

საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი  
ხელნაწერის უფლებით

იზაბელა ფერიშვილი

სასტუმრო ინდუსტრიის გავლენა ტურიზმის განვითარებაში

სადოქტორო პროგრამა – ბიზნესის ადმინისტრირება

შიფრი – 02

დოქტორის აკადემიური ხარისხის მოსაპოვებლად

წარდგენილი დისერტაციის

ავტორეფერატი

თბილისი

2019 წელი

სამუშაო შესრულებულია საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტში  
ბიზნესტექნოლოგიების ფაკულტეტი  
ბიზნესის ადმინისტრირების დეპარტამენტი

ხელმძღვანელი: პროფესორი ბესიკ ბარკალაია

რეცენზენტები \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

დაცვა შედგება 2019 წლის "\_\_\_\_" ივლისს, \_\_\_ საათზე  
საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტის ბიზნესტექნოლოგიების  
ფაკულტეტის სადისერტაციო კოლეგიის სხდომაზე,  
კორპუსი VI, აუდიტორია -----,  
მისამართი: თბილისი, კოსტავას 77.

დისერტაციის გაცნობა შეიძლება სტუ-ს ბიბლიოთეკაში ტექნიკური ხოლო  
ავტორეფერატისა ფაკულტეტის ვებგვერდზე

სადისერტაციო საბჭოს მდივანი  
ასოცირებული პროფესორი ლია ბერიკაშვილი

## Resume

Georgia is one of the most important resort zones in the world. It is famous for its beautiful nature, diversity of landscape, permanent snow on the mountain peaks, impressive seasonal variations, the Caucasus covered by glaciers, the Black Sea coastline, subtropical zones, unique rivers and waterfalls, unique spas, mineral waters, unique monuments. In this regard, Georgia, as a country, is a classic example of tourism development. Also, there are a variety of interesting and attractive recreational resources located throughout the whole country. Due to this and other factors, tourism in our country is effectively developing. Today there are quite a lot of tourism companies in Georgia that successfully work on incoming and outgoing tours by providing attractive packets. Tourism services become of higher quality and diverse. More tourists take interest in our country's natural resources, culture and tradition. The tourism market is expanding day by day. As for financial data, it created income, statistical indicator of which has reached a significant index. It should be noted that the issue of hotel industry development is very important for tourist companies to provide better quality service and accumulate income. One of the most important factors, the percentage indicator of hotel services, is the positive side of the industry.

Unfortunately, research and observation carried out in recent years show low level of services provided in this field. Such facts are depicted in the guests' "Questionnaires", which are designed in different ways. A similar procedure is protected by international standards. The number of guests appeared to be dissatisfied with services and prices. Such a negative indicator creates a problem in the field of tourism. It is noteworthy that taking into account the experience of previous years involvement of active state programs is taking place, which means retraining of hotel staff in different directions. Hotel service indicator is not properly regulated. The management of hotels is not able to fulfill the important tasks assigned to them.

It is noteworthy that today there are many educational programs implemented in the country that help hotels solve similar problems. There are no difficulties in employment in the field of hotel industry. The facts show that the problem is so-called *weak management*. The weaknesses is expressed in low level of general education; such employees do not meet the requirements of international standards, can not provide proper coordination of the hotel's organizational issues and can not carry out the right policy with the lower and middle management representatives of the hotel.

The goal of the research is to create basis for sustainable development of tourism and hotel industry in Georgia, to provide high social functionality for this particular business, which will bring far more financial revenues in the long term and will achieve a high level of development in tourism and hotel industry. The researches confirm that hotels, which are oriented on high quality services, choose individual approach to each visitor. Such hotels attract more finances from tourist companies, their popularity increases day by day, which adds pride to the country's Tourism industry.

Thus, the Georgian and foreign governments are obliged to take into account the international norms and rights of the hotel staff, the Code of Business Ethics, implement internal training programs, taking into consideration the personal qualities of each employee. Such processes should be actively supported by the State Administration of Tourism And the Ministry of Economy.

Based on the purpose of the research, the paper deals with issues based on international standards of hotel services that include the well-being of tourists as well as positive characteristics of the staff in the hotel. In today's reality, consideration of such issues in the development of tourism will help us establish and develop proper market relations.

The work is the first multilateral research in Georgia, which is based on foreign literature, statistical data, review of experts, and personal research activities.

Results and recommendations presented within the survey significantly improve tourism and hotel industry activity.

Research and its results are important for business administration as well as for tourism sector in order to make it more productive by help of hotel industry.

### **ნაშრომის ზოგადი დახასიათება**

**თემის აქტუალურობა** განპირობებულია, საბაზრო ეკონომიკის (ბიზნეს ან მეწარმეობის) მასშტაბის ზრდით, სასტუმრო ინდუსტრიის მიმართულეობაში. მთლიანობაში სასტუმროს ინდუსტრიას, როგორც ეკონომიკის სექტორს, რომელშიც აისახება თანამედროვე სასტუმროს ბიზნესის წარმოება, განვითარება და მასთან არსებული პროდუქტის რეალიზაციის მაღალი სტანდარტიზაცია.

საქართველოში სასტუმრო ინდუსტრიის საერთაშორისო სტანდარტიზაცია დაიწყო XX საუკუნის მეორე ნახევარში. ამ დროისთვის აღნიშნულ პროცესებთან დაკავშირებით უკვე შეინიშნებოდა მნიშვნელოვანი ცვლილებები.

ჯერ კიდევ XIX-XX საუკუნეში სასტუმრო ბიზნესი წარმოადგენდა საოჯახო, ინდივიდუალურ საწარმოს. დღეს იგი წარდგენილია, როგორც სოციალურ-ეკონომიკური კომპლექსი, რომელიც ასრულებს სპეციფიურ და რთულ დამოუკიდებელ ფუნქციას. ტურიზმის განვითარებამ სწრაფი ტემპით, შექმნა საკმაოდ კარგად აღჭურვილი სასტუმრო ობიექტები, როგორც საერთაშორისო ისე ადგილობრივი ქსელები. მსგავსი სასტუმროები უზრუნველყოფენ, ადგილზე არსებულ სპეციფიური პროდუქტის წარმოებას და რეალიზაციას, საერთაშორისო სტანდარტის რეგულაციით, ტურისტული მომსახურების და შემოსავლების კონცენტრაციას. უცხოური ტურისტული კომპანიების მიერ შესრულებულ სამუშაოებზე დამკვიდრებას და მათი გამოცდილების გავრცელებას.

ზოგადად საქართველოში, ტურიზმის განვითარება დაფუძნებულია ქვეყნის ორ ეკონომიკურ მხარეზე. პირველში ასახულია სახელმწიფო სტრუქტურა, მეორეში კი კერძო სექტორის წარმომადგენლობა. ორივე მხარის

სწორი და ეფექტური მართვის საფუძველზე შესაძლებელია ეკონომიკური სტაბილურობის მოპოვება. პირველი მხარე, როგორც წესი გამოირჩევა მეტი პასუხისმგებლობით, მას აკისრია მეტი ვალდებულებები. მეორე მხარე კი წარდგენილია კერძო სექტორის ფორმით, რომელშიც იკვეთება სპეციფიური თვისებები, იგი საჭიროებს სახელმწიფო სექტორის დახმარებას, რათა განავითაროს და გააფართოვოს თავისი პოტენციური აღნიშნულ სექტორთან მიმართებაში.

დღევანდელი მონაცემების გათვალისწინებით, სასტუმრო ინდუსტრიის სფეროში გამოკვეთილია მნიშვნელოვანი დარღვევები, რაც ჰპოვებს ასახვას სასტუმრო ობიექტების სამუშაო პროცესზე. მსგავსი რეალობა ქმნის არასასურველ განწყობას ტურისტულ ჯგუფებში. მნიშვნელოვან საკითხებთან მიმართებაში, სასტუმროს სერვისთან დაკავსირებით გამოკვეთილია უხეში დარღვევები, რომელიც უარყოფითი კუთხით აისახება სასტუმროს საერთო მაჩვენებელზე, მაგ. მომსახურების დაბალ ხარისხზე და სასტუმრო პროდუქტის არათანმიმდევრულ წყობაზე.

სასტუმროში არსებული მენეჯმენტის ხედვა და მათი არასწორი ქმედებები სხვადასხვა მნიშვნელოვან საკითხებთან მიმართებაში. სასტუმრო მომსახურების და მისი მრავალი დეტალის, როგორც მნიშვნელოვანი საკითხის არ ცოდნა. საერთაშორისო სტანდერტის გაუთვალისწინებლობა, და მრავალი სხვა ფაქტი, აზიანებს ქვეყნის ეკონომიკის სექტორს და წარადგენს მას უარყოფითი კუთხით საერთაშორისო ბაზარზე. სასტუმრო მომსახურებაში არსებული უარყოფითი შეფასებები იქცა კრიტიკის საგნათ ქვეყნის უცხოელი სტუმრებისთვის.

ნაშრომის აქტუალურ ნაწილში განსაკუთრებული ყურადღება ეთმობა, საერთაშორისო სტანდარტების დაცვას მათ არ დარღვევას სასტუმრო მომსახურების სფეროში, უარყოფითი ფაქტორების გამოვლენას. აგრეთვე ყურადღება ეთმობა გაეროს მიერ შემუშავებულ სპეციალურ პროფესიულ სასწავლო პროგრამებს, რომლებიც უწევენ დახმარებას ტურიზმის და სასტუმროს სექტორის პერსონალს, არსებულ ხარვეზებთან დაკავშირებით. მათ მიერ დანერგილი სატრენინგო პროგრამების შინაარსი, მათი განხორციელება,

გაცვლითი პროგრამების გააქტიურება, სამუშაო პროცესების გაფართოება, სასწავლო და სამუშაო ვიზიტების ინვესტირება და ა.შ. მსგავსი აქტივობა ტურიზმის და სასტუმროს დარგთან მიმართებაში ადასტურებს აქტიურ მხარდაჭერას საქართველოს სახელმწიფოს მხრიდან.

