

ინოვაციური ტექნოლოგიები ტურისტულ ბიზნესში

შორენა მეტრეველი, ეკონომიკის დოქტორი, ასოცირებული პროფესორი
საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი, metrevelish@gmail.com

Shorena Metreveli, Associate Professor
Georgian Technical University, metrevelish@gmail.com

Abstract

In the modern world globalization circumstances no one can imagine the business without using new technologies. In the modern world the growth of tourism market requirements encouraged creation of new technologies and developing the already existed ones. World's leading countries are doing their best to develop and support growth of this field, as Tourism is known as the one of the most profitable spheres with the wide scales and high percent of employment. Tourism connects different business sectors to each other and this way helps also developing of the countries in multiple ways.

In Georgia, tourism is considered to be the priority sphere in the country's economics. Year by year Georgia is trying to be more and more attractive to the foreign tourists and offer services, closer to the early very successful countries in tourism sphere, innovation like mobile application, simplified tourist maps and all kind the info important to tourists are very essential to be supplemented in tourism.

Tourist and Client service Development highly depends on the development of the innovative technologies to grow the effectiveness and profitable growth of this business.

Key Words: tourism, innovative technologies, innovative development.

შესავალი. უდავოდ დიდია საქართველოს ტურისტული პოტენციალი. საქართველო წარმოადგენს მრავალფეროვანი ბუნებრივი და უნიკალური კულტურული მემკვიდრეობის ნაზავს, რომელიც მოიცავს ანტიკურ ნანგრევებს, უძველეს ისტორიას, რელიგიურ მემკვიდრეობას, ღვინის წარმოშობის ადგილს, ანტიკური კულტურების კვეტას, სოფლის ტრადიციებს და სხვა. ქვეყნის თითოეული კუთხე მიმოიხილვია თავისი ბიომრავალფეროვნებით, ღირსშესა-ნიშნაობებითა და ეთნოკულტურით. ტრადიციულ მიმართულებებთან ერთად, როგორი-ცაა სამთო-სათხილამურო და საზღვაო ტურიზმი, საქართველოს აქვს დიდი პოტენციალი განავითა-როს კულტურულ-შემეცნებითი, რეკრეაციული, საკრედიტო, სამკურნალო-გამაჯანსაღებელი, სათავგადასავლო, აგრარული, სამედიცინო, ე.წ. MICE-ტურიზმი და სხვა მიმართულებები.

მოგზაურობისა და ტურიზმის მსოფლიო საბჭოს (WTTC) 2018 წლის ანგარიშის მიხედვით საქართველო მშპ-ში ტურიზმის პირდაპირი კონტრიბუციის მიხედვით მსოფლიოში 26-ე ადგილზეა. რაც შეეხება

ტურიზმის წილს დასაქმებაში, 2018 წლის მონაცემებით, საქართველო მსოფლიოში 145 ქვეყანას შორის 29-ე ადგილზეა. ზემოთ აღნიშნული მაჩვენებლებით საქართველო რეგიონში ლიდერია .

საქართველოს ტურიზმის ეროვნული ადმინისტრაციის 2018 წლის ჯამური მონაცემებით საქართველოში საერთაშორისო ვიზიტორების რაოდენობა დაახლოებით გახლავთ 8,7 მლნ, რაც წინა წლის ანალოგიურ პერიოდთან შედარებით 9.8%-ით მეტია. 2018 წელს საქართველოს შემოსავლებმა საერთაშორისო ტურიზმიდან შეადგინა 3.2 მილიარდამდე აშშ დოლარი. ჩვენი პროგნოზით და 2019 წლის პირველი კვარტლის მონაცემებით 1,617,584 მლნ. საერთაშორისო მოგზაურმა განახორციელა ვიზიტი, მათგან 35% გართობის და რეკრეაციის მიზნით. რაც მეტ წილად გამოიწვია სწორედ ინოვაციურმა პროექტებმა, მათ შორის აღსანიშნავია “Chek In Georgia” . ტურიზმის განვითარება ქვეყნის ეკონომიკური წინსვლის ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი წინაპირობაა, რისთვისაც აუცილებელია ინოვაციური ტექნოლოგიების დანერგვა და გამოყენება.

