

COVID-19 და მისი გავლენა სასტუმრო ბიზნესზე

მეტრეველი მარინა

საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტის პროფესორი

დოლიძე თინათინ

საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტის დოქტორანტი

აბსტრაქტი

COVID-19-ის პანდემია ახალი გამოწვევა აღმოჩნდა არა მარტო საქართველოსთვის, არამედ მსოფლიოს თითქმის ყველა ქვეყნისთვის. ეკონომიკის დარგებიდან, ყველაზე მეტად ტურიზმის სფერო დაზარალდა. კერძოდ, სასტუმრო ბიზნესი სრულ კოლაფსში აღმოჩნდა, შესაბამისად, შემცირდა დასაქმებულთა რაოდენობა და სახელმწიფო საბიუჯეტო შემოსავლებიც.

საქართველოს სხვადასხვა რეგიონში, მცირე და საშუალო ზომის სასტუმროები მრავალი პრობლემის წინაშე აღმოჩნდნენ - უნდა გადაეხადათ გადასახადები, გაესტუმრებინათ საკრედიტო დავალიანებები ბანკებისთვის და საფინანსო ვალდებულებები პარტნიორებისთვის, შეენარჩუნებინათ სამუშაო ადგილები და სისრულეში მოეყვანათ მომსახურების ახალი ნორმები და რეგულაციები. მსგავსი გამოწვევა საქართველოს სასტუმროებს ჯერ არ ჰქონიათ.

ნაშრომის კვლევის მიზანს წარმოადგენს ახალი COVID-19-ის ნეგატიური ზეგავლენა სასტუმრო ბიზნესზე, ჯავშნების გაუქმების ტენდენციის ქრონოლოგია და კრიზისის დამლევის მექანიზმების კვლევა და ანალიზი.

კვლევის ამოცანას წარმოადგენს პანდემიის დროს სასტუმროებზე მოთხოვნის შემცირების ანალიზი და მიღებული ზარალის იდენტიფიცირება.

საკვანძო სიტყვები: სასტუმრო ბიზნესი, ტურიზმი, COVID-19, სტრატეგია, ინვესტიცია.

ბირითადი ტექსტი

საქართველოში სასტუმრო ბიზნესი ბოლო 15 წლის განმავლობაში ძალიან სწრაფად განვითარდა. 2013 წელს, საქართველოში ტურიზმის ეროვნული ადმინისტრაციის მონაცემებით, 1065 განთავსების საშუალება იყო, 15967 ოთახით და 37317 ადგილით. განთავსების საშუალებების მნიშვნელოვან ნაწილს სასტუმროები წარმოადგენდა, რომელთა რაოდენობა 418-ს შეადგენდა. უკვე 2018 წელს საქართველოს ტურიზმის ეროვნული ადმინისტრაციის მონაცემთა ბაზაში დარეგისტრირებული იყო 2390 განთავსების ობიექტი 86772 საწოლი ადგილით¹.

2018 წელი საქართველოსთვის უაღრესად დიდი წარმატებების წელი (ტურისტული თვალსაზრისით) იყო. ტურიზმის დარგმა სწრაფი ტემპით განვითარება განაგრძო, შესაბამისად, გაიზარდა სასტუმრო და სამშენებლო ბიზნესში ინვესტიციების მოცულობა. სასტუმროების უმეტესობა ინვესტიციებთან ერთად საბანკო კრედიტის საშუალებით შენდებოდა და იწყებდა ფუნქციონირებას. შესაბამისად, სასტუმრო ბიზნესში გაიზარდა ფინანსური ვალდებულებები, რომლებიც ახალი იდეების კვალდაკვალ წარმოიშვა. მაგრამ გაუთვალისწინებელმა ფაქტორმა - მსოფლიო პანდემიამ - დაანახა მფლობელებს, რომ არსებობს ისეთი რისკი, რომელზეც არასდროს უფიქრიათ!

