

სსიპ გორის სახელმწიფო სასწავლო უნივერსიტეტი

ვითარდება ეკონომიკა, ვითარდება სასტუმროს ინდუსტრია -  
მოთხოვნის ელასტიუობა გარდუვალა”

**Jim Butler**

მარია მ რაზმაძე

სასტუმროს სერვისების კვლევა ტურიზმის  
მდგრადობის ანალიზისათვის შიდა ქართლში

სამაგისტრო ნაშრომი შესრულებულია

სოციალურ მეცნიერებათა, ბიზნესისა და სამართალმცოდნეობის

ფაკულტეტზე

სასტუმრო მენეჯმენტის მაგისტრის აკადემიური ხარისხის

მოსაპოვებლად

# ხელმძღვანელი: პროფ. რუიზან მექვაბიძე

2020

## ანოტაცია

სასტუმროს სერვისების კვლევა ტურიზმის მდგრადობის ანალიზისათვის

შიდა ქართლში

სამაგისტრო ნაშრომი ითვალისწინებს შიდა ქართლის რეგიონის ეკონომიკური განვითარების ხელშესაწყობად ტურიზმის მდგრადობის ანალიზს სასტუმრო სერვისების მიხედვით.

გათვალისწინებულია ის გარემოება, რომ სასტუმრო ინდუსტრიის განვითარება ტურიზმის ინდუსტრიის განვითარების მნიშვნელოვან ბაზას წარმოადგენს, ნაშრომის კვლევის ჩარჩოებში, დამუშავებულია სამი კატეგორიის კითხვარი. გამოკვეთილია მოთხოვნები, პრობლემები და წინადადებები, უშუალოდ, სასტუმროს პესონალის ხედვიდან გამომდინარე. გაანალიზებულია მიღებული ინფორმაციული ბაზა და შეთავაზებულია ტურიზმის განვითარების ხელშესაწყობად რეგიონში

კვლევა ჩატარდა შიდა ქართლის რეგიონში, სასტუმროების მომხმარებლებისა და სასტუმრო პერსონალისათვის ტურიზმის განვითარების პრობლემების გამოსავლენად. კვლევის შედეგების მიხედვით, შიდა ქართლში სამი კატეგორი სასტუმროა : გესტჰაუსები, ჰოსტელები და < 25 ადგილიანი სასტუმროები. სასტუმრო მომსახურეობის სფეროში აღნიშნული სასტუმრო მომსახურეობის ობიექტები საქმიანობისათვის სხვადასხვა

სპეციალიზაციებს ანიჭებენ უპირატესობას, რაც გამართლებულია, მაგრამ აქვთ განსხვავებული ხედვებიც. ცხრილებით მოცემულია მათი არჩევანის შედეგები. გარდა ამისა:

1. გამოკვეთილია პროფესიონალების დეფიციტი სპეციალისების არ არსებობის გამო სასტუმრო მენეჯმენტში
2. სასტუმროების მომსახურების სფერო ასათვისებელი შრომის ბაზარია
3. სასტუმრო მეურნეობის მართვის თვალსაზრისით რეგიონი განიცდის ადგილობრივი კადრის დეფიციტს ყველა სახის მომსახურებაში, რაც მიუთითებს შრომის ბაზრის აუთვისებლობაზე

## **Annotation**

### **Hotel services research for tourism sustainability analysis in Shida kartli**

M.R

The master's thesis envisages the analysis of sustainable tourism to promote the economic development of Shida Kartli region according to the hotel services.

Given the fact that the development of the hotel industry is an important basis for the development of the tourism industry, in the framework of the paper research, three categories of questionnaires have been developed. Requirements are outlined, problems and suggestions, directly from the point of view of the hotel staff. The obtained information base is analyzed and proposed to promote the development of tourism in the region

The research was conducted in Shida Kartli region to identify problems in the development of tourism for hotel users and hotel staff. According to the results of the research, there are three types of hotel services in Shida Kartli: guest houses, hostels and hotels with <25 seats. In the field of hotel services, these hotel facilities prefer different specializations for their activities, which is justified, but they also have different visions. Table # 3 shows the results of their choice.

1. There is a Professionals deficit due to non-existence of specialties in hotel management
2. The field of hotel services is the labor market to be mastered
3. In terms of hotel management, the region suffers from a deficit of local staff in all types of services, which indicates the labor market isn't mastered.

## სარჩევი

ანოტაცია .....	2
Annotation.....	3
1 შესავალი.....	6
1.1 სასტუმრო ინდუსტრიის განვითარების ეტაპები.....	6
1.2.სასტუმრო ინდუსტრია, როგორც ბიზნესისა და ეკონომიკის სექტორები .....	8
1.2.1. ტურიზმი როგორც ეკონომიკის სექტორი .....	8
1.3 სასტუმრო სერვისების მიმოხილვა .....	9
1.4 ტურიზმის განვითარება მსოფლიო ეკონომიკურ ჭრილში.....	11
1.5 ტურიზმი და სასტუმრო ინდუსტრია სიღარიბესთან მიმართებაში.....	13
1.6 შიდა ქართლის სასტუმრო სერვისები .....	13
2.სასტუმრო სერვისების კვლევა ტურიზმის მდგრადობის მდგრადობისათვის შიდა ქართლში .....	15
2.1.კვლევის მიზანი.....	15
2.2.კვლევის დიზაინი .....	16
2.2.1..კვლევის პროცესი .....	16
ეტაპი 1. ინფორმაციული ბაზისა და ტურიზმის განვითარების კვლევა .....	16
კვლევის მეთოდოლოგია სასტუმროს მომხმარებლების შესასწავლად .....	16
კვლევის მეთოდოლოგია სასტუმროს მომსახურე პერსონალი შესასწავლად.....	16
კითხვარების მომზადება.....	16

ტურ-პროდუქტების მომხმარებლების ხედვა ტურ-პროდუქტის დაგეგმვის გამოსახვა.....	გრაფიკულად 18
შიდა ქართლის სასტუმრო ობიექტების მომსახურების შედეგების ანალიზი ცხრილი #1-ის მიხედვით:.....	19
გრაფიკულად გამოსახვა მომხმარებლის მიერ სასტუმრო მომსახურების შესაფასებლად.....	20
შიდა ქართლის სასტუმრო ობიექტების მომსახურების შედეგების ანალიზი ცხრილი #2-ის მიხედვით:.....	22
კვლევის ეტაპი 2.....	22
ინფორმაციული ბაზის მომზადებას პარამეტრის მიხედვით (კითხვარი #3. (დანართი #3)).....	22
3. მოთხოვნილი სპეციალიზაციები და ანალიზი სასტუმროების თითოეული ჯგუფის მიხედვით:	23
3.1. გესტჰაუსის მოთხოვნები სპეციალიზაციის მიხედვით.....	24
3.2. ჰოსტელების მოთხოვნები სპეციალიზაციის მიხედვით.....	25
3.3 <25 ადგილიანი სასტუმროების მოთხოვნები სპეციალიზაციის მიხედვით.....	26
ცხრილი #4 . სამიზნე მოთხოვნილი პროფესიები სასტუმროების.....	28
ტიპების მიხედვით პრიორიტეტების გასთვალისწინებით.....	28
4 სპეციფიური კომპეტენციები მოთხოვნილი პროფესიების მიხედვით.....	29
4.1. ჯგუფი 1 . გესტჰაუსების მიერ არჩეული სპეციალობებისათვის სპეციფიური კომპეტენციები პერსპექტივაში.....	29
4.2. ჯგუფი 2 . ჰოსტელების მიერ მიერ არჩეული სპეციალობებისათვის სპეციფიური კომპეტენციები პერსპექტივაში.....	33
5. დამატებითი შენიშვნები, წინადადებები და პრობლემები გესტჰაუსების, ჰოსტელებისა და <25- ზე ოთახების რაოდენობით სასტუმროების წარმომადგენლებისაგან, რომლებმაც მონაწილეობა მიიღეს კითხვარების შევსებისას.....	35
დასკვნა.....	36
გამოყენებული ლიტერატურა.....	37
დანართები.....	39

სასტუმროს სერვისების კვლევა ტურიზმის მდგრადობის ანალიზისათვის შიდა ქართლში

## 1 შესავალი

### 1.1 სასტუმრო ინდუსტრიის განვითარების ეტაპები

სასტუმრო ინდუსტრია, როგორც ეკონომიკური საქმიანობის მნიშვნელოვანი ფაქტორი, გულისხმობს ტურისტის განთავსებისა და მომსახურების ორგანიზაციას. კერძოდ ეს არის ტურისტის უზრუნველყოფა საცხოვრებლით, კვებით და სხვა მომსახურებით. ტურისტის მომსახურება, სასტუმრო ინდუსტრიის პირველი ორგანიზაციების წარმოქმნა უკავშირდება ძველ რომს (დაახლოებით 50 წელი ჩვენს ერამდე). უზარმაზარ იმპერიაში მრავლად იყვნენ სახელმწიფო მოხელეები და ვაჭრები, რომლებიც ხშირად მოგზაურობდნენ. მათი მიღებისა და განთავსებისათვის ძირითად მაგისტრალზე, ქალაქებსა და სოფლებში დაიწყო ფუნდუკების აშენება. ძველ რომთან ერთად თუ გავიხსენებთ ბიბლიაში მოხსენიებულ სასტუმროს (სასტუმროს მეპატრონე). დავრწმუნდებით, რომ განთავსების ცნება უძველესი დროიდან იღებს სათავეს და დაკავშირებულია მოგზაურობასთან. ადრეულ საუკუნეებში ადამიანები ძირითადად ცხენით ან ფეხით მოგზაურობდნენ. მოგზაურობას დღეები,

კვირები და თვეები სჭირდებოდა. ამდენად, მოგზაურებს ყოველთვის ექმნებოდათ ღამისთევს აუცილებლობა, რამაც საფუძველი ჩაუყარა, ტურიზმის უმთავრეს კომპონენტს, "სტუმართმასპინძლობის" კულტურას, ცნება სტუმართმასპინძლობა ისეთივე ძველია, როგორც თავად ცივილიზაცია. დროთა განმავლობაში "სტუმართმასპინძლობის" ინდუსტრია იხვეწებოდა და იცვლიდა სახეს და დანიშნულებასაც [1].

სტუმართმოყვარეობის ინდუსტრიის უძველესი ისტორია დაიწყო ჩვენს წელთაღრიცხვამდე 15000 წელს საფრანგეთში, ლასკოს გამოქვაბულებით, რომლებიც შეიქმნა სხვა ტომების წევრების განსათავსებლად. კლასიკურ ანტიკურ ხანაში მიეკუთვნება ბერძნული და რომაული აბაზანები, რომლებიც პოპულარული იყო დასვენების და რელაქსაციის მსურველთათვის. სასტუმრო მომსახურეობის განვითარების რევოლუციები სხვადასხვა დროს განხორციელდა [2]:

- პირველი რევოლუცია: ფუფუნება და მომსახურება (1961 - 1980);
- მე-2 რევოლუცია: ბაზრის სეგმენტირება (1981 - 2000);
- მე-3 რევოლუცია: ციფრული განაწილება (1995 - დღემდე).

უფრო ზუსტი იქნება, თუ ტურიზმისა და სასტუმრო მომსახურეობის განვითარებას შემდეგი სახით განვიხილავთ [3]:

- ადრეული სტუმართმოყვარეობა;
- შუა საუკუნეების პერიოდი მასპინძლობის ინდუსტრიისთვის;
- სტუმართმოყვარეობის ახალი სამყარო - რენესანსი და საფრანგეთის რევოლუცია;
- მეცხრამეტე და მეოცე საუკუნის სტუმართმოყვარეობისა და ტურიზმისთვის;
- თანამედროვე სტუმართმოყვარეობის ინდუსტრია.

2020 წლისთვის ექსპერტები პროგნოზირებენ, რომ ბაზრის წილი 94% -მდე მიაღწევს [4].