**კვლევის მიზანი და ამოცანები.** კვლევის მიზანია სასტუმრო ინდუსტრიის ფუნქციონირებაში არსებული ხარვეზების გამოვლენა და ეფექტიანობის მიღწევის მთავარი მიმართულებების განსაზღვრა.

**კვლევის ამოცანებია:**

- სასტუმრო ინდუსტრიის თეორიული და პრაქტიკული მეთოდოლოგიის შესწავლა, ანალიზი.
- სასტუმრო ინდუსტრიის განვითარების გზა, მისი მთავარი განვითარების ეტაპები და მისი ასახვის მეთოდები დღევანდელ რეალობაში.
- ტურიზმისა და სასტუმრო ინდუსტრიის სოციალური პასუხისმგებლობის არსი და მისი მნიშვნელობა ქვეყნის განვითარებისთვის.
- ტურიზმის და სასტუმროს ინდუსტრიის სფეროში გამოვლენილი პრობლემების დაკავშირება ქვეყნის ეკონომიკის სექტორთან.
- სასტუმროს მეურნეობაში ხარისხის განსაზღვრის ძირითადი ფაქტორების გამოვლენა.
- სასტუმრო ინდუსტრიის ტურიზმის დარგზე გავლენის ეკონომიკური თავისებურებების შემუშავება.

**კვლევის საგანია:** ტურიზმის დარგზე სასტუმრო ინდუსტრიის ზეგავლენის მნიშვნელოვანი ასპექტებისა და ფაქტორების განსაზღვრა.

**კვლევის ობიექტებია:** ტურისტული კომპანიებისა და სხვადასხვა კატეგორიის სასტუმროების ფუნქციონირების თავისებურებებისა და ხარისხის განსაზღვრა. ხარისხის დამოკიდებულება სასტუმროების ოპტიმალურ ფუნქციონირებაზე და მისი გავლენა ტურიზმის დარგის განვითარებაზე.

**კვლევის მეთოდი და მეთოლოგია.** კვლევის პროცესში გამოყენებულ იქნა: შედარებითი ანალიზის მეთოდი; რეგრესიული ანალიზის მეთოდი; კორელაციის ანალიზის მეთოდი; კლასიფიკაციისა და ეკონომიკურ მათემატიკური მეთოდი.

ნაშრომში შედარებითი ანალიზის შედეგად გამოვლენილი იქნა: ტურისტთა ჩამოსვლის დინამიკა და მათ მიერ გაწეული ხარჯები; რეგრესიის წრფივი განტოლების საფუძველზე ტურისტთა რაოდენობის ზრდის დაკავშირება საწოლ ადგილებთან; კორელაციის ანალიზის საფუძველზე განსაზღვრა საწოლი ადგილები ტურისტთა რაოდენობის ზრდასთან მიმართებაში; კლასიფიკაციის მეთოდის გამოყენებამ განსაზღვრა სასტუმროს მეურნეობის ხარისხის შემადგენელი ძირითადი ელემენტების ჩამოყალიბება მიმართულებების მიხედვით; ეკონომიკურ-მათემატიკურმა მეთოდმა განსაზღვრა ხარისხის დამოკიდებულება სტანდარტებთან, ფასთან და ტურისტების ზრდასთან მიმართებაში.

ნაშრომში **მეცნიერული სიახლის** ელემენტებს წარმოადგენს:

- განსაზღვრულია ახალი მიდგომები დაკავშირებული მის კონკურენტუნარიანობასთან;
- დადგენილია სასტუმროს ინდუსტრიის ტურიზმის დარგზე გავლენის ეკონომიკური თავისებურებები;
- შემუშავებულია სასტუმრო ინდუსტრიაში ხარისხის ფასთან წონასწორობის განსაზღვრის ეკონომიკურ-მათემატიკური მოდელი.

**პრაქტიკული მნიშვნელობა** სადისერტაციო ნაშრომში განხილული ტურიზმის განვითარების მთავარი საკითხები, მნიშვნელოვნად შეუწყობს ხელს სასტუმრო ინდუსტრიაში არსებული ხარვეზების აღმოფხვრას და თავის წვლილს შეიტანს მის ეფექტიან სამუშაო პროცესში. ნაშრომი დაფუძნებულია როგორც, ცნობილ საერთაშორისო სასტუმრო ქსელების კვლევაზე ისე ადგილობრივი სხვადასხვა კატეგორიის სასტუმროების მონაცემებზე.

კვლევის შედეგად გამოკვეთილია სასტუმრო მომსახურების, როგორც ძლიერი ისე სუსტი მხარეები. განხილულია ისეთი სასტუმრო ობიექტები, როგორცაა Sheraton Metechi Palace, დღევანდელი Marriott Metechi Palace, პირველი სასტუმრო ამიერკავკასიაში, სადაც დაინერგა მომსახურება მაღალი სტანდარტის გათვალისწინებით. ასევე, განხილულია და გაანალიზებულია ისეთი სასტუმრო ობიექტების მომსახურების ხარისხი, როგორცაა Mercure

Tbilisi Old Town-ის, Holiday Inn-ის, Biltmore Hotel Tbilisi-ის. ეს იმ სასტუმროების მცირე ჩამონათვალია, სადაც სასტუმრო ობიექტების მართვა-აღმინისტრირება ხორციელდება ევროპელების მიერ. კვლევიდან გამომდინარე, შესაძლებელია ითქვას რომ, ევროპულ ქსელურ სასტუმრო ობიექტებზე, ბევრად უკეთესი მდგომარეობაა, მართვის, მომსახურების ხარისხის და ორგანიზაციული საკითხების თვალსაზრისით. სადისერტაციო ნაშრომი ეფუძნება ცნობილი უცხოელი და ადგილობრივი მეცნიერების კვლევას, სადაც წარდგენილია, ყველა კატეგორიის და კლასის სასტუმრო ობიექტები, არსებული რამოდენიმე მართველობის სტილს, როგორც ევროპის, ამერიკის შეერთებული შტატების ასე საქართველოს მაგალითებზე.

ზემოთ მოყვანილი კვლევის შედეგები და რეკომენდაციები შეიძლება გამოყენებული იქნას სხვადასხვა სახელმწიფო ორგანოების, საგანმანათლებლო სასწავლებლების მიერ, კოლეჯების და უნივერსიტეტების მიერ, რომლებიც დაკავშირებულნი არიან ტურიზმის და სასტუმრო ინდუსტრიის საქმიანობის სფეროსთან.

**ნაშრომის მოცულობა და სტრუქტურა.** ნაშრომის მოცულობა 118 გვერდია. იგი შედგება შესავლის, სამი თავის, 9 ქვეთავის, დასკვნისაგან, რომელსაც თან ერთვის გამოყენებული ლიტერატურის სია.

### **ნაშრომის მოკლე შინაარსი**

ნაშრომში განხილულია უცხოური და ქართული ქსელური სასტუმროების როლი ტურიზმის განვითარებაში. ყველასათვის ცნობილია, რომ სასტუმროს ინდუსტრიისა და ტურიზმის სფეროში, ისევე როგორც მრავალ განვითარებად ქვეყნებში, სასტუმროს სისტემა მაღალი სტანდარტების შესრულების დეფიციტს განიცდის, გამოვლენილი დარღვევების აღმოფხვრის ერთი-ერთი გზაა, საერთაშორისო სტანდარტების დანერგვა-განვითარება. შესაბამისად მოცემული საკითხის შესწავლა და ანალიზი აქტუალურ პრობლემას წარმოადგენს, როგორც საქართველოში, ისე ნაბისმიერ განვითარებად ქვეყნებში.

**ნაშრომის პირველ თავში** სასტუმრო ინდუსტრია განხილულია,



როგორც ეკონომიკის დარგის შემავალი ნაწილი, რომელიც მოიცავს თანამედროვე სასტუმრო ინდუსტრიის პროდუქტის წარმოებას, წინ გადადგმულ ნაბიჯებს და მრავალფეროვანი პროდუქტის რეალიზაციას. საქართველოში მან როგორც ბიზნესის ერთერთმა აქტიურმა წევრმა, მოიპოვა პოპულარიზაცია XX საუკუნის მეორე ნახევარში. აღნიშნულ სფეროში ამ დროისთვის დაიწყო აქტიური ცვლილებები. წინა წლებში საქართველოს ბაზარზე არსებობდა მრავალფეროვანი სხვადასხვა სახის და კატეგორიის სასტუმროები. დღეისათვის სასტუმრო ინდუსტრია წარმოადგენს ერთ დიდ კომპლექსურ ობიექტს, რომელიც ასრულებს რთულ და მრავალფეროვან საქმიანობას.

ტექნიკურადკარგადაღჭურვილისასტუმროები, სხვადასხვა სახის განთავსების ობიექტები, ადგილობრივი ქსელები და მსოფლიო მასშტაბის ცნობილი სასტუმრო ობიექტები, საშუალო და მცირე ზომის სასტუმროები, ამშვენებენ საქართველოში ტურიზმის განვითარების სივრცეს. სასტუმრო ობიექტების მიზანია ტურისტების უზრუნველყოფა სასტუმრო ოთახებით, საკონფერენციო დარბაზებით, შეხვედრების ოთახებით, ბიზნეს ცენტრებით, რესტორნებით, კაფეებით, სპა ობიექტებით.

საერთაშორისო სტანდარტის მიხედვით სასტუმროები წარმოადგენენ განვითარებულ ობიექტებს, ე.წ. „ჯაჭვებს“, რომლებსაც გააჩნიათ დადებითი მომსახურების განხორციელების საშუალება, სასტუმრო ობიექტები აღწევენ დეტალურ და ეფექტურ ჯავშნების პროცესს, აანალიზებენ კონკურენტი სასტუმროების შიდა სამზარეულოს სივრცეს, აკვირდებიან მათ სამუშაო პროცესს. ე.წ. ჯაჭვები გამოირჩევიან აქტიური მონაწილეობით მსოფლიო სასტუმროების კონკურენციის პროცესში. მსგავსი პროცესები ქმნიან სასტუმრო ბიზნესისთვის საინტერესო და მიმზიდველ შედეგებს, რომელიც ასახულია მათ დადებით საქმიანობაზე.

