

საშუალო რგოლის მენეჯმენტის როლი საბანკო სექტორის
განვითარებაში

თეკლე ბოხუა
თეონა შალუტაშვილი
გიორგი გარსევანიშვილი

*სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნეს
სკოლის მაგისტრის აკადემიური ხარისხის მინიჭების მოთხოვნების შესაბამისად*

პროგრამა: ბიზნესის ადმინისტრირება(მენეჯმენტი)

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: გიორგი აბაშიშვილი, ასოცირებული პროფესორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2017

სარჩევი

თავფურცელი.....	1
აბსტრაქტი.....	3
შესავალი.....	7
თემის აქტუალობა.....	9
ლიტერატურის მიმოხილვა	10
საშუალო რგოლის მენეჯერთა არსებობა- მნიშვნელოვანი წინაპირობა ორგანიზაციის წარმატებისთვის	10
საშუალო რგოლი- როგორც ზედმეტი ელემენტი ორგანიზაციისთვის.....	15
უცხოური გამოცდილება- ჩატარებული კვლევები	17
ხელმძღვანელობის სტილები	23
პროექტის მიზანი და ამოცანები:	24
ბანკები, სადაც ჩატარდა კვლევა.....	26
კვლევის მეთოდოლოგია	28
თვისებრივი კვლევა	28
რაოდენობრივი კვლევა	31
კონტენტ-ანალიზის მეთოდი.....	33
მონაცემთა ანალიზი	34
დასკვნა.....	45
ბიბლიოგრაფია.....	48
დანართი #1- კითხვარი სიღრმისეული ინტერვიუსთვის:.....	50
დანართი #2- კითხვარი რაოდენობრივი ინტერვიუსთვის.....	52

აბსტრაქტი

ნაშრომის საკვლევი თემა ეხება საშუალო რგოლის მენეჯმენტის როლს საბანკო სექტორის განვითარებაში. საშუალო რგოლის მენეჯერებში იგულისხმებიან ის ადამიანები, რომლებიც კოორდინირებას უწევენ და აკონტროლებენ მათზე დაბლა მდგომი მენეჯერების საქმიანობას და ამავე დროს, ამზადებენ ინფორმაციას უმაღლესი დონის ხელმძღვანელების მიერ გადაწყვეტილების მისაღებად. საშუალო რგოლის მენეჯერები მნიშვნელოვან როლს თამაშობენ ორგანიზაციის განვითარებაში და მათი არსებობა მნიშვნელოვანია იმდენად, რამდენადაც ისინი ერთგვარ წყალგამყოფს წარმოადგენენ მაღალი და დაბალი რგოლის მენეჯერებს შორის, მათი პასუხისმგებლობა ძალიან დიდია და აუცილებელია, რომ მათ მიერ წარმოებული საქმიანობა შეესაბამებოდეს ორგანიზაციის მიზნებს. მათი დამოკიდებულება თანამშრომელთა მიმართ, ასევე საქმისადმი დამოკიდებულება განაპირობებს ორგანიზაციის განვითარების დონეს.

აღნიშნულ ნაშრომში დასმული საკვლევი კითხვა მდგომარეობს შემდეგში: რამდენად დიდი როლი ენიჭება საშუალო რგოლის მენეჯმენტს საბანკო სექტორის განვითარების პროცესში? საბანკო სექტორის განვითარება რამდენადაა დამოკიდებული საშუალო რგოლის მენეჯერთა საქმიანობაზე? არის თუ არა ამ რგოლის არსებობა არსებითი მნიშვნელობის საბანკო დაწესებულებისთვის, თუ შესაძლებელია ბანკის საქმიანობა წარიმართოს წარმატებით ამ რგოლის ამოგდების შემთხვევაშიც?

დასმულ კითხვებთან დაკავშირებით ჩამოყალიბებული ჰიპოთეზა კი მდგომარეობს შემდეგში: საბანკო სექტორის განვითარებაში მნიშვნელოვან როლს ასრულებს საშუალო რგოლის მენეჯმენტის არსებობა. საქმიანობის პროცესში მნიშვნელოვანია მათი დამოკიდებულება მაღალი და დაბალი რგოლის მენეჯერების, ასევე რიგით თანამშრომელთ მიმართ, რადგან ორგანიზაციაში შექმნილი მშვიდი სამუშაო გარემო მნიშვნელოვანი წინაპირობაა მისი წარმატებისთვის.

