

საინფორმაციო სისტემების გავლენა გაყიდვების პროცესებზე სასტუმრო
ბიზნესის მაგალითზე

მარიამ სვანიძე

*სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნესის,
ტექნოლოგიისა და განათლების ფაკულტეტზე მენეჯმენტის მაგისტრის აკადემიური
ხარისხის მინიჭების მოთხოვნების შესაბამისად*

*ბიზნესის ადმინისტრირება (მენეჯმენტი, საბანკო და საფინანსო საქმე, ტურიზმის
მენეჯმენტი)*

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: სალომე დანელია, მოწვეული ლექტორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი
თბილისი, 2023

განაცხადი

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

მარიამ სვანიძე, 06.06.2023

აბსტრაქტი

სასტუმრო ინდუსტრია იმ პრიორიტეტულ მიმართულებათა შორისაა, რომელიც საჭიროებს მუდმივ განვითარებასა და მასტიმულირებელი აქტივობების დაორგანიზებას.

დღევანდელ ჰიპერკონკურენტულ ბიზნეს გარემოში, გაყიდვების პროცესები გადამწყვეტია მდგრადი განვითარებისთვის და კონკურენტული უპირატესობის შესანარჩუნებლად. სასტუმრო ინდუსტრია, რომელიც ხასიათდება ინტენსიური კონკურენციითა და მომხმარებელთა დინამიკური მოთხოვნებით, არის მთავარი მაგალითი, სადაც გაყიდვების პროცესების ეფექტურ მართვას უდიდესი მნიშვნელობა აქვს. აღნიშნული სამაგისტრო ნაშრომი მიზნად ისახავს, შეისწავლოს საინფორმაციო სისტემების გავლენა გაყიდვების პროცესებზე და გამოავლინოს საინფორმაციო სისტემების ტრანსფორმაციული პოტენციალი, რომელიც მათ აქვთ გაყიდვების მაქსიმიზაციისათვის.

წინამდებარე ნაშრომში განხილულია საინფორმაციო სისტემები, გაყიდვები და სასტუმრო ინდუსტრია, კონკრეტულად, საინფორმაციო სისტემების გლობალური შესაძლებლობები სასტუმრო ინდუსტრიის განვითარებაში. ძირითადი აქცენტი გაკეთებულია იმაზე, თუ რა გავლენა აქვს ტექნოლოგიებს გაყიდვების პროცესებსა და შედეგებზე. ასევე, განხილულია ორი ქვეყანა - არაბთა გაერთიანებული საამიროები და სინგაპური, რომლებიც გამოირჩევიან სტუმარმასპინძლობის ინდუსტრიაში კარგად განვითარებული და ეფექტური საინფორმაციო სისტემებით. საბოლოოდ კი, წარმოდგენილია მომსახურების სფეროში ტექნოლოგიების გაუმჯობესებით მოსალოდნელი შედეგები.

ნაშრომში წარმოდგენილია სამი კვლევა. პირველი კვლევა, რომელიც განკუთვნილია სასტუმროს გაყიდვების ხელმძღვანელებისთვის, იძლევა საშუალებას, უკეთ გაანალიზდეს ტექნოლოგიური პაკეტების გამოყენებით გამოწვეული ბიზნეს ოპერაციების ეფექტიანობა. ასევე, განისაზღვროს გაყიდვების მიმართულებით საინფორმაციო ტექნოლოგიების დანერგვის გამოწვევები და გამოიყოს ის ძირითადი

ფაქტორები, რომლებიც გავლენას ახდენს გაყიდვების პროცესებზე. ნაშრომში წარმოდგენილი მეორე კვლევის ფარგლებში გამოიკითხნენ სასტუმროს გაყიდვების თანამშრომლები, გარდა ხელმძღვანელებისა. აღნიშნული კვლევის დახმარებით გამოიკვეთა თუ რამდენად უმარტივებს მათ სამუშაო პროცესს არსებული საინფორმაციო სისტემები და ისურვებდნენ თუ არა ისინი ამ ტექნოლოგიების გაუმჯობესებას. და ბოლოს, მესამე კვლევა განკუთვნილია საინფორმაციო ტექნოლოგიების დარგის სპეციალისტებისათვის. ამ უკანასკნელი კვლევის დახმარებით გამოიკვეთა საინფორმაციო სისტემების თუ რა ნაწილის გაუმჯობესებაა შესაძლებელი გაყიდვების ეფექტიანობის გასაზრდელად, რა ახალი სისტემის დანერგვაა შესაძლებელი და რამდენად აპრობირებულია.

შეჯამების სახით შეიძლება ითქვას, რომ ნაშრომის ფარგლებში ჩატარებული კვლევა ხელს უწყობს არსებული ცოდნის განვითარებას სასტუმრო ინდუსტრიაში გაყიდვების პროცესებზე საინფორმაციო სისტემების უნიკალური გავლენის შესწავლით.

საკვანძო სიტყვები: საინფორმაციო სისტემები, გაყიდვები, სასტუმრო ინდუსტრია, სტუმარმასპინძლობა, მომსახურების სფერო, ტექნოლოგიები.

Abstract

The hotel industry emerges as a crucial focal point, necessitating perpetual development and the implementation of invigorating endeavors.

In today's hypercompetitive business environment, effective management of sales processes is paramount for sustainable development and maintaining a competitive advantage. The hotel industry, with its intense competition and dynamic customer demands, serves as a prime example where the organization and optimization of sales processes hold significant importance. In this master's thesis, the focus lies on investigating the influence of information systems on sales processes and uncovering their transformative potential in maximizing sales.

This thesis explores the synergies among information systems, sales, and the hotel industry, with a specific emphasis on the global opportunities that information systems offer for the advancement of the hotel industry. The primary focus revolves around assessing the influence of technology on sales processes and outcomes. This thesis also examines two countries, the United Arab Emirates and Singapore, renowned for their well-developed and effective information systems in the hospitality industry. Furthermore, it presents the anticipated outcomes resulting from technological advancements in the service sector.

The thesis encompasses three studies, each serving a distinct purpose. The first study is tailored for hotel sales managers, enabling a thorough analysis of the impact of technology packages on the effectiveness of business operations. Additionally, it aims to identify challenges related to the implementation of information technology in sales and ascertain the key factors influencing sales processes. The second study focuses on conducting interviews with hotel sales employees, excluding managers, to gauge the extent to which existing information systems streamline their work processes and explore their preferences for technological improvements. Finally, the third study targets specialists in the field of information technology. Through the final study, an examination was conducted to identify areas within information systems that can be

enhanced to enhance sales efficiency, assess the feasibility of introducing new systems, and evaluate the extent of testing conducted on these proposed systems.

In summary, the research conducted within the scope of this paper contributes to the advancement of existing knowledge by exploring the distinct impact of information systems on sales processes within the hotel industry.

Key words: hotel industry, hypercompetitive business environment, effective management of sales processes, sustainable development, optimization of sales processes, information systems.