მსგავსი აქტივობების ერთერთი პოპულარული პროცესი შემუშავებულია და დანერგილი ე.წ. სასტუმროს „ლოიალურ“ პროგრამაში, რომელიც გავრცელებულია მსოფლიო სასტუმროების ქსელურ სისტემაში. იგი არის დანერგილი საინტერესო და ოპტიმალური გზით, რომლის სამუშაო

პროცესმა გამოიწვია, როგორც სასტუმროს სტუმრების ისე მისი თანამშრომლების პოზიტიური განწყობა. აღნიშნული პროგრამის მეშვეობით სასტუმროს თანამშრომლები გამოიმუშავებენ ბონუს ქულებს, რაც ზრდის მათ მოტივაციას. თანამშრომლების მოტივაცია კი ნიშნავს ყველაზე ეფექტურ გზას წარმატების მისაღწევად. „ლოიალური პროგრამის“ დადებითი მაჩვენებელი ზრდის სასტუმროს შემოსავლებს და მატებს სასტუმროს ქსელს მეტ პოპულარიზაციას.

მსგავსი მაგალითი გვიჩვენებს, თუ რამდენად სწრაფად და ეფექტურად გადიან განვითარების გზას ევროპის ქსელური სასტუმროები, რამდენად ეფექტურად, სერვისის გაუმჯობესების გზით, შესაძლებელია გაიზარდოს მომსახურების ხარისხი საქართველოში.

აღნიშნული რეგულაცია სხდასხვა ფორმით ფუნქციონირებს სხდასხვა ქვეყანაში. მაგ. კონკრეტული სასტუმრო, კონკრეტული ქსელის სახელით იწყებს ფუნქციონირებას ბაზარზე, ამავდროულად არის შემთხვევები, როდესაც რამოდენიმე სასტუმრო ობიექტი ერთიანდება ერთი და იგივე ქსელის სახელით. მსგავსი განლაგება სასტუმროს ბიზნესში ზრდის დღე-ღამის მაჩვენებელს. მივლინებებში ან მოგზაურობაში მყოფ სტუმრებს ეძლევათ სწრაფი დაჯავშნის საშუალება ნებისმიერ სასტუმრო პროდუქტზე, სატრანსპორტო საშუალებებზე. მნიშვნელოვანია ის ფაქტი, რომ მსგავსი პროგრამის საშუალებით სასტუმროს სტუმრებს, პროგრამის მონაწილეებს, ეძლევათ ბინადრობის და ქულების მოპოვების საშუალება მსოფლიოს ნებისმიერ სასტუმრო ქსელში.

პირველი თანამედროვე სასტუმროების აღმშენებლობა დაიწყო საქმიანი ადამიანებისთვის, თითოეულ სასტუმრო ოთახს ჰქონდა საკუთარი სააბაზანო, იგი ყველანაირი წვრილმანით იყო აღჭურვილი. ერთ-ერთი პირველი სასტუმრო, რომელმაც შექმნა სიმყუდროის განცდა, სტუმარზე მოახდინა დადებითი შთაბეჭდილება, იყო სასტუმრო „არწივი“, რომელიც გაიხსნა პარიზში 1302 წელს. მსოფლიო სასტუმროების ისტორიაში იგი შევიდა წარმატებული სასტუმროს სახელით. ასევე სასტუმრო ისტორიის მონაწილე გახდა სასტუმრო „თეთრი ლომი“,

რომლის არსებობა დაამახსოვდა საზოგადოებას თავისი განსაკუთრებული მომსახურებით. იგი ფუნქციონირებდა ზღაპრულ ვენეციაში, მისი არსებობა თარიღდება 1483 წლით. 1980 წელს ამერიკის შეერთებულ შტატებში ქალაქ ბაფალოში, გაიხსნა ცნობილი სასტუმრო, რომლის დამფუძნებელი იყო მსოფლიო ოტელიერი ელსურტ სტატლერი.

დიდი წვლილი სასტუმრო ინდუსტრიის განვითარებაში შეტანილი აქვთ ამერიკელ და ევროპელ ბიზნესმენებს. წინა საუკუნის ისტორიის დასაწყისი მეტყველებს ამ საინტერესო მოვლენაზე.

ულამაზესი „Marriott“-ის ქსელი, რომელიც ამშვენებს ჩვენს დედაქალაქს, იყო დაფუძნებული 1927 წელს. იგი იყო შექმნილი ამერიკელი ბიზნესმენის, ჯონ მარიოტის მიერ. პირველი სასტუმრო ობიექტის დაფუძნებისას მან ძირითადი აქცენტი გაამახვილა ცივი სასმელების რეალიზაციაზე. ჯონ მარიოტმა ბიზნესი დაიწყო მცირე ბრუნვით. ერთ-ერთი სწორი სტრატეგიული გათვლა ობიექტის გახსნისას იყო სწორად შერჩეული ადგილმდებარეობა, გათვლილი იყო მარკეტინგული აქტივობები, შესაბამისად არსებული პროდუქტის მომხმარებელი სწორად იყო შერჩეული.

სასტუმრო ინდუსტრიის თეორიაში, აღნიშნული დარგის დახვეწილი სტანდარტიზაცია, პირველმა მსოფლიო ბაზარზე დაარსა კონრად ჰილტონმა. მან დანერგა სასტუმროების ე.წ. „აბლაბუდა“, რომლის სტრატეგიამაც მოუტანა დიდი წარმატება სასტუმროს ბიზნესს. მძლავრი სასტუმრო ქსელის მფლობელმა, შექმნა ავტობიოგრაფიული წიგნი „გახდი ჩემი სტუმარი“, რომელიც სასტუმროებისთვის დღემდე ერთგვარ ბიბლიათ არის მიჩნეული. 1985 წელს კონრად ჰილტონის სასტუმრო კომპანიამ ინტერნეტის საშუალებით დანერგა დაჯავშნის სერვისის სწრაფი საშუალება, რომელიც აღმოჩნდა საკმაოდ ეფექტური, იგი დადებითად აისახა სასტუმროების ქსელის ფინანსურ მოგებაზე. სასტუმროს ინდუსტრიის ისტორიაში, დღეს უკვე ცნობილი სასტუმრო-კომპანია ითვლება მსოფლიო სასტუმროების ბიზნეს ლიდერად და ერთ-ერთ პოპულარულ ქსელათ მსოფლიო ბაზარზე.

პირველ თავში ასევე ასახულია სასტუმრო ინდუსტრიის ბაზრის მომსახურების თავისებურებები. მსგავსი კომერციული საქმიანობა, რომელიც არის მოქცეული ერთ სივრცეში საკმაოდ რთულია. სასტუმროს ობიექტის მწარმოებლისთვის და მომხმარებლისთვის საჭიროა დროული და სწორედ მიწოდებული ინფორმაცია ყველა იმ სერვისის შესახებ, რომელიც არსებობს ნებისმიერ სასტუმროს განყოფილებაში. მაგალითად ახალი სერვისის დანერგვა სასტუმროს სფეროში, მისი განხორციელება, მისი წარდგენა, როგორც ახალი და საინტერესო პროდუქტი. ამასთანავე საკმაოდ მნიშვნელოვანია, სასტუმრო ინდუსტრიის სფეროში კონკურენტუნარიანობის განცდა, რაც დიდ მოტივაციას მატებს სასტუმროს ხელმძღვანელობას და სასტუმროს მომსახურე პერსონალს. ყოველივე მსგავს მოვლენას, როგორც წესი ეფუძნება სწორად გადადგმული ნაბიჯები, აღნიშნულ სფეროში და შედეგების გაანალიზება.

გარე ინფორმაციის მოსაპოვებლად სასტუმროები აწარმოებენ ბაზრის კომპლექსურ შესწავლას და მასზე დაკვირვებას. ყურადღებას ამახვილებენ ისეთ საკითხებზე, როგორიცაა პროდუქტის წარმოება, მარაგი, სერვისის ასორტიმენტი, სტუმრის სეგმენტი, სტუმრის მოთხოვნები, სტუმრის აზრი და მისი არჩევანი. როგორც წესი, სასტუმრო კომპანიები დაინტერესებულნი არიან პროდუქტით, არსებული ოპერაციული ინფორმაციით ჯგუფების ჩამიყალიბების მიხედვით, რომელიც ყალიბდება ერთიანი სახით ან ურთიერთ შემცვლელ არსებული პროდუქტის სტატისტიკური აღრიცხვის საფუძველზე.

როგორც ადგილობრივ ისე საერთაშორისო ბაზარზე სასტუმრო-კომპანია უნდა ფლობდეს ინფორმაციას არსებული და პოტენციური კონკურენტების შესახებ. მათი საქმიანობის შესწავლა კონკურენტულ „თაროზე“, მათი ადგილის, შესაძლებლობებისა და მნიშვნელობის გაანალიზება, სასტუმრო ბიზნესის წარმატების უმთავრესი პირობაა. კონკურენტი სასტუმროების საქმიანობის ანალიზის გაკეთებაში, საშუალებას გვაძლევს ისეთი საკითხების შესწავლა, როგორიცაა:

- ✓ კონკურენტუნარიანი საქონლის შერჩევა

- ✓ კონკრეტული სასტუმრო კომპანიების შესწავლა, რომლებიც ჩამიყალიბდნენ, როგორც მძლავრი ქსელები, მათი განსაზღვრა.
- ✓ სასტუმრო კომპანიების სტრატეგიისა და ტაქტიკის განსაზღვრა
- ✓ სასტუმრო აქტივობების ოპტიმალური გზებით შემუშავება და მათი განსაზღვრა.

ამ და სხვა საკითხების შესასწავლად გამოიყენება ინფორმაციული ველის სხდასხვა წყარო. სასტუმროს პირად ინფორმაციას წარადგენს მისი ძირითადი წყარო, რომელიც როგორც წესი კონფედენციალურ საკითხად არის მიჩნეული, რომელიც კომპანიის დაარსების თანავე შემუშავებულია, აპრობირებულია და გამოყენებულია სხდასხვა არხების მეშვეობით. სპეციალიზირებული ქსელური ცნობარები, პრესაში პერიოდულად გამოქვეყნებული სიახლეები, საინფორმაციო-სარეკლამო პროსპექტები. მსგავსი შემთხვევისთვის გათვალისწინებულია ყველაზე სრული და ზუსტი ინფორმაცია, რომელიც წარდგენილია სასტუმროს წლიურ ანგარიშში და წარმოადგენს კომპანიის კონფედენციალურ საკითხს.

