მენეჯმენტის თანამედროვე ტენდენციები და გამოწვევები ქართული ბრენდ სასტუმროების მაგალითზე

სოფიკო ცალანი

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

მენეჯმენტი

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: გიორგი ქემერტელიძე, ასოცირებული პროფესორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2025წ

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.

სოფიკო ცალანი, 23.01.2025

აბსტრაქტი

სამაგისტრო ნაშრომი მოიცავს მენეჯმენტის თანამედროვე ტენდენციებისა და გამოწვევების ანალიზს, ქართული ბრენდ სასტუმროების მაგალითზე. თანამედროვე სამყაროში სასტუმროების ინდუსტრია ძალიან სწრაფად იცვლება, ტექნოლოგიები დიდ გავლენას ახდენს სფეროს ფორმირებაზე , იცვლება მომხმარებელთა მოთხოვნები და რაც მთავარია გლობალური კონკურენციის პირობებში წარმოიქმნება ახალი გამოწვევები.

ნაშრომში ყურადღება გამახვილებულია იმ ფაქტორებზე, რომლებიც გავლენას ახდენს თანამედროვე მენეჯმენტზე, ის თავის მხრივ მოიაზრებს მომსახურების ხარისხს, ბრენდის რეპუტაციას, მენეჯმენტის ახალ სისტემებს, ციფრულ ტექნოლოგიებს, თანამშრომელთა კმაყოფილებასა და მომხმარებელთა გამოცდილებას, რაც განსაზღვრავს სასტუმროს კონკურენტუნარიანობას ბაზარზე.

კვლევა მოიცავს ქართული ბრენდ სასტუმროების მაგალითებს, თუ რა კონკრეტული გამოწვევების წინაშე დგანან ისინი თანამედროვე რეალობაში, როგორ ახერხებენ მათ დაძლევას და რომელ ტენდენციებს ანიჭებენ უპირატესობას მართვის პროცესში იმისათვის, რომ კონკურენტულ ბაზარზე დაიკავონ მოწინავე პოზიცია. რაც შეეხება კვლევის მეთოდოლოგიას, ის ჩატარდა კომბინირებული მეთოდით, რომლის ძირითად სამიზნე აუდიტორიას წარმოადგენდნენ ბრენდ სასტუმროების გენერალური მენეჯერები, თანამშრომლები სხვადასხვა პოზიციების მიხედვით და ამ სასტუმროების მომხმარებლები.

ამ ნაშრომში წარმოდგენილი კვლევის შედეგს ძირითადად წარმოადგენს Sheraton Tbilisi, The Biltmore Hotel Tbilisi და Mercure Tbilisi სასტუმროების მაგალითები, თუ როგორ აუმჯობესებს მენეჯმენტში თანამედროვე ტექნოლოგიების გამოყენება მომსახურების ხარისხსა და მომხმარებლის გამოცდილებას, ასევე სასტუმროები, რომლებიც ინოვაციებს იყენებენ მართვის პროცესში უკეთესად ახერხებენ კონკურენცია გაუწიონ ადგილობრივ თუ უცხოურ კომპანიებს.

Abstract

The master thesis includes the analysis of modern management trends and challenges, on the example of Georgian brand hotels. In the modern world, the hotel industry has been changing rapidly. Technologies are having a huge impact on the forming of the field, custumer requirements are changing and, most importantly, new challanges are appearing in the condiotion of global competition.

The paper pays attention to the factors that affect on the modern management, this itself means the quality of service, brand reputation, new management systems, digital technologies, employees satisfaction and customers experience, which determines the competitiveness of the hotel in the market.

The research includes the examples of Georgian brand hotels, facing specific challenges in the modern reality, how they deal with them and which tendencies they prefer during the management process in order to occupy leading position in the competitive market. As for the research methodology, it has been conducted using a qualitative method, the major target audience of which were presented as general managers of brand hotels, employees according to the various position and the custimers of these hotels.

The result oh the research presented in this paper mainly include/involve the examples of the hotels: The Sheraton Tbilisi, The Biltmore Hotel Tbilisi and Mercure Tbilisi, how the utilise of modern technologies in management improves the qulity of service and customers experience, and as well the hotels which use innovations in management process enable better compete with local and forign companies.