



მომხმარებელთა კმაყოფილება კერძო და საჯარო სექტორში

გვანცა სირაძე

მარიამ ტატიშვილი

ქრისტინე მეგრელიშვილი

ჯგუფი №2

*სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის
ბიზნეს სკოლაში მაგისტრის აკადემიური ხარისხის მინიჭების მოთხოვნების
შესაბამისად*

პროგრამა: მენეჯმენტი

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: გიორგი აბაშიშვილი, ასოცირებული პროფესორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2018

განაცხადი

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.

გვანცა სირაძე

მარიამ ტატიშვილი

ქრისტინე მეგრელიშვილი

18/06/2018

აბსტრაქტი

XXI საუკუნეში მომხმარებელთა კმაყოფილება აქტუალური საკითხია, როგორც კერძო, ასევე საჯარო სექტორისთვის. მისი მნიშვნელობა ბოლო საუკუნის განმავლობაში უფრო მეტად გაიზარდა და ძალიან ბევრი ორგანიზაციისთვის ერთ-ერთი მთავარი საზრუნავი გახდა. კმაყოფილი მომხმარებელი მნიშვნელოვანი ფაქტორია წარმატებული კომპანიის ჩამოყალიბებისა და კონკურენტული უპირატესობის მოპოვებაში. მსოფლიოში მიმდინარე ცვლილებების პარალელურად, საქართველოშიც პრიორიტეტული გახდა მომხმარებელზე ორიენტირებული მომსახურება.

სამაგისტრო ნაშრომის მიზანია მომხმარებელთა კმაყოფილების შედარება კერძო და საჯარო სექტორში, არსებული პრობლემების დადგენა და გადაჭრის გზების მოძიება. ამ ამოცანის შესასრულებლად მიმოვიხილავთ ლიტერატურულ მასალას, ჩამოვყალიბებთ თეორიულ მასალაზე დაყრდნობით ფაქტორებს, რომელიც გავლენას ახდენს მომხმარებელთა კმაყოფილება/უკმაყოფილებაზე, ჩავატარებთ კვლევას აღნიშნული ფაქტორების გამოყენებით, გავაანალიზებთ მიღებულ შედეგებს, კონკრეტულ მაგალითზე განვიხილავთ კერძო და საჯარო სექტორში არსებულ მიდგომებს მომხმარებელთა კმაყოფილების გასაზრდელად, რა მეთოდებს იყენებენ ორგანიზაციები ამ კუთხით, დავადგენთ კონკრეტულ პრობლემებს, განვსაზღვრავთ აღნიშნული პრობლემების მნიშვნელოვნებას, მოვიძიებთ მათი გადაჭრის გზებს და გავწევთ შესაბამის რეკომენდაციებს.

Abstract

In 21st century customer satisfaction has a great influence on public and private sector. In terms of modern competition, meaning and importance of customer satisfaction has increased for all organizations. Great number of satisfied customers is a key to formulate successful and competitive organization. In parallel to the ongoing changes in the world, in Georgia, customer satisfaction has become a priority too.

The goal of our master's thesis is to compare customer satisfaction in public and private sector, determine existing problems in this field and find some ways to solve the problems. To accomplish this task we will review various literature, based on theoretical materials, form key factors that affect consumer satisfaction/unsatisfactory, conduct several researches based on the problem, analyze results, discuss different approaches using specific examples in public and private sectors, and finally give some recommendations to improve customer satisfaction performance.