



ტურიზმის ინდუსტრიის შრომის ბაზრის კვლევა იმერეთში

იზოლდა ხასაია

ფიზიკა-მათემატიკის მეცნიერებათა კანდიდატი, ასოცირებული პროფესორი, აკაკი წერეთლის სახელმწიფო უნივერსიტეტის, ქ. ქუთაისი, საქართველო.

ვალერი მეტრეველი

აკაკი წერეთლის სახელმწიფო უნივერსიტეტის ტურიზმის სამაგისტრო პროგრამის სტუდენტი, ქ. ქუთაისი, საქართველო.

ტურიზმის განვითარების ერთერთი ხელშემწყობი ფაქტორი არის ამ დარგისთვის კვალიფიციური კადრების მომზადება. საქართველოში ბევრი უმაღლესი სასწავლებელი ამზადებს სხვადასხვა დონის სპეციალისტებს ტურიზმის დინამიური და მზარდი ინდუსტრიისთვის. დასავლეთ საქართველოს და კერძოდ, იმერეთის ტურიზმის სფეროსთვის სპეციალისტებს ამზადებას აკაკი წერეთლის სახელმწიფო უნივერსიტეტი. აქ ხორციელდება ტურიზმის საბაკალავრო და სამაგისტრო პროგრამები.

ნაკლებად არის ინფორმაცია უმაღლესი სასწავლებლის კურსდამთავრებულთა კომპეტენციების მიმართ დამსაქმებელთა მოთხოვნის და კმაყოფილების შესახებ.

ნაშრომში წარმოდგენილი კვლევის მიზანია: ტურიზმის ინდუსტრიაში ადამიანისეული კაპიტალის უნარებზე დამსაქმებელთა მოთხოვნის გამოვლენა, რომლის გათვალისწინება საგანმანათლებლო პროგრამებში ხელს შეუწყობს კურსდამთავრებულთა დასაქმებას.

კვლევა ჩატარდა იმერეთში ტურისტული ინდუსტრიის იმ სექტორებში, სადაც ძირითადად საქმდებიან კურსდამთავრებულები (ტურისტული სააგენტო და სასტუმრო). წინასწარ შემუშავებული კითხვარით ჩატარდა რესპონდენტთა ანკეტირება. მიღებულ მონაცემთა ანალიზის შედეგად გაკეთდა დასკვნები და შემუშავდა რეკომენდაციები: გასაუზრჯობესებელია უცხო ენის სწავლება ტურიზმის ყველა საფეხურის პროგრამებში; კლიენტებთან და კოლეგებთან ურთიერთობის უნარის ჩამოყალიბებას მეტი ყურადღება უნდა მიექცეს შესაბამისი სასწავლო კურსებში; IT სისტემებთან მუშაობის უნარის განვითარება შესაძლებელია შესაბამისი კურსების ფარგლებში ტურისტული ინფორმაციული სისტემების ლაბორატორიაში მუშაობის საათების გაზრდით.

ამ სფეროში არსებული პრობლემის აღმოფხვრას ხელს შეუწყობს, აგრეთვე, შემდეგი ტრენინგ-მოდულების შემუშავება და ამოქმედება უწყვეტი განათლების ცენტრში: მომსახურების საფუძვლები-სტუმრების მომსახურების სტანდარტები სასტუმროს ყველა სამსახურისთვის, მიღებისა და განთავსების სამსახურის მუშაობის სტანდარტები, სასტუმროს მენეჯმენტი და საინფორმაციო სისტემები.

