



ტურისტული მომსახურებისა და პროდუქტების დივერსიფიკაციის  
გამოწვევები

თამარ ვაჩნაძე

თეონა ჭულუხაძე

ნონა გაფრინდაშვილი

ჯგუფი N1

*სამაგისტრო პროექტის ანგარიში წარდგენილია ილიას სახელმწიფო  
უნივერსიტეტის ბიზნეს სკოლაში*

თემის ხელმძღვანელი: გიორგი ბეგაძე

ასოცირებული პროფესორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი 2018

# სარჩევი

სარჩევი.....	ii
აბრევიატურის ჩამონათვალი.....	iv
აბსტრაქტი.....	v
შესავალი.....	1
პრობლემა და კონტექსტი.....	7
<i>გამომწვევი ფაქტორები.....</i>	<i>9</i>
ლიტერატურის მიმოხილვა.....	10
<i>UNWTO-მომსახურების ხარისხის სტანდარტები.....</i>	<i>12</i>
<i>საერთაშორისო გამოცდილება-საფრანგეთი.....</i>	<i>14</i>
<i>საერთაშორისო გამოცდილება-ესპანეთი.....</i>	<i>16</i>
<i>საერთაშორისო გამოცდილება-დიდი ბრიტანეთი.....</i>	<i>17</i>
<i>საქართველოს ტურიზმის სტრატეგია 2025.....</i>	<i>18</i>
<i>თავისუფალი ტურისტული ზონების განვითარებისა და ხელშეწყობის შესახებ კანონის განხილვა.....</i>	<i>19</i>
<i>TALC-ის ციკლი და დივერსიფიკაციის მიზეზები ტურიზმში.....</i>	<i>20</i>
<i>სახელმწიფოს ჩართულობა.....</i>	<i>27</i>
პროექტის მიზანი და ამოცანები.....	31
მეთოდოლოგია.....	33
მონაცემთა ანალიზი.....	34
<i>მომსახურების ხარისხის კვლევა განთავსების საშუალებებში.....</i>	<i>34</i>
<i>ტურისტების გამოკითხვა ტურისტული პროდუქტები და მომსახურების საჭიროების კუთხით.....</i>	<i>37</i>
<i>ექსპერტების მოსაზრების ანალიზი.....</i>	<i>40</i>
დასკვნა/რეკომენდაცია ტურიზმის სახეობების ჭრილში.....	44
რეკომენდაცია.....	45
<i>სამედიცინო-გამაჯანსაღებელი ტურიზმი.....</i>	<i>45</i>
<i>რელიგიური ტურიზმი.....</i>	<i>46</i>
<i>კულინარიული ტურიზმი.....</i>	<i>47</i>
<i>საკრუიზო ტურიზმი.....</i>	<i>47</i>
<i>ღვინის ტურიზმი.....</i>	<i>48</i>
<i>სამთო-სათხილამურო ტურიზმი.....</i>	<i>49</i>

<i>ლეგენდების გაცოცხლება.....</i>	<i>51</i>
<i>ტურისტული ატრაქციები .....</i>	<i>52</i>
ბიბლიოგრაფია.....	55
დანართი 1 .....	57
<i>ინტერვიუს შეკითხვები .....</i>	<i>57</i>
<i>კითხვარი-ექსპერტები.....</i>	<i>57</i>
<i>კითხვარი განთავსების საშუალებებს.....</i>	<i>57</i>
<i>კვლევის კითხვარი ტურისტებს .....</i>	<i>58</i>
დანართი 2 .....	58
<i>დიაგრამა 1 .....</i>	<i>58</i>
<i>(2017 წლის პირველი 5 ქვეყანა ვიზიტორების მიხედვით).....</i>	<i>58</i>
<i>დიაგრამა 2 .....</i>	<i>59</i>
<i>(2017 წელს განხორციელებული ვიზიტების რაოდენობის განაწილება ვიზიტის მიზნის მიხედვით (ათასი)).....</i>	<i>59</i>
<i>დიაგრამა 3 .....</i>	<i>60</i>
<i>(მოგზაურობის საშუალო ხანგრძლივობა 2016-2017 წლების შეფასებით).....</i>	<i>60</i>

## აბრევიატურის ჩამონათვალი

UNESCO-united nations educational, scientific and cultural organization-გაერთიანებული ერების განათლების, მეცნიერებისა და კულტურის ორგანიზაცია

VIP-very important person-განსაკუთრებული მნიშვნელობის პერსონა

SPATT-special attention- სპეციალური ყურადღების ღრსი პიროვნება

DG-dear guest-ძვირფასი სტუმარი

STAR-ვარსკვლავი

FIDP-დანაშაულის პრევენციის ფონდი

UNWTO-world turism organization-მსოფლიო ტურიზმის ორგანიზაცია

DESTINATION QUALITY MODEL-დანიშნულების ადგილის ხარისხის მოდელი

TALC -Tourism Area Life Cycle- ტურისტული ინდუსტრიის სიცოცხლის ციკლი

MICE- საქმიანი ტურიზმი

MYSTERY GUEST-იდუმალი სტუმარი

SIC-Standart Industrial Classifications-ინდუსტრიული კლასიფიკაციის სტანდარტი

## აბსტრაქტი

ნაშრომში განხილულია ტურიზმის როლი და მნიშვნელობა თანამედროვე მსოფლიოსთვის და რამდენად მნიშვნელოვანია ტურიზმის მდგრადი განვითარება საქართველოს ეკონომიკისთვის, რადგან სწორედ ტურიზმი წარმოადგენს ერთ-ერთ უმსხვილეს მზარდ დარგს, რომელიც ქმნის უამრავ სამუშაო ადგილს ქვეყანაში. ნაშრომში ძირითადი ყურადღება გამახვილებულია ტურისტული პროდუქტებისა და მომსახურების დივერსიფიკაციის გამოწვევებზე, რადგან დივერსიფიკაცა განაპირობებს ტურიზმიდან შემოსავლების ზრდას და გააჩენს სადაქმნის ახალ შესაძლებლობებს.

