



ეკოლოგიური ტურიზმის განვითარების მნიშვნელოვანი სტრატეგია – მომსახურების ხარისხის ამაღლება

რეზიუმე

ნაშრომში განხილულია ტურისტული პროდუქტის შექმნისა და განვითარების პროცესში გამოყენებული სოციალური, ეკონომიკური ცოდნა, გამოცდილება, რომელიც აისახება ეკოლოგიური ტურის ხარისში. საყოველთაო პრაქტიკა ადასტურებს, რომ ამგვარი სერვისი ტურისტულ ფირმასა და მომხმარებელს შორის ნდობის მოპოვების საუკეთესო საშუალებას წარმოადგენს. ის ეხმარება მომხმარებლების მოზიდვაში, აყალიბებს დადებით დამოკიდებულებას კონკრეტული კომპანიის მიმართ, უზრუნველყოფს გაყიდვების სტაბილურ ზრდას.

საქართველოში ეკოლოგიური ტურიზმის სფეროში ტუროპერატორების საქმიანობა უნდა ექვემდებარებოდეს სერტიფიცირებას. შესაბამისობის სერტიფიკატი არის დოკუმენტი, რომელიც ასაბუთებს ტურისტული და საკურორტო მომსახურების ხარისხს და მის შესაბამისობას კონკრეტულ სტანდარტთან ამრიგად, სახელმწიფო აკონტროლებს ხარისხიანი მომსახურების მინიმალურ პირობებს. ასევე უნდა აღვნიშნოთ, რომ ეკოტურისტს უფლება აქვს მოითხოვოს ხარისხიანი მომსახურება, მაგრამ ამავე დროს მათი მოვალეობაა გაუფრთხილდნენ გარემოს.

საკვანძო სიტყვები: ეკოლოგიური ტურიზმი, მეჯენმენტი, სერვისი, მარკეტინგი.

შესავალი – ტურისტული პროდუქტის შექმნისა და განვითარების პროცესში გამოყენებული სოციალური და ეკონომიკური ცოდნა და გამოცდილება აისახება ეკოლოგიური ტურის ხარისში. მაღალი ხარისხის სერვისის არარსებობა წარმოადგენს ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს მიზეზს, რომლის გამოც ეროვნული ფირმები კონკურენციას ვერ უწევენ უცხოურ კომპანიებს. კონკურენციის პირობებში იმარჯვებს მხოლოდ ის, ვისაც ესმის ხარისხიანი მომსახურების მნიშვნელობა, რაც გულისხმობს მომსახურების კომპლექსს.

ხარისხიანი ეკოტურისტული მომსახურება პირველ რიგში ინფორმაციის დიდ რაოდენობას გულისხმობს: რუკები, სქემები, ბროშურები სხ-

მამუკა ბობელია

E-mail: mamukagogelia@yahoo.com

ცირა ცეცხლაძე

E-mail: cecxladze-1979@mail.ru

ბიზნესის მართვის აკადემიური
დოქტორები, ბათუმის
შოთა რუსთაველის სახელმწიფო
უნივერსიტეტის
ასისტენტ-პროფესორები

ვადასხვა ენაზე. ბილიკები მაჩვენებლებით, სამეთვალყურეო შენობები და ა.შ. ასევე მნიშვნელოვანია თარჯიმნების, მენეჯერების (ეკოლოგიური მენეჯმენტის სპეციალიზაციით), ექსკურსიამდლო-ეკოლოგების და სხვა სპეციალისტების როლი.

მაღალი ხარისხის სერვისის მაგალითს წარმოადგენს ზოგიერთ კომპანიაში ეკოტურის გაყიდვისას მომხმარებლისათვის, გაყიდვამდელი და გაყიდვის შემდგომი მომსახურების არსებობა. გაყიდვამდელი სერვისი გულისხმობს კატალოგებისა და ბროშურების სისტემის შემუშავებას (რომლებიც აცნობენ მომხმარებელს კონკრეტულ ეკოტურს); კვალიფიციურ კონსულტაციას და მყიდველისათვის საინტერესო ეკოტურის ნათელ დემონსტრირებას პოსტერების გამოყენებით; ყოველი მყიდველისადმი ინდივიდუალურ მიდგომას. გაყიდვის შემდგომი მომსახურება მოიცავს საგზურების ტუროპერატორისაგან სწრაფ და უსასაყიდლო მიწოდებას მყიდველზე, ეკოტურისტის დაზღვევას.

