

# Evaluating the causes of employee turnover in the Georgian retail sector

BY

**Elene Jimsheleishvili**

**Mikheil Pagava**

**Mariam Meshvelashvili**

**Group№2**

*This thesis is presented for the degree of Master in Business Administration to the  
faculty of Business School of the Ilia State University*

Academic Supervisors: Resani Kikava, Boris Najman, Associate Professors

**Ilia State University,**

**Tbilisi June, 2019**

We, the authors declare that this master thesis is our own original work composed by ourselves and does not include materials previously published or submitted to any other institution. Moreover, we confirm that all the sources of information used in this work have been acknowledged in the reference section.

Mikheil Pagava

Elene Jimshelashvili

Mariam Meshvelashvili

## Abstract

This research study was conducted to determine causative factors behind the high employee turnover rates in the Georgian retail sector. For a long time now, the Georgian retail industry has been characterized by high numbers of employees opting to abandon their jobs. The reason that we choose this topic is because this research has not been done in Georgia. Since there are already many researches and journals about employee turnover in many other countries, there is a lack of studies of this issue for Georgian market. This study will attempt to close the gap in the literature by studying employee turnover in the retail industry more closely for Georgian market. The findings of the study revealed that reasons of high employee turnover rates can be defined such as: working conditions, the overwork stress, mismatch of expectations, lack of career development and work-life balance, relationships and communication with managers and colleagues.

The data was collected from active and former employees of the different Georgian companies to ensure results were precise and adequate. The used research method is quantitative study. The interviews were conducted with 104 respondents, who still works or have worked in retail industry. These respondents are from different companies in Georgia, for instance: LTD “Carrefour Georgia”, LTD “Spar”, LTD “Nikora” etc.

Our survey results indicate that the retail industry in Georgia mostly has failed in the following factors: working conditions, the overwork stress and the career opportunities. According to regression analysis the most influential indicator of high employee turnover rate revealed working conditions in the retail industry. Thus, this study gives suggestions to the retail companies that improving those three factors can contribute to the high turnover rate of staff.

Keywords: Human Resource Management; Employee Turnover; Retail Industry; working conditions;

## აბსტრაქტი

მოცემული კვლევა ჩატარდა იმ მიზნით, რომ განსაზღვრულიყო საქართველოს საცალო ვაჭრობის სექტორში სამუშაო ძალის მაღალი დენადობის მაჩვენებლის გამომწვევი მიზეზები. დიდი ხნია, რაც საქართველოს საცალო სექტორში გამოიკვეთა დასაქმებულების მიერ სამსახურის დატოვების მაღალი სიხშირე. მიზეზი რატომაც შეირჩა აღნიშნული თემა განსახილველად, გამოწვეული იყო საქართველოს ბაზარზე ამგვარი კვლევის არარსებობით. ზოგადად, არსებობს საკმაოდ ბევრი კვლევა სამუშაო ძალის ბრუნვასთან დაკავშირებით, თუმცა საქართველოს ბაზარს არც ერთი მათგანი არ აღწერს. მოცემულ კვლევაში გამოყენებული იქნება სხვადასხვა სახის ლტერატურა რომელიც განიხილავს ამ პრობლემას. აღნიშნული კვლევიდან მიღებული შედეგებით გამოაშკარავდა რომ მაღალი დენადობის მიზეზებად შეიძლება დასახელდეს: სამუშაო პირობები, ზედმეტი მუშაობისგან მიღებული სტრესი, მოლოდინებთან შეუსაბამობა, კარიერული ზრდის შესაძლებლობის არქონა, დისბალანსი ცხოვრებასა და სამუშაოს შორის, ურთიერთობები მენეჯერებთან და კოლეგებთან. მიღებული მონაცემები შედგებოდა საქართველოს სხვადასხვა კომპანიაში მომუშავე აქტიური და ყოფილი თანამშრომლებისგან, რათა შედეგები ყოფილიყო ზუსტი და ადეკვატური.

კვლევის მეთოდებში გამოყენებული იქნა რაოდენობრივი კვლევა. ჯამში გამოკითხულ რესპოდენტთა რაოდენობამ შეადგინა 104 ადამიანი, რომლებიც ისევ განაგრძობენ მუშაობას ან ოდესმე უმუშავიათ სავაჭრო სფეროში. აღნიშნული რესპოდენტები წარმოადგენენ სხვადასხვა კომპანიებს, როგორებიცაა: შპს „კარფური“; შპს „სპარი“; შპს „ნიკორა“ და ა.შ.

ჩვენს მიერ ჩატარებული კვლევის მიხედვით, საქართველოს სავაჭრო კომპანიებში გამოიკვეთა პრობლემები, რომლებიც შედგება შემდეგი ფაქტორებისგან: სამუშაო პირობები, სამუშაო სტრესი და კარიერული განვითარება. რეგრესიული ანალიზის საფუძველზე ყველაზე გავლენიანი ინდიკატორი კადრების მაღალი გადინების აღმოჩნდა სამუშაო პირობები. ამგვარად, აღნიშნული კვლევა იძლევა რეკომენდაციებს სავაჭრო სფეროში მომუშავე კომპანიებისთვის, რომ გააუმჯობესონ ზემოთ ჩამოთვლილი ფაქტორები, რათა შეამცირონ კადრების გადინება.