

კრიზისების მართვა ტურიზმში

თეონა ნოზაძე

მარიამ ხუგაშვილი

ნინო ცინცაძე

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

პროგრამა: საზოგადოებრივი ურთიერთობები

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: გიორგი ბრეგაძე, მოწვეული პედაგოგი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2020

განაცხადი

როგორც წარდგენილი სამაგისტრო ნაშრომების ავტორები, ვაცხადებთ, რომ სამეცნიერო ნაშრომი ჩვენს ორიგინალ ნამუშევარს წარმოადგენს და სხვა ავტორების მიერ აქამდე გამოქვეყნებულ, გამოსაქვეყნებლად მიღებულ ან დასაცავად წარდგენილ მასალებს, რომლებიც ნაშრომში არ არის მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესებიც შესაბამისად, არ შეიცავს.

თეონა ნოზაძე

ნინო ცინცაძე

მარიამ ხუგაშვილი

03.07.2020

აბსტრაქტი

კრიზისი არის გამოუცნობი ფენომენი, რომელიც თითქმის ყველა ორგანიზაციასა თუ სტრუქტურაში პროცესთა არასასიამოვნო თანმიმდევრულობაა. არაპროგნოზირებადი ქმედებები ხშირად დაწესებულებაზე არ არის დამოკიდებული და მას ძირითადად, გარემოება განაპირობებს - იქნება ეს ადამიანური რესურსით გამოწვეული თუ ბუნებრივი კატაკლიზმებით. მისი დადგომის შემდგომი ნაბიჯები კი ნამდვილად ორგანიზაციის მენეჯმენტსა და სწორ სტრატეგიულ სვლებზეა დამოკიდებული.

მსოფლიო ტურიზმის ორგანიზაცია ერთ-ერთია, რომელიც კრიზისის მართვას დეტალურად განმარტავს და შესაბამისად, გაწერილი რეკომენდაციების საფუძველზე სახელმწიფოებს მათი ეფექტიანად გამოყენებისკენ მოუწოდებს. გლობალურ პროცესებში (კოვიდ-19) ჩართულმა საქართველოს ტურიზმის ეროვნულმა ადმინისტრაციამ ფორმალური კრიზისების მართვის სისტემის არ არსებობის პირობებში, სრულად ვერ შეძლო კრიზისის შედეგიანად მართვა, რაც ნეგატიური შედეგების მინიმალიზაციით, მაქსიმალური ხარისხის უზრუნველყოფაში გამოიხატება. სამაგისტრო ნაშრომის მიზანი სწორედ ფორმალური დოკუმენტის სახით, კრიზისული გეგმის მოდელის შედგენაა. აღნიშნული დოკუმენტი საჭიროა იმისათვის, რომ საქართველოს ტურისტულმა სექტორმა ადეკვატურად შეძლოს მომავალში დამდგარი კრიზისული სიტუაციის მართვა, დაშვებული შეცდომებისა და არასწორად გადადგმული ნაბიჯების მოდელის/გეგმის შემუშავება.

მოდელის შემუშავების პროცესში გაანალიზდა ევროპაში აღიარებული მოდელები, კრიზისის მართვის სხვადასხვა საშუალებები, UNWTO-ის მიერ შემოთავაზებული არაერთი რეკომენდაცია და სტატია. გარდა ამისა, ჩატარდა რაოდენობრივი და თვისებრივი კვლევები. კვლევის კითხვარის შემუშავებაში

გამოყენებულია მსოფლიო ტურიზმის ორგანიზაციის სახელმძღვანელოები. კვლევის ობიექტები, ტურისტული სექტორი და მასში მომუშავე ორგანიზაციები, კომპეტენტური პირები, სფეროს სპეციფიკიდან გამომდინარე შეირჩა. დამუშავდა, როგორც მეორადი ასევე პირველადი მონაცემები, რომლებმაც კიდევ უფრო გამოკვეთა ტურიზმის ადმინისტრაციის მიერ არასწორად განხორციელებული ნაბიჯები.