პირველ თავში ასევე განიხილება სასტუმრო ბიზნესი გლობალიზაციის პირობებში. სასტუმრო გლობალიზაციის პირობებში განიცდის უამრავ ცვლილებას, საერთაშორისო ტურიზმი დღითი დღე ფართოვდება. საქართველოში იზრდება ჩამომსვლელი ტურისტების რაოდენობა, იცვლება ტურისტების მოგზაურობის სტრუქტურა, რომელიც უკავშირდება ქვეყნის ეკონომიკის სფეროს. მეტი მოთხოვნა ჩნდება სხდასხვა კატეგორიის და კლასის სასტუმროებზე. ბოლო მოვლენებიდან გამომდინარე გაჩნდა შეკითხვა, რამდენად ეფექტურია სასტუმროს მომსახურების ხარისხი და როგორ გავლენას ახდენს ეკონომიკის სექტორის განვითარებაზე.

არსებობს რამოდენიმე საკითხი, რომელიც საჭიროებს დაკვირვებას და კვლევას. მსგავსი საკითხები შედგება, როგორც ფინანსური, ტექნოლოგიური ისე ადამიანური ელემენტებისგან, ეს და სხვა რესურსები ქმნიან სტუმრის დადებით განწყობას სასტუმრო მომსახურების სექტორში.

მაღალი დონის მომსახურება შესაძლებელია ასევე შეიქმნას და შენარჩუნდეს საწარმო ობიექტის დაფინანსებით. სასტუმრო ინდუსტრიაში

ნებისმიერი პროცესი საჭიროებს ინვესტიციებს იმისათვის, რომ სასტუმრომ შეინარჩუნოს მაღალი რეპუტაცია. მისი მდგომარეობა უნდა აკმაყოფილებდეს მის მომხმარებელს, ამისათვის საჭიროა დაინერგოს მუდმივი და გეგმაზომიერი სამუშაო პროცესები. მაგალითად, სასტუმრო ობიექტისთვის კომფორტული გარემოს შენარჩუნება, სხდასხვა სატრეინინგო პროგრამების დანერგვა, თანამშრომლებისთვის სამუშაო პირობების შექმნას და ა.შ.

სასტუმრო ობიექტების, როგორც განთავსების სასუალების ტექნიკური სისტემების გამართულობა, ეკონომიკური ეფექტიანობის კიდევ ერთ შემადგენელ ნაწილს წარმოადგენს, იგულისხმება ყველა სახის ტექნიკური მოწყობილობა, რომელიც ფუნქციონირებს სასტუმროს სივრცეში:

სტუმრის მომსახურებასთან დაკავშირებული ტექნიკური აღჭურვილობა. ტექნიკური სისტემების გამართულობა ზრდის სასტუმროში მომსახურების ხარისხს. ტექნიკური მხარის დადებით სამუშაო პროცესს განსაკუთრებული მნიშვნელობა აქვს ისეთი სერვისებისთვის, როგორცაა ბიზნეს ცენტრი, საკონფერენციო დარბაზები, შეხვედრების ოთახები და ა.შ.

ტექნიკური მხარის გამართულობა ასევე მნიშვნელოვანია ისეთი პროცედურის შესრულებისას, როგორცაა სტუმრის მიღება-განთავსება, Check-in- ის პროცედურა. სტუმრის დარეგისტრირებისას საერთაშორისო სტანდარტით გათვალისწინებით, დრო არის განსაზღვრული, მისი მოცემულობა შეადგენს სამიდან ხუთ წუთს. აქედან გამომდინარე პროცედურის შესრულებისას მნიშვნელოვანია ტექნიკური აღჭურვილობის შეუფერხებელი სამუშაოების უზრუნველყოფა და ყველა კომუნიკაციური სისტემის გამართულობა. სტუმრის მიღება-განთავსებისას დადგენილი სტანდარტით შესრულებული სამუშაო პროცესი, მიანიშნებს სასტუმროში არსებულ მაღალი დონის სერვისზე.

საფინანსო -ეკონომიკური და მართვლობითი ხასიათის ტექნიკური სისტემები უნდა შეესაბამებოდეს კომპიუტერული ტექნოლოგიების სრულფასოვან მართვას. შესაბამისი პროგრამული უზრუნველყოფა, რომელიც საშუალებას აძლევს სასტუმროების განთავსების ობიექტებს, მათ ხელმძღვანელობას გაანალიზონ მნიშვნელოვანი სახის ინფორმაცია და არსებული

ინფორმაციის საფუძველზე მიიღონ სწორი გადაწყვეტილება

სასტუმროს უსაფრთხოების სისტემების, მათი გამართულობის და შესრულების მაღალი ხარისხი წარმოადგენს უცხოელი სტუმრებისთვის ერთ-ერთ მნიშვნელოვან საკითხს.

2018 წლის 30 ივნისს ევროპის უნივერსიტეტის ორგანიზებით ჟურნალ „გლობალიზაცია“-მ, გამართა საერთაშორისო კონფერენცია სახელწოდებით „აქტუალური ეკონომიკური და სოციალური პრობლემები თანამედროვე გლობალიზაციის პირობებში“. კონფერენციაზე მონაწილეობა მიიღეს, როგორც საქართველოს ისე უცხოელმა სტუმრებმა. კონფერენციის ფარგლებში განიხილებოდა ფინანსური, ვაჭრობის და კულტურის საკითხები. თავისი შინაარსით კონფერენციამ გადაფარა ყველა მნიშვნელოვანი მიმართულებები. კონფერენციის მსვლელობისას იყო საინტერესო გამოსვლები, გაიჟღერა სხვადასხვა თემებმა, მაგ. ფინანსური ბაზარი და ეკონომიკური ზრდა, როგორ კავშირში არიან ისინი ერთმანეთთან, რამდენად უწყობს ხელს არსებული ფინანსური სისტემა ეკონომიკურ ზრდას ხელს.

მსოფლიოს მძლავრი ქსელური სასტუმროები აკონტროლებენ მსოფლიო ეკონომიკაში რამოდენიმე სფეროს. ქსელური სახის სასტუმროები ფუნქციონირებენ რამოდენიმე ქვეყანაში. ამ გვარ კომპანიებს აგრეთვე ძლიერი გავლენა აქვთ საერთაშორისო ურთიერთობებზე. მძლავრი სასტუმრო კორპორაციების მთავარი მიზანია მიაწოდონ მსოფლიო ბაზარს მაღალი ხარისხის პროდუქცია დაბალ ფასად. აღნიშნული მიზნის მიღწევა შესაძლებელია სასტუმროს ობიექტისთვის, წარმატებული ადგილმდებარეობის შერჩევით, იგულისხმება ქვეყანა მისი პოლიტიკური და ეკონომიკური მდგომარეობა. აგრეთვე მასპინძელი სახელმწიფოსგან საგადასახადო შეღავათების მიღება.

სასტუმროების ქსელის მართველი ოფისი მოიხსენიება, როგორც საბაზო კომპანია, ხოლო ქვეყანა სადაც განთავსებულია კონკრეტული სასტუმროების ქსელი, როგორც მიმღები ქვეყანა.

**ნაშრომის მეორე თავში - სასტუმრო განხილულია, როგორც გლობა-**

ლური მოვლენა, გამახვილებულია ყურადღება მის უნიკალურპობაზე. აღნიშნულია სასტუმროს განვითარების ეტაპები საქართველოს ბაზარზე. როგორც უკვე აღინიშნა XIX-XX საუკუნის დასაწყისში სასტუმრო ბიზნესი საქართველოში ჯერ კიდევ შემოიფარგლებოდა საოჯახო სასტუმროების ბიზნესით. დღეს თანამედროვე სასტუმრო სექტორი წარმოადგენს საინტერესო და თანამედროვე მოვლენას. სასტუმრო ინდუსტრიის სფერო აღჭურვილია თანამედროვე ტექნოლოგიებით. აღნიშნული ბიზნესის ჩამოყალიბებისას იქმნებოდა მსხვილი კომპლექსები, სასტუმრო ქსელები, როგორც ევროპული წარმომავლობის, ისე საქართველოში არსებული ფულადი ინვესტიციების თანადგომის მეშვეობით. სასტუმრო ქსელები აერთიანებენ ათასობით სასტუმროებს მთელი მსოფლიოს მასშტაბით, უზრუნველყოფენ წარმოებისა და კაპიტალის კონცეპციასა და ქსელური სასტუმროების ცენტრალიზაციის მაღალ დონეს, ტურისტული კომპანიების გახსნას, ტურიზმში და სასტუმროს სფეროში არსებული მომსახურების გაუმჯობესებას, საერთაშორისო სტანდარტების დანერგვას და დამკვიდრებას.

სასტუმროების განვითარების პროცესის საქართველოში საკმაოდ მაღალი კულტურით ვითარდებოდა. ქვეყნის კულტურული და პოლიტიკური პროცესები აღნიშნულ დარგში საკმაოდ კარგად იყო ასახული და როგორც მწერალმა ბატონ დავიდ ხომტარიამ აღნიშნა, „თბილისური სასტუმროების ისტორია ერთი იმ ხიდთაგანია, რომელიც საქართველოს ისტორიას ევროპის ისტორიასთან აკავშირებს“. საკუთარ ნაშრომში „ძველი თბილისის სასტუმროები“ ავტორი მოგვითხრობს იმ ევროპელების შესახებ, რომლებმაც საქართველოში პირველებმა დაარსეს სასტუმრო ობიექტები და საფუძველი ჩაუყარეს სასტუმრო ინდუსტრიის მშენებლობას.