თანამედროვე სასტუმროთა ისტორია დაიწყო სპეციალიზებული სასტუმროებით ბიზნესმენებისთვის, რომელთა თითოეულს ნომერს ჰქონდა თავისი სააბაზანო და ტუალეტი, ტელეფონი, კარების ინდივიდუალური საკეტი. პირველი მათგანი გასული საუკუნის

დასაწყისში, 1908 წელს, ამერიკის შეერთებულ შტატების ქალაქ ბაფალოში გაიხსნა.<sup>1</sup> ამ სიახლეების ავტორი იყო აღნიშნული სასტუმროების მფლობელი, სასტუმრო მარკეტინგის ჰემმატირი წინასწარმეტყველი, ამერიკელი ელსუორთ სტატლერი ( Ellsworth Milton Statler)<sup>2</sup>.

## 1.2. სასტუმრო ინდუსტრია, როგორც ბიზნესისა და ეკონომიკის სექტორები

სასტუმრო ბიზნესი ეს არის ერთ-ერთი სწრაფად განვითარებადი დარგი, რომელზეც მოდის მსოფლიო ეროვნული პროდუქტის 6% და საგადასახადო შემოსავლების 5%, ამასთან იგი ხელს უწყობს სხვა დარგების განვითარებასაც: მშენებლობა, ტრანსპორტი, სოფლის მეურნეობა, ადგილობრივი, ეროვნული მოხმარების საგნების წარმოება. დღეისათვის, მსოფლიოში უმაღლესი კლასის 100 სასტუმრო ადგილების ფონდი შეადგენს 17-18 მლნ [5]. თანამედროვე სასტუმრო საწარმოები მკაცრი კონკურენციის პირობებში ფუნქციონირებენ. კონკურენციას კიდევ უფრო ამწვავებს მათი შთანთქმისა და კონსოლიდაციის სტრატეგიის განვითარება, ახალი კომპანიების გამოჩენა, ბაზრის სეგმენტაციის პროგრესული მარკეტინგული სტრატეგიების გამოყენება.

ბოლო პერიოდში საქართველოში განხორციელებული პოლიტიკური და ეკონომიკური ცვლილებების შედეგად მნიშვნელოვნად განმტკიცდა საქმიანი და კულტურული კავშირები ჩვენს ქვეყანასა და მსოფლიო თანამეგობრობას შორის, რაც უთუოდ დაეტყო უცხოელ სტუმართა რაოდენობას ჩვენს ქვეყანაში. გაჩნდა მათი განთავსების აუცილებლობა მაღალი კლასის სასტუმროებში, რამაც განაპირობა ინვესტიციების ზრდა სასტუმრო ბიზნესში. ყოველივე ამის შედეგად შეიქმნა საინტერესო პროექტები, აშენდა ახალი სასტუმროები თბილისში, გორიში, ბათუმსა და სხვა ქალაქებში.

### 1.2.1. ტურიზმი როგორც ეკონომიკის სექტორი

ტურიზმი სასტუმრო სექტორთან ერთად, სხვა სექტორებთან შედარებით, მსოფლიო ეკონომიკის სწრაფად განვითარებადი სექტორებია, რასაც მოწმობს საერთაშორისო

<sup>1</sup> [https://en.wikipedia.org/wiki/Ellsworth\\_Milton\\_Statler](https://en.wikipedia.org/wiki/Ellsworth_Milton_Statler)

<sup>2</sup> [http://georgian-jewish.blogspot.com/2018/04/blog-post\\_29.html](http://georgian-jewish.blogspot.com/2018/04/blog-post_29.html)



ტურიზმის ორგანიზაციის მონაცემები (WTO 2015, WTO 2016, WTO 2017) [6],[7],[8].. ამ სექტორების განვითარებამ მნიშვნელოვანად შეუწყო ხელი დასაქმებას და ფაქტობრივად, ეს სექტორი სამუშაო ადგილების შექმნის წამყვან დარგს წარმოადგენს მსოფლიოში, განსაკუთრებით, ახალგაზრდებისათვის, ქალებისათვის და მიგრანტებისათვის, რომელიც ორიენტირებულია 35 წლამდე ასაკის მოქალაქეებისათვის [9]. გლობალიზაციის პროცესმა, კიდევ უფრო დააჩქარა სასტუმრო და ტურიზმის დარგების განვითარება, რაც კარგად აისახა განსაკუთრებით, განვითარებად ქვეყნებზე, რომლებსაც საქართველოც მიეკუთვნება. აღნიშნული სიტუაცია კარგად ჩანს ქვემოთ მოყვანილი ცხრილიდან, რომელიც მომზადებულია საქართველოს ინდიკატორებისა [<https://gnta.ge/statistics/>] და მსოფლიო განვითარების ინდიკატორების ბაზაზე [10].

ცხრილი 1. საქართველოს ტურიზმის ინდიკატორები

ინდიკატორები/ წელი	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
მოსახლეობა	3799,8	3773,6	3739,3	3718,4	3716,9	3721,9	3728,6	3726,4	3729,6
საერთაშორისო ტურისტი,მლნ	2031,7	2822,4	4428,2	5392,3	5515,6	5901,0	6351,0	7902,5	8679,5
შემოსავალი, მლნ	-	1719,7	954,9	1410,9	1787,1	2113,4	2563,2	333,7	318,8
უშუალო წვლილი მშპ-ს მიმართ, %	3.9	4.5	4.5	4.5	4.5	9,1	10,0	10,8	11,6

წყაროები: ა/საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტრო. ანგარიში, რომელიც მომზადებულია საქართველოს ეროვნული ტურიზმის ადმინისტრაციის კვლევებისა და დაგეგმვის დეპარტამენტის მიერ. ე-ფოსტა: [infostatistics@gnta.ge](mailto:infostatistics@gnta.ge); ბ/ World Development Indicators (WDI); გ/Georgia indicators at 2010-2016 is indicated below [World Development indicators]

### 1.3 სასტუმრო სერვისების მიმოხილვა

გლობალიზაციის პირობებში, სასტუმრო ინდუსტრია კონკურენციის მაღალი დონით გამოირჩევა. მომხმარებელთა სხვადასხვა ჯგუფების მოთხოვნის მაქსიმალური დაკმაყოფილების მიზნით იქმნება თანამედროვე კონცეფციები, იხსნება ახალი სასტუმროები. ყოველწლიურად იზრდება სასტუმრო პროდუქტის მომხმარებელთა მოთხოვნა და რაც უფრო მაღალია მომსახურების კულტურა და ხარისხი, მით უფრო მიმზიდველი და ეკონომიკურად წარმატებულია სასტუმრო. ფაქტობრივად, სასტუმრო რამდენიმე საწარმოსგან შედგება. თითოეული მათგანი მომსახურების სხვადასხვა სახეობის წარმოებითა და რეალიზაციითაა

დასაქმებული. მაღალი კატეგორიის თანამედროვე სასტუმრო კომპლექსები სთავაზობენ მომხმარებელს დამატებითი მომსახურების იმდენად ფართო სპექტრს, რომ მათ შეარქვეს „ქალაქი დროებითი ბინადრობის ადგილას“<sup>3</sup>. თანამედროვე სასტუმრო კომპლექსი მნიშვნელოვან ადგილს იკავებს ქვეყნის სოციალურ სფეროში და ეხმარება მოგზაურთა პირველადი საჭიროებების დაკმაყოფილებას განსახლებისა და კვების რაციონში. სასტუმროების გარეშე შეუძლებელია თანამედროვე ტურიზმის ინდუსტრიის შექმნა.

სტუმართმოყვარეობის ინდუსტრიის განვითარება ყოველწლიურად მატულობს. მომსახურებას, რომელიც სტუმრებისთვისაა გაწერილი, განსაზღვრულია სასტუმროს სტაბილური შემოსავალი და, შესაბამისად, სასტუმრო ბიზნესის გაფართოების შესაძლებლობა. მომსახურება, რომელიც სასტუმროებში ხორციელდება, არის ძირითადი და დამატებითი. ძირითადი მომსახურება მოიცავს საცხოვრებელსა და კვებას. დამატებითი სერვისების სპექტრი მერყეობს სასტუმროების "ვარსკვლავური" ნიშნით.

სასტუმრო სერვისებიდან გამოიყოფა<sup>4</sup>: [11].

- ყოველდღიური სერვისები (დამატებითი საწოლი და ა.შ),
- ყოველდღიური ექსტრა (EXTRA) სერვისები,
- ერთჯერადი ფასიანი სერვისები (ფიტნესი; ბილიარდი; მასაჟი და ა.შ),
- მინი ბარი (ვისკი; მინ წყალი; წვენი და ა.შ),
- კვების ობიექტები (რესტორანი; კაფე; ბარი და ა.შ)
- უფასო სერვისები (კონდიციონერი; ტელევიზორი; WIFI და ა.შ)
- სახარჯი მასალები (საპონი; შამპონი და ა.შ)

ასევე, სასტუმროს შესაძლებელია ჰქონდეს დამატებითი სერვისები, რომელიც იყოფა ორ კატეგორიად:

1. სასტუმროს მიერ უშუალოდ გაწეული მომსახურება (ე.ი. საკუთარი ხელით);
2. მესამე მხარის ორგანიზაციების მიერ გაწეული მომსახურება.

---

<sup>3</sup> კონსტანტინე აბულაძე-14გვ

<sup>4</sup> ინტერნეტ სტატია-მომსახურების სახეები და ტიპები სასტუმროში

დამატებითი სერვისების ჩამონათვალი შესაძლებელია, შეცვალოს. ყველაზე ხშირად, სასტუმროები სტუმრებს სთავაზობენ ისარგებლონ საჩუქრების მაღაზიებით, სავაჭრო აპარატებით. შეუძიათ გაატარონ მათი თავისუფალი დრო კაზინოში, ღამის კლუბში, ვიდეო თამაშების ოთახში, ბილიარდის ოთახში. გარე საქმიანობის მოყვარულთათვის, სასტუმროები სთავაზობენ საუნის, აბაზანის, მასაჟის, აუზების გამოყენებას (გარე, შიდა და ბავშვთა). აქვე შეუძლიათ მოინახულონ სილამაზის სალონი, ასევე ისარგებლონ პირველადი სამედიცინო დახმარების სამსახურით, ადმინისტრაციაში დაცული სეიფით და ოთახში დაცული სეიფით, ვალუტის გაცვლის ოფისით, ბილეთების დაჯავშნის ოფისით, ტურისტული სააგენტოებით და ექსკურსიებით, მანქანის დაქირავებით, ავტოსადგომით და პარკინგით, ავტოფარეხით. ბიზნეს სტუმრებისთვის გათვალისწინებულია: შეხვედრების ოთახი, საკონცერტო დარბაზი, ბიზნეს ცენტრები, ფოტოკოპირები, ფაქსი, ადგილობრივი და საერთაშორისო ტელეფონი.

#### 1.4 ტურიზმის განვითარება მსოფლიო ეკონომიკურ კრიზისში

მსოფლიო მოგზაურობისა და ტურიზმის მსოფლიო საბჭოს თანახმად, მოგზაურობა და ტურიზმი მსოფლიო სამუშაოების 8% -ს შეადგენს და აქვს ყველაზე მაღალი პოტენციალი ნებისმიერი ინდუსტრიის ზრდისთვის. საერთაშორისო მოგზაურობა მდგრადი სამუშაო ადგილების შესაქმნელად. ამასთან, სტუმართმოყვარეობა და ტურიზმი წარმოადგენს კარიერული შესაძლებლობების ფართო სპექტრს იძლევა.

*რა ეკონომიკური კავშირია ტურიზმის ინდუსტრიას და სასტუმრო ინდუსტრიას შორის?*

მათი კავშირის მნიშვნელოვანი გავლენა ეკონომიკაზე გამოიხატება შედეგში: ეს კავშირი ხელს უწყობს გაყიდვებს, მოგებას, სამუშაო ადგილების ფორმირებას, გასართობ და სავაჭრო საცალო ვაჭრობას და სხვა, რაც ნიშნავს, რომ ტურიზმისა და სასტუმრო ინდუსტრიის მაღალ კორელაციას. ტურიზმისა და სასტუმრო ბიზნეს გარემოში წარმატების მიღწევა მოითხოვს გლობალური შემდეგი კომპეტენციების ცოდნას და გააზრებას:

- ეკონომიკური სისტემები,
- ბიზნეს პრაქტიკა,

- პოლიტიკური, სამართლებრივი სტრუქტურები
- მულტიკულტურული კონტექსტები.