საკვანძო სიტყვები: ტურიზმი, დამსაქმებელი, შრომის ბაზარი, განათლება

შესავალი

ტურიზმის განვითარების ერთერთი ხელშემწყობი ფაქტორი არის ამ დარგისთვის კვალიფიციური კადრების მომზადება. საქართველოში ბევრი უმაღლესი სასწავლებელი ამზადებს სხვადასხვა დონის სპეციალისტებს ტურიზმის დინამიური და მზარდი ინდუსტრიისთვის. დასავლეთ საქართველოს და კერძოდ, იმერეთის ტურიზმის სფეროსთვის სპეციალისტებს ამზადებას აკაკი წერეთლის სახელმწიფო უნივერსიტეტი. აქ ხორციელდება ტურიზმის საბაკალავრო და სამაგისტრო პროგრამები, რომლებიც შრომის ბაზრის მოთხოვნების შესაბამისი თეორიული ცოდნისა და პრაქტიკული უნარ-ჩვე-



ვების, მეცნიერული კვლევებისა და კრეატიული მუშაობის უნარის მქონე კონკურენტუნარიანი სპეციალისტების მომზადებას ემსახურება.

მაგრამ, ნაკლებად არის ინფორმაცია უმაღლესი სასწავლებლის კურსდამთავრებულთა კომპეტენციების მიმართ დამსაქმებელთა მოთხოვნის და კმაყოფილების შესახებ. თუმცა არის სხვადასხვა პუბლიკაციები, რომელშიც ასახულია მომსახურებით კლიენტთა კმაყოფილების [2], ტურიზმის პრიორიტეტული მიმართულებების [3], მეცნიერული კვლევების, პრაქტიკისა და სასწავლო პროცესის ინტეგრაციის [4] აუცილებლობის შესახებ და სხვა კვლევები, რომელთა შედეგების გათვალისწინება სპეციალისტების მომზადებას შეუწყობს ხელს.

ნაშრომში წარმოდგენილი კვლევის მიზანია: ტურიზმის ინდუსტრიაში ადამიანისეული კაპიტალის უნარებზე დამსაქმებელთა მოთხოვნის გამოვლენა, რომლის გათვალისწინება საგანმანათლებლო პროგრამებში ხელს შეუწყობს კურსდამთავრებულთა დასაქმებას და ტურიზმის ინდუსტრიაში უნარებთან მიმართებით შრომის ბაზარზე არსებულ მოთხოვნა-მიწოდებას შორის არსებული დისბალანსის შემცირებას.

კვლევის ობიექტი : კვლევის ობიექტია იმ პროფესიული უნარების შესწავლა, რომლებსაც მოითხოვს ამსაქმებელი და რომლებიც აუცილებელია ტურიზმის ინდუსტრიაში ინდივიდის დასაქმებისთვის.

„ტურიზმში კვლევის ამოცანაა შეაგროვოს და ანალიზი გაუკეთოს იმ მონაცემებს, რომლებიც დაეხმარება მენეჯერს გადაწყვეტილების მიღებაში“ [1, გვ. 455].

როგორც ვიცით „ინფორმაცია გადაწყვეტილების მიღების საფუძველია“ [1, გვ.455] და ჩატარებული კვლევის შედეგები შეიძლება იყოს გათვალისწინებული ტურიზმის სამაგისტრო და საბაკალავრო პროგრამებში, ასახული ტრენინგ-მოდულებში და სასწავლო მასალებში.

კვლევის მეთოდოლოგია:

კვლევა ჩატარდა იმერეთში ტურისტული ინდუსტრიის იმ სექტორებში, სადაც ძირითადად საქმდებიან კურსდამთავრებულები. შერჩეული იყო რვა პოტენციური დამსაქმებელი: 4 ტურისტული სააგენტო და 10 სასტუმრო. წინასწარ შემუშავებული კითხვარით ჩატარდა რესპონდენტთა ანკეტირება. მიღებულ მონაცემთა ანალიზის შედეგად გაკეთდა დასკვნები და შემუშავდა რეკომენდაციები.

კვლევის შედეგები

რესპონდენტთა გამოკითხვის მონაცემების დამუშავების შედეგად მიღებული ინფორმაცია ძალიან საინტერესო და სასარგებლოა ტურიზმის დარგის სპეციალისტთა მომზადებით დაინტერესებულ პირთათვის.

