

მენეჯერების მართვის ეფექტურობის გავლენა წინა ხაზის
თანამშრომლებისთვის საბანკო სფეროს მაგალითზე

ქეთევან რიკაძე

*სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნესის,
ტექნოლოგიისა და განათლების ფაკულტეტი*

მენეჯმენტის მაგისტრის აკადემიური ხარისხის მინიჭების მოთხოვნის შესაბამისად

სამაგისტრო ნაშრომი

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: ნათია ვაჩეიშვილი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2022

განაცხადი

როგორც წარდგენილი სადისერტაციო ნაშრომის ავტორი, ვაცხადებ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩემს ორგანულ ნამუშევარს და არა შეიცავს ავტორებისადმი აქამდე გამოქვეყნებულ, გამოსაქვეყნებლად მიღებულ ან/და დასაცავად წარდგენილ მასალებს, რომლებიც ნაშრომში არ არის მოხსენიებული სათანადო წესების შესაბამისად.

ქეთევან რიკაძე

19.06. 2022

აბსტრაქტი

მოცემულ სამაგისტრო ნაშრომის ობიექტია მენეჯერების მართვის სტილის გავლენა წინა ხაზის თანამშრომლებისთვის, საბანკო სფეროს მაგალითზე. ნაშრომის ძირითად მიზანს ერთის მხრივ მენეჯერის საქმიანობის, უფლება-მოვალეობების საფუძვლიანად შესწავლა და მეორეს მხრივ წინა ხაზის თანამშრომელთა საქმიანობის არსის რაობის გაგება. ნაშრომში განხილულია წარმატებული მკვლევარების შემუშავებული მართვის თეორიები. მოცემული თეორიების უმეტესი ნაწილი მენეჯერების და მათი დაქვემდებარების ქვეშ მყოფი თანამშრომლების შესწავლაზეა მიმართული. ნაშრომში ასევე ნაჩვენებია მენეჯერთა მიერ მართვის მიზანმიმართული და ეფექტური მმართველობის მეთოდი საბანკო სფეროში, რომელთაც ამყარებს მოყვანილი სამეცნიერო წყაროები. ასევე მოცემულია მენეჯერის როლი წინა ხაზის თანამშრომელთა მოტივაციასთან მიმართებაში.

ჩემს სამაგისტრო ნაშრომში ჩამოთვლილია ის ძირითადი უფლება-მოვალეობები რაც აკისრია მმართველ მენეჯერს საბანკო სფეროში, განხილულია მენეჯერის როლი დაქვემდებარებულ თანამშრომელთა შესრულებული სამუშაოს ეფექტურობაზე, ნაჩვენებია როგორი უნდა იყოს კარგი მენეჯერი და არსებულ გამოწვევებს როგორ გაართვას თავი. ჩემს ნაშრომში მოცემულია მენეჯერის სწორი შენიშვნა და დაჯილდოვების სისტემა რამდენად დიდი მოტივაციას თუ დემოტივაციას უქმნის წინა ხაზის თანამშრომელს საბანკო სფეროში. განხილულია წინა ხაზის თანამშრომელთა სამუშაო პროცესში არსებული შემეფერხებელი ელემენტები საბანკო სფეროში. ნაშრომის ბოლო ნაწილში შეჯერებულია განხილული ინფორმაცია და გამოტანილია დასკვნები მოცემულ საკითხთან მიმართებაში.

ძირითადი საძიებო სიტყვები: ბანკის მენეჯერის და თანამშრომლის მოტივაცია, საბანკო სფეროში უნარების დეფიციტი, კონფლიქტის მოგვარება, წინა ხაზის თანამშრომლები.

Abstract

The object of this paper is to influence the management style of managers for front-line employees, on the example of the banking sector. The aim is, on the one hand, to thoroughly study the activities, rights and responsibilities of the manager and, on the other hand, to understand the essence of the activities of the front line employees. Management theories developed by successful researchers are discussed. Most of these theories focus on the study of managers and their subordinates. Also shown is the method of purposeful and effective management by managers in the banking sector, which is supported by the above scientific sources. The role of the manager in relation to the motivation of the front line employees is also given.

The paper lists the basic rights and responsibilities of a manager in the banking sector, discusses the role of the manager in the effectiveness of the work performed by subordinate employees, shows what a good manager should be and how to cope with the existing challenges. My paper gives the manager a correct remark and how much the reward system motivates or demotivates the front-line employee in the banking field. The elements hindering the work process of the front line employees in the banking sector are discussed. The last part of the paper summarizes the discussed information and draws conclusions on the given issue.

Key words: bank manager and employee motivation, skills shortage in banking, conflict resolution, front office.

მადლობა

მსურს, მადლობა გადავუხადო ჩემი ნაშრომის აკადემიურ ხელმძღვანელს ქ-ნ ნათია ვაჩეიშვილს, სამაგისტრო ნაშრომზე მუშაობისას დათმობილი ყურადღებისა და დროისათვის.