კვლევის მიზანს წარმოადგენს საბანკო სექტორში არსებული ვითარების ანალიზი საშუალო რგოლის მენეჯმენტის როლის გათვალისწინებისა და შეფასების კუთხით.

აღნიშნული ჰიპოთეზის გასამყარებლად გამოყენებულია სხვადასხვა ავტორთა მოსაზრებები, წიგნები, ნაშრომები, გათვალისწინებულია სხვადასხვა ქვეყანაში ჩატარებული კვლევების შედეგად მიღებული გამოცდილება.

კვლევის ფარგლებში ჩატარდა თვისებრივი და რაოდენობრივი კვლევა საქართველოში არსებულ რამდენიმე საბანკო დაწესებულებაში („საქართველოს ბანკი“, „თიბისი ბანკი“ და „ლიბერთი ბანკი“), სადაც მოხდა საშუალო რგოლის მენეჯერთა, ასევე მაღალი, დაბალი რანგის მენეჯერებისა და რიგით თანამშრომელთა გამოკითხვა საშუალო მენეჯმენტის როლთან დაკავშირებით. აღნიშნულმა კვლევებმა საშუალება მოგვცა მოგვეხდინა საშუალო რგოლის მენეჯმენტის როლის მნიშვნელობის განსაზღვრა, იმის დადგენა, თუ რამდენად დიდია ამ რგოლის როლი საბანკო სექტორის განვითარებაში და რა სახის პრობლემები შეიძლება წარმოშვას მისმა არასათანადო ქმედებამ ორგანიზაციაში. ასევე მოგვცა გარკვეული მიდგომების შემუშავების საშუალება, რომელთა გამოყენებამ შეიძლება მოგვცეს საშუალება თანამშრომლებს შორის დაძაბული ურთიერთობის არსებობის შემთხვევაში თავიდან იქნეს აცილებული სიტუაციის დაძაბვა საშუალო რგოლის მენეჯერის მიზანმიმართული და წინასწარ გათვლილი სწორი მიდგომის მეშვეობით.

Annotation

The topic of this thesis deals with the role of middle-level management in the development of banking sector. Middle-level management refers to managers who are below the top-level of management and are responsible for controlling and running an organization. Middle managers are accountable to top management for their department's function. They provide guidance to lower-level managers and inspire them to perform better. They play important role in the organization development and their existence is important because they are watershed between top-level management and low-level management. Their responsibility is very big and their work must be in compliance with the goals of their organization. Their performance at work and relations with co-workers stipulate the level of organizational development. That is why, it is required to have good relations with colleagues.

The research question formulated in this paper is following: What is the impact of middle-level management in the development of banking sector? Is banking sector's development depended on the performance of middle-level managers? Is it of fundamental interests to have this level of managers in the organization or is it possible to run banking sector effectively without their existence?

The hypothesis must be formulated so: Middle-level management plays a vital role in the development of banking sector. When performing their job it is very important for middle-level managers having good relations with top and low level managers, although good relations with other colleagues is needed, because the social environment in organization is significant precondition to perform organizations work successfully.

The aim of this research paper is analyzing the situation in the banking sector to lay special emphasis on the role of middle-level management and evaluating that.

There are used books, articles and other publications of many authors in this master thesis to establish the knowledge of this research issue. They are very important for affirmation of hypothesis. Although there are made some attention to the researches conducted by different authors in different countries.

There was conducted qualitative and quantitative research in three banks of Georgia („BANK OF GEORGIA”, „TBC BANK” and „LIBERTY BANK”). There were interviewed Managers of different levels, although other co-workers on the issues of this research paper. These qualitative and quantitative researches gave us the possibility to define the role of middle-level managers in the organization, guess the importance of their work and realize the chances of having problems in case of middle-level managers’ absence. Although this research made possible to draw out some approaches for middle-level managers to settle the issue in case of tensed situation inside the organization.

შესავალი

ორგანიზაციაში მიმდინარე პროცესების წარმართვის და მუშაობის ეფექტურობის განმსაზღვრელი ფაქტორების განხილვა ორგანიზაციის შიგნით არსებული სიტუაციის