

სასტუმრო ბიზნესი საქართველოში და მისი როლი ტურიზმის განვითარებაში

ელისო გველესიანი, ანსუ-ს ასოცირებული პროფესორი
РЕЗЮМЕ

Гостиничный бизнес в Грузии и
его роль в развитии туризма

რეზიუმე

ტურისტული ბიზნესის ერთ-ერთი შემადგენელი ნაწილია სასტუმრო ბიზნესი, რომელიც დღეს საქართველოში სწრაფად ვითარდება. თუმცა, ძალზე მნიშვნელოვანია ამ სფეროში ინვესტიციების განთავსების საკითხი, რომელიც ხელს შეუწყობს სასტუმრო ბიზნესის კიდევ უფრო სწრაფი ტემპით განვითარებას.

დაკვირვების შედეგად ვლინდება რომ მოგზაურობის დროს ტურისტების 71 % ამჯობინებს სასტუმროში განთავსებას, 12% - სპეციალიზებულ სახლებში 9 % - კემპინგებში, 8%-კი კერძო ბინებში. ამასთან, მაღალი კლასის სასტუმროებით სარგებლობს დაახლოებით 34%, საშუალო კლასით -45% და 21% უპირატესობას ეკონომ-კლასის სასტუმროებს ანიჭებს. სასტუმროს საქმიანობის მნიშვნელოვან მაჩვენებელს წარმოადგენს მისი დატვირთვა. სასტუმროების 100%-ით დატვირთვა ნიშნავს, რომ მთელი წლის განმავლობაში სასტუმროს ყველა ადგილი მთლიანად დატვირთულია, რაც პრაქტიკულად არ ხორციელდება, უკეთეს შემთხვევაში სასტუმროს წლიური დატვირთვა 65-70 %-ს შეადგენს.

სასტუმროების კლასიფიკაციის ერთიანი სისტემის შემუშავება ტურისტული ინდუსტრიის ერთ-ერთი ყველაზე რთული პრობლემაა. სასტუმროებისათვის სტანდარტით გარკვეული კატეგორიის მინიჭებისათვის საჭიროა განისაზღვროს მინიმალური მოთხოვნები:

- მატრეიალურ-ტექნიკური ბაზის მდგომარეობა;
- მომსახურების ნომენკლატურა;
- მომსახურების დონე;
- მოსახერხებელი მისასვლელი გზები, კეთილმოწყობილი ტერიტორია და სხვა.

სამწუხაროდ, ქართული სასტუმროებისა და სხვა ინდუსტრიის მენეჯერების დიდ ნაწილს ხშირად მცდარი წარმოდგენა აქვთ ხარისხის შესახებ. მომსახურების ხარისხი ისევე მისი მრავალფეროვნება მომხმარებელთა მოთხოვნებს უნდა შესაბამეობდეს და ფასის ადეკვატური უნდა იყოს.

არსებობენ სასტუმროები, რომლებიც მხოლოდ ელიტარული იმიჯიდან გამომდინარე ადებენ მაღალ ფასებს, სახელის გარდა რაიმე ადეკვატური უპირატესობის გარეშე. ამგვარი მიდგომა გრძელვადიან პერიოდში გამოიწვევს ასეთი სასტუმროების გაქრობას. მიღწეული წარმატების შესანარჩუნებლად მხოლოდ პრეფერენციების სწორად განსაზღვრა და ნდობის მოპოვება საკმარისი არ არის. მოპოვებულ ნდობას შენარჩუნება სჭირდება, რაც მხოლოდ ეფექტიანი მენეჯმენტით მიიღწევა.

Как свидетельствует мировая практика, одним из составных частей туристического бизнеса является гостиничный бизнес, быстро развивающийся сегодня в Грузии. Хотя весьма важен вопрос вложения инвестиций в эту сферу, содействующий развитию гостиничного бизнеса еще более быстрыми темпами.

Наблюдения показали, что 71% туристов предпочитают проживание в гостинице, 12% - специализированных домах, 9% - в кемпингах 8% - в частных домах.

Разработка единой системы классификаций гостиниц – одна из самых сложных проблем туристической индустрии. Для присвоения гостиницам определенной стандартом категории необходимо определить минимальные требования:

- состояние материально-технической базы;
- номенклатура обслуживания;
- уровень обслуживания;
- удобные подъездные дороги, благоустроенная территория и др.