პროგნოზის მიხედვით, სასტუმრო ინდუსტრიის მოცულობა მომავალი 10 წლის განმავლობაში 2-ჯერ გაიზრდება და გახდება უფრო მრავალფეროვანი ახალი ტენდენციებით და ახალი კარიერებით *”ახალი ტურიზმის”* პროექტის მიხედვით, რომელსაც ითვალისწინებს მსოფლიო მოგზაურობისა & ტურიზმის საბჭოს - WTTC (The World Travel & Tourism Council). ამ პროექტს დიდი წარმატება გაპირობებულია ყველაზე დიდი დასაქმებით ტურიზმის ინდუსტრიაშია და მოითხოვს მნიშვნელოვან მხარდაჭერას მთავრობებისა და საერთაშორისო ორგანიზაციებისაგან მისი სრული პოტენციალის გამოსავლენად. ტურიზმის ინდუსტრია ქმნის რეალურ ეკონომიკურ და სოციალურ ფასეულობებს და ქმნის ინფრასტრუქტურას, რომლის განვითარება დაკავშირებულია სასტუმრო ინდუსტრიასთან.

”ვითარდება ეკონომიკა, ვითარდება სასტუმროს ინდუსტრია - მოთხოვნის ელასტიულობა გარდუვალია”[14].

საინტერესოა ამ სტატიის გარჩევა დასმული საკითხის გამო. არსებობს მოსაზრება რომ როდესაც ეკონომიკა კარგად მიდის, ბიზნესიც კარგად მიდის. ეს ყოველთვის ასე არ ხდება. თუმცა არის კომერციული საქმიანობის შემთხვევები, როდესაც მძიმე პირობებში კომერციული საქმიანობის შედეგები წარმატებულია. მაგრამ რაც შეეხება ეკონომიკისა და სასტუმროს ინდუსტრიის თანაფარდობას, როგორც ექსპერტები აღნიშნავენ, საკმაოდ საინტერესოა. ეს კარგად არის ახსნილი ლოს ანჟელესის კონფერენციაზე სასტუმროების ინვესტიციების შესახებ ბიორნ ჰენსონ (Bjorn Hanson) -ის მოსაზრება და ეკონომისტების იდეები მაღალი კორელაციის შესახებ ამერიკის ეკონომიკაში სასტუმრო ოთახების მოთხოვნასა და ეკონომიკას შორის. თუ გავითვალისწინებთ მზარდ ინტერესს აზიის ქვეყნების ეკონომიკისადმი, რაც განაპირობებს ადამიანების გადაადგილებას აზიის ქვეყნებში, ევროპიდან აზიაში, ამერიკის კონტინენტიდან ევროპასა და აზიაში, ადვილი წარმოსადგენია სასტუმრო ინდუსტრიის განვითარების მომავალი.

## 1.5 ტურიზმი და სასტუმრო ინდუსტრია სიღარიბესთან მიმართებაში

ტურიზმი & მოგზაურობა & სასტუმრო (T & T & H), მისი ეკონომიკური მნიშვნელობის გათვალისწინებით, უნდა ჩაითვალოს სიღარიბის შემცირების აუცილებელ საშუალებად. ამასთან, წარსულში, განვითარების თანამშრომლობამ მნიშვნელოვნად შეაფასეს სიღარიბის შემცირების პოტენციალი [15]. მათ დააფუძნეს ტურისტული პროდუქტები ან მცირე ზომის ლოჯების მშენებლობა. მიუხედავად რამდენიმე საუკეთესო პრაქტიკის მაგალითისა, რომლებიც გამოქვეყნდა [16]. ჯერ კიდევ საკმაოდ რთულია გაზომვა ამ პროექტების წარმატების, ვინაიდან ჯერ არ განხორციელებულა წმინდა მოგება და არც რაიმე დეტალურადაა აღწერილი. ამ თვალსაზრისით, ტურიზმი, მოგზაურობა და სასტუმრო მნიშვნელოვანი ინსტრუმენტებია საქართველოსთვის და პირდაპირი კავშირი აქვს პრაქტიკულ და საგანმანათლებლო პრობლემებთან. ამ კრიტერიუმებსა და სასწავლო გეგმების ინდიკატორებში იქნება გამოყენებული სასტუმრო ინდუსტრიისთვის საგანმანათლებლო პროგრამების შემუშავება, რადგან საქართველოს ამ მიმართულებით მნიშვნელოვანი ნაკლი აქვს. “საუკეთესო საზოგადოება კარგი ნავსადგურებით, მჭიდრო კავშირი მდიდარ სამყაროსთან, ხელსაყრელი კლიმატი, ენერჯის ადეკვატური წყაროები და თავისუფლება ეპიდემიოლოგიური დაავადებებისგან რომ სიღარიბისგან გაქცეულიყვნენ...ღარიბმა ქვეყნებმა სერიოზულად უნდა აღიქვან სიღარიბე და მათ ეროვნული რესურსების უფრო დიდი წილი უნდა დაუთმონ სიღარიბის შემცირებას, ვიდრე ომს, კორუპციას და პოლიტიკურ შეტევებს”. [17]

## 1.6 შიდა ქართლის სასტუმრო სერვისები

შიდა ქართლის რეგიონს საკმაოდ დიდი ტურისტული პოტენციალი გააჩნია, თუმცა საჭიროა სწორი ტურისტული ‘ნიშის’ პოვნა და კონკურენტუნარიანი ტურისტული პროდუქტების განვითარება და შეთავაზება. ტურიზმის განვითარება თავის მხრივ შემოსავლების ზრდისა და მოსახლეობის დასაქმების ერთ-ერთი პირობაა, ხოლო სასტუმრო ინდუსტრია, რომელიც ქმნის დამტებით სამუშაო ადგილებს, ხელს უწყობს რეგიონის ეკონომიკური შემოსავლების გაზრდას, როგორც ეროვნულ, ისე, უცხოურ ვალუტაში. გარდა ამის, იზრდება კაპიტალდაბანდებები, ხელი ეწყობა რეგიონში არსებულ სხდასხვა ბიზნეს

სექტორს, რადგან ტურიზმი და სასტუმრო არეალი საერთაშორისო კავშირების განვითარების ხელშეწყობის ყველაზე საუკეთესო საშუალებაა.

დღეისათვის, შიდა ქართლიში ფუნქციონირებს 30 სასტუმრო, საინტერესოა თუ რამდენი მათგანი გამოირჩევა ისეთი სერვისების მრავალფეროვნებით, რომელიც უკვე აღვნიშნეთ სერვისების ზოგად მიმოხილვში ან თუნდაც თითოეული მათგანი როგორ უმკლავდება მომხმარებელს?. ტურისტებისა და ვიზიტორების რაოდენობის მატების განმაპირობებელ ფაქტორთა შორის აღსანიშნავია რეგიონულ დონეზე ინფრასტრუქტურის მოწესრიგება[19].

შიდა ქართლის სასტუმრო ქსელისათვის დამახასიათებელი პრობლემებია:

- უმრავლესობას არ გააჩნია ოფიციალური web გვერდი,
- გასართობი საშუალებები,
- აღსანიშნავია PR კამპანიის უფრო აქტუალურად და წარმატებულად წარმართვა
- საოჯასო სასტუმროების 90% თითქმის არარეგალურად მუშაობს სხვადასხვა ტარიფების ზრდის გამო მაგ: ( დენი, გაზი, წყალი და სახელმწიფო გადასახადი).
- რეგიონში მოსახლეობის უმრავლესობას არ აქვს ინფორმაცია სასტუმრო ქსელის რა რაოდენობაა და სად არის თითოეული მათგანი განთავსებული.

შიდა ქართლში, განსხვავებული კატეგორიების 30 სასტუმროა (გესტჰაუსები, ჰოსტელები, სასტუმრო >25-ზე ნაკლები ოთახების რაოდენობით). რამოდენიმე მათგანი ფუნქციონირებს მხოლოდ სეზონურად, რაც უარყოფითად მოქმედებს სასტუმრო სერვისების შენარჩუნებასა და ტურიზმზე. დაცული არ არის სასტუმროს კატეგორიებად დაყოფის პრინციპები რეგიონის საინფორმაციო ბაზაში ისეთი ფაქტორების მიხედვით, როგორცაა:

- მომსახურეობა,
- ადგილმდებარეობა,
- ნომერზე ფასები,
- სხვა სპეციფიკური ნიშნის მიხედვით.

არსებული ინფორმაციიდან გამომდინარე, შეგვიძლია ვივარაუდოთ, რომ შიდა ქართლში არსებული სასტუმროები ვერ გამოირჩევიან სასტუმრო სერვისების მრავალფეროვნებით. ამ

ფაქტთან მიმართებაში, „საქართველოს ტურიზმის სტრატეგია 2025“-ის [20] მიზანია ისეთი გზამკვლევის შექმნა, რომელიც ხელს შეუწყობს ტურიზმის მდგრად განვითარებას, მიღებული შემოსავლების გაზრდასა და დარგის მნიშვნელობის ამაღლებას. საქართველოს მთავრობის ამოცანაა შემუშავდეს და განხორციელდეს გეგმა, რომელიც მდიდარ ბუნებრივ და კულტურულ რესურსებს მსოფლიო დონის ტურისტულ პროდუქტად და უნიკალური შთაბეჭდილებების მიღების შესაძლებლობად აქცევს, მოიზიდავს უფრო მაღალგადახდისუნარიან ტურისტებს ევროკავშირის ქვეყნებიდან, ჩრდილოეთ ამერიკიდან, ახლო აღმოსავლეთიდან და აზიიდან.

მიზნის მისაღწევად რეგიონისათვის უნდა განხორციელდეს:

- რეგიონის ტურისტული რესურსების ცნობადობის გაზრდა;
- ტურისტული ინფრასტრუქტურის განვითარება;
- სასტუმრო მომსახურეობის ხარისხის დონის ამაღლება,

## **2.სასტუმრო სერვისების კვლევა ტურიზმის მდგრადობის მდგრადობისათვის შიდა ქართლში**

### **2.1.კვლევის მიზანი**

კვლევა ითვალისწინებდა სასტუმრო სერვისების კვლევას შიდა ქართლში სასტუმრო ინდუსტრიის განვითარების ხელშესაწყობად ტურიზმის მდგრადობის ანალიზისათვის რეგიონის ეკონომიკური განვითარებისათვის.

ვითვალისწინებთ რა იმ გარემოებას, რომ სასტუმრო ინდუსტრიის განვითარება ტურიზმის ინდუსტრიის განვითარების მნიშვნელოვან ბაზას წარმოადგენს, პროექტის ჩარჩოებში, დამუშავებული კითხვარების მიხედვით. შესწავლილია შიდა ქართლის რეგიონის, სასტუმრო ინდუსტრია. გამოკვეთილია მოთხოვნები, პრობლემები და წინადადებები, უშუალოდ, სასტუმროს პესონალის ხედვიდან გამომდინარე, ამ ინდუსტრიის განვითარებისათვის, გაანალიზებულია მიღებული ინფორმაციული ბაზა და შეთავაზებულია ტურიზმის განვითარების ხელშესაწყობად.

## 2.2. კვლევის დიზაინი

### 2.2.1. კვლევის პროცესი

კვლევის პროცესი შედგება ორი ეტაპისაგან:

#### ეტაპი 1. ინფორმაციული ბაზისა და ტურიზმის განვითარების კვლევა

ამ ეტაპზე ჩატარდა ზოგადი გამოკვლევა სასტუმროების მომხმარებლებისა და სასტუმროს პერსონალისათვის ტურიზმის განვითარების პრობლემების გამოვლენისათვის შიდა ქართლში წვემით მოყვანილი მეთოდოლოგიით.