თანამედროვე ეტაპზე ბევრ ქვეყანაში ერთ-ერთ დიდ პრობლემას წარმოადგენს საინფორმაციო-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების განვითარება, ავტომატიზაცია, საძიებო მონაცემების ბაზების ერთიანი საინფორმაციო ველის შექმნა, რაც გადაწყვეტს თანამედროვე ტურიზმის ერთ-ერთ მთავარ პრობლემას - ყველა მონაწილეს შორის ოპერატიული კომუნიკაცია. დღეისათვის ბიზნესის ბევრ დარგში წამყვანი როლი დაიკავა IT (Information Technology) საინფორმაციო ტექნოლოგიებმა - (მრავალი სამეცნიერო და ტექნიკური სფეროს ურთიერთდამაკავშირებელი სისტემები, რომლებიც გამოთვლითი ტექნიკის მეშვეობით შეისწავლიან და იყენებენ პრაქტიკაში ინფორმაციის შექმნის, დამუშავების, შენახვის, დაცვისა და გადაცემის მეთოდებს). დღესდღეობით, IT (საინფორმაციო ტექნოლოგიები) წარმოადგენს თანამედროვე ბიზნეს-სის ხერხემალს. მის მიერ წარმოებული მონაცემები ქმნის ისეთი ტიპის ინფორმაციებს, რომლებიც აუცილებელია თანამედროვე ბიზნესგარემოსთვის და რომელთა გამოყენება ტურისტულ კომპანიებს (ტუროპერატორები და სააგენტოები) საშუალებას აძლევს, რადიკალურად შეცვალონ მართვის სტილი და თვით ბიზნეს-პროცესები, მნიშვნელოვნად გააუმჯობესონ კომპანიის საქმიანობის ძირითადი მაჩვენებლები. თანამედროვე საინფორმაციო ტექნოლოგიების

მოდელების დანერგვა ასევე ცვლის საქონლისა და მომსახურების გაყიდვის პროცესს, აახლოებს რა მომხმარებელს მწარმოებელთან.

ინოვაციები და ელექტრონული კომერცია ბოლო პერიოდში აქტუალურია მსოფლიოს წამყვანი ქვეყნების ტურიზმის სტრატეგიებში. უდავოა, რომ ტექნოლოგიური ინოვაციების დანერგვის მეშვეობით დღეს მოგზაურობა სწრაფი, უსაფრთხო, საიმედო და მეტად იაფია წინა ათწლეულებთან შედარებით. ტურისტული ბიზნესის განვითარება შესაძლებელია მხოლოდ ახალი იდეების დანერგვით, საქონლისა და მომსახურების წარმოების სრულყოფითა და მათი ასორტიმენტის გაფართოებით. „21-ესაუკუნის მომხმარებელი“ ძალიან განს-ხვად-ვდება წინა საუკუნის მომხმარებლისაგან. იმის გათვალისწინებით, რომ თანამედროვე ადამიანებს აქვთ შეუზღუდავი წვდომა ინფორმაციასთან, მათ კარგად იციან თუ რა არის „ოქროს სტანდარტი“ და რა არის უპირველესად მნიშვნელოვანი.

