

Streszczenie rozprawy doktorskiej pt. „Kompetencje menedżerskie w zarządzaniu relacjami z pracownikami, dostawcami i klientami”

mgr Klaudia Ewa Gajda

Kompetencje menedżerskie stanowią kluczowy czynnik istnienia oraz rozwoju małych i średnich przedsiębiorstw. To od wiedzy, kreatywności, umiejętności i zdolności menedżerów zależy sukces lub porażka realizowanych przedsięwzięć. Szczególnie istotne okazały się kompetencje menedżerskie w czasach pandemii COVID-19, gdzie nastąpił wzrost znaczenia kompetencji zarządzania w warunkach kryzysu pandemicznego.

W związku z powyższym, główne problemy badawcze zawarto w pytaniach: *Czy występują znaczące różnice w kompetencjach menedżerskich, które rzutują na zarządzanie relacjami z pracownikami, dostawcami i klientami w warunkach, które miały miejsce przed pandemią COVID-19 i podczas jej trwania?* oraz *Czy menedżerowie sprościli zadaniom wynikającym z pracy w czasie pandemii w obszarze zarządzania relacjami z pracownikami, klientami i dostawcami?* Sformułowane problemy badawcze stanowiły bodziec do sformułowania głównego celu pracy, którym było: *zidentyfikowanie czynników dotyczących kompetencji menedżerskich, które wpływają na zarządzanie relacjami wewnątrz organizacji (między menedżerem a pracownikami) i na zarządzanie relacjami z zewnętrznymi interesariuszami przedsiębiorstwa, tj.: z klientami B2B i B2C oraz dostawcami w warunkach, które miały miejsce przed pandemią COVID-19 i w trakcie ograniczonych możliwości rozwojowych przedsiębiorstw, w związku z trwającą od marca 2020 roku pandemią COVID-19.* Szczegółowej analizie poddane zostały relacje pomiędzy menedżerem a pracownikami, klientami (B2B i B2C) i dostawcami w małych i średnich przedsiębiorstwach województwa lubuskiego.

Struktura dysertacji składa się ze wstępu, sześciu rozdziałów, zakończenia oraz bibliografii zawierającej wykaz wykorzystanych w rozprawie źródeł. Pracę uzupełniają spisy rysunków oraz tabel. Trzy pierwsze rozdziały stanowią część teoretyczną pracy, w której przedstawiono istotę menedżera w zarządzaniu przedsiębiorstwem, problematykę zarządzania relacjami z kluczowymi interesariuszami przedsiębiorstwa, czyli pracownikami, dostawcami i klientami oraz istotę kompetencji relacyjnej i relacyjnych kompetencji menedżera w kształtowaniu silnych i trwałych relacji z wewnętrznymi interesariuszami i ich niebagatelny wpływ na relacje z interesariuszami zewnętrznymi przedsiębiorstwa. Czwarty rozdział prezentuje badania jakościowe, przeprowadzone przy użyciu indywidualnego wywiadu pogłębionego skierowanego do menedżerów i pracowników trzech losowo wybranych

przedsiębiorstw z siedzibą w województwie lubuskim. Zidentyfikowano czynniki składające się na relacyjne kompetencje menedżera w zarządzaniu relacjami z pracownikami, dostawcami i klientami, które miały znaczenie dla prosperowania przedsiębiorstw przed wystąpieniem pandemii COVID-19 i po jej wystąpieniu, opierając się na zbudowanym modelu zarządzania łańcuchem relacyjnym oraz wyciągnięto wnioski z analiz. W rozdziale piątym przedstawiono metodykę badań. Opracowano przedmiot, cele badań, hipotezy oraz problemy badawcze główne i szczegółowe. Szósty rozdział zawiera badania ilościowe, przeprowadzone za pośrednictwem kwestionariusza ankiety na małych i średnich przedsiębiorstwach województwa lubuskiego, którego respondentami byli menedżerowie. Do badania zostały wytypowane firmy z branż, które pod względem ekonomicznym zostały najbardziej dotknięte pandemią wywołaną wirusem SARS-CoV-2, czyli: transport, gastronomia, handel, produkcja, informatyka, turystyka i hotelarstwo. W zakończeniu obok wniosków ogólnych, uwzględniono rekomendacje dla dalszych badań zorientowanych na relacyjne kompetencje menedżerskie.

Słowa kluczowe: kompetencje relacyjne, menedżer, pracownicy, dostawcy, klienci, COVID-19.