К сожалению, заметную часть менеджеров грузинских гостиниц и другой индустрии зачастую характеризует ошибочное представление о качестве. Качество услуг, а также его многообразие должно соответствовать спросу потребителей и должно быть адекватным цене.

Существуют гостиницы, устанавливающие высокие цены, исходя лишь из элитарного имиджа, без всякого адекватного преимущества за исключением имени. Подобный подход в долгосрочный период предопределяет исчезновение таких гостиниц. Для сохранения достигнутых успехов недостаточно правильное определение предпочтений и обретение доверия. Сохранить обретенное доверие можно лишь достижением эффективного менеджмента.

* * * * *

ტურისტული ბიზნესის ერთ-ერთი შემადგენელი ნაწილია სასტუმრო ბიზნესი, რომელიც დღეს საქართველოში სწრაფად ვითარდება. თუმცა, ძალზე მნიშვნელოვანია ამ სფეროში ინვესტიციების განთავსების საკითხი, რომელიც ხელს შეუწყობს სასტუმრო ბიზნესის კიდევ უფრო სწრაფი ტემპით განვითარებას. საქართველოში ხელისუფლების ცვლილების მიუხედავად ტურიზმი ერთ-ერთ პრიორიტეტულ დარგად რჩება სოფლის მეურნეობასთან

ერთად. თუმცა, ექსპერტებს მიაჩნიათ, რომ ტურისტული ინფრასტრუქტურის დაუგეგმავად მშენებლობა და მხოლოდ რაოდენობრივ ზრდაზე გათვლა შეცდომაა. ასევე აღსანიშნავია, რომ ტურისტული ინფრასტრუქტურის განვითარების დონით საქართველოს 133 ქვეყნიდან 115-ე ადგილი უკავია.

მსოფლიოში ბევრი ადამიანისათვის საქართველო ჯერ კიდევ სრულიად უცნობი მხარეა. ძალიან მნიშვნელოვანია, რომ ჩვენს ქვეყანაში სტუმრობის გამოცდილება ტურისტისათვის დადებითი იყოს, რათა მას უკან დაბრუნების სურვილი გაუჩნდეს. ყოველივე ეს კი შეუძლებელია მომსახურების სფეროს მაღალი სტანდარტების გარეშე. საქართველოს ტურიზმის ეროვნული სააგენტოს მონაცემებით, ტურისტების მხრიდან საქართველოზე გაზრდილ მოთხოვნას ქვეყანა ინფრასტრუქტურული პროექტებით პასუხობს, რომელთა შორის აღსანიშნავია: გზების მშენებლობა, ტურისტული გამოფენები მსოფლიოს სხვადასხვა ქვეყნებში, გზამკვლევების, რუკების, ბუკლეტების და საიმიჯო ბანერების დამზადება, ტურიზმის საინფორმაციო ცენტრების გახსნა რეგიონებში, საზღვაო და სამთო კურორტების კეთილმოწყობა, განთავსების საშუალებების კვების ობიექტების კლასიფიკაცია და ა. შ. ქვეყანაში ტურიზმის განვითარებისათვის დიდი მნიშვნელობა ენიჭება შესაბამისი ინფრასტრუქტურის, მათ შორის სტუმართა განთავსების საშუალებების განვითარებას. უკანასკნელ წლებში მრავალი ინვესტორია დაინტერესებული ტურიზმის სფეროში ინვესტიციების განხორციელებით. უცხოელი ინვესტორების ზრდასთან ერთად შესაბამისად სწრაფი ტემპით იზრდება საქართველოში ჩამოსული ტურისტებისა და სამთავრობო დელეგაციების რაოდენობა. ყოველივე ზემოთ აღნიშნულიდან გამომდინარე იზრდება მოთხოვნები სტუმართა განთავსების საშუალებებზე, როგორც რაოდენობის ასევე მომსახურების ხარისხის თვალსაზრისით. დაკვირვების შედეგად ვლინდება რომ მოგზაურობის დროს ტურისტების 71 % ამჯობინებს სასტუმროში განთავსებას, 12% - სპეციალიზებულ სახლებში 9 % - კემპინგებში, 8%-კი კერძო ბინებში. ამასთან, მაღალი კლასის სასტუმროებით სარგებლობს დაახლოებით 34%, საშუალო კლასით-45% და 21% უპირატესობას ეკონომ-კლასის სასტუმროებს ანიჭებს. სასტუმროს საქმიანობის მნიშვნელოვან მაჩვენებელს წარმოადგენს მისი დატვირთვა. სასტუმროების 100%-ით დატვირთვა ნიშნავს, რომ მთელი წლის განმავლობაში სასტუმროს ყველა ადგილი მთლიანად დატვირთულია, რაც პრაქტიკულად არ ხორციელდება, უკეთეს შემთხვევაში სასტუმროს წლიური დატვირთვა 65-70 %-ს შეადგენს.