ტურისტების რაოდენობა ყოველწლიური ზრდის დინამიკით ხასიათდება. მაგალითად 2015 წელს ოფიციალურად 1,2 მილიარდამდე საერთაშორისო მოგზაური დაფიქსირდა მსოფლიოს ქვეყნებში . ტურიზმის სფეროში არის უამრავი ფაქტორი, რომელთა ხარისხის გაუმჯობესება ხელს შეუწყობს ტურისტთა კმაყოფილების ზრდას, რაც თავისმხრივ ზრდის ტურისტთა რაოდენობას კონკრეტულ ტერიტორიაზე. ბოლო წლების ტენდენციები, რომლებიც განაპირობებს ტურიზმის დარგის წინსვლას, დასტურია იმისა, რომ ტურიზმის განვითარება შესაძლებელია ინოვაციების ფართოდ დანერგვის გზით. ამ პორცესში მნიშვნელოვან გავლენას მოახდებს ტექნიკური პროგრესი, საბაზო ინოვაციების გამოვლენა და დანერგვა და ცოდნის ფართო გამოყენება. ტურიზმში მდგრადი განვითარება და ინოვაციური პროცესები მჭიდროდ არის ერთმანეთთან დაკავშირებული; სწორედ ინოვაციებს შემოაქვთ ახალი იდეები, მომსახურება და პროდუქტი ტურისტულ ბაზარზე.

მსოფლიო ტურიზმის ორგანიზაცია (UNWTO) უკანასკნელ წლებში სხვადასხვა პრემიებით აჯილდოვებს ინოვაციურ იდეებსა და პროექტებს ტურიზმში. მიმდინარე წელს აღნიშნულ კონკურსზე წარდგენილი იყო 30 ქვეყნის 100-ზე მეტი პროექტი, საიდანაც გამოვლინდა 15 გამარჯვებული. ფინალურ ეტაპზე გავიდა ის პროექტები, რომლებიც იცავენ გლობალური ტურიზმის ეთიკის პრინციპებს და ხელს უწყობენ ტურიზმის მდგრად განვითარებას.

ონლაინ რეგისტრაცია, ბიომეტრიული იდენტიფიკაცია, ჩქაროსნული მატარებელი, ბორბლებიანი ჩემოდანი, საკრედიტო ბარათი, ბანკომატი, ციფრული ფოტოაპარატი და სხვა ტექნოლოგიები ტურისტისათვის მნიშვნელოვან კომფორტს წარმოადგენს. ყველა ზემოთ ჩამოთვლილი პროდუქცია თუ მომსახურება ტურისტებისათვის ფსიქოლოგიური სტიმულია. აქედან გამომდინარე, აუცილებელია ინვესტიციების განხორციელება ტურიზმის სფეროში, რათა ის ინოვაციები, რაც ინერგება განვითარებულ ქვეყნებში ოპერატიულად შევთავაზოთ საქართველოს სტუმრებს თუ ადგილობრივ მოგზაურებს. აღნიშნულ სფეროში უკანასკნელ წლებში მნიშვნელოვნად ვითარდება ინოვაციური მიდგომები სხვადასხვა მიმართულებით. მათ შორის მსოფლიოს ეკონომიკის ფორუმში ყურადღებას ამახვილებს რამდენიმე მათგანზე :

1) უძრავი ქონების ონლაინ პლატფორმა, რის მეშვეობითაც ტურისტს შეუძლია მისთვის სასურველ ნებისმიერ ადგილში წინასწარ დაჯავშნოს საცხოვრებელი ფართი. ამ სფეროში მსოფლიოში ლიდერობს კომპანია Airbnb, რომელიც შეფასებულია 25 მილიარდ დოლარად. ასევე სფეროს განვითარებაში დიდ როლს თამაშობენ კომპანიები: Couchsurfing, Feastly, Knok, Vayable დაWimdu;

2) ხშირად მოგზაურები კარგავენ საკუთარ ჩემოდანს ან ხელჩანთას, რაც სტატისტიკის თანახმად საკმაოდ ხშირ ფაქტს წარმოადგენს. აღნიშნული პრობლემის მოსაგვარებლად ლასვეგასის აეროპორტის მესამე ტერმინალი სტუმრებს სთავაზობს რადიო სიხშირის მქონე ე.წ. საიდენტიფიკაციო ჩიპებს, რომელიც წარმოადგენს ერთგვარ გარანტიას, რომ ჩემოდანი არ დაიკარგება. ასევე, ცნობილი კომპანია Bluesmart შექმნა ჩემოდანთა გადაზიდვის სისტემა, რომლის დროსაც მესაკუთრეს შეუძლია საკუთარი ჩემოდანი აკონტროლოს სმარტფონის მეშვეობით. აღნიშნულმა სიახლემ დიდი მოწონება დაიმსახურა ბაბიზნესკლასის მოგზაურებში;

