

ინოვაციური მენეჯმენტი, როგორც საქართველოს ტურისტული პოტენციალის განვითარების მნიშვნელოვანი ფაქტორი

INNOVATIVE MANAGEMENT AS A CRUCIAL FACTOR IN DEVELOPMENT OF GEORGIA'S TOURISM POTENTIAL

მირზა ბახტაძე

ბათუმის შოთა რუსთაველის
სახელმწიფო უნივერსიტეტი,
ბიზნესის ადმინისტრირების
დოქტორანტი

MIRZA BAKHTADZE

Batumi Shota Rustaveli State
University,
PHD student of Business
administration

ანოტაცია

თანამედროვე ტურიზმის განვითარება მნიშვნელოვნად არის დამოკიდებული ისეთი ინოვაციური ტექნოლოგიების შემუშავებასა და დანერგვაზე, რომლებიც მიმართულია კლიენტთა მომსახურების გაუმჯობესებისაკენ და ტურისტული სერვისის შესაძლებლობების გაფართოებისაკენ. ეს ყველაფერი აუცილებელია იმისათვის, რომ გაიზარდოს აღნიშნული სფეროს ეფექტიანობა და მომგებიანობა. სტატიაში განხილულია საქართველოს ტურისტული პოტენციალის პერსპექტივები და წარმოჩენილია ინოვაციური მენეჯმენტის მნიშვნელობა ქვეყნის ტურისტული პოტენციალის განვითარებაში.

საკვანძო სიტყვები: ინოვაციური მენეჯმენტი, ტურიზმი, სამედიცინო ტურიზმი, საკრუიზო ტურიზმი, ინოვაციური განვითარება.

Abstract

Development of modern tourism is mostly depend on inculcation, development and strategizing innovative technologies that are directed to improve client servicing and to expand tourism service opportunities. All these things are very important to increase and develop efficiency of this sphere. The article reviews perspectives of Georgia's tourism development, in particular medical and cruise tourism. The article also shows the value of innovative management in development of country's tourism potential.

Keywords: innovative management, tourism, medical tourism, cruise tourism, innovative development.

უდავოდ დიდია საქართველოს ტურისტული პოტენციალი. ქვეყნის თითოეული კუთხე მიზიდველია თავისი ბიომრავალფეროვნებით, ღირსშესანიშნაობებითა და ეთნოკულტურით. ტრადიციულ მიმართულებებთან ერთად, როგორცაა სამთო-სათხილამურო და საზღვაო ტურიზმი, საქართველოს აქვს დიდი პოტენციალი განავითაროს კულტურულ-შემეცნებითი, რეკრეაციული, საკრუიზო, სამკურნალო-გამაჯანსაღებელი, სათავგადასავლო, აგრარული, სამედიცინო, ე.წ. MICE-ტურიზმი და სხვა მიმართულებები. მოგზაურობისა და ტურიზმის მსოფლიო საბჭოს (WTTC) 2015 წლის ანგარიშის მიხედვით საქართველო მშპ-ში ტურიზმის პირდაპირი კონტრიბუციის მიხედვით მე-17 ადგილზეა. რაც შეეხება ტურიზმის წილს დასაქმებაში, 2015 წლის მონაცემებით, საქართველო მსოფლიოში 21-ე ადგილზეა. ზემოთ აღნიშნული მაჩვენებლებით საქართველო რეგიონში ლიდერია [1].

საქართველოს ტურიზმის ეროვნული ადმინისტრაციის 2016 წლის ათი თვის ჯამური მონაცემებით საქართველოში საერთაშორისო ვიზიტორების რაოდენობა გახლავთ 5 406 188, რაც წინა წლის ანალოგიურ პერიოდთან შედარებით 8.1%-ით მეტია. 2015 წელს საქართველოს შემოსავლებმა საერთაშორისო ტურიზმიდან შეადგინა 2 მილიარდამდე აშშ დოლარი, ხოლო მიმდინარე წლის პირველი 6 თვის მონაცემებით აღნიშნული შემოსავლები 867 მილიონ აშშ დოლარს აღემატება, ჩვენი პროგნოზით 2016 წლის წლიური შემოსავლები საერთაშორისო ტურიზმიდან წინა წელთან შედარებით 250 მილიონ აშშ დოლარზე მეტით გაიზარდება, რაც მეტწილად გამოიწვია სწორედ ინოვაციურმა პროექტებმა, მათ შორის აღსანიშნავია "Chek In Georgia". საბოლოო ჯამში ტურიზმის განვითარება ქვეყნის ეკონომიკური წინსვლის ერთერთი მნიშვნელოვანი წინაპირობაა. ხოლო საკუთრივ

