

თვითმომსახურების გავლენა მომსახურების სფეროზე საქართველოში

მანანა კანდელაკიშვილი

თამარ ჩუბინიძე

ზურაბი გვილაგა

ბიზნესის, ტექნოლოგიისა და განათლების ფაკულტეტი, ბიზნესის

ადმინისტრირება: მენეჯმენტი.

ხელმძღვანელი: თორნიკე გურული

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2019

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნესის,
ტექნოლოგიისა და განათლების ფაკულტეტის
დეკანის მოვალეობის შემსრულებელს ბ-ნ
დიმიტრი ჯაფარიძეს ამავე ფაკულტეტის
მაგისტრანტების
მანანა კანდელაკიშვილის, თამარ ჩუბინიძის, ზურაბი
გვილავას

განაცხადი

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

მანანა კანდელაკიშვილი

თამარ ჩუბინიძე

ზურაბი გვილავა

26.06.2019

აბსტრაქტი

ჩვენ ვცხოვრობთ ტექნოლოგიურ ეპოქაში, რომლისთვისაც განვითარებისა და ცვლილებების სწრაფი ტემპია დამახასიათებელი. ნაშრომის მთავარ თემას მომსახურების სფეროს განვითარება წარმოადგენს, რომელიც სულ უფრო პოპულარული ხდება თანამედროვე მსოფლიოში. მისი ამგვარი აქტუალობა განპირობებულია როგორც ტექნოლოგიების ევოლუციით, ასევე მომხმარებელთა მოთხოვნილებების ცვლილებით. ნაშრომში საუბარია მომსახურების სფეროში მომხდარ ცვლილებებზე, იმაზე თუ როგორ გავლენას ახდენს დრო და ტექნოლოგია მომსახურების სფეროსა და თითოეულ ბიზნეს საქმიანობაზე.

კვლევის მთავარი საკითხი უკავშირდება „ტრადიციული მომსახურების“ თვითმომსახურების ტენოლოგიით ჩანაცვლებას. აღნიშნული ნაშრომი მიზნად ისახავს თვითმომსახურების სერვისის დანერგვისთვის არსებული სამომხმარებლო განწყობის შესწავლას. კვლევის შედეგები დაეხმარება მომსახურების სფეროში მოღვაწე კომპანიებს თანამედროვე, თვითმომსახურების ტექნოლოგიის დასანერგად სწორი და თანმიმდევრული სტრატეგიის ჩამოყალიბებაში.

კვლევის ჩასატარებლად გამოყენებულია რაოდენობრივი მეთოდი. Google form-ის მეშვეობით შექმნილია კითხვარი, რომლის გავრცელებაც და რესპოდენტებამდე მიტანა განხორციელდა სოციალური ქსელის გამოყენებით. აღნიშნულ კვლევაში მონაწილეობა მიიღო და საკუთარი აზრი დააფიქსირა ორას ოთხმოცდა ოთხმეტმა რესპოდენტმა.

ნაშრომი დასკვნით ნაწილში პასუხობს მთავარკითხვებს: რამდენად არის მზად ქართველი მომხმარებელი თვითმომსახურების ტექნოლოგიის მისაღებად და აღნიშნული სერვისის რეალობაში გამოსაყენებლად, რა უხერხულ/კონფლიქტურ სიტუაციებს აწყდება მომხმარებელი მომსახურების სფეროში და რა განაპირობებს მას, რა ნაბიჯებია გადასადგმელი კომპანიების მხრიდან თვითმომსახურების სერვისის დასანერგად.

მადლობა

მადლობას ვუხდით სამაგისტრო ნაშრომის ხელმძღვანელს, პროფესორ თორნიკე გურულს, რომელმაც გაგვიწია დიდი დახმარება კვლევითი პროცესის ფორმულირებაში, დიზაინსა და მართვაში. ასევე მადლობას ვუხდით რესპოდენტებს კვლევაში მონაწილეობისათვის.