პირველი სასტუმრო სახლი, რომელიც გაიხსნა თბილისში 1830 წელს ეკუთვნოდა ვიუტენბერგიდან ჩამოსულ გერმანელს თეოდორ ზალცმანს. ზალცმანის სასტუმროში ჩერდებოდნენ უამრავი სტუმრები, რომლებიც ჩამიდიოდნენ უცხოეთიდან, მათ შორის იყვნენ მსოფლიოში ცნობადი სახეები, ფრედერიკ დიბუა, მონპერე, კარლ კოხი და სხვა გამოჩენილი მოღვაწეები. ერთ-ერთმა თბილისური სახლის მეპატრონემ, ბატონმა



ზალცმანმა თვითონ გადააკეთა საკუთარი საცხოვრებელი სახლი სასტუმროდ. სახლი მდებარეობდა რიყეზე, სადაც რამოდენიმე გერმანელი კოლონისტის სახლი იდგა.

საინტერესოა ის ფაქტიც, რომ ზალცმანი იყო დაკავებული კიდევ სხვა ბიზნესით, მან თბილისში პირველმა ითავა ლუდის დამზადების პროცესი, გახსნა ლუდქარხანა, სადაც სტუმრებს საკუთარი პროდუქციით ემსახურებოდა. რამოდენიმე ათეული წელი ზალცმანის სასტუმრო ითვლებოდა დედაქალაქში საუკეთესო სასტუმროდ. სასტუმროს პირველ სართულზე განთავსებული იყო სათამაშო ბილიარდი, სასტუმროს სახლს ამშვენებდა ე.წ. ლურჯი ოთახი, რომელიც მოწყობილი იყო სპეციალურად გერმანელი სტუმრებისთვის. სასტუმროში ყოფილა სულ რამოდენიმე სასტუმრო ოთახი, რომელიც მეორე სართულზე იყო განთავსებული, ზალცმანის სასტუმრომ გააგრძელა თავისი არსებობა 1860 წლამდე.

საინტერესო ისტორიით გამოირჩევა სასტუმრო „მაჟესტიკი“ , იგი აშენდა 1915 წელს, მისი დამაარსებელი იყო ცნობილი კომერსანტი მიქაელ არამიანცი. სასტუმრო აშენდა პირველი მსოფლიო ომის დროს, იმ დროისთვის სასტუმრო იყო გადაქცეული სამხედრო ჰოსპიტალად. ეს იყო მაქაელ არამიანცის საკმაოდ დიდი და ამბიციური პროექტი, იგი ატარებდა მაღალი კლასის სასტუმროს სახელს. პირველ სართულზე იყო განთავსებული რესტორანი, სასტუმროს ამშვენებდა ვრცელი ვესტიბიული, რომელსაც თბილისის სასტუმროებს შორის ანალოგი არ ჰქონდა.

სასტუმრო „თბილისი“-ის პროექტი ჩაფიქრებული იყო, როგორც ბიზნეს ცენტრის სივრცე, საქმიანი შეხვედრების ადგილი. სასტუმროში ფუნქციონირებდა კინოთეატრი, რომელმაც იარსება 1930 წლამდე. დღეს იგივე შენობაში განლაგებულია სასტუმრო თბილისი „Marriott“ , ევროპული სტილის ხუთ ვარსკვლავიანი სასტუმრო.

საინტერესო ისტორიით გამოირჩევა სასტუმრო „ივერია“. წინა წლებში სასტუმრო ფუნქციონირებდა „ინტურისტი“-ის სახელით. თავდაპირველად სასტუმროს შენობა იყო 18 სართულიანი, იგი იყო აგებული 1967 წელს, არქიტექტორების კალანდარიშვილის და ცხომელიძის მიერ, ამ დროისთვის

სასტუმრო „ინტურისტი“ XX საუკუნის მოდერნისტური არქიტექტურის სასტუმროდ ითვლებოდა. 90- იან წლებში, სამოქალაქო ომის დროს, სასტუმრო იყო გაპარტახებული, შენობა საგრძნობლად დაზიანდა, მან დაკარგა თავისი პირვანდელი ფუნქცია და სახე. ომის მომდევნო პერიოდში 10 წლის განმავლობაში იქ განთავსებულები იყვნენ ლტოლვილები.

იმ დროის ერთ–ერთი უპრეცედენტო პროექტი გახლავთ დღევანდელი სასტუმრო „მეტეხი“ , ამიერკავკასიაში პირველი ხუთ ვარსკვლავიანი სასტუმრო ობიექტი. სასტუმრო ფუნქციონირებს 1992 წლიდან, თბილისის ერთ–ერთ ისტორიულ უბანში. ქვეყნის სასტუმრო ისტორიის განვითარებაში მნიშვნელოვანია ის ფაქტიც, რომ 2016 წელს იგი გახდა ცნობილი ამერიკული ქსელის, მერიოტ ინტერნემიონალის წევრი. წინა წლებში კი იგი იყო მძლავრი ამერიკული ქსელი შერატონის წარმომადგენელი. ამ დრომდე სასტუმრო „მეტეხი“ იყო ყველაზე პოპულარული სასტუმრო საქართველოში, რომელიც იყო ქცეული თბილისელების სავიზიტო ბარათად. დღეს 50 მილიონიანი ინვესტიციების შედეგად სასტუმრო „მეტეხი“ ქვეყნის სტუმრებისთვის და ჩვენი მოქალაქეებისთვის, კიდევ ერთხელ გადაიქცა მიმზიდველ ადგილად. სტუმრებს კიდევ ერთხელ მიეცათ საშუალება ესარგებლად მაღალი დონის მომსახურებით და უმაღლესი კლასის პროდუქციით.

განახლებული სასტუმრო „მეტეხი“, რომელიც შესულია ქსელ მერიოტის მფლობელობაში , უწევს მომსახურებას ქვეყნის სასურველ სტუმრებს. სასტუმროში განლაგებულია 220 სასტუმრო ოთახი, მათ შორის საკლუბო და დელუქსის ტიპის. სტუმრებს აქვთ შესაძლებლობა ისარგებლონ ახალი ტექნოლოგიებით აღჭურვილი ფიტნეს კლუბით და სხვა საინტერესო სერვისებით. სტუმრების განკარგულებაშია ახალი რესტორნები, ბარები, ექსკლუზიური ლაუნჯები, საკონფერენციო დარბაზები, ღონისძიებისთვის განკუთვნილი ოთახები. ჯამში 12 შეხვედრის ოთახი, საკონფერენციო დარბაზი, რომელიც შეადგენს 2000 კვადრატულ მეტრს, უმასპინძლებს გამოფენებს და დღესასწაულებს.

დღევანდელ რეალობაში ტურისტული ინდუსტრია დამკვიდრებულია არამარტო ტრადიციულ ცენტრად ევროპაში, არამედ მთელ მსოფლიოში.

ტურისტული ინდუსტრია შესაძლებელია განხილული იყოს, როგორც სხდასხვა შემდგარი რგოლებისგან ერთიანი კომპლექსი. მაგალითად თანამედროვე ტურიზმი შედგება ე.წ. საგარეუბნო რგოლებისგან. სპეციალისტების კვლევებიდან გამომდინარე ტურისტულ სფეროში იკვეთება მთავარი და დამატებითი საფეხურები, სერვისების ნაირსახეობა.

#### **სერვისების სახეები:**

- ✓ სასტუმროების და სხვა განთავსების ობიექტების კატეგორიები და მათი ტიპები
- ✓ კვების მომსახურების ობიექტები
- ✓ სატრანსპორტო მომსახურება
- ✓ რეკლამა
- ✓ ტურისტული კომპანიების მიერ ტურ.პაკეტების გაყიდვა-გავრცელება
- ✓ კულტურული ღონისძიებები სორგანიზება
- ✓ სამეცნიერო ტურები
- ✓ საქმიანი ტურები

#### **სავაჭრო ობიექტები:**

- ✓ ყველა სახის ადმინისტრაციულ ობიექტები, რომელიც დაკავშირებულია ინდუსტრიასთან
- ✓ ბუნების და ისტორიული მემკვიდრეობის სამსახური

#### **საინფორმაციო წყაროები:**

- ✓ მასმედია
- ✓ სახელმწიფო ტურისტული ორგანიზაციები
- ✓ უცხოური ორგანიზაციები
- ✓ საზოგადოებრივი ორგანიზაციები

ტურისტული ინდუსტრია, როგორც ჩვენი ქვეყნის ყველაზე პოპულარული დარგი და მასთან შემავალი სექტორი სასტუმრო ინდუსტრია, ქმნის უამრავ სამუშაო ადგილებს, იზრდება ქვეყნის ეკონომიკის შემოსავლები, როგორც ეროვნული ისე უცხოურ ვალუტაში. იზრდება კაპიტალ-დაბანდებები, ხელი ეწყობა ქვეყანაში არსებულ სხდასხვა ბიზნეს სექტორს,

მათ განვითარებას. ტურიზმი და სასტუმროს სფერო ხელშეწყობის ყველაზე საუკეთესო საშუალებაა საერთაშორისო კავშირების განვითარებისთვის.

ტურიზმის ძირითადი პროდუქტი შედგება ტურისტული მომსახურების კრებულისგან, რომელშიც უმთავრესი ადგილი უკავია , ტურისტების განთავსებას, კვება და სასმელებს სფეროს, ტრანსპორტირებას და ა.შ.

**ტურისტული ინდუსტრიის შემადგენელი პროდუქტია:**

- ✓ ტურისტული ობიექტები დამათიფორმები
- ✓ განთავსების საშუალებები
- ✓ მრავალფეროვანი მომსახურება
- ✓ საიბფორმაციო სააგენტოები
- ✓ გამაჯანსაღებელი ცენტრები
- ✓ სალონები
- ✓ სპეციალური მოსასვენებელი დარბაზები VIP სტუმრებისთვის

განთავსების საშუალებებში შედის უამრავი ტიპის და კლასის სასტუმროები, ევროპული და აზიური ქსელური სასტუმროების მონაწილეობით, ასევე სასტუმრო ინდუსტრიის წარმომადგენლები არიან საშუალო და მცირე ზომის სასტუმროები.

