

**Master Thesis: Examining Employee Engagement in
The Georgian Banking Sector**

**Tamar Tskhadadze
Mariam Kalandarishvili
Nika Chikhladze**

Group #6

*Thesis is submitted for the School of Business, Technology and Education of
Ilia State University*

Academic Supervisor: Dr. Nino Pataraiia, Associate Professor

Ilia State University

Tbilisi, 2019

აბსტრაქტი

ქართული საბანკო სექტორი სწრაფად ვითარდება და მომხმარებელს მრავალფეროვან პროდუქტებსა და მომსახურებას სთავაზობს. ვინაიდან აღნიშნულ სექტორში მოღვაწე ორგანიზაციები მომსახურების სფეროს წარმოადგენენ, ისინი მნიშვნელოვნად არიან დამოკიდებულნი თანამშრომლებსა და მომხმარებლებს შორის დადებით ურთიერთობაზე.

მოცემული სამაგისტრო ნაშრომი იკვლევს თანამშრომელთა სამუშაოში ჩართულობის საკითხს საქართველოს მსხვილი ბანკების მაგალითზე. მათთვის თანამშრომელთა ჩართულობასთან დაკავშირებულ პრობლემებზე ინფორმაციის მოძიება მნიშვნელოვანია, რათა განავითარონ ორგანიზაციის გაძლიერების სტრატეგია.

ბოლო პერიოდში, ქართულ ბაზარზე მოღვაწე მხოლოდ რამდენიმე ბანკმა გამოხატა ინტერესი თანამშრომელთა ჩართულობასთან დაკავშირებული შიდა კვლევების ჩატარებაზე. თუმცა, აღნიშნულ საკითხზე საქართველოში მსგავსი კვლევა, რომელიც შეისწავლის თანამშრომელთა ჩართულობას და განსაზღვრავს მასზე მოქმედ ხელშემწყობ და ხელისშემშლელ ფაქტორებს, არ ჩატარებულა. აქედან გამომდინარე, შერჩეული კვლევით დააინტერესდებიან ქართული საბანკო სექტორის წარმომადგენლები, რომელთაც მიეცემათ შესაძლებლობა გაეცნონ თანამშრომელთა ჩართულობაზე მოქმედ ფაქტორებს.

კვლევის მიზნის მისაღწევად გამოყენებულია რაოდენობრივი კვლევის მეთოდი სტრუქტურულ კითხვარზე დაყრდნობით. კვლევისათვის მომზადებული კითხვარის შევსებაში მონაწილეობდა აღნიშნული სექტორის 260 რესპონდენტი.

კითხვარით, როგორც პირველადი წყაროს ინფორმაციით, გამოიკვეთა ექვსი ძირითადი ფაქტორი, როგორცაა სამუშაო გარემო, ორგანიზაციული კულტურა, ურთიერთობა თანამშრომლებთან და მენეჯერთან, კარიერული წინსვლის შესაძლებლობები, ანაზღაურება და პროფესიონალიზმი. აღნიშნული კვლევის შედეგები ძირითადად

ემთხვევა ლიტერატურაში განხილული მკვლევარების შეხედულებებს, რაც საქართველოში მოქმედ ბანკებს დაარწმუნებს თანამშრომელთა სამუშაოში ჩართულობის მნიშვნელობაში და მათი ორგანიზაციის წარმატებული ფუნქციონირებისათვის შიდა კვლევების პრაქტიკის აუცილებლობაში.

ძირითადი საძიებო სიტყვები: თანამშრომელთა სამუშაოში ჩართულობა, ქართული საბანკო სექტორი, ფაქტორები.

Abstract

The Georgian Banking sector rapidly develops and provides diverse products and services to its customers. As they represent organizations providing customer service, they critically depend on the positive relations between the employees and the customers.

This Master's thesis studies employee engagement issues in case of the major banks operating in Georgia. It is important for them to get information on employee engagement problems to develop a strategy for the organization's advancement.

Lately, only few banks operating in the Georgian market have expressed the interest to conduct internal surveys on employee engagement. Although, there is no similar research studies done previously on this topic in Georgia, which would study employee engagement and identify enabling and inhibiting factors affecting it. Hence, the chosen study will attract interest from the Georgian banking sector representatives to understand the factors affecting employee engagement.

To reach the objective of the study a quantitative research method is used with the structured questionnaire. 260 respondents from the mentioned sector have participated in the survey specially designed for this research.

The questionnaire results as the primary data source demonstrate six main factors such as the working environment, organizational culture, relations with the co-workers and the supervisor, career advancement opportunities, remuneration and professionalism.

Research study findings mostly coincide with the perspectives of the diverse scholars discussed in the literature review, which will assure the Georgian banking sector in employee engagement significance and the need of internal survey practice to operate effectively.

Keywords: Employee Engagement, Georgian Banking Sector, Factors.