

# ზოგადი ხარისხის მენეჯმენტის როლი საბანკო სექტორის განვითარებაში

ნინო ფოფხაძე, ალექსანდრე მესტიაშვილი, გრიგოლ ფოფხაძე

*სამაგისტრო ნაშრომი წარმოდგენილია ილიას სახელმწიფო  
უნივერსიტეტის ბიზნესის სკოლის ფაკულტეტის ბიზნესის  
ადმინისტრირების მენეჯმენტის მაგისტრის აკადემიური  
ხარისხის მინიჭების მოთხოვნების შესაბამისად*

პროგრამა: ბიზნესის ადმინისტრირება: მენეჯმენტი

სამეცნიერო ნაშრომის ხელმძღვანელი: გიორგი ისაკაძე

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.“

ნინო ფოფხაძე, ალექსანდრე მესტიაშვილი, გრიგოლ ფოფხაძე.

თბილისი, 25 ივლისი, 2018

## აბსტრაქტი

კვლევა ეხება ხარისხის ზოგადი მენეჯმენტის როლსა და გავლენას საბანკო სფეროს განვითარებაში. ნაშრომი ფოკუსირდება იმაზე, კონკრეტულად როგორია გავლენა ხარისხის ზოგადი მენეჯმენტისა (Total Quality Management) საბანკო სექტორზე. იწვევს ის კლიენტთა შენარჩუნებას, ახალი კლიენტების მოზიდვას, ინოვაციების დამკვიდრებას, ბაზარზე მტკიცე პოზიციის დაკავებას თუ შენარჩუნებას. ნაშრომი ყურადღებას ამახვილებს იმის დადგენაზე, თუ რა ვითარებაა ხარისხის ზოგადი მენეჯმენტის კუთხით საქართველოში მოქმედ ბანკებში, როგორია მათი ცნობიერება ზოგადი ხარისხის მენეჯმენტის (TQM) მიმართულებით.

იმის შესასწავლად თუ როგორია ამ ბანკების ხედვა და პოლიტიკა ხარისხის ზოგადი მენეჯმენტის კუთხით და რა ქმედითი ნაბიჯები იდგმება ხარისხის გაუმჯობესების მიმართულებით, ასევე, არის თუ არა, და როგორია კორელაცია ზოგადი ხარისხის მენეჯმენტსა და საბანკო სფეროს განვითარებას შორის, ამ მიზნების მისაღწევად კვლევისას გამოყენებული იყო თვისებრივი მეთოდი- პირისპირ ინტერვიუ საბანკო სფეროს ტოპ მენეჯმენტის წარმომადგენლებთან. ასევე, ერთერთი კერძო კომპანიის მიერ ჩატარებული რაოდენობრივი კვლევა, რომელიც წარმოადგენს მეორად მონაცემს და ეხება მომხმარებელთა საბანკო პროდუქტებითა და სერვისით კმაყოფილების დონის შესწავლას. (კომპანიამ ისურვა დარჩენილიყო „ინკოგნიტოდ“)

იმისათვის, რომ თვალსაჩინო ყოფილიყო თუ როგორია TQM-ის პრაქტიკა მსოფლიოში, როგორ ახდენენ სხვა ქვეყნის ბანკები TQM –ის წარმატებით დანერგვასა და განხორციელებას საბანკო სფეროში, კვლევისას შესწავლილი იყო ამ კუთხით არსებული არცთუ ისე მრავალრიცხოვანი კვლევები, რომელიც გამოქვეყნდა სხვადასხვა სამეცნიერო გამოცემებში. კვლევის ფარგლებში გაანალიზებული ზოგადი ხარისხის მენეჯმენტის გავლენა საბანკო სფეროზე შესწავლილია კონკრეტული ბანკების მაგალითზე ან განზოგადებულია ზოგადად საფინანსო სექტორში არსებული მდგომარეობის მიხედვით. ქვემოთ განხილული კვლევები ჩატარებულია იორდანიაში, საუდის არაბეთის სამეფოში, რუმინეთში, ნიგერიაში თუ ინდოეთში მოქმედი ბანკების

მაგალითებზე. თვისებრივმა, რაოდენობრივმა და საერთაშორისო კვლევებმა ერთმანეთი შეავსეს და მოგვცეს საშუალება გაგვეანალიზებინა ზოგადი ხარისხის კუთხით ქართულ საბანკო სფეროში არსებული სიტუაცია და შეგვემუშავებინა რეკომენდაციები.

ძირითადი საძიებო სიტყვები: „ხარისხის ზოგადი მენეჯმენტი“, „საბანკო სექტორი“; „ხარისხი“.

## **Abstract**

The research concerns the role and impact of Total Quality Management in banking sector development. The work focuses what is a direct influence of TQM on banking industry. Moreover is it lead to retention, attraction of new clients, creation of innovative approaches or is it a favorable condition for establishing a competitive position on the market. The work focuses on finding out what the situation is in terms of Total Quality Management in the banks operating in Georgia and what is the level of awareness regarding TQM in banks. In order to determine what is the vision and policy of these operating banks regarding TQM, what kind of effective steps are taken to improve the quality in the footsteps of implemented or planned policy, whether or not the correlation and what kind of correlation is between TQM and banking development? To answer the abovementioned questions we used qualitative research method. Also, we used quantitative research made by the private company which prefers to be “Incognito”. Survey is related to the level of consumer satisfaction with banking products and services. Both research methods were complementary and allow us to analyze the overall performance of the Georgian banking sector in the current situation and develop recommendations. During the work were used face-to-face interviews. The paper also provides examples of research made in several countries.

In order to be aware of the TQM practice in the world, we have studied international researches which were conducted in Jordan, Africa, Saudi Arabia, Nigeria, India, and Romania with the aim to learn how financial sector in other countries are successfully implementing TQM. During the reserch were also used Secondary data.

## The mainc research words – “Total Quality Management”, “Bank sector”, “Quality”

### სარჩევი

შესავალი.....	1
1. ხარისხის ზოგადი მენეჯმენტი (TQM), მისი ისტორია, როლი და მნიშვნელობა საბანკო სფეროსთვის .....	5
1.1. ხარისხის ზოგადი მენეჯმენტის განმარტება.....	6
1.2. განსხვავება ხარისხის მენეჯმენტსა და ზოგადი ხარისხის მენეჯმენტს შორის ...	7
1.3. ხარისხის ზოგადი მენეჯმენტის ისტორია.....	9
1.4. ხარისხის ზოგადი მენეჯმენტის როლი და მნიშვნელობა .....	14
1.5. TQM მიმართულებით უცხო ქვეყნების გამოცდილების ანალიზი .....	15
2. TQM მიდგომის ზოგადი ანალიზი საქართველოში მოქმედი ბანკების მაგალითზე	21
2.1. კვლევის მეთოდოლოგია.....	23
2.2. თვისებრივი კვლევა კომერციული ბანკების ტოპ მენეჯმენტის წარმომადგენლებთან .....	25
2.3. სიღრმისეული ინტერვიუ საბანკო სფეროში მოღვაწე არასამთავრობო ორგანიზაციის წარმომადგენლებთან .....	38
2.4. რაოდენობრივი კვლევის მეორადი მონაცემის ანალიზი .....	52
დასკვნა .....	64
რეკომენდაცია.....	66
ბიბლიოგრაფია .....	67