



PROBLEMS OF THE SERVICE QUALITY IN GEORGIA

Copyright © 2024 the Author/s
Peer review method: Double-Blind
Accepted: June 3, 2024
Published: Jun 17, 2024
Original scientific article
DOI suffix: 10.36962/NEC19022024-32



Lasha Tabatadze,
PhD in Business Administration,
As. Professor, Ilia State University,
ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0001-5059-7536>
E.mail: lasha.tabatadze@iliauni.edu.ge
Cell: (+995) 599 237799

ABSTRACT

In the article, the essence and importance of service quality problems in various sectors of Georgia are discussed. Selected and characterized factors that are the main provoking circumstances of the problem. The research results are evaluated, the ways of improvement and improvement of service quality are described in detail, critical conclusions and important recommendations are presented.

Keywords: Problems of the service, service Quality.

REFERENCES:

1. G.A.Cole, „Management Theory and Practice”, Sixth Edition, North River Press, 2019;
2. James McGrath, Bob Bates, „The Little Book of Big Management Theories:...and How to Use them Paperback”, North River Press, 2017;
3. Samuel C. Certo – „Modern Management”, Ninth Edition 2020;
4. S. Trevis Certo, Samuel C. Certo, „Modern Management: Concepts and Skills”, 14th Edition, 2017;
5. Eliyahu M. Goldratt, Jeff Cox, „The Goal: A Process of Ongoing Improvement”, North River Press, 2017;
6. Jack Stack, „The Great Game of Business: The Only Sensible Way to Run a Company”, Crown Business, 2019;
7. Michael Watkins, „The First 90 Days: Critical Success Strategies”, Harvard Business Review Press, 2020.
8. V.Kikutadze, L.Tabatadze, „Diversification of funding models of higher education service market in Georgia”, forum EMF, 2016;
9. L.Tabatadze, „Strategic directions of strengthening competition on higher education market of Georgia” European Scientific Journal, 2015.



ПРОБЛЕМЫ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ В ГРУЗИИ

Лаша Табатадзе

Доктор бизнес администрирования

Ас.Профессор Государственного

университета Илья

ORCID iD:0000-0001-5059-7536

Э.почта: lasha.tabatadze@iliauni.edu.ge

Моб: (+995) 599 237799

АБСТРАКТ

В статье рассматривается сущность и важность проблем качества услуг в различных секторах Грузии. Выделены и охарактеризованы факторы, которые являются основными провоцирующими обстоятельствами возникновения проблемы. Оценены результаты исследования, подробно описаны пути совершенствования и повышения качества обслуживания, представлены критические выводы и важные рекомендации.

Ключевые слова: Проблемы сервиса, качество обслуживания.

ВСТУПЛЕНИЕ

Согласно последним исследованиям, в Грузии высок уровень недовольства потребителей. Такое критическое отношение имеет объективные причины, которые связаны с низким качеством услуг практически во всех сферах. В настоящее время ориентация на качество обслуживания стала частью ПР, а не одной из важных задач, стоящих перед компанией, требующих необходимого решения.

Примером тому является даже тот факт, что многие ведущие грузинские организации имеют визуально очень хорошо оформленные точки обслуживания, но, к сожалению, компетентность, поведение, отношение к клиенту и существующие процедуры обслуживающего персонала не могут вызвать подобного удовлетворения.[1].

* * * *

Обзор удовлетворенности трудом и качества обслуживания В Грузии является одной из самых актуальных тем, которая волнует всех клиентов. В 2023 году исследования, проведенные различными исследовательскими институтами по определению качества обслуживания, показали, что в Грузии 75% клиентов в различных сферах недовольны качеством обслуживания.

Хотя сегодня актуально говорить о качественных услугах как в государственном, так и в частном секторе, к сожалению, почти ничего не делается или, возможно, не предпринимается никаких шагов в правильном направлении для улучшения качества услуг. Мировая практика установила, что

в среднем количество недовольных услугой или товаром клиентов, рассказывающих другим людям о своем опыте, в пять раз превышает количество довольных клиентов.

Таким образом, репутация компании существенно падает, если она предоставляет покупателям некачественную продукцию или обеспечивает плохое обслуживание клиентов. В конечном итоге такие повторяющиеся действия приводят к банкротству фирмы. В целом, плохое или некачественное обслуживание, предоставляемое сотрудниками, напрямую контактирующими с клиентами, считается результатом слабого управления, недостаточной подготовки и образования [9].