ერთ ერთი მნიშვნელოვანი მომენტი იყო დადგენა, თუ რომელი სპეციალისტია ყველაზე მოთხოვნადი ამ სფეროში. რესპონდენტთა 85.7% აღნიშნა, რომ ყველაზე მოთხოვნადი არის მიღებისა და განთავსების სამსახურის ადმინისტრატორი. ამრიგად, მნიშვნელოვანია საგანმანათლებლო პროგრამებში მეტი ყურადღების გამახვილება ზუსტად ამ სამსახურისთვის დამახასიათებელი უნარების განვითარებაზე (განსაკუთრებით საბაკალავრო და პროფესიული განათლების პროგრამებში).

საგანმანათლებლო დაწესებულებების თანამშრომლობა დამსაქმებლებთან მნიშ-



ვენელოვანია საგანმანათლებლო პროგრამების დახვეწის, სტუდენტთა სტაჟირების, პრაქტიკის გავლის და კურსდამთავრებულთა დასაქმების თვალსაზრისით. კვლევის შედეგად მივიღეთ, რომ გამოკითხულ პოტენციურ დამსაქმებელთა მხოლოდ 28.6% თანამშრომლობს საგანმანათლებლო დაწესებულებებთან და აქედან ეძებს პერსონალს, მაგრამ უმრავლესობა (57.1%) ამას აღწევს პირადი კონტაქტებით.

დადგინდა, რომ დამსაქმებელთა უმრავლესობა მენეჯერის პოზიციაზე პერსონალის შერჩევისას ყურადღებას აქცევს სპეციალურ განათლებას (85.7%). ეს ფაქტორი აუცილებლად გასათვალისწინებელია კურსდამთავრებულთა კონკურენტუნარიანობის ამაღლებისთვის.

ძალიან საინტერესო და მნიშვნელოვანია იმის დადგენა თუ რა მოთხოვნები აქვთ დამსაქმებლებს კურსდამთავრებულების კომპეტენციების მიმართ. გამოკითხვის შედეგები მოყვანილია ცხრილში (იხ. ცხრილი 1).

ცხრილი 1.

ყველაზე მეტად რა კომპეტენციები აკლია კურსდამთავრებულებს	% მაჩვენებელი
• უცხო ენების ცოდნა	85.7
• ურთიერთქმედება კლიენტებთან (არ იღიმებიან, არა აქვთ სტუმართან ურთიერთობის განწყობა)	57.1
• კონფლიქტების მოგვარების უნარი	57.1
• IT სისტემებთან მუშაობის უნარი	57.1
• ურთიერთქმედება კოლეგებთან	42.9
• პასუხისმგებლობა	0
• მოქნილობა	42.9

წყარო: კვლევის მონაცემები

როგორც ვხედავთ ყველაზე რთული მდგომარეობაა უცხო ენის სწავლებასთან დაკავშირებით, რესპონდენტთა 85.7% უკმაყოფილოა კურსდამთავრებულთა უცხო ენის ცოდნის დონით, არის პრობლემები კლიენტებთან და კოლეგებთან ურთიერთობაში (57.1% და 42.9%), კონფლიქტების მოგვარების და IT სისტემებთან მუშაობის უნარით უკმაყოფილება გამოხატა 57.1% დამსაქმებელმა, მოქნილობა - 42.9%.

რესპონდენტთა 43%-მა დააფიქსირა თანამშრომლობა საგანმანათლებლო დაწესებულებებთან კადრების შერჩევისა და კადრების მომზადების სფეროში.

ტურიზმის განვითარების ერთ-ერთ დამაპრობლემებელ პრობლემად რჩება მომსახურების დაბალი დონე. ამრიგად, საინტერესო იყო დადგენა თვითონ მენეჯერები თავისი პერსონალის რა კომპეტენციების გაუზიარებლობას მიიჩნევენ სავალდებულოდ და რა სახის ტრენინგების ჩატარებას მიიჩნევენ აუცილებლად? კვლევებმა გვიჩვენა (იხ. ცხრილი 2), რომ ყველა ტურისტულ საწარმოსთვის (რესპონდენტთა 100%) მომსახურების დონის ამაღლება არის აქტუალური და ამ მიმართულებით ჩართვდნენ ტრენინგებში



ყველა სამსახურის პერსონალს.

