

ინოვაციური მენეჯმენტული პრაქტიკები სადაზღვევო ინდუსტრიაში:
როგორ ახდენს ციფრული ტექნოლოგიები მენეჯმენტურ პროცესებზე
გავლენას

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

სამაგისტრო ნაშრომის სამეცნიერო ხელმძღვანელი:



ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2025

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.

სახელი, გვარი, ხელმოწერა და თარიღი”.

ანოტაცია

მოცემული სამაგისტრო ნაშრომი ეხება ინოვაციური მენეჯმენტული პრაქტიკების დანერგვას სადაზღვევო ინდუსტრიაში და იმ ზემოქმედებას, რასაც ციფრული ტექნოლოგიები ახდენს მენეჯმენტურ პროცესებზე. საკითხის აქტუალობა განპირობებულია იმით, რომ ბოლო ათწლეულში სადაზღვევო ინდუსტრია აქტიურად ექვემდებარება ციფრულ ტრანსფორმაციას — ტექნოლოგიური სიახლეები, მომხმარებლის მოლოდინების ცვლილება და გლობალური კონკურენცია კომპანიებს აიძულებს, გადახედონ მენეჯმენტის ტრადიციულ სტრუქტურებს და დანერგონ ინოვაციური გადაწყვეტილებები.

ნაშრომის თეორიული ნაწილი დაფუძნებულია საერთაშორისო და ადგილობრივი კვლევების ანალიზზე, სადაც დეტალურად არის განხილული insuretech-ის, big data-ის, ხელოვნური ინტელექტის, ბლოკჩეინის და კიბერუსაფრთხოების როლი მენეჯმენტურ პროცესებში. ნაშრომში ხაზგასმულია, რომ თანამედროვე მენეჯმენტი აღარ შეიძლება წარმოვიდგინოთ ტექნოლოგიური კომპონენტის გარეშე. წარმოდგენილია თანამედროვე თეორიები ინოვაციური მენეჯმენტის შესახებ — მათ შორისაა რესურსების რეკონფიგურაციის მოდელი, სისტემური ინოვაციის მიდგომა და ციფრული ლიდერობის თეორია, რაც მენეჯმენტს განიხილავს როგორც დინამიკურ და თვითგანახლებად პროცესს ციფრულ რეალობაში.

ნაშრომის ემპირიული ნაწილი ეფუძნება რაოდენობრივ კვლევას — ჩატარებულ იქნა 100 რესპონდენტის გამოკითხვა Google Forms-ის საშუალებით. ანალიზისთვის გამოყენებული იქნა სხვადასხვა სტატისტიკური ტესტი SPSS პროგრამით: ქაი-კვადრატი, სპირმანის კორელაცია, ლინიერი და ლოგისტიკური რეგრესია, ასევე ANOVA ტესტი. შედეგებმა ცხადყო, რომ უმრავლესობა აღიარებს ციფრული ტექნოლოგიების როლს მენეჯმენტური პროცესების გაუმჯობესებაში, თუმცა პრაქტიკაში კვლავ რჩება დაბალი ინტეგრაციის დონე ისეთ კომპონენტებში, როგორიცაა ხელოვნური ინტელექტი და ბლოკჩეინის ტექნოლოგიები.

სპირმანის კორელაციამ აჩვენა პოზიტიური კავშირი insuretech-ის ეფექტიანობის აღქმასა და მომხმარებელზე ორიენტირებული ციფრული სტრატეგიების არსებობას შორის. ლოგისტიკურმა რეგრესიამ დაადასტურა, რომ მონაცემთა ანალიტიკის რეგულარული გამოყენება მნიშვნელოვნად ზრდის იმის ალბათობას, რომ მენეჯერი ციფრულ ტრანსფორმაციას სტრატეგიულ მნიშვნელობად აღიქვამს. ANOVA ტესტმა გამოკვეთა განსხვავებები ციფრული ლიდერობის აღქმაში ასაკობრივ ჯგუფებს შორის, რაც ხაზს უსვამს ციფრული უნარების მიზნობრივი განვითარების აუცილებლობას.