ტურიზმისა და სასტუმრო ინდუსტრიის ფუნქციონირების ხარისხი შესაძლებელია განისაზღვროს ადამიანთა დასაქმებულთა რაოდენობით. საქართველოს მოქალაქეების დასაქმებულთა რაოდენობის დიდი ნაწილი ეკუთვნის სასტუმრო ინდუსტრიის სფეროს, რომლის უფრო მეტი ნაწილი კი დასაქმებულია კვება და სასმელების სფეროში: კაფეებში, რესტორნებში, ლაუნჯებში და ა.შ.

იგივე სურათი იკვეთება უცხოურ ქვეყნებში, მაგალითად დიდ ბრიტანეთში ტურისტულ სექტორში დასაქმებულთა მოსახლეობის რაოდენობა შეადგენს 60%, გერმანიაში კი 55%. მსოფლიოს ყველა განვითარებულ ქვეყანაში ტურიზმის სფეროში დასაქმებულთა რაოდენობა საკმაოდ მაღალია.

საქართველოში ბოლო სტატისტიკური მაჩვენებლებით ფიქსირდება შემდეგი: 2010-2016 წლებში დასაქმებულთა რაოდენობა გაზრდილია 132% -

ით, თუმცა აღსანიშნავია, რომ დასაქმებულთა საშუალო ხელფასი ასახულია დაბალი ნიშნულით, ხელფასის რაოდენობა დაახლოებით 600 ლარია.

სასტუმრო ინდუსტრიის სფეროში ჩვენი მოქალაქეების დასაქმებულთა რიცხვი არის გაცილებით მაღალი ვიდრე ტურისტულ კომპანიებში. მაგალითად, დასაქმებულთა რაოდენობის პროცენტული მაჩვენებელი, მთელი საქართველოს მასშტაბით, სასტუმრო ინდუსტრიის სფეროში 2010-2018 წლებში შეადგენდა 300-400% -ზე მეტ დასაქმებულს, ვიდრე ტურისტული კომპანიების სივრცეში. ასევე მნიშვნელოვანია ის ფაქტიც, რომ სასტუმრო ინდუსტრიაში სახელფასო ფონდის მაჩვენებელი შედარებით მაღალია ვიდრე ტურიზმის სექტორში, მისი მაჩვენებელი შეადგენს 500 დან 10000 ლარამდე.

ნაშრომის მეორე თავში ასევე განხილულია, სასტუმროს მნიშვნელოვანი განყოფილებების არსი და მათი სტანდარტიზაცია. სასტუმროს მომსახურების პროცესი თითქმის ყველა კატეგორიის სასტუმროში შემდეგი ეტაპებისგან შედგება:

- სასტუმროში არსებული ყველა პროდუქტის ფასწარმოქმნა
- სასტუმროში არსებული სხდასხვა სახის პროდუქტის პოპულარიზაცია
- სტუმრის რეგისტრაციის პროცესი, საერთაშორისო სტანდარტის დაცვით
- სასტუმრო პროდუქტის წინასწარი დაჯავშნის პროცედურა
- სასტუმროში არსებული დამატებითი სერვისები
- საბოლოო ანგარიშსწორება
- სატრანსპორტო მომსახურების სერვისი

მსგავსი სერვისების გათვალისწინებით იქმნება სასტუმროს სრული მომსახურების სტრუქტურა.

აღსანიშნავია, რომ სასტუმროს სტუმრებისთვის მომსახურების გაწევა, უწევს როგორც სასტუმროს პერსონალს ისე სასტუმროს ტერიტორიაზე განთავსებულ სხდასხვა ობიექტის თანამშრომლებს. მაგალითად, საბანკო მომსახურების თანამშრომლებს, სატრანსპორტო მომსახურების, საყოფა-

ცხოვრებო მომსახურების პერსონალს და ა.შ.

ერთ-ერთი მთავარი განყოფილება სასტუმროს სისტემაში კადრების განყოფილებაა, რომელიც სასტუმროს სტრუქტურაში მოიხსენიება, როგორც ადამიანების რესურსების მართვის დეპარტამენტი. აღნიშნული განყოფილება თანამედროვე სასტუმროს წარმატების უმნიშვნელოვანესი კომპონენტია, განყოფილების არსიდან გამომდინარე, არსებობს საზოგადოების დიდი ინტერესი აღნიშნული განყოფილების აქტივობებთან დაკავშირებით.

ჯერ კიდევ რამოდენიმე წლის წინ კადრების განყოფილების სამუშაო პროცესი იყო გაიგივებული სხვადასხვა კომპანიების სამუშაო აქტივობებთან, რომლებიც იყვნენ ორიენტირებულნი დიდ მოგებაზე. კადრების განყოფილება მსგავსი კომპანიების „სატკივრად“ იყო მიჩნეული. დღევანდელ მოცემულობაში, ე.წ. HR-ის სამუშაო პროცესი აღიარებულია, როგორც ეფექტური და სასარგებლო პროცესი. მაგალითად დედაქალაქის ერთ-ერთ ქსელურ სასტუმროში, რომელიც წარმოადგენს ფრანგული „აკორ“ ის ბრენდს, კადრების განყოფილება აღიარებულია, როგორც „ტალანტების“ დეპარტამენტი.

ადამიანური რესურსების განყოფილება წარმოადგენს დასაქმებულთა ინდივიდების საქმიანობას. პერსონალს, რომელიც სასტუმროს ყოველდღიური საქმიანობის წარმართვაზე არის პასუხისმგებელი. მნიშვნელოვანია, რომ კადრების განყოფილება დასაქმებულთა რაოდენობის მართვით ჯამს არ გულისხმობს. მსგავსი განყოფილება ატარებს ღრმა შინაარსობრივ ხასიათს, იგი აერთიანებს ადამიანების პროფესიულ ცოდნას, სამუშაო გამოცდილებას და მათ პიროვნულ თვისებებს. შესაბამისად ადამიანების რესურსების მართვა სასტუმროს ობიექტზე გულისხმობს იმ უდიდესი კაპიტალის გამოყენებას, ადამიანურ რესურსებს, პერსონალს, მათ პრეზენტაბელურობას, დასახული მიზნების განსახორციელებლად.

სასტუმროს პერსონალი არის მთავარი რესურსი სასტუმროს მომსახურების სფეროში და მას მართავს კადრების განყოფილება. სასტუმროს ობიექტზე კადრების განყოფილებას ევალება არსებული პროცესების დაგეგმვა, კონკრეტული დავალებების აღწერა, მათი ანალიზი, საჭირო კადრების შერჩევა. შესრულებული სამუშაოების მონიტორინგი, მათი შეფასება,

პროფესიული განათლების განვითარება, პერსონალის წახალისება და არასასურველი შედეგების მართვა.

სამუშაოს დაგეგმვის პროცესში ასახულია შემდეგი ბიზნები და ამოცანები:

- რამდენი თანამშრომელი ესაჭიროება ამა თუ იმ სასტუმრო ობიექტს
- რა გზით არის შესაძლებელი სწორი კადრების მოძიება
- რა სახის ტესტები გამოიყენება გასაუბრების პროცესში
- რა სახის და ფორმის ანაზღაურებაზეა გამახვილებული ყურადღება
- რა სახის მეთოდებია გამოყენებული თანამშრომლის მოტივაციის ასამაღლებლად
- პერსონალის პოტენციალის მართვარომელ კრიტერიუმებზე დაყრდნობით ხდება პერსონალის შეფასება
- რის საფუძველზე და რა ფორმით არის შესაძლებელი თანამშრომლის განთავისუფლება სამსახურიდან (ე.წ. შენიშვნების და საყვედურების საკითხები და მათი ფორმა).

პერსონალის შერჩევა, ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი პროცესია სასტუმროს ბიზნესში. სწორად შერჩეული კადრები სერიოზულ საყრდენს წარმოადგენს ხელმძღვანელობისთვის. მაგრამ იმ შემთხვევაში, თუ სასტუმროს მენეჯმენტი ვერ განახორციელებს სწორი კადრების შერჩევას, სასტუმროს მიერ დასახული განვითარების გეგმა, მიზნები და ამოცანები რჩება მიუღწევადი. შესაბამისად კონკრეტულ ბაზარზე, სასტუმრომ შესაძლებელია დაკარგოს კონკურენტუნარიანობა.

**ნაშრომის მესამე თავში** გამოკვლეულია სასტუმროთა ეკონომიკური ბაზრის თავისებურებები. დღევანდელი ტურიზმი ქმნის საქართველოს განვითარების ახალ ეტაპს. ახალი ეტაპი იმყოფება და მიმდინარეობს საინტერესო კვლევის ფონზე, პროცესი დინამიურია და მიმდინარეობს ეტაპობრივად. როგორც უკვე აღნიშნული იყო, საქართველო მდიდარი ქვეყანაა თავისი ბუნებრივი რესურსებით, მსგავსი ფაქტორიდან გამომდინარე ქვეყანას შეუძლია კონკურენცია გაუწიოს ისეთ ეკონომიურად მძლავრ ქვეყნებს, როგორცაა: საფრანგეთი, ჩინეთი, ესპანეთი და იტალია. შესაძ-

ლებელია ისეთი ტურისტული პაკეტების წარდგენა, როგორცაა მაგ. ეკო ტური, ფოტო, რეკრეაციული, სათავგადასავლო, კულტურული, საპილიგრიმო, ექსტრემალური, სალაშქრო, მთის, ველო და ა.შ. ტურიზმი ზუსტად ის სფეროა, სადაც, შესაძლებელია მკაფიოთ იყოს გამოხატული ქვეყნის ღირსეულობა და მისი კულტურა.

ტურიზმის, როგორც ქვეყნის ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი სფეროს წარმატება დამოკიდებულია იმაზე თუ როგორ და რესურსით არის შესაძლებელი ტურისტის დახვედრა და მისი სურვილების დაკმაყოფილება, მისი უსაფრთხოების უზრუნველყოფა. საქართველოში არსებული სხვადასხვა სახის ექსტრემალი ან შესაძლებელი არასასურველი მოვლენები პირდაპირ კავშირშია ტურიზმის სერვისის ხარისხთან.