ბოლო დროს განვითარებულმა მოვლენებმა ცხადყო, რომ წარმატების სავარაუდო პროგნოზირება შეუძლებელია ბიზნესში. COVID-19-ის ფაქტორმა სრულიად შეცვალა ყველა სასტუმროს სტრატეგია და განსაკუთრებით იმ სასტუმროებისა, რომლებიც ორი წელია (დაახლოებით ეს დრო სჭირდება საშუალო ზომის სასტუმროს აშენება-გახსნას) ელოდებიან ამუშავებას და პირველ სტუმარს.

ამასთან უნდა აღინიშნოს, რომ სასტუმროების კრიზისი ბოლო მე-2-ე წელია სხვადასხვა ფაზაშია. 2019 წლის ივნისის მეორე ნახევარში, რუსეთის სანქციებმა სერიოზული უარყოფითი ზეგავლენა მოახდინა ტურიზმის და განსაკუთრებით სასტუმრო ბიზნესის მიმართულებით. სანქციების

¹ ტურიზმის ეროვნული ადმინისტრაცია <https://gnta.ge/ge/publication/2018-geo/>

ამოქმედებისთანავე (გაუქმდა პირდაპირი ავიარეისები და სასტუმროების ჯავშნების უმეტესობა), ივლისის თვეში, გამოიწვია რუსეთიდან ვიზიტორების -6.4%-ით შემცირება, ხოლო მათგან ტურისტული ვიზიტების -14%-ით შემცირდა.

სასტუმროების უმეტესობა, რუსეთის მიერ დაწესებული ემბარგოს შემდეგ, აქტიურად გადავიდა ჩინურ ბაზარზე. დაუკავშირდნენ მოცემულ ბაზარზე მომუშავე ქართულ ტურისტულ კომპანიებს და ახალი ბაზრებიც აითვისეს, თუმცა, წინა წლის იმავე პერიოდთან შედარებით, საქართველოს სასტუმროებმა, განსაკუთრებით კი საზღვრისპირა რეგიონულმა (ყაზბეგი, გუდაური) სასტუმროებმა 30%-40%-მდე დატვირთულობის მაჩვენებლის კლება განიცადეს. ქვეყანას მსგავსი გამოცდილება უკვე გააჩნდა ღვინის ემბარგოსთან დაკავშირებით. 2019 წელს სასტუმროების ბიზნესმა ახალი მიზნობრივი ბაზრების ათვისება დაიწყო. ძირითადად, პოტენციური ვიზიტორები გამოიკვეთა აზიის ქვეყნებიდან - ჩინეთი, ტაილანდი, კორეა, ინდოეთი. კვლავ აქტიურად თანამშრომლობდა საქართველო ისრაელსა და აზერბაიჯანთან. სამწუხაროდ, ბოლო ორი წლის პერმანენტული პრობლემები პანდემიით დასრულდა და ამ სიტუაციის გამოსწორებას სავარაუდოდ, კიდევ რამდენიმე წელი დასჭირდება.

საქართველოს მთავრობის მიერ ტურიზმი ქვეყნის ეკონომიკის სტრატეგიული მიმართულებადაა აღიარებული. შესაბამისად, სამთავრობო ღონისძიებები მიმართულია მსოფლიო ტურიზმის ბაზარზე ქვეყნის, როგორც ტურისტული დესტინაციის, პოპულარობისა და მიმზიდველობის ზრდისკენ. ბოლო მონაცემებით, www.booking.com-ზე აღრიცხულია 9167-მდე¹ განთავსების ობიექტი, რომლებიც პერიოდული პოლიტიკური და ეკონომიკური კრიზისების დროს ცდილობს არამხოლოდ გადარჩენას, არამედ განვითარებასაც.

ცხრილში 1. ნათლად ჩანს საქართველოში COVID-19-ს გავრცელებისა და მასზე სასტუმრო ბიზნესის რეგირების სურათი.