სასტუმროების ბიზნესი საქართველოში შედარებით სწრაფად ვითარდება და შეიმჩნევა ბრენდების სიმრავლეც. ბაზარზე ცნობილი ბრენდების შემოსვლამ არსებული მოთხოვნა დააკმაყოფილა, თუმცა ადგილობრივი სასტუმროებიც წარმატებით მუშაობენ, რაც იაფი სერვისით აიხსნება. ასე მაგალითად

თბილისში სასტუმროები მრავლადაა, მაგრამ ასევე მაღალია ტარიფებიც (იხ. ცხრილი 2.2) ტურისტების უმრავლესობა როგორც წესი საშუალო კლასის მომხმარებელია, რომლებიც დამოუკიდებლად ცდილობენ მოგზაურობას და დამოუკიდებლად ეძებენ სასტუმროებსაც. ასე მაგალითად, თუ ანტალიაში ოთხ ვარსკვლავიანი სასტუმრო დღეში ღირს 25-70 აშშ. დოლარი, თბილისში ღირს 70-300 აშშ დოლარი. ამიტომ საშუალო სტატისტიკურ ტურისტს ურჩევნია იპოვოს ისეთი სასტუმრო, რომელშიც გადაიხდის დაახლოებით 50 აშშ. დოლარს. დღეისათვის კომფორტაბელური სასტუმროების უმრავლესობა თავმოყრილია საქართველოს დედაქალაქში. ამჟამად თბილისში არსებობს ოთხი მაღალი კლასის სასტუმრო: „ქორთიანდ მარიოტი“, თბილისის მარიოტი, შერატონ მეტეხი პალასი, რედისონ ბლუ ივერია. 2010 წლიდან მოქმედებს მომსახურების მაღალი დონის ოთხ ვარსკვლავიანი სასტუმრო ჰოლიდეი ინი. აღნიშნული სასტუმროების გარდა თბილისის ცენტრალურ უბნებში არის სამ ვარსკვლავიანი საკმაოდ მაღალი ხარისხის სასტუმროებიც.

ცხრილი 2.2

თბილისში სასტუმროს ნომრების ფასები

№	თბილისში არსებული სასტუმროები	კატეგორია	ნომრების რაოდენობა	ფასი აშშ დოლარი
1	შერატონ მეტეხი პალასი	5 *	182	230-450
2	თბილისის მარიოტი	5 *	127	275-485
3	რედისონი	5 *	118	220-430
4	ამბა სადლორი	4 *	248	115-270
5	სასტუმრო ბეტსი	4 *	28	149-175
6	ძველი მეტეხი	3 *	15	80-110
7	ბიმონდ გარდენ ელვანტ	3 *	11	100-150
8	ძველი ვარაზი	3 *	44	70-140

სასტუმროების უმრავლესობა მიეკუთვნება ბიზნეს-ოტელებს. საერთო ჯამში დღეისათვის თბილისში არსებობს დაახლოებით 350 ნომერი ე.წ. ხუთ ვარსკვლავიან სასტუმროებში, ხოლო 200 ნომერი ოთხ ვარსკვლავიან სასტუმროებში. თუმცა, უნდა აღინიშნოს რომ დღეისათვის თბილისში არის გაცილებით ნაკლები 4-5 ვარსკვლავიანი სასტუმრო და შესაბამისად სასტუმროს ნომრები, ვიდრე აღმოსავლეთ ევროპის ნებისმიერი ქვეყნის დედაქალაქში. ასევე მნიშვნელოვნად დაბალია ნომრების რაოდენობა ყოველ 100 სულ მოსახლეზე. შესაბამისად

დატვირთვის კოეფიციენტები და ფასები საკმაოდ მაღალია. სავარაუდოდ ახალი პროდუქტების დასრულების შემდეგ მაღალი კლასის სასტუმროს ნომრების რაოდენობა 1494 - ს მიაღწევს და ნომრების რაოდენობით მოსახლეობის ყოველ 100 სულზე თბილისის მაჩვენებელი გაუსწრებს დღევანდელი კიევის მაჩვენებელს. თუმცა, კვლავ მნიშვნელოვნად დაბალი იქნება აღმოსავლეთ ევროპის დანარჩენ ქალაქებთან შედარებით.