ტურიზმის განვითარებისათვის აუცილებელი კომპონენტი ინოვაციური ტექნოლოგიების დანერგვა და გამოყენება გახლავთ [1]; [2]; [14]; [15].

საქართველო უნდა იქცეს 12 თვიან ტურისტულ ზონად. რა არის საჭირო ამისათვის? ამ ეტაპზე გამოვეყოფთ 7 უმნიშვნელოვანეს ფაქტორს:

1. ქვეყნის სუვერენიტეტი, მშვიდობა, სტაბილურობა და უსაფრთხოება.
2. ინფრასტრუქტურის გაუმჯობესება;
3. მოსახლეობის სოციალურ-ფსიქოლოგიური ფაქტორების ოპტიმიზაცია;
4. სახელმწიფო და კერძო დაწესებულებების მიერ ქვეყნის ტურისტული პოტენციალის მოქნილი მარკეტინგი და პიარი;
5. გამოცდილი და კვალიფიციური კადრების არსებობა ტურიზმის სფეროში;
6. საერთაშორისო ტურისტულ აგენტებთან და ავიაკომპანიებთან აქტიური თანამშრომლობა;
7. ტურიზმის დარგის ინოვაციური მენეჯმენტი;

ეს უკანასკნელი ბოლო პერიოდში აქტუალურია მსოფლიოს წამყვანი ქვეყნების ტურიზმის სტრატეგიებში. მოგეხსენებათ, „21-ე საუკუნის მომხმარებელი“ ძალიან განსხვავდება წინა საუკუნის მომხმარებლისაგან. იმის გათვალისწინებით, რომ თანამედროვე ადამიანებს აქვთ შეუზღუდავი წვდომა ინფორმაციასთან, მათ კარგად იციან თუ რა არის „ოქროს სტანდარტი“ და რა არის უპირველესად მნიშვნელოვანი. ყოველწლიურად იზრდება ტურისტების რაოდენობა 2015 წელს ოფიციალურად 1,2 მილიარდამდე საერთაშორისო მოგზაური დაფიქსირდა მსოფლიოს ქვეყნებში [13]. ტურიზმის სფეროში არის უამრავი ფაქტორი, რომელთა ხარისხის გაუმჯობესება ხელს შეუწყობს ტურისტთა კმაყოფილების ზრდას, რაც თავის მხრივ ზრდის ტურისტთა რაოდენობას კონკრეტულ ტერიტორიაზე.

მსოფლიო ტურიზმის ორგანიზაცია (UNWTO) - გაეროს სპეციალიზებული ორგანო, რომელიც არის წამყვანი საერთაშორისო ორგანიზაცია ტურიზმის სფეროში, უკანასკნელ წლებში სხვადასხვა პრემიებით აჯილდოვებს ინოვაციურ იდეებსა და პროექტებს ტურიზმში. მიმდინარე წელს აღნიშნულ კონკურსზე წარდგენილი იყო 30 ქვეყნის 100-ზე მეტი პროექტი, საიდანაც გამოვლინდა 15 გამარჯვებული. ფინალურ ეტაპზე გავიდა ის პროექტები, რომლებიც იცავენ გლობალური ტურიზმის ეთიკის პრინციპებს და ხელს უწყობენ ტურიზმის მდგრად განვითარებას. აქედან გამომდინარე, ინოვაციური იდეები, რომელთა მეშვეობითაც გვინდა გაგაუმჯობესოთ ტურისტული გარემო აუცილებლად უნდა აკმაყოფილებდეს ზემოთ აღნიშნულ 2 უმთავრეს მოთხოვნას [3].