ტურიზმის სფერო ძირითადად ადამიანის გაჯანსაღებას და დასვენებას ემსახურება. ყოველივე წლიური კვლევის შედეგად, რომელსაც აწარმოებს სახელმწიფო ტურიზმისა და კურორტების დეპარტამენტი, ნათლად არის ასახული რამოდენიმე საინტერესო ფაქტი. ზოგადი წარმოდგენისთვის არის წარდგენილი შემდეგი მაგალითები, თუ 2007 წელს ჩასული ტურისტებიდან გუდაურში 9% ამერიკელი ტურისტი იყო, ხოლო ბაკურიანში 50%, 2008 წელს დასახელებული ქვეყნიდან არც ერთი ტურისტი არ დაფიქსირებულა. მსგავსი ფაქტის მიზეზად დასახელებულია 2008 წლის აგვისტოს ომის მოვლენები.

ასევე უნდა იყოს აღნიშნული, რომ საერთაშორისო კვლევებიდან გამომდინარე საქართველო იმ ქვეყნების რიცხვს მიუკუთვნება, სადაც ტურისტის მარშრუტი გაცილებით ძვირად ყირებულია ვიდრე ისეთ ქვეყნებში, როგორებიცაა თურქეთი, ეგვიპტე, საფრანგეთი, იტალია, გერმანია და ა.შ. აღნიშნული უარყოფითი მაჩვენებლების დაძლევა შესაძლებელია მხოლოდ მნიშვნელოვანი საკითხების მოგვარებით, მათი დარეგულირებით, ისეთ დეტალებზე ყურადღების გამახვილებით, როგორცაა სერვისის გაუმჯობესება, ტურისტებისთვის მისაღები ფასების დაფიქსირება ნებისმიერ პროდუქტთან მიმართებაში.

სასტუმრო ინდუსტრია არის ტურიზმის განვითარების და მისი



დადებითი მაჩვენებლის, ერთ-ერთი პრიორიტეტული საკითხი.

ტურისტული სეზონის დაწყებასთან ერთად საქართველოში გამოვლენილია ყველა აქტიური და შესაბამისად რეიტინგული სასტუმრო ობიექტები. მსგავსი სასტუმროების პოპულარიზაციას განაპირობებს, რამოდენიმე მნიშვნელოვანი ფაქტორი: საინტერესო ადგილმდებარეობა, როგორც დედაქალაქის მასშტაბით ისევე რეგიონების, მრავალფეროვანი მომსახურებით, მაღალი დონის სერვისით და კმაყოფილი სტუმრების დიდი რაოდენობით. აქედან გამომდინარე, შესაძლებელია აღინიშნოს, რომ ტურისტული მარშრუტის შესრულების წარმატება დამოკიდებულია სასტუმროს სწორ და ეფექტურ საქმიანობაზე.

საქართველოში სასტუმრო ინდუსტრიის განვითარებას ხელს უწყობს მრავალი უცხოური და ადგილობრივი ინვესტიციები. ბოლო წლების განმავლობაში ქვეყანაში გახსნილი იყო საკმაოდ ბევრი სასტუმრო ობიექტი. მაგ. 2008 წლიდან ქვეყანაში გაიხსნა 105 სასტუმრო ობიექტი, რომელთა საერთო ოთახების რაოდენობა წარმოადგენს 2772 საწოლი ადგილებს, სასტუმროების უმეტესი რაოდენობა ფუნქციონირებს დედაქალაქში, რაც შეეხება ახალ სასტუმრო პროექტებს მათ დაგეგმვა-განხორციელებას, ამ ეტაპზე მიმდინარეობს 223 სასტუმროს მშენებლობა, რომელიც 13000 ოთახსა და 22000 ოთახს გააერთიანებს. ახლო მომავალში დაგეგმილია 66 სასტუმროს მშენებლობა, ასევე არის განსახორციელებელი 37 სამშენებლო პროექტი.

ტურიზმის ეროვნული ადმინისტრაციის ოფიციალური მონაცემებით 2019 წელს არის დაგეგმილი ისეთი ქსელური სასტუმროების მშენებლობა, როგორცაა Cortyard by Marriott ბათუმში, მან უნდა შეადგინოს 150 სასტუმრო ოთახი, იგი 300 საწოლ ოთახს გააერთიანებს, პროექტს აწარმოებს „ალიანა“ ჯგუფი. პროექტის საინვესტიციო ღირებულება 80 მილიონ აშშ დოლარს შეადგენს.

როგორც უკვე იყო აღნიშნული სასტუმრო ობიექტების ფუნქციონირების ირგვლივ, ჩნდება კითხვები, რომლებიც საჭიროებენ სწორ და კვალიფიციურ პასუხებს.

მნიშვნელოვანი საკითხებია: სასტუმრო პერსონალის საერთო მდგო-

მარეობა, მენეჯმენტის როლი პეროსნალთან მიმართებაში, სასტუმროს სტრუქტურის მართვა, როგორც ერთიანი სისტემის, ამ და სხვა იდენტური საკითხების გასაწყვეტად სახელმწიფო ტურიზმის ადმინისტრაციამ და განათლების სამინისტრომ შეიმუშვა პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამები.

ეფექტურად დაგეგმილი ტრენინგები, საგანმანათლებლო პროგრამები, საინტერესო სახელმძღვანელოები, რომლებიც შედგენილია დარგის პროფესიონალების მიერ, ქმნიან გადამზადებული კადრების მიწოდების საშუალებას სასტუმრო ობიექტისთვის. მსგავსი აქტივობების მეშვეობით იზრდება მომსახურების ხარისხი, სამუშაო პროცესები ხდება დინამიური და თანმიმდევრული. პროფესიული საგანმანათლებლო პროგრამები ფინანსდება გაეროს და სახელმწიფოსმიერ. პროგრამა სასტუმრო მართვა-ადმინისტრირება მოიცავს ყველა საჭირო დეტალის შესწავლას, რაც პირდაპირ კავშირშია სასტუმროს წარმატებულ სამუშაო პროცესთან. სტუდენტებს ეძლევათ საშუალება გაიარონ სტაჟირება ყველა კლასის და კატეგორიის სასტუმროში. დღევანდელ სტატისტიკურ მონაცემებზე დაყრდნობით, დასაქმებულთა რაოდენობა სასტუმროს ობიექტებში საკმაოდ მაღალი მაჩვენებლით არის გამორჩეული.

კვლევა ასევე შეეხო სასტუმრო ინდუსტრიის სოციალურ-ეკონომიკურ კავშირს ტურიზმთან. XXI საუკუნეში მთელი მსოფლიოს მასშტაბით, ტურიზმი და მასთან შემავალი სექტორი სასტუმრო ინდუსტრია, აწარმოებენ სატელიტური აღრიცხვის სისტემას. მსგავსი მოვლენა მსოფლიო სტატისტიკურ მონაცემებს აძლევს საშუალებას დააფიქსიროს ზუსტი მონაცემები მსოფლიოს მასშტაბით. მისი დაარსება დაიწყო დაახლოებით 25 წლის წინ, პროგრამის დაფუძნებაში მონაწილეობა მიიღო რამოდენიმე ცნობილმა კომპანიამ. მაგ. ცნობილმა ტურიზმის ორგანიზაციამ (WTO), ეკონომიკური განვითარების და თანამშრომლობის ორგანიზაციამ (OECD), ევროგაერთიანების სტატისტიკურმა ოფისმა (EUROSART), რომელიც დამტკიცებული იქნა გაეროს მიერ. საერთაშორისო ორგანიზაციის (ILO), სავალუტო ფონდის (MF) სისტემა დანერგილია მსოფლიოს მძლავრ ქვეყნებში.

მსოფლიოს სტატისტიკური მონაცემები ტურიზმის და სასტუმრო ინდუსტრიის სფეროში ქმნის საერთო სურათს და იძლევა მნიშვნელოვანი საკითხების განხილვის საშუალებას.

ტექნიკური მხარდაჭერა TSA-ს დანერგვასთან დაკავსირებით.

სისტემა TSA, რომელიც არის სტატისტიკური აღრიცხვის სისტემა მოითხოვს ტექნიკური პერსონალის მობილიზაციას, მათ სათანადო განათლებას აღნიშნულ დარგში. ინტეგრაციის საკითხებთან დაკავშირებით დადებით და აქტიურ სამუშაო პროცესს. აღნიშნული სისტემის მნიშვნელოვანი პარტნიორი არის სასტუმრო, იგი აწვდის საჭირო ინფორმაციას TSA-ს სისტემას, სწორ მონაცემთა ბაზაზე დაყრდნობით. სისტემა ასახავს სწორ ციფრულ ნიშნებს და ხსნის მონაცემებს სწორი ლოგიკური კუთხით.

საქართველოში სტუმართ-მასპინზლობის სერვისი ჯერ კიდევ დახვეწის პროცესშია . ჯერ კიდევ არსებობს შემთხვევები, როდესაც ტურისტულ კომპანიებს არ გააჩნიათ ზუსტი ტურისტული მარშრუტების ფასები, ასევე ტურისტული კომპანიები ნაკლებად არიან ინფორმირებულები სასტუმროს სისტემურ ფასებში, მომსახურების ხარისხში. TSA-ს სისტემა ტურისტულ კომპანიებს უქმნის საშუალებას არსებული ხარვეზების გამოვლენაში, იგი შეისწავლის ფაქტორებს, რომლებიც დადებით გავლენას ახდენენ ტურიზმის სფეროზე.

აღნიშნული სისტემა გვეხმარება დასაქმების სფეროში, იძლევა ხარისხის გაუმჯობესების საშუალებას.

სისტემა გააქტიურებულია შემდეგ საკითხებთან მიმართებაში:

- ✓ შიდა პროდუქტი, როგორც ტურიზმის წილი
- ✓ ტურიზმის სფეროს გამოყოფა
- ✓ ტურიზმში და სასტუმრო ინდუსტრიის სფეროში სამუშაო ადგილების შექმნა
- ✓ ინვესტიციები
- ✓ სერვისის ხარისხი

ტურიზმის ინდუსტრიის განსაზღვრის პროცესი არც ერთი ქვეყნისთვის არარის მარტივი, შესაბამისად სასტუმრო ინდუსტრიის პოლიტიკა

პირდაპირ კავშირშია აღნიშნულ სფეროსთან. ტურიზმი და სასტუმროს ბიზნესი მოიცავს სხდასხვა ეკონომიკის სფეროს. აღნიშნული ბიზნესის საქმიანობა გამიზნულია იმისთვის, რომ ქვეყანაში შეიქმნას ეკონომიკური და პოლიტიკური სტაბილურობა, გაიზარდოს ფულადი ბრუნვები, შეიქმნას სამუშაო ადგილები.

