

მომსახურების ხარისხი და მისი ამაღლების გზები

საბანკო სფეროში

დავით გრიგალაშვილი;

ნინო გურჩიანი;

სალომე მარგველაშვილი

ჯგუფი №1

სამაგისტრო პროექტის ანგარიში წარდგენილია

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის

ბიზნეს სკოლაში

პროექტის ხელმძღვანელი: მაკა კიკილაშვილი, მოწვეული პედაგოგი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2016

როგორც წარდგენილი სამაგისტრო ნაშრომის ავტორები, ვაცხადებთ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩვენს 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.

სალომე მარგველაშვილი

ნინო გურჩიანი

დავით გრიგალაშვილი

თარიღი: 20/06/2016

აბსტრაქტი

ხარისხი სრულყოფილების გარკვეულ დონეს განსაზღვრავს. ხარისხს შემდეგნაირად განმარტავენ: „*პროდუქტის ან მომსახურების მახასიათებლების და თვისებების ერთობლიობა, რომელიც განაპირობებს მის შესაძლებლობას დააკმაყოფილოს მოთხოვნა*“. სწორედ საბანკო სფეროში მომსახურების ხარისხსა და მისი ამაღლების გზების ძიებას შეეხება წინამდებარე ნაშრომი, რომელშიც შევეცადეთ მომსახურების ხარისხის, მომხმარებლის მოლოდინისა და მიღებულ მომსახურებას შორის არსებული მდგომარეობის დადგენას.

წინამდებარე ნაშრომი მიზნად ისახავს მომსახურების ხარისხის მხრივ არსებული პრობლემების გამოვლენას და მათ ანალიზს. მომსახურების სფეროში არსებული მდგომარეობის დასადგენად, მეტად ორგანიზებული და დეტალურად გათვლილი რაოდენობრივი კვლევა გამოვიყენეთ. კვლევის შედეგად გამოვლინდა, თუ რა პრობლემები გვაქვს ხარისხის მხრივ საბანკო სფეროში. დადგინდა, რომ ინდივიდები ხშირად ექცევიან სხვათა აზრის ზეგავლენის ქვეშ. აქედან გამომდინარე, მომსახურების მიღების დროს სხვადასხვა ფაქტორების: კულტურული, სოციალური, პიროვნული თუ ფსიქოლოგიური ფაქტორები განმსაზღვრელია ხოლმე.

კვლევის შედეგად გამოვლენილი პრობლემებისა საბანკო სისტემის შესაბამისი ორგანოების როგორც სახელმწიფო, ისე ფინასური ბაზრის დონოზე შესაბამის რეაგირებას საჭიროებს. მომსახურების ხარისხის ამოცანის გადასაჭრელად, ბანკებმა უფრო სისტემური ცვლილებები უნდა განახორციელონ. მიზანშეწონილია საბანკო სფეროს მომსახურების ხარისხის ერთიანი სისტემის შექმნა, რომელიც შესაბამისობაში იქნება, ხარისხის მართვის მარეგულირებელ კანონმდებლობასთან.

ძირითადი საძიებო სიტყვები: მომსახურება, ხარისხი, საბანკო სფერო.

Abstract

The quality defines the level of perfection. The quality is defined as: “the unity of qualities and specifications of the product and the service, which determines its ability to satisfy the demand.” This work is exactly about to find ways for rising and improving the quality of service in banking system. In this work we have tried to find out the condition among the quality of service, the expectations of customers and the gotten service.

The aim of the work is to define and to analyze the existing problems in the quality of service. To define the conditions in the service, we have used a quantitative research, which was precisely organized and estimated in details. The research showed the existing problems in banking system. It showed that individuals are often affected by others’ opinions. According to this, during the service the personal, social, cultural and psychological factors are the main determinant.

Relevant actions are needed for the detecting problems from the banking system as well as from the government organs at the level of the financial market. Banks must implement systemic changes to solve the problem of the quality of the service. It is suitable to be created united system of the quality of service in banking system, which will be in compliance with the regulative legislation of the quality standard.

Key search words: service, quality, banking.