ნაშრომის დასკვნით ნაწილში გაირკვა, რომ ციფრული ტრანსფორმაცია გარდაუვალი პროცესია და მისი წარმატება დამოკიდებულია არა მხოლოდ ტექნოლოგიაზე, არამედ მენეჯმენტურ სტრატეგიაზე, ადამიანურ რესურსებზე და ციფრულ კულტურაზე. კვლევა დაემორჩილა დასმულ ჰიპოთეზას, რომლის მიხედვითაც ციფრული ტექნოლოგიების ინტეგრაცია დადებითად აისახება მენეჯმენტის ეფექტიანობასა და მომხმარებელზე ორიენტირებულობაზე სადაზღვევო ინდუსტრიაში.

ნაშრომის საფუძველზე შემუშავდა რეკომენდაციები, რომლებიც ეხება insuretech-ის მასშტაბურ ინტეგრაციას, მონაცემებზე დაფუძნებულ მენეჯმენტს, ციფრული ლიდერობის განვითარებას, კიბერუსაფრთხოების გაძლიერებას და მომხმარებელზე მორგებული სტრატეგიების შემუშავებას. ყველა ეს ფაქტორი განიხილება არა როგორც დამოუკიდებელი ინიციატივა, არამედ როგორც ერთიანი სისტემური მენეჯმენტური ტრანსფორმაციის ნაწილი, რომელიც აუცილებელია 21-ე საუკუნის სადაზღვევო სექტორის კონკურენტუნარიანობისთვის.

საკვანძო სიტყვები: ციფრული მენეჯმენტი, insuretech, ხელოვნური ინტელექტი, ბლოკჩეინი, ციფრული ტრანსფორმაცია, სადაზღვევო ინდუსტრია, მონაცემთა ანალიტიკა, მენეჯმენტის ეფექტიანობა, კიბერუსაფრთხოება, მომხმარებელზე ორიენტირებული სტრატეგია.

Annotation

This master's thesis deals with the introduction of innovative management practices in the insurance industry and the impact that digital technologies have on management processes. The relevance of the issue is due to the fact that in the last decade the insurance industry has been actively undergoing digital transformation - technological innovations, changing customer expectations and global competition are forcing companies to reconsider traditional management structures and implement innovative solutions.

The theoretical part of the paper is based on the analysis of international and local research, which discusses in detail the role of insuretech, big data, artificial intelligence, blockchain and cybersecurity in management processes. The paper emphasizes that modern management can no longer be imagined without a technological component. Modern theories of innovative management are presented - including the resource reconfiguration model, the systemic innovation approach and the digital leadership theory, which considers management as a dynamic and self-renewing process in a digital reality.

The empirical part of the paper is based on quantitative research — a survey of 100 respondents was conducted using Google Forms. Various statistical tests were used for the analysis using the SPSS program: chi-square, Spearman correlation, linear and logistic regression, as well as the ANOVA test. The results showed that the majority recognizes the role of digital technologies in improving management processes, although in practice there is still a low level of integration in such components as artificial intelligence and blockchain technologies.

Spearman's correlation showed a positive relationship between perceptions of სადაზღვევო ტექნოლოგიების effectiveness and the presence of customer-centric digital strategies. Logistic regression confirmed that regular use of data analytics significantly increases the likelihood that a manager perceives digital transformation as a strategic priority. ANOVA test revealed differences in perceptions of digital leadership across age groups, highlighting the need for targeted digital skills development.

The final part of the paper revealed that digital transformation is an inevitable process and its success depends not only on technology, but also on management strategy, human resources and digital culture. The study followed the hypothesis that the integration of digital technologies will positively affect management efficiency and customer orientation in the insurance industry.

The paper provides recommendations on the integration of სადაზღვევო ტექნოლოგიებ at scale, data-driven management, digital leadership development, cybersecurity enhancement, and customer-centric strategies. All of these factors are considered not as stand-alone initiatives, but as part of a holistic systemic management transformation that is essential for the competitiveness of the insurance sector in the 21st century.

Keywords:

digital management, insuretech, artificial intelligence, blockchain, digital transformation, insurance industry, data analytics, management effectiveness, cybersecurity, customer-centric strategy.