ბოლო პერიოდის განმავლობაში ტურიზმის და სასტუმრო ინდუსტრიის სფერო იქცა საინტერესო კვლევის საგნად, გააქტიურებულია ე.წ. ტურისტების კითხვარები, რომლებიც ხორციელდება ონლაინ რეჟიმში, მიმდინარეობს სტატისტიკური მონაცემების გამოვლენა, კეთდება შეფასება, ანალიზი. ტურიზმის სფეროში, საკმაოდ დიდი ნდობით სარგებლობს ონლაინ კითხვარის პროცედურა, სადაც ტურისტებს ეძლევათ საშუალება, გულწრფელად გამოხატონ შთაბეჭდილებები, დააფიქსირონ საკუთარი აზრი ამა თუ იმ სერვისთან დაკავშირებით.

კვლევის ინფორმაციული საფუძველია სასტუმროს ინდუსტრიის შესახებ არსებული თეორიული-პრაქტიკული მნიშვნელობის მქონე ნაშრომები, ანკეტური კვლევის შედეგები .

ტურიზმის ეფექტიანობაზე დაფუძნებით შეიქმნა სასტუმრო ინდუსტრიის გავლენის ეკონომიკურ - მათემატიკური მოდული. რეგრესიული ანალიზის მიხედვით ამ მოვლენების შორის ასეთი სახის დამოკიდებულებაა, კერძოდ რეგრესის წრფივი განტოლების საფუძველზე  $Yx = 0,8011821 + 0,1414x$  ტურისტების რაოდენობის ერთი ერთეულით მილიონი კაცით ზრდა გამოიწვიოს საწოლ-ადგილების 1414 დგილებით.

კორელაციური ანალიზის ჩატარებამ გვიჩვენა, რომ საწოლ-ადგილების რაოდენობასა და ტურისტების შორის ძალიან მჭიდრო დადებითი კავშირია  $R=0,92$  რაც ნიშნავს, რომ საწოლ-ადგილების რაოდენობა 92% განპირობებულია ტურისტთა რაოდენობის ზრდით.

### დასკვნა

ჩვენი კვლევის ფარგლებში შემუშავებული დასკვნები და რეკომენდაციები გარკვეულწილად ეყრდნობა უცხოელ და ქართველ მეცნიერთა ნაშრომებს. ესენია: დეპაკ ელდო ბაბუ, არჩინდერ კაურ, ჩანდრასეხარ

რაჯენდარ, მატლოუბ ხუსაინ, ა.ს. კუსკოვი, ბენი ჩან, შულც დონ.ე, შულც ხეიდი ფ, პილოტა ჯ, მ. მეტრეველი, ბ. ბარკალაია, ბ. შელია, ნ. ცერცვაძე, ნ. აბესაძე, რ. ქინქლაძე, ქ. ჩიტალაძე, ო. აბესაძე. კ. აბულაძე, მ. ვასაძე.

სადისერტაციო ნაშრომის მიზანი და ამოცანები შესრულებულია. სასტუმრო ინდუსტრიის საერთაშორისო სტანდარტებზე დაყრდნობით, შერჩეული თეორიული მოდელის, თანამედროვე ლიტერატურის და მისი განმარტებების ანალიზის საფუძველზე შემუშავდა კვლევის დიზაინი, რომლითაც შესაძლებელი გახდა დასახული მიზნებისა და ამოცანების მიღწევა. შესაბამისად კვლევის შედეგად:

1. დადგინდა სასტუმროს დღის საშუალო ფასის ასახვის მეთოდი, ADR (Average Daily Rate), გამოიკვეთა საკვლევი ჯგუფი და მათი დამახასიათებელი თავისებურებები. ADR პრაქტიკის მზომი სკალის ფაქტორული ანალიზის საფუძველზე, განისაზღვრა თითოეული სასტუმრო ოთახის კატეგორიის ფაქტორული სტრუქტურა. დადგინდა თითოეული სასტუმრო ოთახის ფასი.

2. დადგინდა, რეგრესიული ანალიზის მიხედვით სასტუმრო ინდუსტრიაში არსებულ მოვლენებს შორის შემდეგი სახის დამოკიდებულება, კერძოდ რეგრესიის წრფივი განტოლების საფუძველზე  $Y=0,8011821+0,141x$  ტურისტების რაოდენობის ერთი ერთეულით - მილიონი კაცით ზრდა გამოიწვევს საწოლ-ადგილების 1414 ადგილებით.

3. დადგინდა, კოლერაციული ანალიზის ჩატარებით, რომ საწოლ-ადგილების რაოდენობასა და ტურისტების რაოდენობას შორის ძალიან მჭიდრო დადებითი კავშირია  $R=0.92$ , რაც ნიშნავს, რომ საწოლ-ადგილების რაოდენობა 92% განპირობებულია ქვეყანაში ტურისიტთა რაოდენობის ზრდით.

4. დადგინდა, რომ სასტუმროების სხდასხვა კლასის და კატეგორიის განვითარება მიმდინარეობს განსხვავებული წესით. გამოიკვეთა შემდეგი ფაქტები, რომლებიც აფერხებენ სასტუმრო ობიექტების განვითარებას.

- ✓ სასტუმრო ობიექტების კულტურის დეფიციტი
- ✓ ეკონომიკის რესტრუქტურისაციის საჭიროება

- ✓ საჭირო ინფრასტრუქტურის დეფიციტი
- ✓ დარღვევები ინვესტირების დარგში
- ✓ დარღვევები სასტუმრო პერსონალის ხელფასებთან მიმართებაში
- ✓ დარღვევები სასტუმროს მშენებლობის დარგში
- ✓ დარღვევები უსაფრთხოების დარგში
- ✓ პრობლემები ე.წ. „ჩრდილოვან პოლიტიკასთან“ დაკავშირებით.

იმისათვის, რომ სასტუმრო ინდუსტრიის ფუნქციონირების პროცესი დადებითად იყოს შეფასებული, საჭიროა რამოდენიმე მნიშვნელოვანი საკითხის სრულყოფაში მოყვანა.

- სასტუმრო პარამეტრების სრულყოფა
- სასტუმროს ყოველივე კატეგორიისთვის შესაბამისი კრიტერიუმების დადგენა
- სასტუმროში არსებული სერვისების შესრულება საერთაშორისო სტანდარტის გათვალისწინებით
- სასტუმრო ობიექტებში მონიტორინგის განხორციელება, ე.წ. ვირტუალური სტუმრის მეშვეობით.
- კვება და სასმელების ობიექტების მონიტორინგი დადგენილი ნორმების მიხედვით.
- იურიდიული კანონების განხილვა-გაანალიზება.

კვლევის შედეგად გამოვლინდა სასტუმრო „ინდივიდუალიზმი“-ის, როგორც მართვის სტილის პრიორიტეტული მიდგომა. სასტუმრო ობიექტები, რომლებიც ინარჩუნებენ მსგავსი სტილის მომსახურებას და სტუმრისადმი საერთაშორისო სტანდარტით განპირობებულ მიდგომებს, იღებენ ბევრად მეტ შემოსავლებს, ვიდრე სასტუმროები, რომლებიც ფუნქციონირებენ არასათანადო მართველობითი მიდგომის გამოყენებით.

რეკომენდირებულია სასწავლო კურსების და ტრენინგების ჩატარება სასტუმრო ობიექტებზე, აღნიშნული დაეხმარება მომავალ სასტუმრო პერსონალს მეტ ინფორმაციას ფლობდნენ იმ შიდა და გარე ხელშემწყობ ფაქტორებზე, რაც პირდაპირ გავლენას ახდენს სასტუმრო ინდუსტრიის პროცესებზე და მის ეფექტურობაზე.

## ნაშრომის აპრობაცია

დისერტაციის თემაზე საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტის ბიზნესტექნოლოგიების ფაკულტეტის საგამოცდო კომისიაში დაცულ იქნა ორი კოლოკვიუმი და ორი სემინარი:

კოლოკვიუმები:

### კოლოკვიუმები

1. კოლოკვიუმი 1. „სასტუმრო ინდუსტრიის განვითარება და მომსახურების ბაზარი“ 23.02.2018;
2. კოლოკვიუმი 2. „სასტუმრო როგორც გლობალური მოვლენა და მისი უნიკალურობა“ 20.07.2018;

სადისერტაციო ნაშრომის ძირითადი შედეგები გამოქვეყნებულია

შემდეგ პუბლიკაციებში:

სამეცნიერო სტატიები:

1. ფერიშვილი ი., „სასტუმროს ინდუსტრიის მომსახურების ბაზრის თავისებურებები“, სამეცნიერო შრომების კრებული „გლობალიზაცია და ბიზნესის თანამედროვე გამოწვევები“, N1, 2017წ. გვ. 161-163;
2. ფერიშვილი ი. ბარკალაია ბ., „ტურიზმის განვითარების ზოგადი ტენდენციები მსოფლიოში და მდგრადობის განსაზღვრის ძირითადი ასპექტები“, სამეცნიერო შრომების კრებული „გლობალიზაცია და ბიზნესის თანამედროვე გამოწვევები“, N2, 2018წ. გვ. 36-39;
3. ფერიშვილი ი., „რისკის ტერიტორიულ-კონცეპტუალური წინამძღვრები“, სამეცნიერო ჟურნალი „განათლება“, N2(25), 2019წ. გვ. 200-209.

საერთაშორისო სამეცნიერო კონფერენცია

1. ფერიშვილი ი., „სასტუმრო, როგორც მნიშვნელოვანი ასპექტი ტურიზმის განვითარებაში“, „გლობალიზაცია და ბიზნესის თანამედროვე გამოწვევები“, III საერთაშორისო სამეცნიერო კონფერენცია 24-25 მაისი 2019 წ.