დისტანციურ სამუშაო პროცესში საშუალო რგოლის მენეჯერის მართვის უნარების გავლენა თანამშრომლის ინდივიდუალურ წარმატებაზე: საქართველოს საბანკო სექტორის მაგალითზე

სოფიკო იორამაშვილი

სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნესის, ტექნოლოგიისა და განათლების ფაკულტეტზე ბიზნესის ადმინისტრირების მაგისტრის აკადემიური ხარისხის მინიჭების მოთხოვნების შესაბამისად

მენეჯმენტი

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: მარიამ მათიაშვილი, მოწვეული ლექტორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2021

განაცხადი

როგორც წარდგენილი სამაგისტრო ნაშრომის ავტორი, ვაცხადებ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩემს ორიგინალურ ნამუშევარს და არ შეიცავს სხვა ავტორების მიერ აქამდე გამოქვეყნებულ, გამოსაქვეყნებლად მიღებულ ან დასაცავად წარდგენილ მასალებს, რომლებიც ნაშრომში არ არის მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესების შესაბამისად.

ნაშრომის ზოგიერთი ნაწილი დაიწერა და წარდგენილი იყო, როგორც სიმულაციური ნაშრომი აკადემიური წერის (სამაგისტრო საფეხური) კურსზე, ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნესის სკოლაში (02, 2021).

სოფიკო იორამაშვილი

17.06.2021

აბსტრაქტი

სამაგისტრო ნაშრომი ეძღვნება ქართულ საბანკო სექტორში, საშუალო რგოლის მენეჯერის კომუნიკაციის და მართვის პროცესში საჭირო უნარებს, კერძოდ, ადგენს ყოველდღიური კომუნიკაციის მნიშვნელობას დაქვემდებარებული თანამშრომლების ინდივიდუალური წარმატების მიღწევის პროცესში და აღნიშნული პროცესის მართვისას საჭირო უნარების გამოვლენას, რომელთა საშუალებითაც მიიღწევა თანამშრომლის ინდივიდუალური საქმიანობის წარმატებით შესრულება.

კვლევის ჩასატარებლად შემუშავდა მეთოდოლოგია და გამოყენებულ იქნა რაოდენობრივი კვლევის მეთოდი. გამოიკითხა საბანკო სექტორში დასაქმებული ბექ-ოფისის თანამშრომლები ელექტრონული კითხვარის საშუალებით. კითხვარი შედგებოდა კვლევაში რამდენიმე ნაწილისგან: მონაწილეთა დემოგრაფიული ინფორმაცია, დისტანციური სამუშაო პროცესის მიმართ მათი დამოკიდებულება, კომუნიკაციის მნიშვნელობის და მენეჯერის უნარების შესახებ ინფორმაცია.

კვლევის შედეგებმა აჩვენა, რომ მენეჯერის მხრიდან ყოველდღიური კომუნიკაცია მნიშვნელოვანია თანამშრომლების საქმიანობის წარმატებით შესასრულებლად. ასევე, გამოვლინდა ის მნიშვნელოვანი მენეჯერული უნარები, რომლებიც დისტანციურ სამუშაო პროცესში გავლენას ახდენენ თანამშრომლის საქმიანობის წარმატებით შესრულებაზე. გამოიკვეთა ის ფაქტიც, რომ მენეჯერის მართვის უნარები გავლენას ახდენს თუ როგორ აღიქვამს თანამშრომელი მის მიმართ ორგანიზაციის დამოკიდებულებას. ნაშრომის მიზნიდან გამომდინარე, გამოვლინდა მართვის პროცესში გამოსაყენებელი მნიშვნელოვანი უნარები, როგორიცაა: ენთუზიაზმის ქონა, თავდაჯერებულობა, ინიციატორობა, ანგარიშვალდებულება, ოპტიმიზმი, საიმედო და სანდო, მოტივატორი, დელეგირების უნარის მქონე, განვითარებაზე ორიენტირებული.

ძირითადი საძიებო სიტყვები: ბანკი, ორგანიზაცია, საშუალო რგოლის მენეჯერი, ბექ-ოფისის თანამშრომელი, დისტანციური სამუშაო პროცესი, კომუნიკაცია, მენეჯერული უნარები.

Abstract

Document is dedicated to middle management representatives employed in banking sector, to their skills important in a communication and managing process. If more specifically, it evaluates the importance of communication on daily basis with employees in order to identify the necessary skills which leads to the successful performance and personal success of the employ itself.

On a first stage the methodology have been developed and the quantitative research method have been used in a research process. The back-office staff working in a banking sector have been determined to be the target audience for the research. The electronic questionnaire that have been used as a tool for research, included different types of aspects such as the demographic information, respondents' attitude or perception towards the remotely working process, their awareness in regards of importance of the communication process and managers professional skills.

As a result of final analysis of the collected data, it have been concluded that the daily communication between manager and employees is a crucial aspect that defines the success level of employees' job performance. In addition research revealed that the management skills influence how the employee perceives the organisation's attitude towards him or her. For the purpose of the paper, the following important managing skills have been identified: enthusiasm, self-confidence, initiative, responsibility, optimisms, reliable motivator, ability to delegate, orientation on self-development.

Main words for searching: bank, organisation, middle level manager, back-office staff, remote working process, communication, managing skills.

მადლობა

სამაგისტრო ნაშრომის მომზადებისას გაწეული დახმარებისთვის მადლობა მინდა გადავუხადო ჩემი ნაშრომის ხელმძღვანელს, მოწვეულ ლექტორს მარიამ მათიაშვილს. რომელმაც დიდი დახმარება გამიწია კვლევითი პროცესის ფორმულირებაში, ნაშრომის განვითარებასა და დასრულებაში. ასევე, მადლობას ვუხდი მოცემული ნაშრომის ფარგლებში ჩატარებულ კვლევაში მონაწილე თითოეულ ადამიანს გაწეული დახმარებისთვის.