ბორბლებიანი ჩემოდანი, ონლაინ რეგისტრაცია, ბიომეტრიული იდენტიფიკაცია, ჩქაროსნული მატარებელი, საკრედიტო ბარათი, ბანკომატი, ციფრული ფოტოაპარატი და სხვა ტექნოლოგიები ტურისტისათვის მნიშვნელოვან კომფორტს წარმოადგენს. ყველა ზემოთ ჩამოთვლილი პროდუქცია თუ მომსახურება ტურისტებისათვის ფსიქოლოგიური სტიმულია. აქედან გამომდინარე, აუცილებელია ინვესტიციების განხორციელება ტურიზმის სფეროში, რათა ის ინოვაციები, რაც ინერგება განვითარებულ ქვეყნებში ოპერატიულად შევთავაზოთ საქართველოს სტუმრებს თუ ადგილობრივ მოგზაურებს.

ტურიზმი ნამდვილად არის ის სფერო, რომელიც ითხოვს რაც შეიძლება მეტ ინოვაციას და კრეატივს. აღნიშნულ სფეროში უკანასკნელ წლებში მნიშვნელოვნად ვითარდება ინოვაციური მიდგომები სხვადასხვა მიმართულებით. მათ შორის მსოფლიოს ეკონომიკის ფორუმი ყარდლებას ამახვილებს რამდენიმე მათგანზე [11].

1. უძრავი ქონების ონლაინ პლატფორმა, რის მეშვეობითაც ტურისტს შეუძლია მისთვის სასურველ ნებისმიერ ადგილში წინასწარ დაჯავშნოს საცხოვრებელი ფართი. ამ სფეროში მსოფლიოში ლიდერობს კომპანია Airbnb, რომელიც შეფასებულია 25 მილიარდ დოლარად. ასევე სფეროს განვითარებაში დიდ როლს თამაშობენ კომპანიები: Couchsurfing, Feastly, Knok, Vayable და Wimdu.

2. ხშირად მოგზაურები კარგავენ საკუთარ ჩემოდანს ან ხელჩანთას, რაც სტატისტიკის თანახმად საკმაოდ ხშირ ფაქტს წარმოადგენს. აღნიშნული პრობლემის მოსაგვარებლად ლას ვეგასის აეროპორტის მესამე ტერმინალი სტუმრებს სთავაზობს რადიო სინშირის მქონე ე.წ. საიდენტიფიკაციო ჩიპებს, რომელიც წარმოადგენს ერთგვარ გარანტიას, რომ ჩემოდანი არ დაიკარგება. ასევე, ცნობილი კომპანია Bluesmart შექმნა ჩემოდანთა გადაზიდვის სისტემა, რომლის დროსაც მესაკუთრეს შეუძლია საკუთარი შემოდანი აკონტროლოს სმარტფონის მეშვეობით. აღნიშნულმა სიახლემ დიდი მოწონება დაიმსახურება ბიზნეს კლასის მოგზაურებში.

3. მოგეხსენებათ, ჩვენ ვცხოვრობთ ჰიპერკომუნიკაციების ეპოქაში, შესაბამისად თვითმფრინავით ფრენის დროს გარკვეულ დისკომფორტს წარმოადგენდა ინტერნეტის არარსებობა, რომელიც ცოტა ხნის წინ აღმოიფხვრა და დღეისათვის რიგი ავიაკომპანიები საკუთარ სტუმრებს სთავაზობენ ე.წ. Wi-Fi-ს. მართალია, ავიაკომპანიები ამას არ აკეთებენ უფასოდ, თუმცა ამ შემთხვევაში მთავარია ის, რომ მომხმარებელს მიეცა არჩევანის საშუალება. ასევე ავიაკომპანიები ამატებენ ტექნიკის დასატენ საშუალებებს, რამაც გამოიწვია მომხმარებელთა დიდი კმაყოფილება და დანიშნულების ადგილზე

ჩასვლა ადარ უწევთ „მკვდარი“ ტელეფონით.

4. დღეისათვის შესაძლებელია სმარტფონით ავიაბილეთის ონლაინ შეკვეთა და დეტალური ინფორმაციის მოძიება საკუთარი რეისის შესახებ. აღნიშნული სიახლის ფარგლებში შესაძლებელია უდიდეს აეროპორტთა ნავიგაცია.