გამოკითხულ დამსაქმებელთა 57,1%-ს აღნიშნა, რომ უნდა ტრენინგის ჩატარება თემაზე: მიღებისა და განთავსების სამსახურის მუშაობის სტანდარტები. რესპონდენტთა იგივე რიცხვმა -57.1% დაასახელა თავისი პერსონალისთვის ტრენინგის ჩატარების აიცილებლობა თემაზე: რთული სიტუაციები და კონფლიქტები - როგორ ავიცილოთ თავიდან და გადავწყვიტოთ, ხოლო რესპონდენტთა 42.9% -მა თემაზე: სასტუმროში სწავლების სისტემის შექმნა.

ცხრილი 2.

ტრენინგების თემის შერჩევის მაჩვენებელი

რა ტრენინგებს მოისურვებდით პერსონალისთვის?	% მაჩვენებელი
☐ მომსახურების საფუძვლები- სტუმრების მომსახურების სტანდარტები სასტუმროს ყველა სამსახურისთვის	100.0
☐ ეფექტიური სატელეფონო ურთიერთობის უნარები და სატელეფონო ეთიკა	28.6
☐ სტუმრებთან ურთიერთობის უნარები	14.3
☐ სარესტორნო სამსახურის მუშაობის სტანდარტები	0.0
☐ მიღებისა და განთავსების სამსახურის მუშაობის სტანდარტები	57.1
☐ რთული სიტუაციები და კონფლიქტები - როგორ ავიცილოთ თავიდან და გადავწყვიტოთ	57.1
☐ რესტორნის ეფექტური მენეჯერი	14.3
☐ სასტუმროში სწავლების სისტემის შექმნა	42.9

წყარო: კვლევის მონავემები

აღსანიშნავია, რომ ტრენინგებში ფულის გადახდაზე თანახმაა რესპონდენტთა მხოლოდ 28.6%.

ზემოთ აღნიშნულიდან გამომდინარე შეგვიძლია გავაკეთოთ შემდეგი დასკვნები და რეკომენდაციები.

დასკვნები და რეკომენდაციები

1. გასაუწიჯობესებელია უცხო ენის სწავლება ტურიზმის ყველა საფეხურის პროგრამებში. მიუხედავად იმისა, რომ უცხო ენა ისწავლება ტურიზმის სასწავლო გეგმის მიხედვით სამი სემესტრის განმავლობაში, საჭიროდ მიგვაჩნია დაემატოს ერთი სემესტრი დარგობრივი უცხო ენისთვის. სამაგისტრო პროგრამაში თავისუფალი და არჩევითი კურსების ფარგლებში (15 კრედიტი) არის შესაძლებელი უცხო ენის (ინგლისური) ცოდნის დონის ამაღლების, ამასთან ერთად უცხოენოვანი კურსების შემოღება უფრო გააძლიერებდა ამ კომპონენტს.



2. კლიენტებთან და კოლეგებთან ურთიერთობის უნარის ჩამოყალიბებას მეტი ყუ-რადღება უნდა მიექცეს ტურიზმის საგანმანათლებლო პროგრამის შესაბამის კურსებში (ტურიზმის მენეჯმენტი, სასტუმროს მენეჯმენტი, მომსახურების კულტურა, პროფესი-ული ეთიკა და ეტიკეტი), ხოლო სამაგისტრო პროგრამაში სასურველია იყოს კურსი ადამიანური რესურსების მართვა ტურიზმში.

3. ტურიზმთან დაკავშირებულ IT სისტემებთან მუშაობის უნარის განვითარება აწსუ-ში არსებულ საგანმანათლებლო პროგრამაში ხორციელდება კურსის „ინფორმაცი-ული სისტემები ტურიზმში“ (5 კრედიტი - 45 საათი) ფარგლებში. ამ კომპეტენციების გასაძლიერებლად შეიძლება კურსის ფარგლებში საათების გაზრდით (5 კრედიტი - 60 საათი) და ტურისტული ინფორმაციული სისტემების (მაგალითად, სასტუმროს მარ-თვის ავტომატიზირებული სისტემის - „Opera“-ს კლასი) ლაბორატორიის შექმნით.