3) მოგეხსენებათ, ჩვენ ვცხოვრობთ ჰიპერკომუნიკაციების ეპოქაში, შესაბამისად თვით-მფრინავით ფრენის დროს გარკვეულ დისკომფორტს წარმოადგენდა ინტერნეტის არ არსებობა, რომელიც ცოტა ხნის წინ აღმოიფხვრა და დღეი-სათვის რიგი ავიაკომპანიები საკუთარ სტუმრებს სთავაზობენ ე.წ. Wi-Fi-ს. მართალია, ავიაკომპანიები ამას არ აკეთებენ უფასოდ, თუმცა ამ შემთხვევაში მთავარია ის, რომ მომხმარებელს მიეცა არჩევანის საშუალება. ასევე ავიაკომპანიები ამატებენ ტექნიკის დასატენ

საშუალებებს, რამაც გამოიწვია მომხმარებელთა დიდი კმაყოფილება და დანიშნულების ადგილზე ჩასვლა ადარ უწევთ „მკვდარი“ ტელეფონით;

4) დღეისათვის შესაძლებელია სმარტფონით ავიაბილეთის ონლაინ შეკვეთა და დეტალური ინფორმაციის მოძიება საკუთარი რეისის შესახებ. აღნიშნული სიახლის ფარგლებში შესაძლებელია უდიდეს აეროპორტთა ნავიგაცია;

5) თანამედროვე კომპანიების მიერ აქტიურად მიმდინარეობს ონლაინ გიდის ფუნქციის დამატება სმარტფონზე, რომელიც სხვადასხვა ღირსშესა-ნიშნაობე-ბის შესახებ მოგაწვდით დეტალურ ინფორმაციას .

ყველა ზემოთ ჩამოთვლილი სიახლე ათი წლის წინ წარმოუდგენლად გვეჩვენებოდა, საინტერესოა რა სიახლეებს შემოგვთავაზებენ მსოფლიოს ინოვა-ციებზე ორიენტი-რებული კომპანიები და კიდევ რამდენად განვითარდება კონკრეტულად ტურიზმის დარგი. იმისათვის, რომ კიდევ უფრო არ გავოცდეთ კომპანიების მიღწევებით აუცი-ლებელია დროულად მოვახდინოთ ადაპტირება ინოვაციებთან და ჩვენი შესაძლებ-ლობის მაქსიმუმი გავაკეთოთ ამ მიმართულებით. მაგრამ კონკრეტული ინოვაციური ტექნოლოგიების შემუშავებისა და დანერგვი-სათვის საჭიროა თანამედროვე ტურის-ტული მიმართულებების განვითარება ჩვენს ქვეყანაში. მათ შორის აღსანიშნავია, საკრუიზო და სამედიცინო ტურიზმი, რომლებიც დღეისათვის დიდი პოპულარობით სარგებლობს მაღალგადახდისუნარიან მომხმარე-ბელში. რაც თავის მხრივ ტურიზმის, როგორც დარგის სიახლედ მიიჩნევა და ხელს შეუწყობს ინოვაციურ პროდუქციასა და მომსახურებაზე მოთხოვნის ზრდას.

