for organizational responsibility, for increasing the job satisfaction level and reduction of work stress.

Based on the results of the research, recommendations were elaborated: periodic research of the satisfaction of the employees by the organizations; Establishing an effective communication system between employers and managers; Availability of feedback; Clarity and achievable of working instructions; Development of evaluation and awarding systems, etc. Considering the recommendations by companies, ensures the effective management of the staff outflow process.