5. თანამედროვე კომპანიების მიერ აქტიურად მიმდინარეობს ონლაინ გიდის ფუნქციის დამატება სმარტფონზე, რომელიც სხვადასხვა ღირსშესანიშნაობების შესახებ მოგაწვდით დეტალურ ინფორმაციას [4].

ყველა ზემოთ ჩამოთვლილი სიახლე ათი წლის წინ წარმოუდგენლად გვეჩვენებოდა, საინტერესოა რა სიახლეებს შემოგვთავაზებენ მსოფლიოს ინოვაციებზე ორიენტირებული კომპანიები და კიდევ რამდენად განვითარდება კონკრეტულად ტურიზმის დარგი. იმისათვის, რომ კიდევ უფრო არ გავოცდეთ კომპანიების მიღწევებით აუცილებელია დროულად მოვახდინოთ ადაპტირება ინოვაციებთან და ჩვენი შესაძლებლობის მაქსიმუმი გავაკეთოთ ამ მიმართულებით.

მაგრამ კონკრეტული ინოვაციური ტექნოლოგიების შემუშავებისა და დანერგვისათვის საჭიროა თანამედროვე ტურისტული მიმართულებების განვითარება ჩვენს ქვეყანაში, მათ შორის აღსანიშნავია, საკრუიზო და სამედიცინო ტურიზმი, რომლებიც დღეისათვის დიდი პოპულარობით სარგებლობს მაღალგადახდისუნარიან მომხმარებელში. რაც თავის მხრივ ტურიზმის, როგორც დარგის სიახლედ მიიჩნევა და ხელს შეუწყობს ინოვაციურ პროდუქციასა და მომსახურებაზე მოთხოვნის ზრდას.

სამედიცინო ტურიზმი ძალიან პოპულარულია მსოფლიოს სხვადასხვა კუთხეში. არსებობენ ქვეყნები, რომლებმაც ამ სფეროში დიდ წარმატებებს მიაღწიეს, მაგ: კანადა, დიდი ბრიტანეთი, ტაილანდი, ინდოეთი, ისრაელი, მალაიზია, სინგაპური, გერმანია და სხვა. სასიამოვნოა ის ფაქტი, რომ ჩვენს ქვეყანაში სამედიცინო ტურიზმის პოპულარიზაცია ბოლო ხანებში განსაკუთრებით გააქტიურდა. კავკასიის რეგიონი და მათ შორის, საქართველოც, მინერალური და თერმული წყლების დიდი რაოდენობით გამოირჩევა, რაც საშუალებას გვაძლევს სამკურნალო კურორტები ქვეყნის თითქმის ყველა რეგიონში განვაფართოოთ. (5)

(6) უნდა ითქვას, რომ სამედიცინო ტურიზმი გარდა კურორტებზე დასვენებისა და ბუნებრივი რესურსების სამკურნალოდ გამოყენებისამოიცავს სხვა ქვეყნებში ან რეგიონებში მოგზაურობას სამედიცინო, სტომატოლოგიური ან ქირურგიული მომსახურებისთვის. გამომდინარე აქედან, შეგვიძლია შევიშუშავოთ ტურისტული პროექტები (მარშრუტები), რომლებიც ითვალისწინებენ

მსურველი ტურისტისათვის მაღალკვალიფიციურ სამედიცინო მომსახურებას და შემდგომ სარეაბილიტაციო პერიოდით, კონკრეტული დაავადების შესაბამისი სამკურნალო თვისებების მქონე კურორტზე გადაყვანას [5].

სამედიცინო ტურიზმის განვითარებისათვის აუცილებელია საქართველოს ტურისტული პოტენციალის მქონე კურორტების ინფრასტრუქტურის მოწესრიგება, სამედიცინო დაწესებულებების ინოვაციური ტექნოლოგიებით აღჭურვა და შესაბამისი კადრებით უზრუნველყოფა, წინააღმდეგ შემთხვევაში შეუძლებელია რაიმე მნიშვნელოვანი წარმატების მიღწევა [7].