საქართველოს შეუძლია გახდეს 12 თვიანი ტურისტული ზონა, ამისათვის აუცილებელია გამოვიყენოთ ის პოტენციალი, რაც ჩვენს ქვეყანას გააჩნია. ამისათვის საჭიროა რაც შეიძლება მოკლე ვადებში დავიწყოთ მაგალითად, სამედიცინო და საკრუიზო ტურიზმის დანერგვა. საინტერესოა ამ ორი ტურისტული მიმართულებისადმი კომპლექსური მიდგომა, ვინაიდან ორივე მათგანი ძირითადად, დაახლოებით ერთმანეთის მსგავსი ტიპის სოციალურ კატეგორიას ემსახურება, პორტალ CruiseCompare-მა ჩაატარა ბრიტანელი „კრუიზერების“ გამოკითხვა, საიდანაც გამოვლინდა, რომ საკრუიზო ტურიზმის მოსარგებლეთა აბსოლუტური უმრავლესობა 50 წელს გადაცილებულია და დიდია მათი ყურადღება საკუთარი ჯანმრთელობის მიმართ. შესაბამისად კრუიზის მგზავრებს, რომლებიც რამდენიმე დღით ჩერდებიან საქართველოში, ვთავაზობთ მაღალკვალი-

ფიციურ სამედიცინო მომსახურებას, ამის შემდეგ ექიმის რეკომენდაციით რამდენიმე დღით იგზავნება საქართველოს შესაბამისი სამკურნალო თვისებების მქონე კურორტზე, სადაც იმყოფება სპეციალისტების მეთვალყურეობის ქვეშ თანამედროვე სტანდარტებით აღჭურვილ სასტუმრო-სანატორიუმში. გამაჯანსაღებელი კურსის შემდეგ კრუიზერი უბრუნდება თავის საზღვაო ხომალდს და აგრძელებს მოგზაურობას.

აღნიშნული ინოვაციური პროექტის განხორციელება გამოიწვევს რიგ წარმატებებს ქვეყნის ეკონომიკაში. პირველ რიგში გაჩნდება მაღალგადახდის-უნარიანი ტურისტი, რაც მნიშვნელოვან სტიმულს წარმოადგენს, როგორც სახელმწიფო დაწესებულებებისათვის ისე მოქალაქეებისათვის, გაიზრდება ინვესტორთა რაოდენობა, გაჩნდება მოთხოვნა ინოვაციურ პროდუქციასა და მომსახურებაზე, განვითარდება სამედიცინო სფერო, გაუმჯობესდება კურორტებზე მცხოვრები ადგილობრივი მოსახლეობის სოციალურ-ეკონომიკური მდგომარეობა, გაჩნდება ახალი სამუშაო ადგილები და სხვა. ეს ყველაფერი დადებითად აისახება ქვეყნის მშპ-ზე და საბოლოო ჯამში გაძლიერდება საქართველოს ეკონომიკა, რაც წარმოადგენს წარმატების ერთერთ გარანტიას საერთაშორისო არენაზე.

ლიტერატურა

1. აბულაძე კ., ს. ცირამუა, ნ. ვერულავა. საქართველოს ვირტუალური ტურისტული მარშრუტების WEBGIS და Mobile ტექნოლოგიები. ინოვაციები ტურიზმში: ეკონომიკა და. ბიზნესი IV საერთაშორისო სამეცნიერო-პრაქტიკული კონფერენცია, 8 - 9 ივნისი ბათუმი – ტრაპიზონი 2013
2. თურქია ე., მმანაშვილი ი.. ინტერნეტ-ბიზნესი, თბ. 2008
3. ბახტაძე მ. ინოვაციური მენეჯმენტი, როგორც საქართველოს ტურისტული პოტენციალის განვითარების მნიშვნელოვანი ფაქტორი, ჟ. „ინოვაციური ეკონომიკა და მართვა“ N 3
4. <https://forbes.ge/news/3662/turizmis-wili-ekonomikebSi>
5. <http://bizzone.info/tourism/2016/1462397081.php>
6. <http://media.unwto.org/ru/press-release/2016-01-19/chislo-mezhdunarodnykh-turistskikh-pribytii-v-2015-godu-voztroslo-na-4-i-dos>
7. <https://www.weforum.org/agenda/2015/09/5-innovations-transforming-the-travel-industry/>