#### კვლევის მეთოდოლოგია სასტუმროს მომხმარებლების შესასწავლად

კვლევის მეთოდი	რაოდენობრივი კვლევა
კვლევის ტექნიკა	კითხვარი # 1. (კითხვებზე პასუხების გაცემა)
კვლევის არეალი	შიდა ქართლი
მიზნობრივი ჯგუფები	სასტუმროს მომხმარებლები;
შერჩევის მოცულობა	165 რესპოდენტი
კვლევის ხანგრძლივობა	2020 წლის, მაისი, ივნისი, ივლისი

#### კვლევის მეთოდოლოგია სასტუმროს მომსახურე პერსონალი შესასწავლად

კვლევის მეთოდი	რაოდენობრივი კვლევა
კვლევის ტექნიკა	კითხვარი # 2. (კითხვებზე პასუხების გაცემა)
კვლევის არეალი	შიდა ქართლი
მიზნობრივი ჯგუფები	სასტუმროს მომსახურე პერსონალი
შერჩევის მოცულობა	165 რესპოდენტი
კვლევის ხანგრძლივობა	2020 წლის, მაისი, ივნისი, ივლისი

#### კითხვარების მომზადება

კვლევის პროცესის განხორციელებისათვის მომზადდა 2 კატეგორიის კითხვარი:



**1. კითხვარი #1 (დანართი1), კითხვარი # 2 (დანართი2).** კითხვარები მომზადდა ტურიზმისა და სასტუმრო ინდუსტრიის განვითარების პროცესთან დაკავშირებული პრობლემების გამოსავლენად, ინდუსტრიის აქტიურობის გაუმჯობესებისათვის. კითხვარებით გათვალისწინებულნი იყვნენ ტურიზმითა და სასტუმრო მომსახურებით (სასტუმროს მომსახურე პერსონალი, დირექტორები, მენეჯერები) დაინტერესებული ჯგუფები. გამოკითხვის შედეგები მოყვანილია ცხრილებით, რომელიც შედგება ორი ნაწილისაგან: ცხრილი #1 სასტუმროს მომხმარებლებისათვის; ცხრილი #2 სასტუმროს მომსახურე პერსონალისათვის. კითხვარები ზოგადი ხასიათისაა და საშუალებას იძლევა, დავახასიათოთ ტურისტული და სასტუმრო მომსახურეობის სიტუაცია შიდა ქართლში.

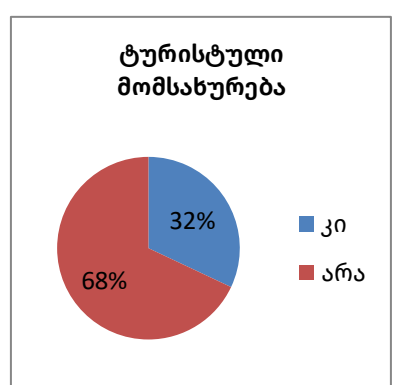
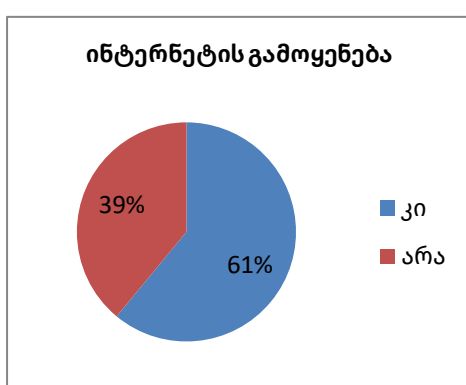
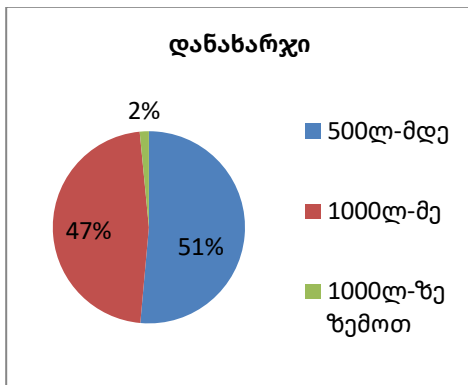
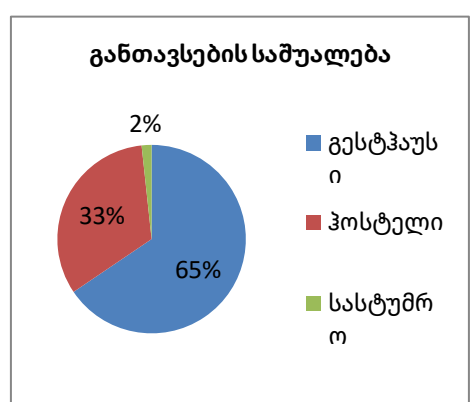
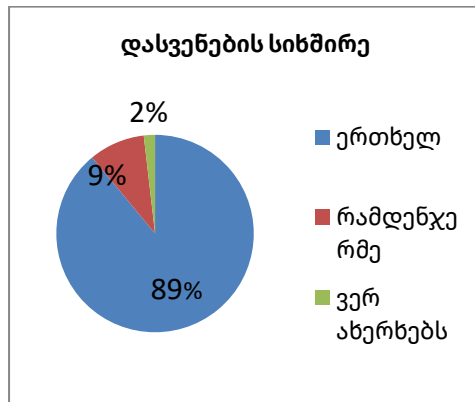
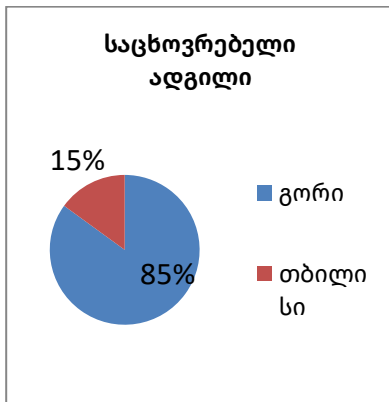
**შენიშვნა.** გამოკითხვა ჩატარდა 2020 წლის მაისსა, ივნისსა და ივლისის თვეში. გამოკითხვაში მონაწილეობდნენ: გესტჰაუსები, ჰოსტელები, სასტუმროები და მათი მომხმარებლები. ჩატარებული გამოკითხვა გამოირჩევა გარკვეული სპეციფიკით, ვინაიდან სწორედ ამ პერიოდში ტურიზმი ებრძოდა მსოფლიო პანდემიას COVID-19.

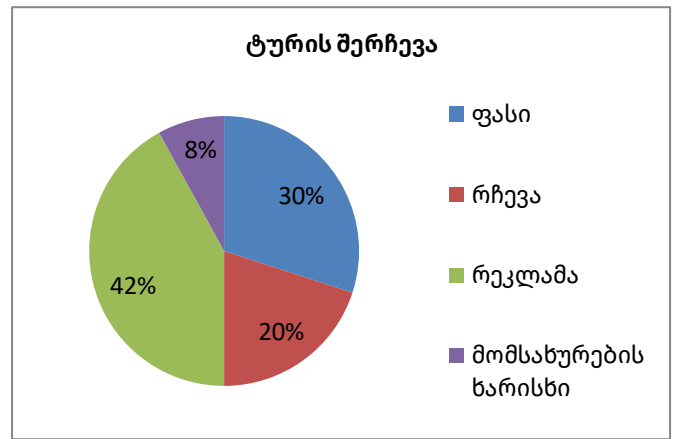
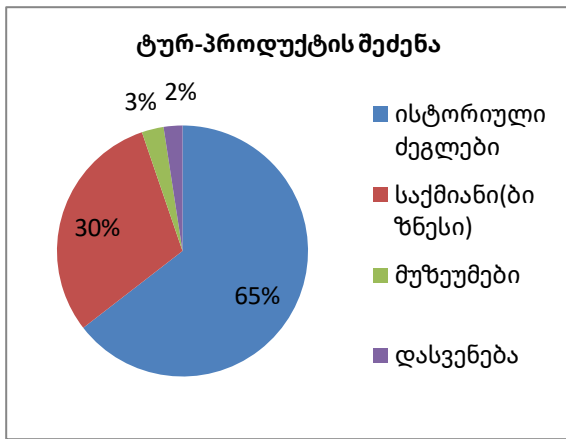
ცხრილი 1. მომხმარებლების ხედვა ტურ-პროდუქტის დასაგეგმად  
(დანართი #1 -ის ანალიზი)

1	<b>საცხოვრებელი ადგილი</b>		
	გორი	თბილისი	
	85	15	
2	<b>რამდენად ხშირად ახერხებთ დასასვენებლად წასვლას</b>		
	ერთხელ	რამდენჯერმე	ვერ ახერხებ
	68	7	24
3	<b>უმეტესად რომელი ტიპის განსათავსებელ ადგილს იყენებთ დასვენების დროს</b>		
	გესტჰაუსი(საოჯახო სასტუმრო)	ჰოსტელი	სასტუმრო
	54	27	19
4	<b>საშუალოდ რამდენ ლარს ხარჯავთ დასასვენებლად</b>		
	500ლ-მდე	1000ლ-მე	1000ლზე-ზემთ
	47	43	10
5	<b>გამოგიყენებიათ თუ არა ინტერნეტი სასტუმროს დასაჯავშნად</b>		
	კი	არა	
	61	39	
6	<b>გისარგებლიათ თუ არა ტურისტული სააგენტოების მომსახურებით</b>		

	კი		არა	
	32		68	
7	რა არის თქვენი მიზანი ტურ-პროდუქტების შექმნისას			
	ისტორიული ძეგლები	საქმიანი(ბიზნესი)	მუზეუმები	დასვენება
	32	15	8	45
8	რას ითვალისწინებთ ტურის შერჩევისას			
	ფასი	რჩევა	რეკლამა	მომსახურების ხარისხი
	30	20	42	8

**ტურ-პროდუქტების მომხმარებლების ხედვა ტურ-პროდუქტის დაგეგმვის გრაფიკულად გამოსახვა**





შიდა ქართლის სასტუმრო ობიექტების მომსახურების შედეგების ანალიზი ცხრილი #1-ის მიხედვით:

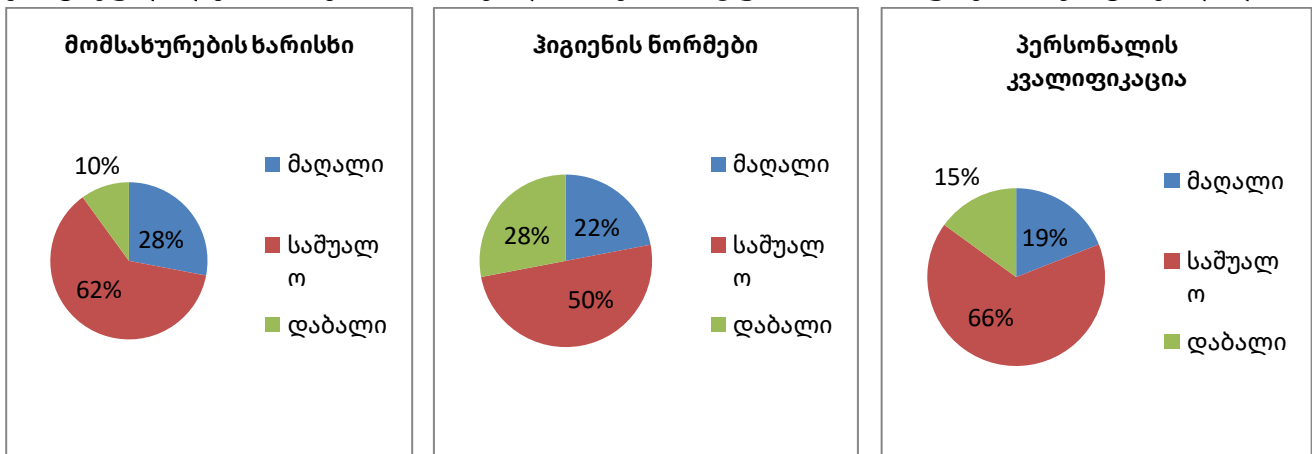
1. სასტუმრო მომსახურებისათვის მომხმარებელი უპირატესობას ანიჭებს გესტჰაუსს, შემდეგ ჰოსტელს და შემდეგ, სასტუმროს;
2. ინტერნეტი აუცილებელია სამივე სახეობის სასტუმრო ობიექტისათვის;
3. მომხმარებელი ტურის შესარჩევად იყენებს რეკლამას და ტურს ირჩევს ტურის ფასის მიხედვით;
4. ტურები ისტორიული ძეგლების მოსანახულებლად ყველაზე პოპულარულია.

