

ხარისხის მართვის თანამედროვე ტენდენციები საქართველოს საფინანსო
სექტორში (თიბისი ბანკის მაგალითზე)

ამირანი საგინაშვილი

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

მენეჯმენტი

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: სალომე დანელია

ეკონომიკურ მეცნიერებათა დოქტორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2023

განაცხადი

როგორც წარმოდგენილი 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.

ამირანი საგინაშვილი

სარჩევი

შესავალი	1
<i>თემის აქტუალობა</i>	1
<i>კვლევის სიახლე</i>	2
<i>კვლევის ჰიპოთეზა</i>	3
<i>საკვლევი კითხვა</i>	3
<i>კვლევის მიზანი</i>	3
<i>საკვლევი ამოცანები</i>	3
<i>ნაშრომის აგებულება</i>	4
თავი 1. თეორიული ლიტერატურის მიმოხილვა.....	6
1.1. ხარისხის ცნების ზოგადი მიმოხილვა	6
1.2. ხარისხის მართვის პროცესი.....	10
1.3. პროდუქციისა და სერვისის ხარისხი და მისი განზომილებები	13
1.3.1. ხარისხის უზრუნველყოფის კონცეფციის ჩამოყალიბების ისტორია.....	15
1.4. ხარისხის მართვის ქვესისტემა ორგანიზაციებში	21
1.4.1. ხარისხის მართვის სისტემის ფუნქციები.....	24
1.4.2. ხარისხის მართვის ინფრასტრუქტურა.....	29
1.5. მომსახურების ხარისხი მომსახურების მენეჯმენტში	32
1.5.1. კავშირი მომსახურების ხარისხსა და მომხმარებელთა კმაყოფილებას შორის საბანკო სექტორის მაგალითზე.....	33
1.5.2. ემპათია.....	36
თავი 2. ხარისხის მართვის თანამედროვე ტენდენციები უცხო ქვეყნების მაგალითზე.....	37
2.1. ხარისხის მენეჯმენტი საბანკო სექტორში	37
2.2. ხარისხის მართვის თანამედროვე ტენდენციები საბანკო სექტორში.....	38
2.3. ხარისხის მენეჯმენტი ხუთ განსხვავებულ ქვეყანაში.....	40
თავი 3. საოპერაციო ხარისხი	43

3.1. შედარებითი ანალიზი	44
კვლევის მეთოდოლოგია და მეთოდები	47
კვლევის შედეგები	48
რაოდენობრივი კვლევა	48
თვისებრივი კვლევა	60
შეჯამება და რეკომენდაციები	63
გამოყენებული ლიტერატურა	67
დანართები	70
დანართი 1.	70
რაოდენობრივი კვლევის კითხვარი	70
დანართი 2.	73
თვისებრივი კვლევის კითხვარი	73
დანართი 3.	74
გრაფიკები	74

გრაფიკების სარჩევი

გრაფიკი 1	49
გრაფიკი 2	49
გრაფიკი 3	50
გრაფიკი 4	51
გრაფიკი 5	52
გრაფიკი 6	53
გრაფიკი 7	54
გრაფიკი 8	55
გრაფიკი 9	56
გრაფიკი 10	56
გრაფიკი 11	58
გრაფიკი 12	59
გრაფიკი 13	60
გრაფიკი 14	74
გრაფიკი 15	74
გრაფიკი 16	75
გრაფიკი 17	75
გრაფიკი 18	76
გრაფიკი 19	76
გრაფიკი 20	77
გრაფიკი 21	77
გრაფიკი 22	78
გრაფიკი 23	78
გრაფიკი 24	79
გრაფიკი 25	79
გრაფიკი 26	80

აბსტრაქტი

ნაშრომის საკვლევ საგანს წარმოადგენს ხარისხის მართვის თანამედროვე ტენდენციები საქართველოს საფინანსო სექტორში თიბისი ბანკის მაგალითზე. შესაბამისად კვლევის მიზანია დადგინდეს ხარისხის მართვის თანამედროვე ტენდენციების გავლენა საფინანსო სექტორის ეფექტიანობაზე. ასევე რა მეთოდებს იყენებენ სხვადასხვა ქვეყნის საფინანსო ინსტიტუტები და რა რისკებთან და გამოწვევებთან უწევთ როგორც მათ ასევე თიბისი ბანკსაც გამკლავება.

დღესდღეობით საფინანსო კომპანიებისათვის სწრაფი და ხარისხიანი მომსახურების გაწევა მომხმარებლებისათვის უდიდეს გამოწვევას წარმოადგენს, რომელიც ნაკლებ რისკთან და ფინანსურ დანახარჯებთან იქნება ასოცირებული. შესაბამისად მსოფლიოში არსებული ყველა საფინანსო ინსტიტუტი მაქსიმალურად ცდილობს, რომ მომხმარებელზე დაყრდნობით, მათი უკუკავშირიდან გამომდინარე, შეცვალონ და მათზე მორგებული გახადონ როგორც საბანკო პროდუქტები, ასევე მათდამი შეთავაზებული მომსახურება, რათა ყველას გაუმარტივდეს და სახლიდან გაუსვლელად შეძლონ სასურველი მომსახურების მიღება.

მომიებული ინფორმაციის და ჩატარებული კვლევის შედეგად, ნაშრომში გაანალიზებული და წარმოდგენილია მომსახურების ხარისხის არსი და ასევე მისი როლი საფინანსო კომპანიებში. ერთმანეთთანაა შედარებული საოპერაციო და მომსახურების ხარისხი და შესაბამისად წარმოდგენილია მათი მსგავსებები და განმასხვავებელი თვისებები. ასევე, წარმოდგენილია თიბისი ბანკის მიერ მომხმარებლისადმი შეთავაზებული თანამედროვე ტენდენციები მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებასთან მიმართებაში. ჩატარებული კვლევის დამუშავების საფუძველზე საუბარია თანამშრომელთა ჩართულობაზე მიმდინარე პროცესებთან დაკავშირებით და ასევე იმაზე თუ რა გავლენა აქვს მის მიერ განხორციელებულ პროცესებს სამომავლოდ ბანკის განვითარებაზე და მის მომგებიანობაზე.

Abstract

The research subject of this document is the modern tendencies of quality management in the sector of finances in Georgia, represented by an example of TBC bank. Therefore, the aim of the research is to detect the customer service methods of TBC bank regarding the quality of the said service. Also what methods are used by financial institutions in different countries and what are the risks or the challenges faced by them, including TBC bank.

Nowadays, fast and high quality customer service, associated with low risk and less financial expenses, is considered a great challenge for finance companies. Therefore, the financial institutions all over the world try their best to change and transform their products, as well as the service offered to the customers, according to the interests of the latter. All of this, in order to make it simple for everyone to receive their preferred services when at home.

As a result of the done research and the information provided, the role of the service quality for finance companies is analyzed and presented in this document. The operational and service qualities are compared to one another and, therefore, each of their similarities and differences are offered. The document also presents the modern tendencies of the development of the customer service quality, offered by TBC bank to the consumers. Based on the analysis of the done research, the involvement of coworkers associated with the ongoing processes and, also, the influence of the processes, executed by TBC bank, on the future development and gain of the bank, is being discussed.