ეკოლოგიურ ტურიზმში აუცილებელია ისეთი ეფექტური ღონისძიებების გამოყენება, როგორიცაა სატელეფონო მარკეტინგი - ტელეფონის გააზრებული, დაგეგმილი გამოყენება გაყიდვებისა და მომსახურების შეთავაზებისთვის. მომსახურების ისეთი საშუალებების განვითარება, როგორებიცაა საფირმო სუვერინების გამოშვება კალენდრები, სტიკერები, საქალაქდები, წიგნაკები, სადაც მინიშნებული იქნება ეკოტურისტული კომპანიების მისამართი და ტელეფონები.

მნიშვნელოვანია, რომ ეკოლოგიური ტურის ყველა შემადგენელი, განთავსება, ტრანსპორტირება, კვება, სანახაობა და ა.შ. ერთიან კო-



მპლექსურ-ხარისხობრივ სისტემაში იყოს გაერთიანებული და საბოლოო ჯამში უზრუნველყოფდეს ეკოტურის საერთო მაღალ ხარისხს. ეს განსაკუთრებით მიზანშეწონილია სასტუმროებისათვის. საქართველოში მოგზაურ ეკოტურისტებს ხშირად არ აქვთ წარმოდგენა, რით შეიძლება განსხვავდებოდეს ერთი სასტუმრო მეორისგან იმ ქვეყანაში, რომელშიც ისინი აპირებენ მოგზაურობას. ჩვეულებრივ მათ აცნობებენ, თუ რამდენ ვარსკვლავიანია შეთავაზებული სასტუმრო. მაგრამ სასტუმროები ვარსკვლავების რაოდენობის მიხედვით არ არის ერთნაირი, რაც გამოწვეულია ვარსკვლავების მინიჭების სხვადასხვა სისტემების არსებობით.

მაღალი ხარისხის ეკოლოგიური ტურის კიდევ ერთი შემადგენელი ელემენტი მოგზაურთა ეკოლოგიური განათლების დონის ამაღლებაა, რისთვისაც ყოველ კონკრეტულ ტურში მთელი რიგი ღონისძიებები იგეგმება. მაგალითად, „Niagara Nature Tours“-ში შეიმუშავეს ეკოტურისტების სწავლების პროგრამა, რომელშიც ჩართულია როგორც ჰუმანიტარული, ისე საბუნებისმეტყველო დისციპლინები, შერწყმულია ეკოტურისტების სწავლების თეორიული და პრაქტიკული ნაწილი: მთხრობელების, მუსიკოსების, ადგილობრივი მსახიობების და ხელოსნების დაქირავება ტრადიციული ხელობების სადემონსტრაციოდ; სპეციალურად დამუშავებული ლამინირებული ბარათების გამოყენება, რომლებიც შეიცავენ ინფორმაციას, სურათებს და დიაგრამებს იმ შთაბეჭდილებების გასაძლიერებლად, რასაც ეკოტურისტებს აჩვენებენ სავალე პირობებში; ცხოველებისა და ფრინველების ხმების ჩანაწერების გამოყენება ფონის შესაქმნელად; ბუნებრივი ნიმუშების გამოყენება გამოფენებსა და დისკუსიებში; იმ ადგილობრივი პროფესიონალი კადრების დაქირავება, რომლებსაც აქვთ ლიცენზიები გარეული ფრინველების ჩვენებისათვის, რომელთაც ტურისტს შეუძლია გადაიღოს სურათი, რაც ძალიან იზიდავს ეკოტურისტებს. ყოველივე ეს აუმაჯობებს ურთიერთობას ეკოტურისტსა და გიდ-ეკოლოგს შორის.

ბევრი მკვლევარი აღნიშნავს ადამიანებთან ურთიერთობის განმსაზღვრელ როლს მაღალი ხარისხის ტურის მომზადების და განხორციელების პროცესში. ბევრი მეცნიერი მიუთითებს იმაზე, თუ რას წარმოადგენს ტურისტის თავისი ფსიქოლოგიური და ტიპობრივი წყობით, აღნიშნავს ეკოტურისტებისა და ადგილობრივი მოსახლეო-

ბის სოციალურ-ფსიქოლოგიური დახასიათების სხვადასხვაობის გათვალისწინების აუცილებლობას. ბევრ სამეცნიერო ნაშრომში ხაზგასმულია განსხვავება ძირითად ფასეულობათა სისტემისა და ღირებულების, რელიგიურ შეხედულებების, ტრადიციების, ჩვეულებების, ცხოვრების წესის, მოქმედების, ჩაცმის მანერების, დროის განაწილებისა და უცნობი ადამიანებისადმი დამოკიდებულების შორის: აქ უნდა შევჩერდეთ ეკოტურისტებსა და ადგილობრივ მოსახლეობას შორის „სერვისული ურთიერთობების“ პრობლემებზე, ზრდილობიან დამოკიდებულებაზე პირველისა უკანასკნელის და პირიქით უკანასკნელისა პირველის მიმართ. მიუხედავად ყველაფრისა ყველა ზემოთქმულს მივყავართ ორიგინალურ განმარტებამდე „ტურისტის ქცევის კულტურა საზღვრებს გარეთ... განსხვავდება ოჯახურ პირობებში ქცევის კულტურისაგან. სხვა სიტყვებით რომ ვთქვათ, ტურისტი ხშირად სარგებლობს სხვა, ჩვეულებრივ განსხვავებულ ფასეულობათა მასშტაბებით“.