ცხრილი #2. მომხმარებლის ხედვა სასტუმრო მომსახურების შესაფასებლად

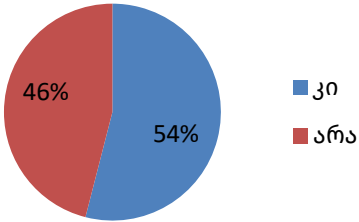
9	<b>ზოგადად როგორ შეაფასებდით მომსახურების ხარისხის დონეს სასტუმროებში</b>		
	მაღალი	საშუალო	დაბალი
	28	62	10
10	<b>როგორ შეაფასებდით ჰიგიენის ნორმების დონეს სასტუმროებში</b>		
	მაღალი	საშუალო	დაბალი
	22	50	28
11	<b>ზოგადად როგორ შეაფასებდით სასტუმროებში დასაქმებული მომსახურე პერსონალის კვალიფიკაციას</b>		
	მაღალი	საშუალო	დაბალი
	19	66	15
12	<b>არის თუ არა ადგილობრივი მოსახლეობა დასაქმებული სასტუმრო ინდუსტრიაში</b>		
	კი	არა	

	54	46
13	არის თუ არა უცხო ენის ცოდნის პრობლემა	
	კი	არა
	75	25
14	ხდება თუ არა ადგილობრივი კადრების მომზადება	
	კი	არა
	32	68
15	არსებობს თუ არა ადგილობრივი სტუდენტებისთვის პრაქტიკის შეთავაზება სასტუმროებში	
	კი	არა
	26	74
16	სასტუმროში არის თუ არა გამოყოფილი ოთახი მწვევლებისთვის და არამწვევლებისთვის	
	კი	არა
	32	68
17	არის თუ არა სასტუმროში ვიდეო კონტროლი და დაცვის სამსახური	
	კი	არა
	62	38
18	რთულია თუ არა პერსონალის შენარჩუნება სეზონურობის გამო	
	კი	არა
	83	17

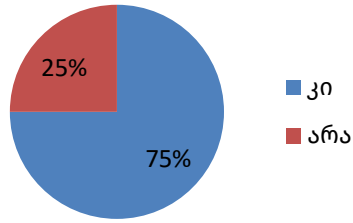
**გრაფიკულად გამოსახვა მომხმარებლის მიერ სასტუმრო მომსახურების შესაფასებლად**



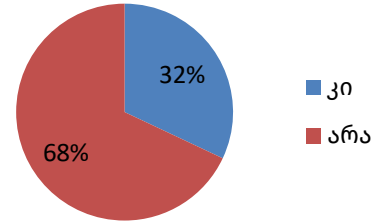
ადგილობრივი მოსახლეობის დასაქმება



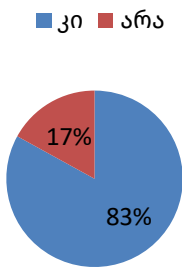
უცხო ენის პრობლემა



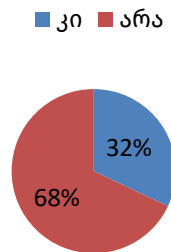
ადგილობრივი კადრების მომზადება



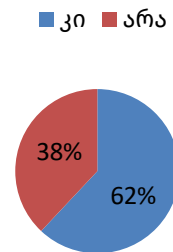
პერსონალის შენარჩუნება



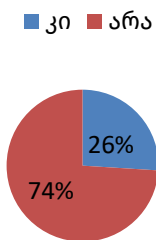
ოთახი მწვევლებისთვის და არამწვევლებისთვის



ვიდეო კონტროლი და დაცვის სამსახური



სტუდენტებისთვის პრაქტიკის შეთავაზება



შიდა ქართლის სასტუმრო ობიექტების მომსახურების შედეგების ანალიზი ცხრილი #2-ის მიხედვით:

1. მომსახურების ნორმები, სასტუმრო ობიექტის მომსახურება მისაღებია, ხოლო მომსახურე პერსონალის კვალიფიკაცია საშუალოა;
2. უცხო ენების ცოდნის სერიოზული პრობლემაა;
3. ადგილობრივი მოსახლეობა დასაქმებულია, თუმცა მათი გადამზადება; მიზანშეწონილია;
4. პერსონალის შენარჩუნების მცდელობა ოპტიმალურია;
5. დაცვის სამსახურით უზრუნველყოფილია;
6. მიზანშეწონილია სასტუმრო ობიექტების გამოყენება სტუდენტური პრაქტიკისათვის.

## კვლევის ეტაპი 2.

### კვლევის მეთოდოლოგიის აღწერა

კვლევის მეთოდი	რაოდენობრივი კვლევა
კვლევის ტექნიკა	კითხვარი #2 (კითხვებზე პასუხების გაცემა)
კვლევის არეალი	შიდა ქართლი
მიზნობრივი ჯგუფები	სასტუმრო მომსახურე პერსონალი
შერჩევის მოცულობა	65 რესპოდენტი
კვლევის ხანგრძლივობა	ივნისი, ივლისი, 2020

### ინფორმაციული ბაზის მომზადებას პარამეტრის მიხედვით (კითხვარი #3. (დანართი #3))

რადგან კითხვარი #1-ის მიხედვით გამოკვეთილია სასტუმრო მომსახურების 3 ტიპი: გესტჰაუსი, ჰოსტელი და სასტუმრო, რომელშიც ოთახების რაოდენობა < 25-ზე, კითხვარი # 3 თავის შინაარსის მიხედვით ითვალისწინებს სასტუმროსათვის ინფორმაციული ბაზის მომზადებას ოთხი პარამეტრის მიხედვით:

- მოთხოვნილი სპეციალიზაციების,
- კომპეტენციების ფლობით,
- განათლების მოთხოვნით.
- კომუნიკაცია

გამოკითხვის პროცესში მონაწილეობდნენ მხოლოდ შიდა ქართლის გესტჰაუსის, ჰოსტელისა და სასტუმროს პერსონალი. კითხვარებით მიღებული ინფორმაცია დამუშავდა პროგრამული უზრუნველყოფის -STATA-ს გამოყენებით.

შენიშვნა: გავრცელდა 100 კითხვარი. პასუხგაცემული კითხვარები დაბრუნდა - 65

### 3. მოთხოვნილი სპეციალიზაციები და ანალიზი სასტუმროების თითოეული ჯგუფის მიხედვით:

- ჰოსტელი -6
- გესტჰაუსი - 17
- სასტუმრო - 7

თანამედროვე პირობებში სასტუმრო ობიექტების მიმართ მოთხოვნები სერიოზულად ფართოვდება, რის გამოც დღეისათვის მათ უწევთ სერიოზულ კონკურენციას გაუძლონ, რისვისაც სასტუმრო მომსახურებამ უნდა გაითვალისწინოს ქვემოთ ჩამოთვლილი პარამეტრების ფუქციონირება ან მათგან მნიშვნელოვანი პარამეტრები სასტუმრო ობიექტის ტიპის მიხედვით. ქვემოთ მოცემულია ეს პარამეტრები მათთვის მინიჭებული ცვლადებითა და ნუმერაციით.

აღნიშვნები მოცემულია ცალკეული სპეციალიზაციის მიმართ, რომელიც შეესაბამება მისთვის მინიჭებულ ცვლადს:

1. var1 – სასტუმროს მეურნეობა
2. var2 - განთავსება
3. var3 - F&B სასმელების სპეციალისტი
4. var4 - ღონისძიებების ხელმძღვანელი

5. var5 - სასტუმროს მომარაგება
6. var6 - დიზაინი
7. var7 - ნომრების დაჯავშნა
8. var8 - გაყიდვები
9. var9 - HR (ადამიანური რესურსები)
10. var10 –ფინანსები (ზოგადი, ბუღალტერია)
11. var11- უსაფრთხოების დაცვა
12. var12 - მარკეტინგი
13. var13 - მიმღები/უცხო ენების ენის მცოდნე
14. var14 - PR
15. var15 -საინფორმაციო ტექნოლოგიები
16. var16 - მენეჯმენტი
17. var17 - ხარისხის კონტროლი

დანართი #3 მიხედვით მიღებული ინფორმაცია დამუშავებულია შიდა ქართლში უკვე დადგენილი მომსახურების ობიექტების (გესტჰაუსები, ჰოსტელები და სასტუმროები) მიხედვით.

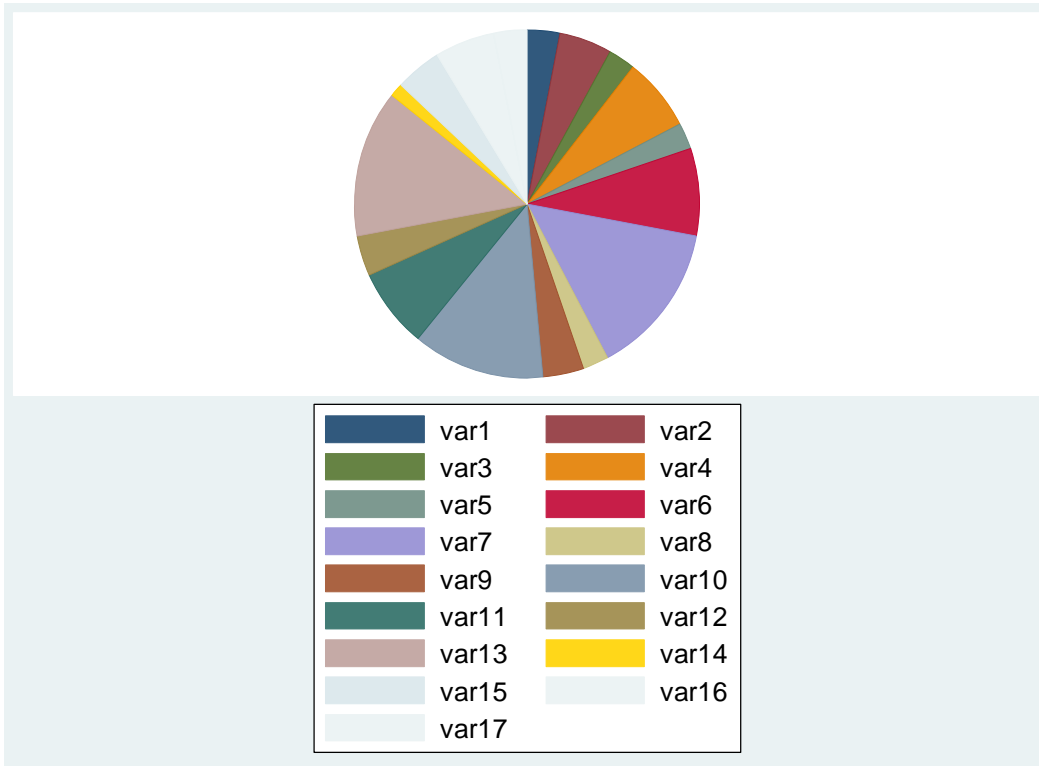
### 3.1.გესტჰაუსის მოთხოვნები სპეციალიზაციის მიხედვით

სასტუმროების ანლიზი სპეციალობებზე მოთხოვნების უპირატესობების მიხედვით:

ჯგუფი 1 . გესტჰაუსების მოთხოვნების გადანაწილება უპირატესობების მიხედვით სპეციალობების მიმართ:

var7-ნომრების დაჯავშნა, var10 -ფინანსები (ზოგადი, ბუღალტერია), var13-მიმღები/უცხო ენების ენის მცოდნე, var15-საინფორმაციო ტექნოლოგიები, F&B სასმელების სპეციალისტი, HR (ადამიანური რესურსები), გაყიდვები, PR , მარკეტინგი, მენეჯმენტი, განთავსება, ღონისძიებების ხელმძღვანელი, სასტუმროს მომარაგება, ხარისხის კონტროლი, სასტუმროს მეურნეობა, უსაფრთხოების დაცვა



