

მენეჯერის როლი საერთაშორისო ტურიზმის ხარისხის სრულყოფაში

რეზიუმე

**ნოღარ პლიაქე
სტუ-ს დოქტორანტი**

ტურიზმისათვის ყველაზე მეტად დამახასიათებელია მუდმივი ცვლილება, ამიტომ მენეჯერები კარგად უნდა აცნობიერებდნენ წარსულს, დღევანდელობას და მომავალს. როგორც ვხედავთ ტურიზმის მთავარი მიმართულებაა: სტუმრებმა კომფორტულად იგრძნონ თავი, ყველაფერი უნდა კეთდებოდეს სტუმრებისთვის და მართვის პრცესი მიმართული უნდა იყოს, როგორც მომსახურების უზრუნველსაყოფად, ასევე ბიუჯეტის შესრულებისკენ.

დღეს ტურიზმისთვის ყველაზე მეტად დამახასიათებელია „მუდმივი ცვლილება“ აქ მომუშავე მენეჯერები კარგად უნდა აცნობიერებდნენ წარსულს, დღევანდელობას და მომავლის ხედვას და ხარისხის უზრუნველყოფას საჭიროა რომ მართონ მომავალი, მენეჯერები სწორად უნდა გაუძღვნენ ორგანიზაციას, უნდა უზრუნველყონ მათი მდგრადობა და პასუხისმგებლობით მოეკიდონ მიმდინარე ცვლილებებს კერძოდ როგორიცაა გლობალიზაცია და ფართოდ გავრცელებული რეცესიული მოვლენები.

ტურიზმში მომუშავე მენეჯერებმა უნდა იცოდნენ მასპინძლობის ინდუსტრია, ტურისტებისთვის კვებითი მომსახურების, მოგზაურობის და საცხოვრებლებით უზრუნველყოფის მნიშვნელოვანი საკითხები. ამასთანავე მენეჯერმა უნდა შეძლოს სხვადასხვა საკითხების დაგეგმვა, კადრებით უზრუნველყოფა, კონტროლი, ლიდერობა, მომსახურე პერსონალთან კომუნიკაცია და სხვა.

დღეისათვის ყველა ტურისტული კომპანია უმჯობესია ახალი სტრატეგიაზე გადაერთოს და ახალი ტექნოლოგიების საქმიანობაში ჩაერთოს, რაც მათ ხარისხობრივ მაჩვენებელს საგრძნობლად გააუმჯობესებს.

ტურიზმში ახალი ტექნოლოგიების უარყოფა დამარცხების ტოლფასია. ახალი ტექნოლოგიების გამოყენებით ტურისტული კომპანიის

შედეგები პირდაპირ აისახება მის წარმატებებზე. ტურისტული კომპანია ციფრული ტექნოლოგიების გამოყენებით შეძლებს მისი იმიჯის შექმნას ე.ი. ციფრული ტექნოლოგიების გამოყენებით უფრო მეტ დამსვენებელს მოიზიდავს, მისი დახმარებით შესაძლებელი იქნება სწორად დაგეგმოს ტურისტული კომპანიის სტრატეგია და სწორად დაარეკლამოთ თქვენი მდგომარეობა და დროულად მიაწოდოთ მოსახლეობას ნებისმიერ ქვეყნებში თქვენი ხმა.

2019-2020 წლების საქართველოს რეგიონალური, განვითარების პროგრამა ითვალისწინებს ტურიზმის სექტორის მაღალი ტემპებით განვითარების საკითხს. ადგილობრივი რესურსების გამოყენებით, ამასთანავე უნდა გაფართოვდეს ტურისტული ცენტრების მნიშვნელობა მთელი საქართველოს მასშტაბით, რაც შემდგომში ხელს შეუწყობს საქართველოს რეგიონებში ტურისტული ინდუსტრიის განვითარებას, ბუნებრივი რესურსების გონივრულ ათვისებას და მოსახლეობის დასაქმებას.

აუცილებელია აღინიშნოს რომ ტურიზმის განვითარებისთვის აუცილებელია ახალი ტექნოლოგიების დანერგვა და ინოვაციები ბიზნესის განვითარების კომპლექსური რესურსები და სხვა. 1

ტურიზმის სფეროში მთავარი მიზანია მენეჯმენტური გადაწყვეტილება, საქმიანობის გაანალიზება და პროფესიული მიდგომები. თუ ადამიანს სურვილი აქვს გახდეს წარმატებული მენეჯერი საერთაშორისო ტურიზმის მიმართულებით მან უნდა გამოამუშავოს უნარი და სპეციფიკური ცოდნა რომელიც მიზნის მიღწევაში დაეხმარება. ე.ი. მენეჯერის როლი საერთაშორისო ტურიზმის სფეროში მრავალფეროვანია.

