

მომსახურების ხარისხი და მისი გაუმჯობესების გზები ქართულ
საბანკო სექტორში

თამარ შათირიშვილი
ჯგუფის #2

*სამაგისტრო ნაშრომის პროექტი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო
უნივერსიტეტის ბიზნეს სკოლის მაგისტრის
აკადემიური ხარისხის მინიჭების მოთხოვნის შესაბამისად*

პროგრამა: მენეჯმენტი

პროექტის ხელმძღვანელი: მათა ნონიაშვილი, ბიზნესის ადმინისტრირების
დოქტორანტი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2016

სარჩევი

აბსტრაქტი.....	4
შესავალი.....	5
1. ნაშრომის ზოგადი დახასიათება.....	6
1.1 საკვლევი თემის აუცილებლობა.....	6
1.2 სამაგისტრო ნაშრომის მიზნები და ამოცანები.....	7
2. რა არის ხარისხი.....	8
2.1 რატომ არის ხარისხი მნიშვნელოვანი?	
2.2 წარმოების/მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული ხარჯები	
2.3 როგორ ვმართოთ ხარისხი?	
3. ხარისხის არსი და მიდგომები ხარისხის მენეჯმენტისადმი.....	9
3.1 ხარისხის ორგანიზაციული უზრუნველყოფა.....	10
3.2 დაბალი ხარისხი შედეგები.....	11
3.3 თანამედროვე მიდგომები ხარისხის მენეჯმენტისადმი.....	12
3.4 ხარისხის ტოტალური მართვა.....	13
4. მომსახურების თავისებურებები და კლასიფიკაცია.....	18
4.1 სერვისული კონტრაქტები და მათი სტრუქტურირება.....	21
4.2 მომსახურების პროექტირების ზოგადი მიმოხილვა.....	23
4.3 პროექტირების ძირითადი წესები.....	24
5. მომსახურების დეტალური გეგმის შემუშავება.....	24
5.1 სწორად დაპროექტებული სერვისული სისტემის მახასიათებლები.....	26
6. რიგების მართვა (რიგთა თეორია).....	27
7. მასობრივი მომსახურების სისტემები.....	28
7.1 რიგების დამახასიათებელი პარამეტრები.....	29

8. კვლევის შედეგები.....	34
9. კვლევის მონაცემების საფუძველზე გაკეთებული დასკვნა.....	47
10. სამაგისტრო ნაშრომის დასკვნა და რეკომენდაციები.....	48
11. გამოყენებული ლიტერატურა.....	49
12 დანართი (კვლევისთვის გამოყენებული კითხვარი).....	50

აბსტრაქტი

სამაგისტრო ნაშრომი წარმოადგენს მომსახურების ხარისხს და მისი გაუმჯობესების გზებს ქართულ საბანკო სექტორში. ნაშრომში წარმოდგენილია ხარისხის განმარტება, ასევე რატომ არის ხარისხი მნიშვნელოვანი. ხარისხის არსი და მიდგომები ხარისხის მენეჯმენტისადმი, ხარისხის ორგანიზაციული უზრუნველყოფა, რა შეიძლება გამოიწვიოს დაბალმა ხარისხმა, როგორ ხდება ხარისხის ტოტალური მართვა, მომსახურების პროექტირების ზოგადი მიმოხილვა, მომსახურების დეტალური გეგმის შემუშავება, როგორ ხდება რიგების მართვა, მასობრივი მომსახურების სისტემები, მომსახურების ხარისხის პრიორიტეტის დეკლარირება მენეჯმენტის მიერ, გაცემულია გარკვეული რეკომენდაციები კომპანიებისთვის ვისაც სურთ რომ ჰქონდეთ კარგი მომსახურების ხარისხი.

აგრეთვე ნაშრომში წარმოდგენილია საკვლევი ხუთი ბანკის (საქართველოს ბანკი, თიბისი ბანკი, ვითიბი ბანკი, რესპუბლიკა ბანკი, ლიბერთი ბანკი) გამოვლენილია თუ რომელი ბანკი გამოირჩევა მაღალი მომსახურების ხარისხით.

სამაგისტრო ნაშრომის ფარგლებში გამოვლინდა ის პრობლემური საკითხები რომლებიც შეიძლება დამოკიდებული იყოს ბანკებში მაღალი მომსახურების ხარისხის შემაფერხებელ ფაქტორებთან. ამ პრობლემათა დაზუსტების და გადამოწმების, აგრეთვე მათი კომპლექსურობის გამოვლენის მიზნით მაგისტრანტის მიერ ჩატარებულ იქნა რაოდენობრივი კვლევა, რომელიც ელექტრონული ფორმატის ჩაღრმავებულ ინტერვიუს გულისხმობს. კვლევის შედეგად გამოვლენილი შედეგების და რესპოდენტთა შეხედულებების საფუძველზე შეფასებულ იქნა პრობლემურ საკითხებად დასახელებული აპექტები.