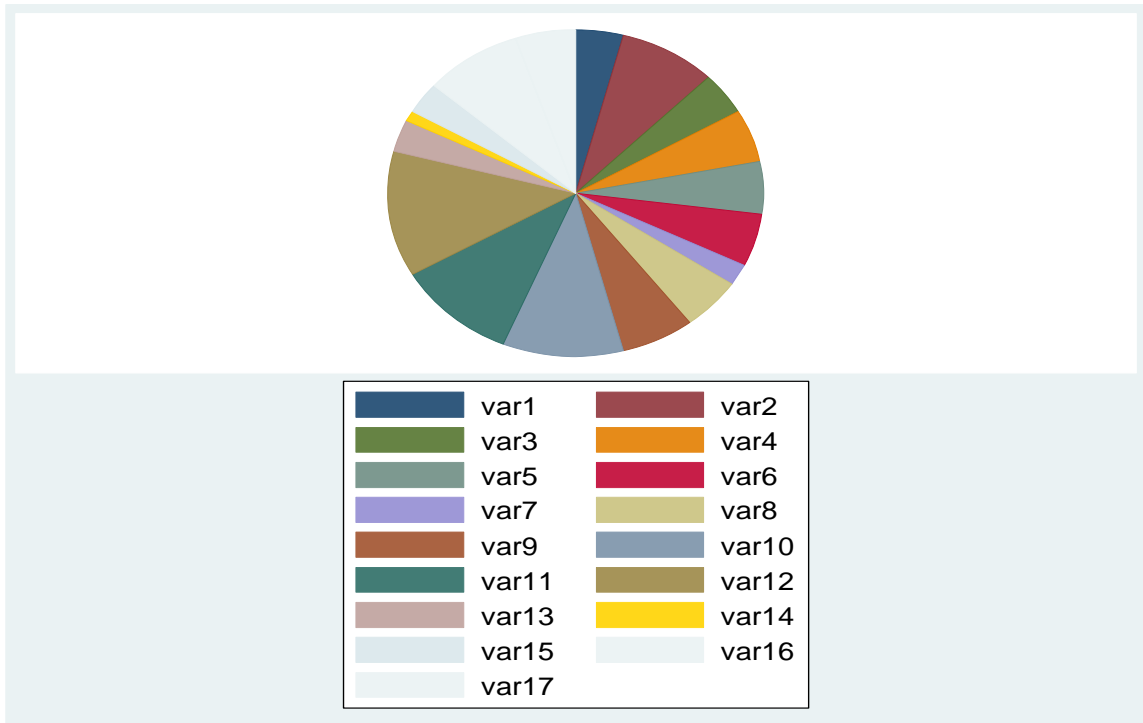


### გესტჰაუსის მოთხოვნები სპეციალიზაციის მიხედვით

#### 3.2.ჰოსტელების მოთხოვნები სპეციალიზაციის მიხედვით

ჯგუფი 2 . ჰოსტელების მოთხოვნების გადანაწილება უპირატესობების მიხედვით სპეციალობების მიმართ:

*var15 -საინფორმაციო ტექნოლოგიები; var12 - მარკეტინგი; var10- ფინანსები (ზოგადი,var11 - უსაფრთხოების დაცვა; var13 - F&B სასმელების სპეციალისტი; var12 - ღონისძიებების ხელმძღვანელი; var11- PR; var17 - ხარისხის კონტროლი; var2 - განთავსება; var10 – HR (ადამიანური რესურსები); var9 - ბუღალტერია); var7 - ნომრების დაჯავშნა ; var6 - გაყიდვები; var5 - სასტუმროს მომარაგება; var1 – სასტუმროს მეურნეობა; var16 - მენეჯმენტი; var14 - უსაფრთხოების დაცვა ; var8 - დიზაინი; var3 - მიმღები;*

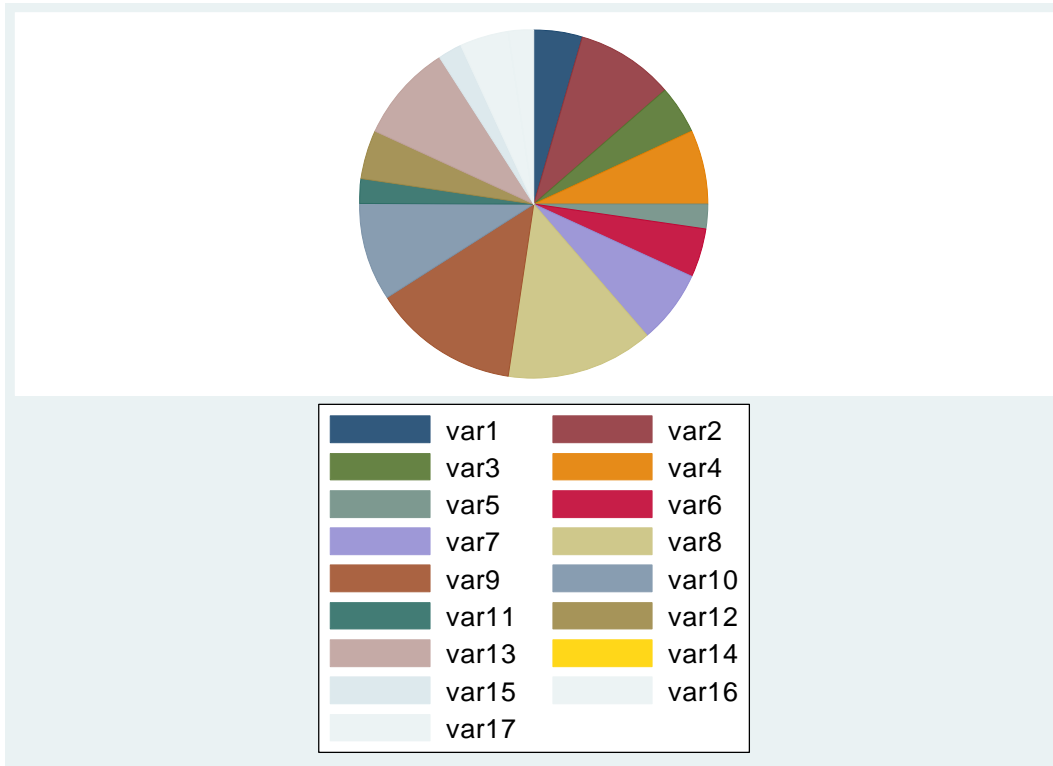


### ჰოსტელების მოთხოვნები სპეციალიზაციის მიხედვით

#### 3.3 <25 ადგილიანი სატუმროების მოთხოვნები სპეციალიზაციის მიხედვით

ჯგუფი 3 . <25 ადგილიანი სატუმროების მოთხოვნების გადანაწილება უპირატესობების მიხედვით სპეციალობების მიმართ:

var8 - გაყიდვები; var2 - განთავსება; var10 - ფინანსები (ზოგადი, ბუღალტერია); var15 - საინფორმაციო ტექნოლოგიები; var8 - დიზაინი; var10 – HR (ადამიანური რესურსები); var13 - F&B სასმელების სპეციალისტი; var4 - მარკეტინგი; var7 - ნომრების დაჯავშნა; var12 - ღონისძიებების ხელმძღვანელი; var3 - მიმღები; var1 – სასტუმროს მეურნეობა; var16 – მენეჯმენტი; var17 - ხარისხის კონტროლი; var5- სასტუმროს მომარაგება; var11- PR; var14 - უსაფრთხოების დაცვა



←25 ადგილიანი სატუმროების მოთხოვნები სპეციალიზაციის მიხედვით

შენიშვნა. გამოყოფილია ერთი და იგივე პრიორიტეტებით მოთხოვნილი სპეციალობები. ცვლადების შესაბამისობით. შედეგები მოყვანილია ცხრილი #4.

ცხრილი #4 . სამიზნე მოთხოვნილი პროფესიები სასტუმროების

ტიპების მიხედვით პრიორიტეტების გასთვალისწინებით

#	პროფესიების დასახელება	სამიზნე პროფესიები პრიორიტეტების მიხედვით : გესტჰაუსი				სამიზნე პროფესიები პრიორიტეტების მიხედვით: 3 ოსტელი				სამიზნე პროფესიები პრიორიტეტების მიხედვით : სასტუმრო(ოტახების რაოდენობა <25)			
		I	II	III		I	II	III		I	II	III	
1	მეურნეობა(დასახლისი)	0	2	0	2	0	0	3	3	1	0	0	1
2	განთავსება	4	2	2	8	4	3	1	8 - III	6	2	1	9 -I
3	F&B	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1
4	ლონისძიებების ხელმძღვანელი	4	2	1	7	0	3	0	3	0	0	1	1
5	მომარაგება	0	1	1	2	0	0	1	1	0	0	0	0
6	დიზაინი	4	0	1	5	1	1	0	1	0	0	0	0
7	დაჯავშნა	3	3	4	11- III	0	1	5	6	2	1	1	4
8	გაყიდვები	1	-	3	4	0	0	0	0	5	2	1	8 - II
9	HR	0	5	0	5	0	0	0	0	3	1	1	5 - IV
10	ფინანსები(ბუღალტერია)	4	4	6	16 - I	1	2	1	4-	2	1	1	4-
11	უსაფრთხოებისკონტროლი	2	1	2	5	2	2	2	6 - IV	1	0	0	1
12	მარკეტინგი	0	1	3	4	3	5	1	9 - II	0	2	0	2
13	მიმღები/ენების ცოდნით	2	4	4	10 - IV	1	3	2	5	2	1	0	3
14	PR	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0
15	IT-საინფორმაციო ტექნოლოგიები	6	4	2	12 - II	4	4	1	9 - I	0	2	4	6- - III
16	სასტუმროსმენეჯმენტი	4	0	3	7	1	0	0	1	0	1	0	1
17	ხარისხისკონტროლი	0	1	1	2	2	2	2	6 - II	0	0	1	1
18	შეფუძარეული	2	1	0	3	0	0	0	0				
19													

ცხრილის ანალიზის მიხედვით, ფინანსები (ზოგადი, ბუღალტერია) და საინფორმაციო ტექნოლოგიები ყველა ტიპის სასტუმროსათვის პრიორიტეტია. გარდა ამისა, უპირატესობები ენიჭებათ: დაჯავშნას, მიმღებში უცხო ენების ცოდნას, გაყიდვებს, სტუმრის განთავსებასა და უსაფრთხოების კონტროლს. შედეგები მიღებულია იმ ქულების მიხედვით, რომლებიც სასტუმროს მომსახურე პერსონალმა მიანიჭა თითოეულ ცვლადს, რომელიც მათი ხედვით, მათი სასტუმრო ობიექტისათვის მისაღები, სარგებელის მომტანი და განვითარებისათვის მისღები იქნეოდა.

## 4 სპეციფიური კომპეტენციები მოთხოვნილი პროფესიების მიხედვით

### 4.1. ჯგუფი 1 . გეტჰაუსების მიერ არჩეული სპეციალობებისათვის სპეციფიური კომპეტენციები პერსპექტივაში

#	შერჩეული სპეციალობა	სპეციფიური კომპონენტები	#	შერჩეული სპეციალობა	სპეციფიური კომპონენტები
1	პრ	კომუნიკაცია	2	დაჯავშნა	კომუნიკაცია
	გაყიდვები	დამოუკიდ. მუშაობა		განთავსება	დამოუკიდ. მუშაობა
	კვება	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება		მენეჯმენტი	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება
3	ადამიანური რესურსები	კომუნიკაცია, დამოუკიდ. მუშაობა	4	ადამიანური რესურსები	კომუნიკაცია
	გაყიდვები	ახალ სიტუაციებთან ადაპტაცია		დაჯავშნა	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება
	დაჯავშნა	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება		გაყიდვები	გუნდური მუშაობა
5	ადამიანური რესურსები	სასტუმროს ინტერესებიდან გამომდინარე	6	მენეჯმენტი	ანალიზი და სინთეზი
	დაჯავშნა	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება		ადამიანური რესურსები	კომუნიკაცია, გუნდური მუშაობა
	F&B	ახალ სიტუაციასთან ადაპტაცია		F&B	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება
7	ადამიანური რესურსები	კომუნიკაცია	8	ადამიანური რესურსები	კომუნიკაცია
	F&B	დამოუკიდ. მუშაობა		F&B	ცოდნის პრაქტიკაში