ცხრილი 1. COVID-19-ს გავრცელებისა და მასზე სასტუმრო ბიზნესის რეგირება

თარიღი	მიმდინარე მოვლენა	შედეგი
6 იანვარი	ჯანდაცვის სამინისტროს ინფორმაცია ჩინეთში მიმდინარე უჩვეულო პნევმონიის ეპიდემიის შესახებ	საშუალო ზომის ბუტიკ სასტუმროს დატვირთულობა - 80%-მდე
23 იანვარი	პირველი უწყებათშორისი საკოორდინაციო საბჭოს სხდომა	დატვირთვის დონე შემცირდა - 58%-მდე
28 იანვარი	საქართველოს მთავრობის განკარგულება #164 საქართველოში ახალი კორონავირუსის შესაძლო გავრცელების აღკვეთის ღონისძიებებისა და ახალი კორონავირუსით გამოწვეული დაავადებების შემთხვევებზე ოპერატიული რეაგირების გეგმის დამტკიცების შესახებ; ამავე დროს აეროპორტებში თერმოსკრინინგი იწყება	დატვირთვის დონე შემცირდა - 55%-მდე
29 იანვარი	შეჩერდა საჰაერო მიმოსვლა ჩინეთთან	დატვირთვის დონე შემცირდა - 55%-მდე
31 იანვარი	ქვეყანა გადადის აქტიური ზედამხედველობის რეჟიმში	დატვირთვის დონე შემცირდა - 53%-მდე
4 თებერვალი	ლუგარის ლაბორატორიაში შესაძლებელი გახდა ტესტირება COVID-19-ზე	დატვირთვის დონე შემცირდა - 38%-მდე
6 თებერვალი	აქტიური კომუნიკაცია მოსახლეობასთან, ვიდეო ლექციებისა და საგანმანათლებლო მასალების ტირაჟირება	დატვირთვის დონე შემცირდა - 38%-მდე
12 თებერვალი	შემუშავდა სხვადასხვა მეთოდური რეკომენდაციები და პროტოკოლები	დატვირთვის დონე შემცირდა - 23%-მდე
24 თებერვალი	შეჩერდა საჰაერო და სახმელეთო მიმოსვლა ირანთან ²	დატვირთვის დონე შემცირდა - 10%-მდე
26 თებერვალი	გამოვლენილ იქნა COVID-19-ის პირველი დადასტურებული შემთხვევა	ჯავშნების გაუქმების პროცესი გრძელდება
18 მარტი	საქართველოს საზღვრები ჩაიკეტა	დატვირთვის დონე - 0%

წყარო: ცხრილი შედგენილია ავტორთა მიერ, 2020

¹ <https://www.booking.com/>

² COVID-19-ის წინააღმდეგ საქართველოს მთავრობის მიერ გატარებული ღონისძიებების ანგარიში <https://stopcov.ge/Content/files/govermant--report.pdf>

ცხრილში წარმოდგენილი ქრონოლოგიის ლოგიკური ნაწილი იყო 3 მარტს სასტუმროების, რესტორნებისა და კაფეების ასოციაციის თაოსნობით ტურიზმის სფეროს ორასამდე წარმომადგენლის შეკრება თბილისში, 5*-იან სასტუმრო „ვინგდემ გრანდში“. სასტუმროებმა იმსჯელეს, რა საკითხებით უნდა მისულიყვნენ სახელმწიფოსთან შუამავლობის მოთხოვნით და უკვე 4 მარტს ეკონომიკის მინისტრის სახელზე დაწერილი მიმართვა სახელმწიფო კანცელარიაში შევიდა. თხოვნის შინაარსი მდგომარეობდა შემდეგში:

„მთავრობამ მიიღოს ინდივიდუალურ-სამართლებრივი აქტი, ტურიზმის სფეროში შექმნილი დაუძლეველი გარემოებებიდან გამომდინარე ტურიზმის სფეროში დასაქმებული ორგანიზაციების, კომპანიების და სასტუმროების მხარდაჭერის მიზნით“; მხარდაჭერას ითხოვდნენ: 1. სახელმწიფო გადასახადების გარკვეული ვადით გადავადებასა და დავალიანების შემდგომ თვეებზე გადანაწილებას; 2. ენერგო კომპანიებთან დავალიანების გარკვეულ ვადამდე გადაწევისა და შემდგომ თვეებში გადანაწილებას; 3. საბანკო სექტორიდან აღებული საბანკო ვალდებულებების გარკვეულ ვადამდე გადაწევისა და რესტრუქტურისაციას. მიმართვაში ასევე აღნიშნული იყო, რომ „ტურიზმის სფეროში დასაქმებულთა რაოდენობა 100 000-ს აჭარბებს, ხოლო მოცემული სფეროდან მიღებული შემოსავლები სახელმწიფო ბიუჯეტის 20%-ზე მეტს შეადგენს“.¹

ტურიზმის დარგის წარმომადგენელთა თხოვნაზე მოხდა დაუყოვნებელი რეაგირება, კერძოდ, საკოორდინაციო საბჭოსა და პირადად საქართველოს პრემიერ მინისტრისგან. შესაბამისად, ბანკებმა 4 თვით გადაავადეს კრედიტები², შემუშავდა ანტიკრიზისული და პოსტპანდემიური გეგმები.

სასტუმროებში თითქმის დამთავრდა ჯავშნების გაუქმების პროცესი. სამწუხაროდ, არავინ იცოდა, ეს გლობალური პრობლემა რამდენ ხარისხს ატანდა ან რა დანაკარგს უქადდა ქვეყნის ეკონომიკის ერთ-ერთ ყველაზე წარმატებულ სფეროს.

განვიხილოთ ზემოაღნიშნული ცვლილებებით მიღებული შედეგები სასტუმრო „ციტრუსის“ მაგალითზე (ცხრილი 2.).

ცხრილი 2. სასტუმრო „ციტრუსის“ დატვირთულობის დონე 2017-2020 წწ.

წელი	დატვირთულობის%	გაყიდული ოთახების რაოდენობა	ADR (ფასის საშუალო მაჩვენებელი ლარში)
2017	76.74%	4283	220.7
2018	79.45%	4437	193.43
2019	75.97%	4242	185.14
2020	19.53%	1313	160
ცვლილება	-56.44%	-2929	-25.14

წყარო: ცხრილი შედგენილია ავტორთა მიერ, 2020

ცხრილში 2. წარმოდგენილი მონაცემები (თბილისის ცენტრში მდებარე საშუალო ზომის ბუტიკის ტიპის სასტუმრო) ანალოგიურია სხვა ამავე ტიპის სასტუმროთა მონაცემებისა. პანდემიის პირობებში საგანგებო სიტუაციის გამო, აპრილი-მაისის დატვირთულობა, საქართველოს ყველა სასტუმროში 0-ს გაუტოლდა. სავარაუდოდ, თბილისში ივნისიც ასე გაგრძელდება. მსხვილმა ტურისტულმა კომპანიებმა, რომლებიც ევროპულ ბაზარზე ოპერირებდნენ, გააუქმეს ჯავშნები სექტემბრის დასაწყისამდე. 2020 წლის პირველი კვარტლის დასასრულს კი ინდივიდუალურმა მოგზაურებმაც 100%-ით გააუქმეს ჯავშნები.

