

ხარისხის მართვის თანამედროვე გამოწვევები სარესტორნო ბიზნესში

ნოდარ აფხაზავა

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

მენეჯმენტი

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: სალომე დანელია, ეკონომიკურ მეცნიერებათა დოქტორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2023

განაცხადი

როგორც წარდგენილი სამაგისტრო ნაშრომის ავტორი, ვაცხადებ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩემს ორიგინალურ ნამუშევარს და არ შეიცავს სხვა ავტორების მიერ აქამდე გამოქვეყნებულ, გამოსაქვეყნებელად მიღებულ ან დასაცავად წარდგენილ მასალებს, რომლებიც ნაშრომში არ არის მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესების შესაბამისად.

ნოდარ აფხაზავა

2023 წელი

აბსტრაქტი

წარმოდგენილ სამაგისტრო ნაშრომში ძირითადი საკვლევითი თემა გულისხმობს ხარისხის მართვის გამოწვევებს სარესტორნო ბიზნესში. ნაშრომის მიზანია სარესტორნო ბიზნესში ხარისხის მენეჯმენტის არსებული პრაქტიკის შეფასება, მენეჯერების წინაშე არსებული გამოწვევების იდენტიფიცირება და ხარისხის მენეჯმენტის გაუმჯობესების რეკომენდაციების შედგენა. ნაშრომი შედგება რამდენიმე თავისგან, რომლის ფარგლებშიც ეტაპობრივად მიმოვიხილავთ შემდეგს:

შესავალში მოცემულია კვლევის პრობლემის მიმოხილვა და ხაზგასმულია ხარისხის მენეჯმენტის მნიშვნელობა სარესტორნო ბიზნესში, რომლის ფარგლებშიც ვხელმძღვანელობთ მიდგომით, რომ ხარისხის მენეჯმენტი გადამწყვეტია მომხმარებელთა კმაყოფილების უზრუნველსაყოფად, კონკურენტუნარიანობის გასაუმჯობესებლად და მომგებიანობის გაზრდისთვის.

რაოდენობრივი კვლევის ფარგლებში გამოყენებული კითხვარი მოიცავს კითხვებს, რომლებიც დაკავშირებულია სქესთან, ასაკთან, განათლებასთან, შემოსავალთან, გამოცდილებასთან და ზოგადად სარესტორნო სექტორის ხარისხის შეფასებასთან. კითხვები, რომლებიც დაკავშირებულია პროდუქციის ხარისხის კონტროლის შეფასებასთან და მომსახურების ხარისხის კონტროლთან, განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია, რადგან ისინი გვაწვდიან ინფორმაციას ადგილობრივ რესტორნებში ხარისხის მართვის მიმდინარე პრაქტიკაზე.

თვისებრივი კვლევის ფარგლებში გამოყენებული კითხვარი მოიცავს ხარისხის მენეჯმენტთან დაკავშირებულ თემებს, მათ შორის პროდუქტის ხარისხის მენეჯმენტს, ადგილობრივ მომწოდებლებს, მომსახურების ხარისხის და მისი გაუმჯობესების ტრენინგებს. კითხვები, რომლებიც დაკავშირებულია პროდუქციის ხარისხის შემოწმებასთან დაკავშირებულ პროცედურებთან და ადგილობრივ მომწოდებლებთან გამოცდილებასთან დაკავშირებით, განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია, რადგან ისინი

წარმოადგენენ მენეჯერების წინაშე მდგარ გამოწვევებს პროდუქტის ხარისხის უზრუნველსაყოფად.

დასკვნაში შეჯამებულია კვლევის შედეგები და მოცემულია რეკომენდაციები სარესტორნო ბიზნესში ხარისხის მართვის გასაუმჯობესებლად. მთლიანობაში, ამ სამაგისტრო ნამუშევარი იძლევა ყოვლისმომცველ მიმოხილვას სარესტორნო ბიზნესში ხარისხის მართვის შესახებ. კვლევა ხაზს უსვამს მენეჯერების წინაშე არსებულ გამოწვევებს და იძლევა პრაქტიკულ რეკომენდაციებს ხარისხის მენეჯმენტის გასაუმჯობესებლად. ნამუშევარი ეფუძნება თვისებრივი და რაოდენობრივი კვლევის მეთოდების ერთობლიობას, რომელიც იძლევა ღირებულ შეხედულებებს სარესტორნო ბიზნესში ხარისხის მართვის მიმდინარე პრაქტიკის შესახებ. კვლევა აქტუალურია რესტორნების ბიზნესის მენეჯერებისთვის და მომსახურების სექტორში ხარისხის მენეჯმენტით დაინტერესებული მკვლევრებისთვის.

Abstract

The main research topic in the presented master's thesis refers to the challenges of quality management in the restaurant business. The aim of the paper is to evaluate the existing practices of quality management in the restaurant business, to identify the challenges faced by managers and to make recommendations for improving quality management. The work consists of several chapters, within which we will review the following step by step:

The introduction provides an overview of the research problem and highlights the importance of quality management in the restaurant business, within which we are guided by the approach that quality management is critical to ensuring customer satisfaction, improving competitiveness and increasing profitability.

The questionnaire used as part of the quantitative research includes questions related to gender, age, education, income, experience, and overall quality assessment of the restaurant sector. Questions related to product quality control assessment and service quality control are particularly important because they provide information on current quality management practices in local restaurants. The questionnaire used as part of the qualitative research covers topics related to quality management, including product quality management, local suppliers, service quality and training for its improvement. Questions related to product quality control procedures and experience with local suppliers are particularly important because they represent challenges facing managers in ensuring product quality.

The conclusion summarizes the results of the study and provides recommendations for improving quality management in the restaurant business. Overall, this master's work provides a comprehensive overview of quality management in the restaurant business. The study highlights the challenges facing managers and provides practical recommendations for improving quality management. The work is based on a combination of qualitative and

quantitative research methods that provide valuable insights into current quality management practices in the restaurant business. The study is relevant for restaurant business managers and researchers interested in quality management in the service sector.

შინაარსი

შესავალი	8
კვლევის აქტუალობა	8
კვლევის სიახლე.....	9
კვლევის ჰიპოთეზა.....	9
საკვლევი კითხვა.....	9
კვლევის მიზანი	9
საკვლევი ამოცანები	9
ნაშრომის აგებულება.....	10
თავი 1. ხარისხის მართვის არსი და ფუნქციები	15
1.1. ხარისხის მართვის არსი	15
1.2. ხარისხის მართვის სისტემები	17
1.3. ხარისხის მნიშვნელობა მომსახურების სფეროში	19
1.4. ხარისხის მართვის საერთაშორისო გამოცდილება.....	22
1.5. ხარისხის მართვის სრულყოფის გზები.....	24
თავი 2. ხარისხის მართვა სარესტორნო ბიზნესში.....	28
2.1. პროდუქციის ხარისხის მართვა სარესტორნო ბიზნესში	28
2.2. მომსახურების ხარისხის მართვა სარესტორნო ბიზნესში	31
2.3. ხარისხის მართვის თანამედროვე პრაქტიკა სარესტორნო ბიზნესში.....	33
2.4. ხარისხის მართვის გამოწვევები სარესტორნო ბიზნესში	36
თავი 3. თვისებრივი კვლევა - ინტერვიუ მენეჯერებთან	40
3.1. კვლევის შედეგები	40
თავი 4. რაოდენობრივი კვლევა - ხარისხის მართვის მნიშვნელობის შეფასება თანამშრომელთა მხრიდან.....	43