					გამოყენება
	დაჯავშნა	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება		დაჯავშნა	დამოუკიდ. მუშაობა
9	F&B	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება	10	მენეჯმენტი	ანალიზი და სინთეზი
	მეურნეობა	კომუნიკაცია, გუნდური მუშაობა		ფინანსები	დამოუკიდ. მუშაობა
	პრ	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება		ადამიანური რესურსები	კომუნიკაცია, ადაპტაცია
11	მარკეტინგი	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება	12	ადმინისტრატორი	გუნდური მუშაობა
	ადამიანური რესურსები	ადაპტაცია		მზარეული	კრეატიულობა
	F&B	დამოუკიდ. მუშაობა		-----	----
13	შეფშარეული	დამოუკიდ. მუშაობა	14	ადამიანური რესურსები	დაგეგმარება, კომუნიკაცია
				ფინანსები	ანალიზი, სინთეზი
				ხარისხის კონტროლი	დამოუკიდ. მუშაობა
15	ადამიანური რესურსები	კომუნიკაცია, გუნდური მუშაობა	16	მენეჯმენტი	ანალიზი, სინთეზი, კომუნიკაცია
	F&B	დამოუკიდ. მუშაობა		ადამიანური რესურსები	გუნდური მუშაობა, დამოუკიდ. მუშაობა
	დაჯავშნა	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება		დაჯავშნა	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება
17	მარკეტინგი	კრეატიულობა	18	დაჯავშნა	კომუნიკაცია, დამოუკიდ. მუშაობა
	პრ	ანალიზი, კომუნიკაცია		მეურნეობა	კომუნიკაცია, დაგეგმარება
	განთავსება	-----		ლონისძიებები	კრეატიულობა
19	მენეჯმენტი	ანალიზი და სინთეზი	20	დაჯავშნა	კომუნიკაცია, გუნდური მუშაობა
	ფინანსები	დამოუკიდ. მუშაობა		გაყიდვები	დამოუკიდ. მუშაობა
	ადამიანური რესურსები	ადაპტაცია		ადამიანური რესურსები	ადაპტაცია
21	განთავსება	ანალიზი, დაგეგმარება, გუნდური მუშაობა	22	განთავსება	კომუნიკაცია

	ხარისხის კონტროლი	დამოუკიდ. მუშაობა		მომარაგება	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება
	პრ	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება		F&B	დამოუკიდ. მუშაობა
2 3	განთავსება	კომუნიკაცია, ცოდნისპრაქტიკაშიგამოყენება	2 4	განთავსება	კომუნიკაცია, ანალიზი
	მომარაგება	ანალიზი და სინთეზი		მარკეტინგი	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება
	ლონისძიებები	კომუნიკაცია, ცოდნისპრაქტიკაში		საინფ.ტექნოლოგიები	კომუნიკაცია, ადაპტაცია
2 5	მენეჯმენტი	ანალიზიდასინთეზი	2 6	შეფშზარეული	გამოუვალ სიტუაციებსი ტავის გამოჩენა
	ადამიანური რესურსები	კომუნიკაცია		მიმტანი	სტრესულ სიტუაციებში მუსაობის უნარი
	დაჯავშნა	დამოუკიდ. მუშაობა		მეურნეობა	კომუნიკაცია
2 7	მარკეტინგი	გუნდური მუშაობა	2 8	ადამიანური რესურსები	კომუნიკაცია,გუნდური მუშაობა
	ადამიანური რესურსები	ადაპტაცია		დაჯავშნა	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება
	მენეჯმენტი	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება		გაყიდვები	ადაპტაცია
2 9	დაჯავშნა	კომუნიკაცია,ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება	3 0	ადამიანური რესურსები	კომუნიკაცია,ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება
	მარკეტინგი	კვლევის უნარი		მარკეტინგი	გუნდური მუშაობა
	გაყიდვები	ანალიზიდასინთეზი		მენემენტი	დამოუკიდებელიმუშაობა
3 1	მარკეტინგი	კრეატიულობა კომუნიკაცია	3 2	განთავსება	კომუნიკაცია
	ფინანსები	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება		რეცეფცია	გუნდური მუშაობა
	ლონისძიებები	ადაპტაცია		დამატებითი მომსახურეობა	კრეატიულობა,
3 3	F&B	კომუნიკაცია	3 4	F&B	კრეატიულობა,პრაქტიკაში გამოყენება
	ადამიანური რესურსები	გუნდური მუშაობა		განთავსება	კომუნიკაცია
	დაჯავშნა	ადაპტაცია		რეცეფცია	კრეატიულობა კომუნიკაცია

3 5	F&B	გუნდური მუშაობა, ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება	3 6	სამეურნეო განყოფილება	გუნდური მუშაობა
	დაჯავშნა	კომუნიკაცია, ადაპტაცია		მარკეტინგი	კომუნიკაცია
	განთავსება	კომუნიკაცია, ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება		დაჯავშნა	გუნდური მუშაობა
3 7	განთავსება	კომუნიკაცია	3 8	განთავსება	კომუნიკაცია, გუნდური მუშაობა
	HR	გუნდური მუშაობა		პრ	კრეატიულობა, ადაპტაცია
	ხარისხის კონტროლი	პრობლემის გადაჭრა, გადაწყ. მიღება		F&B	დაგეგმვა, ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება
3 9	განთავსება	კომუნიკაცია, დამოუკიდებელი მუშაობა	4 0	მენეჯმენტი	ანალიზი და სინთეზი
	F&B	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება		დიზაინი	კრეატიულობა
	ხარისხის კონტროლი	პრობლემის გადაჭრა, გადაწყ. მიღება			-----
4 1	HR	კომუნიკაცია, გუნდური მუშაობა	4 2	HR	კომუნიკაცია, გუნდური მუშაობა
	F&B	კომუნიკაცია, გუნდური მუშაობა		F&B	დამოუკიდებელი მუსაობა
	საინფ. ტექნოლოგიები	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება		დაჯავშნა	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება
4 3	HR	კომუნიკაცია, გუნდური მუშაობა	4 4	დაჯავშნა	დამოუკიდებელი მუსაობა
	F&B	დამოუკიდებელი მუსაობა		საინფ. ტექნოლოგიები	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება
	დაჯავშნა	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება		-----	-----
4 5	HR	კომუნიკაცია, გუნდური მუშაობა	4 6	HR	კომუნიკაცია, გუნდური მუშაობა
	F&B	დამოუკიდებელი მუსაობა		გაყიდვები	დამოუკიდებელი მუსაობა
	დაჯავშნა	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება		დაჯავშნა	დამოუკიდებელი მუსაობა
4 7	HR	კომუნიკაცია, გუნდური მუშაობა	4 8	HR	კომუნიკაცია
	F&B	დამოუკიდებელი მუსაობა		F&B	გუნდური მუშაობა



	დაჯავშნა	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება		დაჯავშნა	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება
49	HR	გუნდური მუშაობა			
	F&B	დამოუკიდებელი მუსაობა			
		დაჯავშნა			

**4.2.ჯგუფი 2 . ჰოსტელების მიერ მიერ არჩეული სპეციალობებისათვის სპეციფიური კომპეტენციები პერსპექტივაში**

#	შერჩეული სპეციალობა	სპეციფიური კომპონენტები	#	შერჩეული სპეციალობა	სპეციფიური კომპონენტები
1	ადამიანური რესურსები	გუნდური მუშაობა	2	ადამიანური რესურსები	ანალიზი და სინთეზი
	კვება	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება		მარკეტინგი	პრობლემის გადაჭრა
	საინფ. ტექნოლოგიები	კომუნიკაცია		მეურნეობა	გუნდური მუშაობა
3	განთავსება	კომუნიკაცია,	4	განთავსება	კომუნიკაცია, ანალიზი
	გაყიდვები	კომუნიკაცია, დაგეგმვა		მარკეტინგი	კრეატიულობა, დაგეგმარება
	F&B	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება		ხარისხის კონტროლი	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება
5	განთავსება	კომუნიკაცია	6	ხარისხის კონტროლი	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება
	ხარისხის კონტროლი	დამოუკიდ. მუშაობა		F&B	დაგეგმვა
	მეურნეობა	დაგეგმვა, კომუნიკაცია		პრ	კომუნიკაცია,
7	ხარისხის კონტროლი	დამოუკიდ. მუშაობა	8	განთავსება	კომუნიკაცია, გუნდური მუშაობა
	მარკეტინგი	ანალიზი		ხარისხის კონტროლი	დამოუკიდ. მუშაობა
	განთავსება	კომუნიკაცია		მომარაგება	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება
9	განთავსება	კომუნიკაცია, გუნდური მუშაობა	10	ადამიანური რესურსები	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება
	ადამიანური რესურსები	კომუნიკაცია, ანალიზი და სინთეზი		პრ	კომუნიკაცია, კრეატიულობა
	F&B	ცოდნის პრაქტიკაში		დაჯავშნა	კომუნიკაცია

		გამოყენება			
11	მენეჯმენტი	ანალიზი, სინთეზი	12	F&B	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება
	პრ	კომუნიკაცია, კრეატიულობა		ლონისძიებები	კომუნიკაცია, გუნდური მუშაობა
	უსაფრთხოება	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება		პრ	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება
13	განთავსება	კომუნიკაცია, ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება	14	განთავსება	დაგეგმარება, კომუნიკაცია
	F&B	დამოუკიდ. მუშაობა		დაჯავშნა	ანალიზი
	ლონისძიებები	კრეატიულობა		ხარისხის კონტროლი	დამოუკიდ. მუშაობა

#### 4.3. ჯგუფი 3 . <25-ზე ოთახების რაოდენობით სატუმროების მიერ არჩეული

#### სპეციალობებისათვის სპეციფიური კომპეტენციები პერსპექტივაში

#	შერჩეული სპეციალობა	სპეციფიური კომპონენტები	#	შერჩეული სპეციალობა	სპეციფიური კომპონენტები
1	ადამიანური რესურსები	გუნდური მუშაობა	2	F&B	ენების ცოდნა
	ფინანსები	ანალიზი		ფინანსები	კომპიუტერული უნარ-ჩვევები
	ხარისხის კონტროლი	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება		რეცეფცია	ზოგადი კულტურა, ეთიკა
3	ადამიანური რესურსები	კომუნიკაცია, ახალ სიტუაციებთან შეგუება	4	ფინანსები	პრაქტიკული უნარჩვევები
	მენეჯმენტი	ანალიზი, სინთეზი		ბუღალტერია	პროგრამების ცოდნა
	დაჯავშნა	დამოუკიდ. მუშაობა		დამხმარე პერსონალი	კრეატიულობა
5	F&B	გუნდური მუშაობა	6	დაჯავშნა	კომუნიკაცია,
	განთავსება	კომუნიკაცია		F&B	
	ფინანსები	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება		მარკეტინგი	ანალიზი და სინთეზი
7	პრ	გუნდური მუშაობა	8	მენეჯმენტი	კომუნიკაცია
	დაჯავშნა	კომუნიკაცია		საინფ. ტექნოლოგიები	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება
	HR	კომუნიკაცია, ადაპტაცია			ადაპტაცია

9	HR	გუნდური მუშაობა	10	HR	კომუნიკაცია, გუნდური მუშაობა
	დაჯავშნა	დამოუკიდ. მუშაობა		F&B	დამოუკიდ. მუშაობა
	მარკეტინგი	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება		დაჯავშნა	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება
11	F&B	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება	12	მარკეტინგი	კომუნიკაცია
	დაჯავშნა	დამოუკიდ. მუშაობა		გაყიდვები	დამოუკიდ. მუშაობა
	მომარაგება	გუნდური მუშაობა		მომარაგება	გუნდური მუშაობა
13	მომარაგება	გუნდური მუშაობა	14	მენეჯმენტი	კომუნიკაცია, გუნდური მუშაობა
	დაჯავშნა	კომუნიკაცია		დაჯავშნა	დამოუკიდ. მუშაობა, დაგეგმვა
	გაყიდვები	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება		საინფ. ტექნოლოგიები	ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენება

**5. დამატებითი შენიშვნები, წინადადებები და პრობლემები გესტჰაუსების, ჰოსტელებისა და <25-ზე ოთახების რაოდენობით სასტუმროების წარმომადგენლებისაგან, რომლებმაც მონაწილეობა მიიღეს კითხვარების შევსებისას**

1. სეზონურობის გამო პერსონალის შენარჩუნება (პრობლემა)
2. ზოგადი ბუღალტერია + დარგობრივი (მოთხოვნა, პრობლემა)
3. კვალიფიკაციის აუცილებლობა (მოთხოვნა, პრობლემა)
4. კანონონმდებლობასთან არათავსებადობა (პრობლემა)
5. სარეკლამო კომპანიების სამსახურის გამოყენება (სარეკლამო თანხების უქონლობის გამო)
6. ბარის სპეციალისტი (მოთხოვნა)
7. 3D დარბაზი (წინადადება)
8. ადგილობრივი კადრის მომზადება (წინადადება)
9. PR კამპანიის ჩატარება (წინადადება)
10. ადგილობრივი კადრის დეფიციტი (პრობლემა)
11. ენის უცოდინარობა ადგილობრივი კადრის შემთხვევაში (პრობლემა)
12. ზოგადი განათლების დაბალი დონე (პრობლემა)
13. მენეჯერი სამაგისტრო განათლების დონეზე (მოთხოვნა)

14. დაჯავშნის პრობლემა პროგრამული უზრუნველყოფის სიძვირის გამო (პრობლემა)
15. კვებისა და ასამელების მენეჯერი (პრობლემა)
16. Event-ების შემთხვევაში მენეჯერის ცალკე აყვანისძვირად ღირებულება (პრობლემა)
17. ტრენინგების ციკლის ჩატარება (წინადადება)
18. სტუდენტების პრაქტიკისათვის გამოყენება (შემოთავაზება)
19. ენების ცოდნა (რუსული, ინგლისური) (პრობლემა)
20. მოთხოვნილი სერვისი უცხოელებისათვის (პრობლემა)

### დასკვნა

კვლევის შედეგების მიხედვით შიდა ქართლში სამი ტიპის სასტუმრო მომსახურებაა : გესტჰაუსები, ჰოსტელები და < 25 ადგილიანი სასტუმროები. სასტუმრო მომსახურების სფეროში აღნიშნული სასტუმრო მომსახურების ობიექტები საქმიანობისათვის სხვადასხვა სპეციალიზაციებს ანიჭებენ პირატესობას, რაც გამართლებულია, მაგრამ აქვთ განსხვავებული ხედვებიც. ცხრილში #4 მოცემულია მათი არჩევანის შედეგები.