კვლევის მიზნიდან გამომდინარე, გაანალიზებულია ტურიზმის დარგში სახელმწიფოსა და კერძო სექტორის როლი, რამდენად ეფექტურად შეუძლიათ ქვეყანაში არსებული გამოწვევების გამოვლენა და მათი გადაჭრის გზების დასახვა. განხილულია საკანონმდებლო რეგულაციები და ტურიზმის 2025 წლის სტრატეგია, რომელიც ემსახურება ტურიზმის დარგის მდგრად განვითარებას.

ნაშრომი ხაზს უსვამს დარგის აქტუალობას და ახალ შესაძლებლობებს, რაც შეიძლება წაადგეს დარგს განვითარებისთვის. განხილულია სხვა ქვეყნებში ტურიზმის ინდუსტრია, ასევე ის პრობლემები და გამოწვევები რომელთა წინაშე დგას საქართველო. სტატისტიკური მონაცემები ცხადყოფს, რომ შემოსავლები მნიშვნელოვნად იზრდება და ძალიან დიდ გავლენას ახდენს ეკონომიკის განვითარებაზე, თუმცა ტურიზმის დარგს გაცილებით მეტი პოტენციალი აქვს, რის გამოვლენაშიც დაგვეხმარება ნაშრომი.

კვლევის მიზანს და ამოცანას წარმოადგენს ტურისტული პროდუქტებისა და მომსახურებაში გამოვავლონოთ გამრავალფეროვნების შესაძლებლობები და შევიძუშაოთ შესაბამისი რეკომენდაციები.

ნაშრომში განხილულია TALC-ის მოდელი, მისი შესწავლა საშუალებას გვაძლევს განვსაზღვროთ განვითარების რომელ ეტაპზეა საქართველო და რამდენად მნიშვნელოვანია დროული რეაგირება დივერსიფიკაციის გზით, TALC-ის მოდელი გულისხმობს ტურიზმის დარგში აუცილებელი სტრატეგიული ნაბიჯების გადადგმას.

მოცემული კვლევები ჩატარდა რამდენიმე ეტაპად. ეს იყო ექსპერტებთან ჩატარებული საკაბინეტო კვლევა, რომელიც მოიცავდა სიღრმისეულ ინტერვიუს. გამოიკითხა შემთხვევითი პრინციპით შერჩეულ 300 ვიზიტორი და B2B კვლევის ფარგლებში ჩატარდა სიღრმისეული ინტერვიუ 50 სასტუმროს წარმომადგენელთან.

ნაშრომში დეტალურად არის გაანალიზებული კვლევის შედეგები, მოცემულია დიაგრამები რომლებზეც თვალსაჩინოდ არის წარმოდგენილი პასუხები. კვლევის შედეგად გამოიკვეთა დარგში არსებული პრობლემები, როგორც მომსახურების სფეროში ასევე ინფრასტრუქტურის კუთხით, შემუშავდა რეკომენდაციები რომლიც ხელს შეუწყობს განხილული დარგების პოპულარიზაციასა და მათ განვითარებას.

ძირითადი საძიებო სიტყვები: ტურიზმი, მდგრადი განვითარება, დივერსიფიკაცია, სახელმწიფო, ეკონომიკა, ხელშეწყობა, ეფექტიანობა.

## **Abstract**

The work deals with the role and importance of tourism in the modern world and how important sustainable development of tourism is for the Georgian economy, since the sector represents the source of income and employment. The main focus is on challenging the diversification of tourism products and services.

The purpose of the research is to analyze the role of the state and private sectors in the field of tourism, how effectively they are able to identify and eliminate the problems created in the country. The legislative regulations and strategy of tourism 2025, which serve the sustainable development of tourism industry.

The project emphasizes the importance of the sector, discusses the tourism industry in other countries, as well as the problems and challenges facing Georgia, statistical data show that revenues are growing and affects the economic growth of the country.

The purpose and objective of the research is to review, analyze and develop recommendations on problematic issues in tourism products and services.

The project examines the model of TALC, which allows us to determine what stage of development is Georgia and how important it is to respond through diversification, the TALC model implies strategic steps in tourism sector.

These studies have been conducted in several stages. This was a desk research conducted with experts, which included an in-depth interview. There were 300 visitors selected randomly on the basis of the B2B survey and in-depth interview with 50 hotel representatives was conducted.

The study analyzes the results of the research in details and provides the diagrams on which the answers are presented. As a result of the research, the existing problems in the field of service as well as infrastructure are developed, which will facilitate the promotion and development of the considered fields.

Main keywords: tourism, sustainable development, diversification, state, economy, promotion, efficiency.