

# სამაგისტრო ნაშრომი: ტურისტების კმაყოფილების კვლევა

ბეგლარ ძირკვაძე

ფირუზ ძირკვაძე

უვეის გარაევი

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

პროგრამა: მენეჯმენტი

პროექტის ხელმძღვანელი: ასოცირებული პროფესორი რევაზ გერაძე

**ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი**

**თბილისი, 2019**

## შინაარსი

აბრევიატურის ნუსხა .....	2
შესავალი .....	6
ლიტერატურული მომიხილვა .....	9
თავი I. ტურიზმის წარმოშობა და მისი განვითარების ეტაპები .....	17
1.1 ტურიზმის წარმოშობა და მისი პირვანდელი სახე .....	17
1.2 ტურიზმის განვითარების განმსაზღვრელი ფაქტორები .....	20
1.3 ტურისტული მომსახურეობის თავისებურებები .....	22
თავი II. საქართველოს ტურისტული რესურსი და განვითარება .....	28
2.1. საქართველოს ტურისტული რესურსები .....	28
2.2 საქართველოში არსებული ტურისტული ბაზრის მიმოხილვა .....	34
თავი III. ტურიტა კმაყოფილება, მისი კვლევის მეთოდი და შედეგი	
საქართველოში .....	37
3.1. მომხმარებლის კმაყოფილების მნიშვნელობა ტურიზმის სფეროში .....	37
3.2 კვლევის მეთოდები .....	37
3.3 კვლევა .....	48
დასკვნა .....	53
გამოყენებული ლიტერატურა .....	56
დანართი .....	57

## გრაფიკების და ცხრილების ნუსხა

1. გრაფიკი N1. ინფორმაციის გავრცელების პროცესი ინტერნეტის მეშვეობით..	28
2. გრაფიკი N2. ვიზიტორი ტურისტების სტატისტიკა 2011-2018 წლების მიხედვით .....	29
3. გრაფიკი N3. ტურისტული ვიზიტის მიზანი.....	30
4. გრაფიკი N4. განთავსების საშუალებების მაჩვენებელი 2018 წელი რეგიონების მიხედვით .....	32
5. გრაფიკი N5. როგორ შეიტყვეთ საქართველოს შესახებ? .....	38
6. გრაფიკი N6. ტურისტული ვიზიტის მიზანი .....	39
7. გრაფიკი N7. განთავსების საშუალების მოხმარების მაჩვენებელი .....	39
8. გრაფიკი N8. განთავსების საშუალების შეფასება 5-ბალიანი სისტემით .....	40
9. გრაფიკი N9. კვების ობიექტების კმაყოფილების დონის განსაზღვრა .....	40
10. გრაფიკი N10. სატრანსპორტო საშუალებების მომსახურების კმაყოფილება .....	41
11. გრაფიკი N11. მომსახურება და გადახდილი თანხა შეესაბამება ერთმანთს? .....	42
12. გრაფიკი N 13. ტურისტული ინფრასტრუქტურის შეფასება.....	43
13. გრაფიკი N14. სართო კმაყოფილების შეფასება ტურისტული ვიზიტით საქართველოში .....	43
14. გრაფიკი N15. გაუწევთ თუ არა რეკომენდაციას საქართველოს, როგორც სასურველ ტურისტულ ადგილს .....	44
15. ცხრილი N1. განთავსების საშუალებების რაოდენობა .....	31
16. ცხრილი N2. განთავსების ობიექტების რაოდენობა ტიპების მიხედვით .....	32
17. ცხრილი N3. ტურისტთა რაოდენობა ქვეყნების მიხედვით .....	37

## აბსტრაქტი

ნაშრომის მიზანია განიხილოს საქართველოში ტურიზმის განვითარება, მოახდინოს ტურისტთა კმაყოფილების დონის განსაზღვრა კვლევის მეშვეობით. შეისწავლოს აღნიშნულ სფეროში კვლევის რა მეთოდებს მიმართევენ მსოფლიოს სხვადასხვა ქვეყნებში, რამდენად არის საქართველოში ტურისტის მოთხოვნების დაკმაყოფილება შესაძლებელი და შეესაბამება თუ არა არსებული მდგომარეობა მსოფლიო ტურიზმის სტანდარტებს. როგორია ტურისტთა კმაყოფილების მაჩვენებელი და რა გამოწვევების წინაშე დგას ტურიზმის სფერო საქართველოში.

## **Abstract**

The purpose of the work is to develop tourism in Georgia, to determine the level of satisfaction of tourists through research. Explore the methods of research in different countries around the world, whether it is possible to meet the requirements of the tourist in Georgia and meet the existing conditions of the world tourism standards. What is the tourist satisfaction index and what challenges facing tourism in Georgia.