თბილისში არის, აგრეთვე შედარებით მცირე ზომის სასტუმრო და დიდი რაოდენობა კერძო სასტუმროებისა, რომელთა უმრავლესობა ძირითადად წარმოადგენს კეთილმოწყობილ, კომფორტაბელურ საცხოვრებელს და არ შეესაბამება საოჯახო სასტუმროს საერთაშორისო სტანდარტებს. სტატისტიკის დეპარტამენტის 2008 წლის მონაცემების მიხედვით მნიშვნელოვნადაა გაზრდილი მცირე ადგილობრივი საწარმოების რაოდენობა, მაგრამ აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ თბილისსა და მის შემოგარენში ძალიან მცირეა ტურისტების განთავსების საშუალებები ე.წ. პოსტელები.

Hostel – ეს საჯარო ტიპის სასტუმროა, რომელიც წარმოადგენს მოკლე ვადით საცხოვრებელს მოგზაურთათვის. როგორც წესი ეს არის საძინებელი დამატებითი კომფორტის გარეშე. Hostel-ის ტიპის სასტუმრო უფრო მეტად ახალგაზრდულ სეგმენტზეა გათვლილი. ასეთი ტიპის სასტუმრო აპრობირებულია ევროკავშირის თითქმის ყველა ქვეყანაში და საკმაოდ პოპულარულია ფასისა და შესაბამისი მომსახურების გამო.

საქართველოს რეგიონებში სტატისტიკის მონაცემებზე დაყრდნობით სტუმართა განთავსების საშუალებებს ძირითადად შეადგენს საოჯახო სასტუმროები. ქალაქები როგორცაა ქუთაისი, თელავი ბორჯომი და სხვა არსებობს რამოდენიმე სასტუმრო, თუმცა უცხოელი ტურისტების უმრავლესობა ამჟობინებს დაბინავდეს საოჯახო სასტუმროებში. სტატისტიკის სახელმწიფო დეპარტამენტის მონაცემებით საქართველოს მასშტაბით სასტუმროებისა და რესტორნების განვითარების ტენდენციებს 2005 წლიდან 2012 წლამდე ასახავს ცხრილი 2.3 .

ცხრილი 2.3
სასტუმროებისა და რესტორნების განვითარების ტენდენციები

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
ბრუნვა მლნ.ლარი	81,3	126,7	179,0	292,8	224,6	280,0	388	573	730
გამოშვებული პროდუქცია მლნ.ლარი	88,3	134,6	177,4	193,5	225,7	271,5	365	574	718
დამატებული ღირებულება მილნ.ლარი	38,4	56,7	74,8	84,1	93,7	114,3	149	200	281
შუალედური მოხმარება	49,9	77,9	102,6	109,4	132,0	157,2	215	373	437
ფიქსირებული აქტივები	232,7	309,6	222,9	186 0	379,0	591,3	646	680	749
დასაქმებულთა რაოდენობა კაცი	7920	114337	11993	11554	11184	13540	16106	2400	27821
დასაქმებულთა საშუალო თვიური შრომის ანაზღაურება, ლარი	155,5	153,1	196,7	232,5	333,7	364,9	377	342	397

წყარო: საქართველოს სტატისტიკის ეროვნულ სამსახური

საქართველოში ტურისტიული ინდუსტრიის განვითარება ძირითადად დამოკიდებულია სახელმწიფო რეგულირების ეფექტიანობაზე, მათ შორის საინვესტიციო პოლიტიკის ფორმირებასა და სრულყოფაზე. საქართველოსა და საზღვარგარეთის ინვესტიციებს უნდა ჰქონდეს ყველა პირობები წარმატებით და მაღალეფექტიანად განავითარონ სამამულო ტურისტულ ინდუსტრია.

საქართველოს ინვესტიციების ხვედრითი წილი სასტუმრო და სარესტორნო ბიზნესში 2006 წლიდან ზრდადი მაჩვენებლებით ხასიათდებოდა და სერიოზული ჩავარდნა გარკვეული მიზეზების გამო 2009 წელს გამოვლინდა (იხ ცხრილი 2.4).