მენეჯერის მთავარი მიზანი უნდა იყოს რომ ტურისტი (სტუმარი) კარგად გრძნობდეს თავს ამისთვის საჭიროა სტუმრის მიმართ მეგობრული მიდგომა და კეთილი სურვილის ატმოს-

ფეროს შექმნა. ამასთანავე ოთახები უნდა იყოს სუფთა, საწოლები გასწორებული, სტუმრისათვის მომზადებული საჭმელი უნდა იყოს არომატული გამოიყურებოდეს კარგად და მზადდებოდეს დროულად ე.ი. მენეჯერმა ყურადღება უნდა მიაქციოს რომ ყოველი წინასწარ დაგეგმილი სამუშაო დროულად და ხარისხიანად შესრულდეს ასეთი მიდგომით მენეჯერი იქნება წარმატებული თანამშრომლებთანაც და სტუმრებთანაც, ამ მიდგომით იგი განახორციელებს ყოველგვარ საქმიანობას შეზღუდვების გარეშე. დღეისათვის ყველაზე მნიშვნელოვანია „მცოდნე მომსახურე პერსონალი“ რომლებიც აახალ კონცეფციებს და ინფორმაციებს იყენებენ ე.ი. დღეისათვის XXI - საუკუნეში ცოდნა არის გადამწყვეტი წარმოებისათვის და კარიერის მომზადებისათვის.

კარიერული შესაძლებლობის განხორციელებისათვის საზღვარგარეთ კომპანიები ქირაობენ მასპინძლობის დაგში სპეციალურად მომზადებულ მენეჯერებს, რადგან ზოგიერთ ქვეყანას არ აქვს საკმარისი კაპიტალი მენეჯერების მოსამზადებლად კომპანიებისთვის ეს უფრო მარტივი მისაღწევია და სხვადასხვა ფაქტორებიც ადვილი მოსაგვარებელია კერძოდ: განსხვავებული კულტურის, ცნობიერების და სხვადასხვა ენებზე საუბრის შესაძლებლობების გათვალისწინება. ასეთი თანამშრომლები (მენეჯერები) კომპანიებისთვის უფრო ძვირადღირებულია, ვიდრე ადგილობრივი მოქალაქეები, მაგრამ კომპანიისთვის ეს არ არის ხელისშემშლელი, ამასთანავე ადგილობრივი მენეჯერები არ გამოხატავენ სინანულს უცხოელი მენეჯერების მიმართ.

ფსიქოლოგები და სოციოლოგები ამტკიცებენ რომ სამუშაო გვაგრძნობინებს ვინ ვართ ჩვენ და გვაკავშირებს იმ საზოგადოებასთან, რომელშიც ვცხოვრობთ. მუშაობა ხელს უწყობს ჩვენს თვითშეფასებას. ერთი მხრივ სამუშაოს კარგად შესრულებით, ჩვენ საკუთარ თავს ვუმტკიცებთ ჩვენს უნარიანობას რაც აუცილებელია ჯანმრთელი ცხოვრებისთვის. მეორეს მხრივ ჩვენ მუშაობით ხელს ვუწყობთ სხვებს, სხვები კი ჩვენზე დამოკიდებულები ხდებიან ე.ი. სამსახური საკუთარი ღისების გრძნობის მნიშვნელოვანი ნაწილი ხდება. ყოველივე ამას ხელს უწყობს განათლება, რომელიც ძალზე მნიშვნელოვანია. ამიტომ არსებობს

უშუალო კავშირი განათლებას, სამუშაოს და შემოსავალს შორის. გამოკვლევებით დადგენილია რომ უფრო მაღალი ანაზღაურება აქვთ იმ ადამიანებს, ვისაც უმაღლესი სკოლის შემდგომი განათლება აქვთ მიღებული ე.ი. მოთხოვნა უფრო დიდია მეტად განათლებულ მუშაკებზე.

ნებისმიერ სამსახურში, რა თანამდებობაც არ უნდა დაიკავო თავდაპირველად ყურადღება უნდა მიაქციოთ თუ როგორ არის სხვადასხვა ოპერაციები. ორგანიზებული ე.ი. ყურადღება მიაქციეთ, როგორც მენეჯერულ ორგანიზაციას, ასევე ფიზიკურ ორგანიზაციას.

მენეჯერულ ორგანიზაციაში თუ ერკვევით მაშინ თქვენ უნდა იცოდეთ ვინ არის ორგანიზაციის უფროსი, ვინ მუშაობს მასთან, ვინ აბარებს ანგარიშს, ვის აბარებენ ანგარიშს განყოფილების თანამშრომლები და სხვა.

