

Lõputöö lühikokkuvõte

Asutus (eesti ja inglise keeles)	Tallinna Tehnikaülikool Tallinn University of Technology
Õppekava	Majandusarvestus ja ettevõtluse juhtimine
Autor	Elika Hannus
Juhendaja	Olev Tõru
Töö pealkiri (eesti keeles)	Töötajate tööga rahulolu parendamise võimaluste leidmine läbi siseturunduslike meetmete AS Citadele Banka Eesti filiaali näitel
Töö pealkiri (inglise keeles)	Finding Ways of How to Improve Job Satisfaction Amongst Employees by Using Internal Marketing in AS Citadele Bank's Estonian Branch
Töö lühikokkuvõte (eesti keeles, 1-2 lk)	

Lõputöö eesmärk on leida võimalusi AS Citadele Banka Eesti filiaali töötajate rahulolu ja motivatsiooni parandamiseks. Töö uurimisprobleemiks on siseturunduse puudumine ettevõttes ja töötajate hetkeline rahulolu tase.

Uurimismeetodina kasutab autor kvantitatiivset meetodit ning viib töötajate seas läbi anonüümse küsitluse. Ankeedis kasutab autor enamasti arvamusi- ja motiivküsimusi. Üldkogumiks on kõik AS Citadele Banka Eesti filiaali töötajad ning küsitluses jaotati töötajad kahte gruppi. Töötajatel paluti hinnata väiteid Likerti 5-pallilisel skaalal, kus vastuste kõrgem skoor näitas kõrgemat hinnangut tööga rahulolule ja motiveeritusele.

Uuringu tulemusena selgub, et üldine töötajate rahulolu on kõrge. Tähelepanu tuleb pöörata teenindusega kokku puutuvate töötajate rahulolule, kuna enamuse selle grupi töötajaid hindasid väiteid madalamate hinnatega. Kõige rohkem vähendab tööga rahulolu palk, juhtide tunnustamine ja ebaselgus tööprotsessides. Tulemustest ilmneb, et töötajad ei ole rahul ettevõtte erinevate üksuste vaheliste tööprotsesside ja koostööga. Kõige suuremat rahulolu pakuvad ettevõtte poolt korraldatavad üritused ja koolitused. Ettevõttel on head võimalused siseturunduse rakendamiseks ja töötajate rahulolu tõstmiseks.

Lõputöö uuringu tulemuste põhjal tehtud järeldused ja ettepanekud edastab töö autor AS Citadele Banka Eesti filiaali personaliosakonnale.

Võtmesõnad: Siseturundus, motivatsioon, tööga rahulolu, juhtide seos tööga rahulolule ja motivatsioonile, AS Citadele Banka Eesti filiaali töötajad.