კვლევის შედეგებით კრიზისის მართვის, როგორც ჩამოყალიბებული ფორმალური დოკუმენტის არსებობის აუცილებლობა კიდევ ერთხელ დადასტურდა. ძიების პროცესში სხვა დილემაც გამოიკვეთა, საქართველოს ტურიზმის სექტორი კრიზისის მართვას არცთუ ისე თანმიმდევრულად კურირებდა. კვლევის ანალიზის საფუძველზე ტურისტულმა სექტორმა სწორი სტრატეგიული ნაბიჯების გადადგმა ვერ შეძლო და რიგი პრობლემების ფონზე შედეგი დროში გაიწელა.

არაპროგნოზირებადი გადაწყვეტილებები უარყოფით გავლენას ახდენს, როგორც სექტორზე, ასევე ქვეყნის იმიჯზე. სწორედ ამიტომ, კრიზისის მართვის დოკუმენტი ორგანიზაციისთვის ერთგვარ დილემას წარმოადგენს, რომლის არსებობაც წარმატებისა და კრიზისის დაძლევის პირდაპირპროპორციულია.

ძირითადი საძიებო სიტყვები: ტურიზმი, კრიზისი ტურიზმში, ანტიკრიზისული გეგმა, კრიზისის მართვის გეგმა, კრიზისული კომუნიკაცია.

Abstract

An emergency is an obscure marvel, which is an awkward grouping of procedures in pretty much every association or structure. Capricious activities are frequently establishment autonomous, and this is fundamentally because of conditions - regardless of whether either human resources or catastrophic events. The following stages truly rely upon the administration of the association and the privilege key advances.

The World Tourism Organization is one of the associations that clarifies emergency the board in detail and urges states to utilize it adequately dependent on suggestions. Associated with worldwide procedures (COVID-19), the Georgian National Tourism Administration couldn't completely adapt to the emergency because of the absence of an official emergency the executives' framework that can be accomplished by limiting negative outcomes and guaranteeing greatest quality. The point of the ace's work is to accumulate an emergency plan model as an official record. For the purpose that Georgian travel industry sector could easily adapt to the emergency later on. The mix-ups made and inappropriate advances are a strong establishment for the improvement of a model/plan.

During the time spent model turn of events, models perceived in Europe, different emergency executives' instruments, various proposals proposed by the UNWTO, and articles were investigated. Moreover, directed quantitative and subjective examinations were led (as top to bottom meetings). Reading material of the World The travel industry Association is utilized in the advancement of the survey. The objects of exploration were chosen dependent on the points of interest of the business - the

travel industry segment and the associations working in it, skillful people. Both auxiliary and essential information were prepared, which further underlined the means taken by the travel industry organization.

The aftereffects of the examination by and by affirmed the requirement for emergency the board as a built up legitimate record. Another difficulty emerged in the hunt procedure - the Georgian the travel industry area was not predictable in dealing with the emergency. In view of the investigation of the examination, the travel industry area couldn't make the privilege key strides, and the outcomes were postponed because of various issues.

Eccentric choices negatively affect both the segment and the nation's picture. That is the reason the emergency the board report is a sort of "Achilles heel" for an association whose presence is legitimately relative to progress and defeating the emergency.

Key words: anti-crisis plan, anti-crisis plan, anti-crisis communication.

მადლობა

სამაგისტრო ნაშრომის შედგენისთვის მადლობას ვუხდით, სამაგისტრო ნაშრომის ხელმძღვანელს გიორგი ბრეგაძეს, სამეცნიერო ნაშრომის მომზადების დროს გაწეული დახმარებისა და რეკომენდაციებისთვის, კვლევის დაგეგმვისა და განხორციელების პროცესში ჩართულობისთვის. ასევე მადლობას ვუხდით განთავსებისა და ტურიზმის სფეროში დასაქმებულ ყველა იმ ადამიანს, რომელმაც სამაგისტრო ნაშრომისთვის განკუთვნილ კვლევაში მიიღო მონაწილეობა.