

## სამაგისტრო ნაშრომი

frontline თანამშრომლების ემოციური კავშირის მნიშვნელობა საქართველოს პარტიუმერულ  
მაღაზიათა მომსახურების სექტორში

ლექტორი: გიორგი აბაშიშვილი

ავტორები: ანა კვინიკაძე, თეონა ელოშვილი, ნინო მუმლაური



2020 წელი

## სარჩევი

შესავალი.....	5
საკვლევი თემა და კვლევის მიზნები.....	7
ლიტერატურის მიმოხილვა.....	8
ემოციური კავშირი სამუშაო გარემოსთან.....	8
ემოციური ინტელექტი .....	14
ბაზრის მიმოხილვა.....	19
გლობალური პარფიუმერული ბაზარი .....	19
რეგიონალური მიმოხილვა .....	20
ძირითადი ბაზრის ტენდენციები.....	21
კონკურენცია მსოფლიო ბაზარზე .....	21
Covid-19 გავლენა სილამაზის ინდუსტრიაზე.....	23
Covid-19-ის გავლენა სილამაზის ინდუსტრიის მსოფლიო ბაზარზე.....	23
Covid-19 გავლენა საქართველოში არსებულ პარფიუმერულ ქსელებზე .....	24
კვლევის მეთოდოლოგია და მონაცემთა ანალიზი.....	26
კვლევის მეთოდოლოგია.....	26
რაოდენობრივი კვლევის ანალიზი .....	26
თვისობრივი კვლევის ანალიზი .....	35
შედეგების განხილვა .....	44
დასკვნა და რეკომენდაციები .....	46
ბიბლიოგრაფია.....	55

## ანოტაცია

ბიზნესის წარმატებისთვის მომსახურების ხარისხი მნიშვნელოვანი განმსაზღვრელი ფაქტორია. კომპანიების ერთ-ერთ მთავარ საზრუნავს პროდუქტის შექმნის სურვილის გაღვივება წარმოადგენს მომხმარებელში. ხშირად მომხმარებლების ბრენდისადმი დამოკიდებულებაზე სწორედ მომსახურება ავლენს გავლენას.

სამაგისტრო ნაშრომის კვლევის ობიექტს პარფიუმერულ მაღაზიათა ქსელები და მათი წინახაზის თანამშრომლები წარმოადგენენ, თუ რამდენად ზრუნავს მენეჯმენტი საკუთარ თანამშრომლებზე და რამდენად აქვთ თანამშრომლებს ემოციური კავშირი იმ სამუშაო გარემოსთან, სადაც დროს უმეტეს ნაწილს ატარებენ. ნაშრომის მიზანია, რომ კომპანიებმა ნათლად დანიახონ თუ, რამდენად მნიშვნელოვანია თანამშრომლებში ემოციური კავშირის ქონა. კმაყოფილი თანამშრომელი მომხმარებელსაც უფრო მეტ ემოციურ კავშირს შეუქმნის მის კომპანიასთან რაც საბოლოო ჯამში ეფექტურად აისახება, კომპანიის გაყიდვებზე და წარმატებაზე.

საძიებო კვლევამ გამოავლინა, რომ წინახაზის თანამშრომელთა ემოციურ კავშირზე უარყოფით გავლენას ახდენს ისეთი ფაქტორები, როგორცაა სამსახურეობრივი ბულინგი, ნეპოტიზმი, შესასრულებელი სამუშაოს ერთფეროვნება ამ ყველაფერს კი მივყავართ იქამდე, რომ თანამშრომლები საკუთარ სამსახურს ემოციურად ცილდებიან და უჩნდებათ უარყოფითი დამოკიდებულება რაც კადრების სიმცირეს იწვევს.

თანამშრომლების მიერ ემოციური კავშირის არ ქონა სამუშაო გარემოსთან ნაგატიურად აისახება კომპანიის მოგებაზე, აქედან გამომდინარე ორგანიზაცია, რომელიც უფრო მეტად იზურნებს საკუთარ თანამშრომლებში ემოციური კავშირის გაღრმავებაზე უფრო მეტად შეძლებს ორგანიზაციული მიზნების მიღწევას და კომპანიის რეპუტაციის ამაღლებას.

## Abstract

The quality of service is an important determinative factor for successful business. One of the main points for companies, is strengthening customer`s desire to buy a product. Usually, the service affects on the attitude of customers, toward the brand.

The research object of current master`s thesis are perfume chain stores and their frontline employees, how the management cares of their employees and if the employees have emotional connection to the workplace, where they spend most of their day. The point of the thesis, is companies clearly to see, the importance of employee`s emotional connection. Satisfied employee provides customer with strong emotional connection, which, consequently, positively affects on sales and success of the company.

The research has emphasized, that the factors, which negatively affects on employee`s emotional connection are: job bulling, nepotism, the monotony of the work to be done. All these leads us, where employees move away emotionally from their work, which causes the leak of them.