

ოპერაციული მენეჯმენტის პრობლემები მცირე და საშუალო კლასის  
სასტუმრო ბიზნესში

რუსუდან აფციაური  
ანი ჯუღელი  
გიორგი დოლიძე

ჯგუფი #19

*სამაგისტრო პროექტის ანგარიში წარდგენილია ილიას სახელმწიფო  
უნივერსიტეტის  
ბიზნესის სკოლაში*

პროექტის ხელმძღვანელი: ნათია ზედგინიძე-ჯიშკარიანი,  
მოწვეული ლექტორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2017 წ.

## სარჩევი

ცხრილთა ჩამონათვალი .....	ii
აბრევიატურის ჩამონათვალი.....	iv
აბსტრაქტი.....	1
სასტუმროთა ტიპები და კლასიფიკაცია .....	3
პრობლემა/კონტექსტი.....	9
ლიტერატურა: .....	12
კვლევის მიზანი .....	13
საკვლევი ჰიპოთეზა.....	13
კვლევის ამოცანები.....	14
კვლევის მეთოდოლოგია .....	14
ქვეყნის ბაზარზე ყველაზე მოთხოვნადი მცირე და საშუალო კლასის სასტუმროებზე წინასწარ ჩატარებული კვლევის საფუძველზე მიღებული ინფორმაციის ანალიზი:.....	15
მცირე და საშუალო კლასის სასტუმროებში მიმდინარე ძირითადი პროცესები, მათზე დახარჯული საშუალო დრო და შედარება.....	23
კვლევის შედეგად მიღებული მონაცემების შეჯამება .....	30
კვლევის შედეგების ანალიზი .....	31
რეზერვაციის მიღებიდან სტუმრის გასვლამდე პროცესების ვიზუალიზაცია .....	36
რეზერვაციის ონლაინ სადაჯავშნო სისტემიდან მიღება.....	36
რეზერვაციის ონლაინ სადაჯავშნო სისტემიდან მიღება და დამუშავება „PMS“-ის არსებობის შემთხვევაში.....	39
რეზერვაციის მიღების პროცესი ტურისტული კომპანიიდან.....	42
რეზერვაციის მიღების პროცესი ტურისტული კომპანიიდან „PMS“-ის არსებობის შემთხვევაში .....	44
დასკვნა .....	46
რეკომენდაციები.....	48
დანართი 1.....	53
დანართი 2.....	73

## ცხრილთა ჩამონათვალი

<b>ცხრილი 1.</b> საერთაშორისო ვიზიტორების რაოდენობა 2010 წლიდან 2016 წლის ჩათვლით .....	10
<b>ცხრილი 2.</b> მცირე და საშუალო კლასის სასტუმროების ძირითადი პროცესების დღიური მოცულობა .....	24
<b>ცხრილი 3.</b> მცირე და საშუალო კლასის სასტუმროების ძირითად პროცესებზე დახარჯული დრო (წთ).....	25
<b>ცხრილი 4.</b> მცირე და საშუალო კლასის სასტუმროების ძირითადი პროცესების საშუალო დღიური მოცულობა .....	26
<b>ცხრილი 5.</b> მცირე და საშუალო კლასის სასტუმროებში „PMS“-ის გამოყენებით ძირითადი ოპერაციების შესრულების საშუალო დრო (წთ).....	27
<b>ცხრილი 6.</b> მცირე და საშუალო კლასის სასტუმროების ძირითად პროცესებზე დახარჯული საშუალო დრო (წთ).....	27
<b>ცხრილი 7.</b> მცირე და საშუალო კლასის სასტუმროებში ონლაინ რეზერვაციების დამუშავების დრო (წთ) .....	28
<b>ცხრილი 8.</b> მცირე და საშუალო კლასის სასტუმროებში ონლაინ რეზერვაციების დღიური ოდენობა .....	28
<b>ცხრილი 9.</b> მცირე და საშუალო კლასის სასტუმროებში ონლაინ რეზერვაციების მიღებისა და დამუშავების საშუალო დრო (წთ) .....	29
<b>ცხრილი 10.</b> მცირე და საშუალო კლასის სასტუმროებში ონლაინ რეზერვაციის საშუალო დღიური ოდენობა .....	29
<b>ცხრილი 11.</b> რეზერვაციის სისტემების მონიტორინგზე დახარჯული დროის შედარება (წთ) .....	31
<b>ცხრილი 12.</b> ინვოისების გამოწერის დროის შედარება (წთ) .....	32
<b>ცხრილი 13.</b> სტუმრის რეგისტრაციის საშუალო დრო „PMS“-ითა და მის გარეშე .....	34
<b>ცხრილი 14.</b> ონლაინ ჯავშნების მიღებისა და აღრიცხვის საშუალო დრო PMS-ითა და მის გარეშე (წთ).....	35
<b>ცხრილი 15.</b> რეზერვაციის ონლაინ სადაჯავშნო სისტემიდან მიღება .....	38