Существуют различные факторы, влияющие на качество обслуживания, важнейшим из которых является фактор мотивации. Оно оказывает сильное влияние на удовлетворенность работой сотрудников, что обеспечивает повышение производительности труда и увеличение прибыльности компании. Можно предположить, что мотивация является основным фактором, определяющим рост производительности.

Стоит отметить, что в теории исследования удовлетворенности трудом признается взаимосвязь между удовлетворенностью трудом и производительностью труда. Уже в конце девятнадцатого века Фредерик Тейлор (1911) говорил о структуре и характере организации и выступал за детализацию обязанностей служащих и менеджеров с целью повышения производительности труда [8].

Согласно результатам научных исследований, всегда существует сильная связь между удовлетворенностью работой сотрудников и эффективностью организации. Это определяет особую значимость данного мероприятия для организаций, и всегда в организациях. Большое внимание уделялось достижению желаемого уровня удовлетворенности работой работников [7].

Среди исследований, проводимых на протяжении многих лет для изучения удовлетворенности работой, есть Миннесотский опросник удовлетворенности работой, который был разработан для выявления факторов, определяющих уровень удовлетворенности работой, креативность, независимость, моральные ценности, признание, ответственность, безопасность, условия труда, социальный статус, надзор - человеческие отношения, и т.д. [9].

Все вышеперечисленные факторы, по отдельности или вместе, создают удовлетворенность работой. Как мы видим, современные подходы включают и выходят за рамки мотивационных факторов, исследованных в предыдущие столетия. Как уже упоминалось, многочисленные исследования удовлетворенности работой и производительности труда подтверждают положительную корреляцию между двумя вышеуказанными факторами. Производительность труда – это результат выполнения работником возложенных на него обязанностей и задач.

Известны три основных фактора, определяющих эффективность работы: теоретические знания, практические знания и навыки и мотивация, при этом теоретические знания означают знание того, что делать, а практические знания отвечают на вопрос, как это делать? который включает в себя когнитивные навыки, навыки межличностного общения и многое другое. И третий фактор – мотивация обеспечивает практическое использование вышеперечисленных навыков.

Удовлетворенность/неудовлетворенность работников, помимо финансовой обеспеченности, обусловлена различными факторами. Например, интересная работа или возможность общаться с людьми в процессе работы; Гибкий график работы или напряженный рабочий день; упорядоченный рабочая среда или возможность работать вне здания; частые командировки и постоянное путешествие или работа в одном офисе; Полная автономность в процессе выполнения рабочих задач или чужих полагаться на решения; Разнообразная

работа или монотонные задачи и т. д.

Исследование прав трудящихся в Грузии» (2023г.), проведенное Союзом профессиональных союзов Грузии, выявило высокий процент нарушений прав трудящихся. Индикаторы под разными углами. Исследование проводилось как в частном, так и в государственном секторе и включало только те организации, в которых существуют профсоюзы. Исследование не охватило неформальный сектор, который по данным исследования составляет 50-55% экономики Грузии [9]. По мнению исследователей, если исследование проводить на предприятиях, где нет профсоюза, то отрицательные показатели, полученные в результате исследования, скорее всего, еще больше возрастут. Поэтому неудивительно, что в Грузии высок уровень недовольства среди работников различных отраслей, в том числе сферы услуг.

В результате недавнего исследования также было выявлено, что по удовлетворенности трудом и, следовательно, показателям организационной эффективности лидируют частные организации, в которых, по сравнению с общественными организациями, гораздо более четко выявляется (командная) организационная культура. Указанное обстоятельство должно стать ориентиром для организаций, во многом определяющих темпы развития общества и страны в целом. Соответственно, организации должны стараться создать благоприятную рабочую среду для сотрудников.

Необходимо уделять больше внимания человеческому фактору, поскольку человеческий ресурс является движущей силой организации и, следовательно, определяющим фактором эффективного функционирования организации.

ВЫВОДЫ:

Таким образом, как мы видели:

- удовлетворенность работой имеет положительную корреляцию с высокой эффективностью организации;
- достижения в плане удовлетворенности трудом вполне можно превратить в надежный рычаг укрепления и развития организации;
- в грузинских реалиях для повышения качества обслуживания важно рассматривать удовлетворенность работой как основной мотивирующий фактор сотрудников, что приведет к повышению уровня удовлетворенности клиентов и само по себе станет обязательным условием для безусловного успеха бизнеса.