4. აუცილებელია შემდეგი ტრენინგ-მოდულების შემუშავება და ამოქმედება აწსუ-ს უწყვეტი განათლების ცენტრში:

- მომსახურების საფუძვლები- სტუმრების მომსახურების სტანდარტები სასტუმ-როს ყველა სამსახურისთვის;
- მიღებისა და განთავსების სამსახურის მუშაობის სტანდარტები;
- რთული სიტუაციები და კონფლიქტები - როგორ ავიცილოთ თავიდან და გა-დავწყვიტოთ;
- სასტუმროს მართვის ავტომატიზირებული სისტემები

გამოყენებული ლიტერატურა:

1. ჩარლზ რ. გელდნერი, ჯ.რ. ბრენტ რითჩი (2013). ტურიზმი: საფუძვლები, პრაქტიკა, თეორია. მე-12 გამოცემა თარგმ. ინგლ. - ბსუ, -554 გვ.
2. ი. ხასაია (2017). სასტუმროს მომსახურების ხარისხის კვლევა იმერეთში. I I საერთა-შორისო კონფერენციის "უმაღლესი განათლება – ახალი ტექნოლოგიები და ინოვაციე-ბი"ელექტრონული ჟურნალი (EISSN 2346-7851).გამომცემელი: HENTI, აკაკი წერეთლის სახელმწიფო უნივერსიტეტი
<http://atsu.edu.ge/EJournal/HENTI/eJournal/Papers/KhasaiaIzolda1.pdf>
3. ი. ხასაია. (2016) ტურისტული მომსახურების მომხმარებელთა პრიორიტეტები იმე-რეთში. პერიოდული სამეცნიერო ჟურნალი “აგროNews” ISSN 2346-8467, #1, Kutaisi, გვ.211-215
4. ი. ხასაია (2015) ტურიზმისა და სტუმარმასპინძლობის სპეციალისტების მომზადება-ში მეცნიერების, პრაქტიკისა და სასწავლო პროცესის ინტეგრაცია. I საერთაშორისო კონფერენციის "უმაღლესი განათლება – ახალი ტექნოლოგიები და ინოვაციები"ელექ-ტრონული ჟურნალი (EISSN 2346-7851).გამომცემელი: HENTI, აკაკი წერეთლის სახელ-მწიფო უნივერსიტეტი. <http://atsu.edu.ge/EJournal/HENTI/index.html>

Abstract

Labor market research in the tourism industry in Imereti



Izolda Khasaia

Associate Professor at Akaki Tsereteli State University

Valeri Metreveli

Student of Tourism Master Program at Akaki Tsereteli State University

Keywords: tourism, employer, labor market, education

One of the contributing factors to the development of tourism is the training of qualified staff in this field. Many higher education institutions in Georgia train specialists of different levels for the dynamic and growing tourism industry. Akaki Tsereteli State University trains specialists in the field of tourism in Western Georgia and in particular in Imereti. Undergraduate and graduate programs in tourism are implemented here.

There is little information about employers' demand and satisfaction with the competencies of high school graduates.

The aim of the research presented in this paper is: to identify the demand of employers for human capital skills in the tourism industry, the consideration of which in educational programs will facilitate the employment of graduates.

Object of research: The object of research is the study of the professional skills required by the employer and which are necessary for the employment of the individual in the tourism industry.

The research was conducted in Imereti in the sectors of the tourism industry where mainly graduates work (travel agency and hotel). A survey of respondents was conducted using a pre-designed questionnaire. As a result of the analysis of the obtained data, conclusions were made and recommendations were developed:

Foreign language teaching in all levels of tourism programs should be improved; More attention should be paid to developing the ability to relate to clients and colleagues in relevant training courses; The ability to work with IT systems can be developed by increasing the number of working hours in the Travel Information Systems Laboratory as part of relevant courses.

Problems in this area will also be addressed by developing and implementing the following training modules at the Continuing Education Center: Service Basics - Guest service standards for all hotel services, reception and accommodation service standards, hotel management and information systems.