

ადამიანური რესურსების მართვის როლი სასტუმრო ბიზნესში

ოთარ გელენიძე

„სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნესის ტექნოლოგიისა და განათლების ფაკულტეტზე მენეჯმენტის მაგისტრის ხარისხის მინიჭების მოთხოვნების შესაბამისად.“

პროგრამა: ბიზნესის ადმინისტრირება

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: სალომე დანელია

ეკონომიკურ მეცნიერებათა დოქტორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2023

განაცხადი

მიზნად ისახავს წარდგენილი სამაგისტრო ნაშრომის დაცვას პლაგიატისგან. ის წარმოადგენს ნაშრომის ავტორის განაცხადს მის მიერ წარდგენილ ნაშრომში პლაგიატის არარსებობის შესახებ.

„როგორც წარდგენილ სამაგისტრო ნაშრომის ავტორი ვაცხადებ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩემს ორიგინალურ ნაშრომს და არ შეიცავს სხვა ავტორების მიერ აქამდე გამოქვეყნებულ გამოსაქვეყნებელად მიღებულ ან დასაცავად წარდგენილ მასალებს რომლებიც ნაშრომში არ არის მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესების შესაბამისად.“

ოთარ გელენიძე

თარიღი: 20.01.2023

აბსტრაქტი

მოცემულ ნაშრომში განვიხილავთ ადამიანური რესურსების მართვის როლს და მის თავისებურებებს ტურიზმის და მასპინძლობის ინდუსტრიაში, კერძოდ სასტუმრო ბიზნესში. ნაშრომში განხილული არის, თუ რამდენად დიდი მნიშვნელობა აქვს ისეთ პროცესებს, როგორც არის: მომსახურე პერსონალის შერჩევა, მოტივაცია, გადამზადება და მათთვის ახალი ცოდნის და უნარების შექმნა. ნაშრომი აქცენტს აკეთებს კონკრეტულად საოჯახო სასტუმროების ერთეულებზე და ის, ასევე ცდილობს წარმოადგინოს ახალი მიმართულებები, რომლებიც წარმოიქმნება ადამიანური რესურსების მართვის პერსპექტივიდან.

ნებისმიერი ორგანიზაციის/კომპანიის ეფექტიანობა განისაზღვრება მომსახურე პერსონალის ცოდნით, უნარებით და შესაძლებლობებით. ადამიანური რესურსების მართვის მთავარი მიზანია განსაზღვროს მომსახურე პერსონალის საჭირო რაოდენობა და მათი ნიჭი და უნარები სწორი მიმართულებით გამოყენოს. საოჯახო სასტუმროებში სტრატეგიული გეგმების/მიზნების წარმატებით შესრულებისთვის მნიშვნელოვან როლს წარმოადგენს ადამიანური რესურსები.

ჩვენს მიერ ჩატარებული კვლევის მიზანი იყო გაგვეჩვენა, რა როლს ასრულებს ადამიანური რესურსები სასტუმრო ბიზნესში და ასევე გაგვეჩვენა პერსონალის მართვის თავისებურებები. კვლევა ჩატარებული არის თვისებრივი და რაოდენობრივი კვლევის მეთოდებით. კვლევამ აჩვენა, რომ სასტუმრო ბიზნესში წარმატებების მიღწევა შესაძლებელი არის მომსახურე პერსონალის მართვის ახალი მიდგომების გამოყენებით. ასევე საჭიროა გარკვეული ცვლილებების შემოღება მოკლევადიან პერსპექტივაში.

ცხადია მოცემულ ნაშრომში სრულიად არ მოიცავს სასტუმრო ბიზნესში არსებულ სისტემური პრობლემების განხილვას, თუმცა გვანახებს იმ ზოგად ტენდენციას, რომელიც დღეს ქართულ საოჯახო სასტუმროებში არის.

ძირითადი საძიებო სიტყვები: სასტუმრო ბიზნესი, ადამიანური რესურსები, საოჯახო სასტუმრო და სხვა.

Abstract

In this paper, we will discuss the role of human resources management and its features in the tourism and hospitality industry, namely in the hotel business. The paper discusses the importance of such processes as: selection, motivation, retraining of service personnel and acquisition of new knowledge and skills for them. The paper focuses specifically on the units of family hotels and it also tries to present new directions arising from the perspective of human resource management.

The effectiveness of any organization/company is determined by the knowledge, skills and abilities of the service personnel. The main objective of human resource management is to determine the required number of service personnel and to use their talents and skills in the right direction. Human resources are an important link for the successful implementation of strategic plans/goals in family hotels.

The purpose of our research was to find out what role human resources play in the hotel business and also to find out the features of personnel management. The research is conducted using qualitative and quantitative research methods. Research has shown that success in the hotel business can be achieved using new approaches to managing service personnel. It is also necessary to introduce some changes in the short term.

Obviously, this work does not completely cover the discussion of systemic problems in the hotel business, however, it shows us the general trend that exists in Georgian family hotels today.

Main search words: hotel business, human resources, family hotel and others.