ბოლო ათწლეულში მეტ-ნაკლებად მოწესრიგებულია გარემოს დაცვა, ფინანსური კონტროლის საშუალებები, საბაზრო ფაქტორები და შესაბამისი საკანონმდებლო ზომები. ევროკავშირმა შეიმუშავა დოკუმენტი EC 1893/93 „რევიზიასა და ეკოლოგიური მენეჯმენტის სისტემაში კომპანიების ნებაყოფლობითი მონაწილეობა“. ეკოლოგიური მენეჯმენტის მეთოდის თანახმად ტურფირმას ან სასტუმროს შეუძლია შეუკვეთოს ან ჩაატაროს ობიექტური ეკოაუდიტი, რომლის მიზანია ტურისტული საქმიანობის მართვის გაუმჯობესება ეკოლოგიურ ასპექტში.

დასკვნა – საქართველოში ეკოლოგიური ტურიზმის სფეროში ტუროპერატორების საქმიანობა უნდა ექვემდებარებოდეს სერტიფიცირებას. შესაბამისობის სერტიფიკატი არის დოკუმენტი, რომელიც ასაბუთებს ტურისტული და საკურორტო მომსახურების ხარისხს და მის შესაბამისობას კონკრეტულ სტანდარტთან ან სხვა ნორმატიულ დოკუმენტთან. ამრიგად, სახელმწიფო აკონტროლებს ხარისხიანი მომსახურების მინიმალურ პირობებს (პერსონალის შესაბამისი მომზადება, აუცილებელი აღჭურვილობის წილი, ფირმის მიერ ტურისტული კანონმდებლობის მოთხოვნების დაცვა და ა.შ.). ასევე უნდა აღვნიშნოთ, რომ ეკოტურისტს უფლება აქვს მოითხოვოს ხარისხიანი მომსახურება, მაგრამ ამავედროს მათი მოვალეობაა გაუფრთხილდნენ გარემოს.



გამოყენებული ლიტერატურა:

1. მამუკა გოგელია – ეკოლოგიური ტურიზმის განვითარების სტრატეგიების ფორმირება – მონოგრაფია – გამომცემლობა „უნივერსალი“ – თბილისი 2015წელი.
2. მარინა მეტრეველი – ტურიზმი და გარემოს დაცვა (ეკოტურიზმის საფუძვლები) – გამომცემლობა შპს „ფორმა“- თბილისი 2008.
3. მარინა მეტრეველი – გარემო და ეკოტურიზმის მენეჯმენტი – გამომცემლობა „ფაფორი-ტი პრინტი“ - თბილისი.
4. Храбовченко В.В., „Экологический туризм“, М.: Финансы и статистика – 2003.
5. Сенин В.С., „Организация международного туризма“, Учебник. - М.: Финансы и статистика; 2003
6. Купер К., Флетчер д., Гильберт д., Ванхилл С, Богданов Е., „Экономика туризма“, теория и практика: Учебное пособие, т. 1. - СПб.: Изд-во „Омега“, 1998.

**IMPORTANT STRATEGY OF DEVELOPMENT OF ECOLOGICAL
TOURISM - IMPROVEMENT OF QUALITY OF SERVICES**

MAMUKA GOGELIA

mamukagogelia@yahoo.com

TSIRA TSETSKHLADZE

cecxladze-1979@mail.ru

Academic Doctors of Business Administration

Batumi Shota Rustaveli State University,

Assistant Professors

Summary

The given article covers the issues of social and economic knowledge and experience gained through the process of creating and developing the touristic product, which is reflected in the quality of the ecological tour. The overall practice proves that this type of service is the base of confident and trustful relations between tourist firm and the consumer. It helps with attracting the consumers and forming a positive approach towards the specific company, it also ensures the stable growth of sales.

The activities of tour-operators in the tourism sphere should be certified. The corresponding certificate is the document which confirms the quality of touristic and resort services and its relevance to defined standards. That is how the state should control the minimal conditions of the qualitative service. It should also be mentioned that eco-tourist has a right to demand a qualitative service but at the same time, they are obliged to take care of the environment.