**ცხრილი 16.** რეზერვაციის ონლაინ სადაჯვშო სისტემიდან მიღება და დამუშავება  
„PMS“-ის არსებობის შემთხვევაში ..... 41

**ცხრილი 17.** რეზერვაციის მიღების პროცესი ტურისტული კომპანიიდან ..... 43

**ცხრილი 18.** რეზერვაციის მიღების პროცესი ტურისტული კომპანიიდან „PMS“-ის  
არსებობის შემთხვევაში ..... 45

## აბრევიატურის ჩამონათვალი

PMS – Property Management System - სასტუმროს მართვის სისტემა;

B2B – Business to Business - ბიზნესურთიერთობა ორ კომპანიას შორის;

B2C - Business to Customers - ბიზნესურთიერთობა კომპანიასა და საცალო ბაზრის მომხმარებელს შორის;

Check in - სასტუმროში რეგისტრაციის პროცესი სტუმრის შესვლისას;

Check out - სასტუმროდან გასვლის პროცესი;

Booking.com - საერთაშორისო სადაჯავშნო სისტემა;

ჰაუსქიფერი - სასტუმროს დიასახლისი;

Bellboy - მომსახურე პირი სასტუმროში;

HORECA – Hotel/Restaurant/Café - ბიზნესი რესტორნების, სასტუმროებისა და კვების ინდუსტრიის შესახებ.

## აბსტრაქტი

ტურიზმში ერთ-ერთი ყველაზე შემოსავლიანი სექტორი სასტუმრო ბიზნესია. საქართველოში ტურიზმის განვითარებასთან ერთად ვითარდება სასტუმროს ინდუსტრია. შესაბამისად, აქტუალური თემა გახდა სასტუმროს განვითარების მნიშვნელობა და პრიორიტეტულობა. ნაშრომში სათანადო ყურადღება აქვს დათმობილი სასტუმრო ბიზნესის განვითარებაში მთავარ როლს - ოპერაციული პროცესების ოპტიმიზაციას, ასევე კვალიფიციური კადრებით უზრუნველყოფას, სასტუმროს მომსახურების ფასისა და ხარისხის თანაფარდობას. სასტუმროს ეფექტური მუშაობისთვის, პირველ რიგში, აუცილებელია მისი ოპერაციული სისტემების ძლიერი და სუსტი მხარეების, შესაძლებლობების და საფრთხეების კვლევა, შემდეგ კი უკვე ყურადღება ექცევა პროდუქტის (საქონლისა და მომსახურების) დონეს და ხარისხს. წარმატებული იქნება ყველა ის სასტუმრო, რომელიც შეეცდება, დაიცვას ყველა ის სტანდარტი და კრიტერიუმი, რომლებიც მნიშვნელოვანია ბაზარზე არსებული მოთხოვნების დასაკმაყოფილებლად და კონკურენტულ გარემოში სტაბილურად ოპერირებისათვის. საქართველოში არსებული მცირე და საშუალო კლასის სასტუმროების პრობლემას წარმოადგენს ოპერაციული პროცესების არაორგანიზებულობა. სწორედ ამიტომ, ვთვლით, რომ ჩვენ მიერ ჩატარებული კვლევა და მისი ანალიზი, გარკვეულწილად გამოკვეთს არსებულ ხარვეზებსა და პრობლემებს, რომლებიც მნიშვნელოვნად აფერხებენ მცირე და საშუალო კლასის სასტუმროების განვითარებას.

## **Abstract**

One of the most profitable part of tourism is Hotel Business. After development of tourism itself in Georgia, hotel industry is improving too. Thus, it became more and more important to improve the development of hotels and to prioritize this trend. The article pays proper attention to the main components needed to improve hotels – optimization of operational processes, supplying hotels with high-class staff, making adequate service and price to each other. First, it is important to find weak and strong sides of operational system, possibilities and abilities, after that attention comes to product's (hotels and service) price and quality. Every hotel will be successful if it pays enough attention to the standards and criteria, which are important to fulfil according to the demands presented on market, and to operate in specific environment. The main problem of small and medium sized hotels in Georgia is non-organized operational systems. According to the above mentioned we think that our research will help to improve all problems and inefficiencies, which significantly prevents the development of small and medium sized hotels.