რაც შეეხება საკრუიზო ტურიზმს ეს არის მოგზაურობა საზღვაო ხომალდით (კრუიზით), რომლითაც ძირითადად სარგებლობენ ე.წ. „ხუთვარსკვლავიანი“ ტურისტები. ჩვენს ქვეყანაში, კერძოდ ქალაქ ბათუმში ამ მიმართულების განვითარებაზე ბოლო წლებში მიმდინარეობს მსჯელობა, თუმცა არსებობს ორი დამაბრკოლებელი ფაქტორი: ნავმისადგომის მასშტაბების სიმცირე და შესაბამისი ინფრასტრუქტურის არარსებობა, გასათვალისწინებელია ის ფაქტი, რომ ერთდროულად რამდენიმე კრუიზის მიღების დროს ქალაქში და სამკურნალო კურორტებზე უნდა არსებობდეს თანამედროვე ტიპის სასტუმროები, რომლებიც მიიღებს სტუმრებს. მოგესხენებათ ზაფხულში ბრენდ სასტუმროებს საკმაოდ მრავლად ჰყავს სტუმარი და არ არის მარტივი ათეულობით ნომრების, თუნდაც რამდენიმე კვირით ადრე დაჯავშნა.

საკრუიზო ტურიზმის განვითარებისათვის აუცილებელია რიგი ღონისძიებები, კერძოდ, უნდა შეიქმნას შესაბამისი ინფრასტრუქტურა საკრუიზო გემების მისადგებად; მოხდეს ბათუმის პორტის გაერთიანება საკრუიზო საერთაშორისო ორგანიზაციებში; გატარდეს მარკეტინგული ღონისძიებები ბათუმის პოპულარიზაციისათვის; მოხდეს შავი ზღვის ქვეყნების ერთიან პლატფორმაში ბათუმის პორტის პოზიციონირება. აჭარის ტურიზმისა და კურორტების დეპარტამენტის თავჯდომარე აცხადებს რომ „საკრუიზო ტურიზმის განვითარებისათვის რეგიონში აუცილებელია აჭარის მთავრობისა და ბათუმის პორტის ჩართულობა. ერთი მხრივ ბათუმის, პორტმა უნდა განახორციელოს ინფრასტრუქტურული პროექტები, ხოლო აჭარის მთავრობამ ტურიზმის დეპარტამენტის საშუალებით უნდა აიღოს თავის თავზე რეკლამა და მარკეტინგული ღონისძიებების განხორციელება“ [8].

საკრუიზო ტურიზმი მნიშვნელოვნად გაზრდის ჩვენი ქვეყნის მშპ-ში ტურიზმის წილს ვინაიდან, ოფიციალური სტატისტიკის თანახმად საკრუიზო

ინდუსტრიის წევრი კომპანიების შემოსავლებმა 2014 წელს 37 მილიარდ დოლარს გადააჭარბა, რაც იმაზე მეტყველებს, რომ ეს მიმართულება საკმაოდ მომგებიანია მათთვის ვინც ახორციელებს მომსახურების მიწოდებას ამ სფეროში [10].

ამრიგად, თუ ჩვენ გვსურს რომ საქართველო იყოს 12 თვიანი ტურისტული ზონა, აუცილებელია გამოვიყენოთ ის პოტენციალი, რაც საქართველოს გააჩნია და რაც შეიძლება მოკლე ვადებში დავიწყოთ სამედიცინო და საკრუიზო ტურიზმის დანერგვა ჩვენი ქვეყნის ტერიტორიაზე.

საინტერესოა ამ ორი ტურისტული მიმართულებისადმი კომპლექსური მიდგომა, ვინაიდან ორივე მათგანი ძირითადად, დაახლოებით ერთმანეთის მსგავსი ტიპის სოციალურ კატეგორიას ემსახურება, პორტალ CruiseCompare-მა ჩაატარა ბრიტანელი „კრუიზერების“ გამოკითხვა, საიდანაც გამოვლინდა, რომ საკრუიზო ტურიზმის მოსარგებლეთა აბსოლუტური უმრავლესობა 50 წელს გადაცილებულია და დიდია მათი ყურადღება საკუთარი ჯანმრთელობის მიმართ. შესაბამისად კრუიზის მგზავრებს, რომლებიც რამდენიმე დღით ჩერდებიან საქართველოში, ვთავაზობთ მაღალკვალიფიციურ სამედიცინო მომსახურებას, ამის შემდეგ ექიმის რეკომენდაციით რამდენიმე დღით იგზავნება საქართველოს შესაბამისი სამკურნალო თვისებების მქონე კურორტზე, სადაც იმყოფება სპეციალისტების მეთვალყურეობის ქვეშ თანამედროვე სტანდარტებით აღჭურვილ

სასტუმრო-სანატორიუმში. გამაჯანსაღებელი კურსის შემდეგ კრუიზერი უბრუნდება თავის საზღვაო ხომალდს და აგრძელებს მოგზაურობას [9].