ზემოთ მოყვანილი მონაცემების საფუძველზე შეგვიძლია დავასკვნათ, რომ ინვესტიციების მეტი წილი მიმართულია მსხვილ პროდუქტებში, რაც ცნობილი ბრენდების სახითა წარმოდგენილი. შერატონის შემდეგ, ბათუმში 2011 წელს სასტუმრო რედისონი გაიხსნა, ექსპლოატაციაში შევიდა სასტუმრო „ჰილტონი“, სასტუმრო ბიზნესი რეგიონებშიც ვითარდება. ამ შემთხვევაში სერვისის გარდა მოთხოვნა აქტიურ დასვენებაზეცაა.

ცხრილი 2.4

სასტუმროებსა და რესტორნებში განხორციელებული ინვესტიციები ფიქსირებულ აქტივებში

	2006 წელი მლნ. ლარი	2007 წელი მლნ. ლარი	2008 წელი მლნ. ლარი	2009 წელი მლნ. ლარი	2010 წელი მლნ. ლარი	2011 წელი მლნ. ლარი
სულ	18,3	81,1	54,7	141,2	54,8	45,6
მსხვილი	9,5	59,7	14 0	126,6	50,8	24,6
საშუალო	3,6	17,7	36,5	12,8	2,2	19,7
მცირე	5,2	3,8	4,2	2,4	1,8	1,5

წყარო: საქართველოს სტატისტიკის ეროვნულ სამსახური.

სასტუმროები ერთმანეთისაგან კლასის მიხედვით განსხვავდებიან. ბოლო წლებში სასტუმროების კლასიფიკაციის პრობლემა ტურიზმის სპეციალისტთა ყურადღების ცენტრში მოექცა. კლასიფიკაცია მიღებულია მსოფლიოს 64 ქვეყანაში, 11 ქვეყანაში ის დამუშავების პროცესშია. ხოლო 58 ქვეყანას არა აქვს ერთიანი კლასიფიკაცია. ასეთი ქვეყნების რიცხვს მიეკუთვნება ქვეყნები როგორიცაა: დიდი ბრიტანეთი, გერმანია, აშშ, და იაპონია. სხვაობა სასტუმროების კლასებს შორის მომსახურების ნომენკლატურით, დონით და ფასებით აისახება. კატეგორიებს კი ასახავენ სიმბოლოთი ვარსკვლავით.

სასტუმროების კლასიფიკაციის ერთიანი სისტემის შემუშავება ტურისტული ინდუსტრიის ერთ-ერთი ყველაზე რთული პრობლემაა. სასტუმროებისათვის სტანდარტით გარკვეული კატეგორიის მინიჭებისათვის საჭიროა განისაზღვროს მინიმალური მოთხოვნები:

- მატერიალურ-ტექნიკური ბაზის მდგომარეობა;
- მომსახურების ნომენკლატურა;
- მომსახურების დონე;
- მოსახერხებელი მისასვლელი გზები, კეთილმოწყობილი ტერიტორია და სხვ.

საქართველოში მოქმედი გლობალური სასტუმროების ქსელების ობიექტების შეფასება ამ სისტემით ხდება. ქართული სასტუმროები კი ზოგ შემთხვევაში ვარსკვლავების სისტემას საკმაოდ უდიერად ეპყრობიან და ვარსკვლავებს დამოუკიდებლად ანიჭებენ სასტუმროებს. სამწუხაროდ, ქართული სასტუმროებისა და სხვა ინდუსტრიის მენეჯერების დიდ ნაწილს ხშირად მცდარი წარმოდგენა აქვთ ხარისხის შესახებ. მომსახურების ხარისხი ისევე მისი მრავალფეროვნება მომხმარებელთა მოთხოვნებს უნდა შესაბამეობდეს და ფასის ადეკვატური უნდა იყოს.

არსებობენ სასტუმროები, რომლებიც მხოლოდ ელიტარული იმიჯიდან გამომდინარე ადებენ მაღალ ფასებს, სახელის გარდა რაიმე ადეკვატური უპირატესობის გარეშე. ამგვარი მიდგომა გრძელვადიან პერიოდში გამოიწვევს ასეთი სასტუმროების გაქრობას. მიღწეული წარმატების შესანარჩუნე-

ბლად მხოლოდ პრეფერენციების სწორად განსაზღვრა და ნდობის მოპოვება საკმარისი არ არის. მოპოვებულ ნდობას შენარჩუნება სჭირდება, რაც მხოლოდ ეფექტიანი მენეჯმენტით მიიღწევა.