ფიზიკური გეგმა არ ითვალისწინებს მთავარ სამუშაო ადგილს და აღჭურვილობის მთავარ ნაწილს. უმჯობესია ყურადღება მიაქციეთ თუ რამ შეიძლება შექმნას პრობლემა. თქვენი მარტივი დაკვირვებები ხშირ შეკთხევვაში გაპოვნინებთ სამუშაო მოდელის გაუმჯობესების გზებს.

ტურიზმის ნებისმიერ სმსახურში თქვენი მომავალი საქმიანობა მოიცავს ხალხის მომსახურებას, ამიტომ თქვენი საქმიანობიდან გამომდინარე შეგეძლება კრიტიკულად დააკვირდეთ მენეჯერის სტუმრებთან ან კლიენტებთან ურთიერთობას და თუ პრობლემა წამოიჭრა საკუთარ თავს უნდა შეეკითხოთ რა გზით შეიძლება ამ პრობლემის მოგვარება.

სამუშაოზე მიღება შესაძლებელია სხადსახვა წყაროებიდან კერძოდ შესაძლებელია სამსახურში მიღების შესახებ დაფაზე გამოიკრას განცხადება, ვაკანტური ადგილის შესახებ ან გამოქვეყნდეს ინტერნეტ გვერდზე, რომელიმე გაზეთის გვერდზე განთავსდეს განცხადება და ბოლოს პიროვნული კონტაქტის საშუალებით.

მხოლოდ გამოცხადება და სამსახურის თხოვნა არ არის საკმარისი, საჭიროა სპეციალური გასაუბრებების გაგება, სამსახურში მიღებისას და გასაუბრებისას ყველა მნიშვნელოვანი სკითხონ ერთად ყურადღება ექცევა ადამიანის ესთეტიკურ სახესაც.

დამსაქმებელი ძირითადად ეძებს ისეთ თანამშრომლებს, რომლებიც ფიქრობენ ხანგრ-

ძლივ კარიერაზე და არა სარფიან შემოთავაზებებზე ამასთანავე ყურადღება ექცევა ადამიანის უნარ-ჩვევებს და სურვილს შეუერთდნენ კომპანიის მომსახურების სტრატეგიას.

ცნობილია, რომ განადღებული, გამოცდილი მომხმარებელი დიდ ყურადღებას ანიჭებს საქონლისა და მომსახურების ღირებულებას და ფასს, რომელსაც იხდის ბაზარზე. მომხმარებელს შეუძლია მოითხოვოს მომსახურების მაღალი ხარისხი იმ ფასის სანაცვლოდ, რომელსაც იხდის. მასპინძლობის ინდუსტრიის ერთ-ერთი მამოძრავებელი ძალა უკანასკნელ წლებში ტექნოლოგიების აფეთქებას უკავშირება, ტექნოლოგიებმა უკვე შეცვალეს სამუშაოს შესრულების პირობები ავტომატიზაციის და კომპიუტერიზაციის მეშვეობით. მარკეტინგული და მენეჯმენტის ცვლილებები შესაძლებელი გახდა ტექნოლოგიური წინსვლის წყალობით.

კომუნიკაციის გაუმჯობესებისა და ფინანსური და ოპერატიული ანგარიშგების კომპიუტერიზაციის შედეგად, ორგანიზაციების იერარქია ინგრევა და ინტეგრირებული ორგანიზაციული სტრუქტურა წარმოიშობა.

დასაქმების დროს მფლობელი აუცილებლად ითვალისწინებს მოგებას ბიზნესში, რომელიც განიხილება ორი გზით: მოგების ნაწილს უხდიან მფლობელს ან აქციონერებს, როგორც დივიდენდებს (მათი ინვესტიცია ბიზნესში) მოგების ნაწილს ინარჩუნებს ბიზნესი, რათა უზრუნველყოს მომავალი წინსვლა ფულადი სახსრებით, მოგების იმ ნაწილს, რომელიც არ ნაწილდება აქციონერებში, ეწოდება წმინდა მოგება. წმინდა მოგებით შესაძლებელია განვსაზღვროთ სამუშაო გამოცდილების რეალური როლი კარიერის განვითარებაში.

Manager's role in improving the quality of international tourism

Nodar Bliadze, PhD student of GTU

Resume

Tourism is most characterized by constant change, so managers should be well aware of the past, present and future. See as the main directions of tourism: visitors feel comfortable, everything should be done for guests and management should be directed, as a service, and for the implementation of the budget's performing.