აღნიშნული ინოვაციური პროექტის განხორციელება გამოიწვევს რიგ წარმატებებს ქვეყნის ეკონომიკაში. პირველ რიგში გაჩნდება მაღალგადახდისუნარიანი ტურისტი, რაც მნიშვნელოვან სტიმულს წარმოადგენს, როგორც სახელმწიფო დაწესებულებებისათვის ისე მოქალაქეებისათვის, გაიზრდება ინვესტორთა რაოდენობა, გაჩნდება მოთხოვნა ინოვაციურ პროდუქციასა და მომსახურებაზე, განვითარდება სამედიცინო სფერო, გაუმჯობესდება კურორტებზე მცხოვრები ადგილობრივი მოსახლეობის სოციალურ-ეკონომიკური მდგომარეობა, გაჩნდება ახალი სამუშაო ადგილები და სხვა. ეს ყველაფერი დადებითად აისახება ქვეყნის მშპ-ზე და საბოლოო ჯამში გაძლიერდება საქართველოს ეკონომიკა, რაც წარმოადგენს წარმატების ერთადერთ გარანტიას საერთაშორისო არენაზე.

დასკვნა: ამრიგად, აუცილებელია საქართველოს ტურიზმის დარგის ინოვაციური მენეჯმენტი, რომელიც მიზნად ისახავს ჩვენი ქვეყნის მიერ ახალი ტურისტული სერვისების შემუშავებას და შეთავაზებას საერთაშორისო მოგზაურთათვის, რაც ნამდვილად არ წარმოადგენს რთულ ამოცანას არსებული ტურისტული რესურსის უტილიზაციის შემთხვევაში.

ლიტერატურა/REFERENCES

- 1 <http://bizzone.info/tourism/2016/1462397081.php>
- 2 <http://www.economy.ge/ge/economic-data/tourism>
- 3 http://travel.vesti.ru/article_16375
- 4 <https://www.weforum.org/agenda/2015/09/5-innovations-transforming-the-travel-industry/>
- 5 <http://davaypoedem.com/review/item/193-top-5-stran-dlya-meditsinskogo-turizma>
- 6 <http://www.bpn.ge/biznesi/25607-ra-perspektiva-aqvs-saqarthveloshi-samedicino-turizms.html?lang=ka-GE>
- 7 https://ka.wikipedia.org/wiki/%E1%83%A1%E1%83%90%E1%83%9B%E1%83%94%E1%83%93%E1%83%98%E1%83%AA%E1%83%98%E1%83%9C%E1%83%9D_%E1%83%A2%E1%83%A3%E1%83%A0%E1%83%98%E1%83%96%E1%83%9B%E1%83%98
- 8 <http://gobatumi.com/ge/imex-2014/363>
- 9 <http://www.atorus.ru/news/press-centre/new/9907.html>
- 10 <http://www.statista.com/statistics/204572/revenue-of-the-cruise-line-industry-worldwide-since-2008/>
- 11 <http://buyingbusinesstravel.com.ru/articles/velikie-innovatsii-turizma/>
- 12 http://travel.vesti.ru/article_16375
- 13 <http://media.unwto.org/ru/press-release/2016-01-19/chislo-mezhdunarodnykh-turistskikh-pribytii-v-2015-godu-vozroslo-na-4-i-dos>
- 14 <http://gnta.ge/ge/%E1%83%A1%E1%83%A2%E1%83%90%E1%83%A2%E1%83%98%E1%83%A1%E1%83%A2%E1%83%98%E1%83%99%E1%83%90/>
- 15 <http://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/countries-2016/georgia2016.pdf>