1. გამოკვეთილია პროფესიონალების დეფიციტი სპეციალისების არ არსებობის გამო სასტუმრო მენეჯმენტში
2. სასტუმროების მომსახურების სფერო ასათვისებელი შრომის ბაზარია
3. სასტუმრო მეურნეობის მართვის თვალსაზრისით რეგიონი განიცდის ადგილობრივი კადრის დეფიციტს ყველა სახის მომსახურებაში, რაც მიუთითებს შრომის ბაზრის აუთვისებლობაზე

## გამოყენებული ლიტერატურა

1. კონსტანტინე აბულაძე (2015). სასტუმრო საქმის საფუძვლები. თბილისი
2. Jordan Hollander(2019) Modern History of the Hospitality Industry: The Last 100 Years.  
<https://hoteltechreport.com/news/modern-history-hospitality-industry>
3. Jaques Levy-Bonvin (2003). Hotels. <https://www.hospitalitynet.org/opinion/4017990.html>
4. HotelTechReport. <https://hoteltechreport.com/>
5. The Top 100 Hotels in the World. <https://www.travelandleisure.com/worlds-best/hotels-top-100-overall>
6. World Tourism Organization (2015).  
[http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed\\_dialogue/@sector/documents/publication/wcms\\_159257.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_dialogue/@sector/documents/publication/wcms_159257.pdf)
7. World Tourism Organization (2016). <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418145>  
8. [http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/annual\\_report\\_2015\\_lr.pdf](http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/annual_report_2015_lr.pdf)
8. World Tourism Organization (2017). <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419029>
9. UNWTO, 2009.  
<https://www.google.com/search?q=UNWTO%2C+2009&oq=UNWTO%2C+2009&aqs=chrome..69i57.2910j1j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
10. World Development Indicators (WDI) <https://databank.worldbank.org/source/world-development-indicators>
11. ინტერნეტ სტატია-მომსახურების სახეები და ტიპები სასტუმროში

12. The World Travel & Tourism Council. <https://wttc.org/>
13. Jim Butler (2007). As Goes the Economy, So goes the Hospitality Industry, the Ineluctable Elasticity of Demand. Hotel Online. Special Report  
[http://www.hotel-online.com/News/PR2007\\_1st/Feb07\\_PWCDemand.html](http://www.hotel-online.com/News/PR2007_1st/Feb07_PWCDemand.html)
14. Bjorn Hanson. The 29<sup>th</sup> Annual Hunter Hotel Investment Conference, New York University Jonathan M. Tisch Center for Hospitality & Tourism, 2017  
[https://the29thannualhunterhotelinv2017.sched.com/speaker/bjorn\\_hanson.1w4dwg17](https://the29thannualhunterhotelinv2017.sched.com/speaker/bjorn_hanson.1w4dwg17)
15. Kazi Abdur Rouf's research while affiliated with University of Toronto and other places (Kazi Abdur Rouf, 2005)
16. [Wolfgang Weinz and Lucie Servoz, 2013] [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---sector/documents/publication/wcms\\_159257.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_159257.pdf)
17. [Emmanuel A. Mensah and Francis Eric Amuquandoh, 2010: p.227- 266]
18. შიდა ქართლის რეგიონის განვითარების 2014-2021 წლების სტრატეგიის დამტკიცების თაობაზე. მთავრობა, ს. (2013 წლის 17 სექტემბერი). *განკარგულება №1364*. .  
<https://matsne.gov.ge/ka/document/view/2024388?publication=0>
19. „საქართველოს ტურიზმის სტრატეგია 2025“ <https://bm.ge/ka/article/turizmis-quotstrategia-2025quot-turizmis-shemosavalis-55-miliard-dolaramde-zrdas-itvaliswinebs/273>

## დანართები

### დანართი#1. კითხვარი#1.

#### მომხმარებლების ხედვა ტურ-პროდუქტის დასაგეგმად

1. მიუთითეთ საცხოვრებელი ადგილი :  
 გორი       თბილისი
2. რამდენად ხშირად ახერხებთ დასასვენებლად წასვლას?  
 ერთხელ     რამოდენიმეჯერ     ვერ ვახერხებ
3. უმეტესად რომელი ტიპის განსათავსებელ ადგილს იყენებთ დასვენების დროს?  
 გესთჰაუსი(საოჯახო სასტუმრო)     ჰოსტელი     სასტუმრო
4. საშუალოდ რამდენ ლარს ხარჯავთ დასასვენებლად?  
 500ლ მდე     1000ლ მდე     1000ლ-ზე ზემოთ
5. გამოგიყენებიათ თუ არა ინტერნეტი სასტუმროს დასაჯავშნად?  
 კი     არა
6. გისარგებლიათ თუ არა ტურისტული სააგენტოების მომსახურებით?  
 კი     არა
7. რა არის თქვენი მიზანი ტურ-პროდუქტების შეძენისას?  
 ისტორიული ძეგლები       საქმიანი(ბიზნესი)  
 მუზეუმები                       დასვენება
8. რას ითვალისწინებთ ტურის შერჩევისას?  
 ფასი     რეკლამა     ინტერნეტი  
 მეგობრის რჩევა     მომსახურების ხარისხი

დანართი #2,კითხვარი#2.

მომხმარებლის ხედვა სასტუმრო მომსახურების შესაფასებლად

1.როგორ შეაფასებდით მომსახურების ხარისხის დონეს სასტუმროებში ?

მაღალი  საშუალო  დაბალი

2.როგორ შეაფასებდით ჰიგიენის ნორმების დონეს სასტუმროებში?

მაღალი  საშუალო  დაბალი

3.ზოგადად როგორ შეაფასებდით სასტუმროებში დასაქმებული მომსახურე პერსონალის კვალიფიკაციას?

მაღალი  საშუალო  დაბალი

4.არის თუ არა ადგილობრივი მოსახლეობა დასაქმებული სასტუმრო ინდუსტრიაში?

კი  არა

5.არის თუ არა უცხო ენის ცოდნის პრობლემა?

კი  არა

6.ხდება თუ არა ადგილობრივი კადრების მომზადება?

კი  არა

7.არსებობს თუ არა ადგილობრივი სტუდენტებისთვის პრაქტიკის შეთავაზება სასტუმროებში?

კი  არა

8.სასტუმროში არის თუ არა გამოყოფილი ოთახი მწვევლებისთვის და არამწვევლებისთვის?

კი  არა

9.არის თუ არა სასტუმროში ვიდეო კონტროლი და დაცვის სამსახური?



კი  არა

**10. რთულია თუ არა პერსონალის შენარჩუნება სეზონურობის გამო?**

კი  არა

მადლობა მონაწილეობისათვის!

დანართი #3. კითხვარი #3.

სასტუმრო სერვისების კვლევა შიდა ქართლში სასტუმრო ინდუსტრიის განვითარების ხელშესაწყობად ტურიზმის მდგრადობის ანალიზისათვის შიდა ქართლში რეგიონის ეკონომიკური განვითარებისათვის

1 სასტუმრო (დასახელება) \_\_\_\_\_

2 სასტუმროს კატეგორია \_\_\_\_\_

3 სასტუმროს ნომრების რაოდენობა \_\_\_\_\_

4 სახელი გვარი (სურვილისამებრ) \_\_\_\_\_

5 განათლება:  საშუალო  პროფესიული  უმაღლესი

სხვა \_\_\_\_\_

(მონიშნეთ ერთი ან რამდენიმე)

6 თანამდებობა:

მფლობელი

მენეჯერი

განთავსების მენეჯერი

განთავსების სფეროს კადრი

F&B კადრი

F&B (კვების დასასმელების) მენეჯერი

სხვა \_\_\_\_\_

7 გამოცდილება (რამდენწლიანი): \_\_\_\_\_

8 სხვა თანამდებობები სასტუმრო მეურნეობის სფეროში \_\_\_\_\_

9 განვლილი გზა (მათ შორის განათლების სფეროში) ამ თანამდებობის მიღებამდე

10 რა სამიზნე პროფესიის სპეციალისტებს ისურვებდით თქვენს სასტუმროში: (მონიშნეთ ერთი ან რამდენიმე პროფესია)

- განთავსების სფეროს
- ღამის სასტუმროს
- PR-ის განყოფილების
- რეცეფციის
- მარკეტინგის
- მომარაგების
- დამატებითი მომსახურების გაყიდვების (ბანკები, სპა, გოლფი, კაზინო)
- სასტუმროს მენეჯმენტის
- გაყიდვების
- დაჯავშნის
- ღონისძიებების
- დიზაინერის
- ფინანსების
- ინფორმაციული ტექნოლოგიების და დაკომუნიკაციის
- ადამიანური რესურსების
- კვებისა და სასმელების (F&B)
- ხარისხის კონტროლის
- სამეურნეო გამყოფილების
- უსაფრთხოების სამსახურის
- სხვა

11 ახსენით თქვენი არჩევანი და დააღაგეთ მონიშნული სამიზნე პროფესიები პრიორიტეტების მიხედვით:

	არჩეულის სპეციალობა	რატომ
I		
II		
III		

12 მიუთითეთ, თქვენი აზრით რომელი ზოგადი კომპეტენციები (უნარები)

შეიძლება ჩაითვალოს ყველზე მნიშვნელოვნად არჩეული სპეციალობებისთვის (სამიზნე პროფესიებისთვის):

- ანალიზისა და ასინთეზის
- კომუნიკაციის
- დაგეგმარებისა და დაკომუნიკაციის
- ახალსიტუაციებთან ადაპტაციის

გუნდური მუშაობის

მრავალდარგობრივ გუნდში მუშაობის

დამოუკიდებლად მუშაობის

ცოდნის პრაქტიკაში გამოყენების

კრეატიულობის

პრობლემის გადაჭრისა და გადაწყვეტილების მიღების

13 მიუთითეთ, თქვენი აზრით რა სპეციფიკური კომპეტენციები უნდა გააჩნდეს თითოეული სამიზნე პროფესიის სპეციალისტს:

სამიზნე პროფესია (სპეციალობა)	სპეციფიკური კომპეტენციები (მასუნდაშეეძლოს)

--	--

--	--

14 მიუთითეთ, თქვენი აზრით რა ცოდნა (განათლება) უნდა ჰქონდეს თითოეული სამიზნე პროფესიის სპეციალისტს:

სამიზნე პროფესია (სპეციალობა)	ცოდნა (განათლება)

--	--

--	--

--	--

15 სურვილისამებრ, თქვენი კომენტარი

.....

დიდი მადლობა!