ცხრილში 3. წარმოდგენილია ტურიზმის ეროვნული ადმინისტრაციის ბოლო 4 თვის

¹ <https://www.facebook.com/HorekaGeorgia/posts/2813625115384261>

² სასტუმროებსა და რესტორნებს, ტურისტულ სააგენტოებს, სატრანსპორტო და საექსკურსიო კომპანიებს ქონებისა და საშემოსავლო გადასახადი 4 თვით გადაუვადდებოდათ https://www.interpressnews.ge/ka/article/589732-sastumroebsa-da-restornebs-turistul-saagentoeb-satransporto-da-saekskursio-kompaniebs-konebisa-da-sashemosavlo-gadasaxadi-4-tvit-gadauaddebat/?fbclid=IwAR3x_xy3_FejZGS23ezQoc7AeccgELGRQSmqYXC_b4nn9FLSB0kNypxPDI8

სტატისტიკა¹. გაუქმებულ ჯავშნებს, ვიზიტორების კლებას და ვირუსის გავრცელებას თან მოჰყვა ახალი რეალობა - საკარანტინე ზონების წარმოშობა სასტუმროებში. საკარანტინე ზონების იდეა ტურიზმის ეროვნულ სააგენტოში დაიბადა და ეს საქართველოს პრემიერის აზრითაც „იყო ყველაზე სწორი გადაწყვეტილება“.

ცხრილი 3. საერთაშორისო მოგზაურთა რაოდენობა 2019-2020 წწ(4 თვის მონაცემების შედარება)

	2019: იანვარი	2020: იანვარი	ცვლილება	ცვლილება%
საერთაშორისო ვიზიტორების მიერ განხორციელებული ვიზიტები	437,218	523,689	86,471	19.8%
	2019: თებერვალი	2020: თებერვალი	ცვლილება	ცვლილება%
საერთაშორისო ვიზიტორების მიერ განხორციელებული ვიზიტები	389,218	386,859	-2,359	-0.6%
	2019: მარტი	2020: მარტი	ცვლილება	ცვლილება%
საერთაშორისო ვიზიტორების მიერ განხორციელებული ვიზიტები	507,064	209,945	-297,119	-58.6%
	2019: აპრილი	2020: აპრილი	ცვლილება	ცვლილება%
საერთაშორისო ვიზიტორების მიერ განხორციელებული ვიზიტები	549,761	34,321	-515,440	-93.8%

წყარო: საქართველოს ტურიზმის ეროვნული ადმინისტრაცია, სტატისტიკა, 2020

COVID-19 მაგალითია იმისა, თუ როგორ შეიძლება მთლიანად დარგმა განიცადოს სტაგნაცია (ეს მხოლოდ სასტუმრო ბიზნესს არ ეხება). პანდემიით დაზარალდა ტურიზმთან არაპირდაპირ დაკავშირებულ დარგებში დასაქმებული მოქალაქეები, დაწყებული მეპურიდან, რომელიც პურის დისტრიბუციას ახდენდა სასტუმროში, დამთავრებული რეცხვის სერვისით, მათ არნახული კრახი განიცადეს - დაკარგეს სამუშაო ადგილები. თუმცა არსებობს სხვა მაგალითებიც, პანდემიის დროს ბევრმა, განსაკუთრებით სასტუმროებმა რეგიონებში, სახელმწიფოს ხელშეწყობით მიიღეს იზოლაციაში მყოფი სტუმრები - სულ 84-მა სასტუმრომ. აქედან ზოგმა სასტუმრომ (მგ.: აკორი და შერატონი) უსასყიდლო უზრუნველყო კარანტინში მყოფი მოქალაქეების განთავსება და სამჯერადი კვება. მსოფლიო ჯანდაცვის ორგანიზაციის რეკომენდაციების მიხედვით სანიტარული ნორმებისა დაცვა მოითხოვდა პერსონალის ნაწილის შენარჩუნების აუცილებლობას, რამაც, თავის მხრივ, შეამცირა პანდემიით გამოწვეული უმუშევრობის ზრდა ქვეყანაში.

მთავრობის გადაწყვეტილებით, 8 ივნისიდან ყველა სასტუმრო უფლებამოსილია განაახლოს სამმიქნობა და მიიღოს სტუმრები, თუმცა უმეტესობა კვლავ დაცდას ამჯობინებს, ვინაიდან, თუ თვის განმავლობაში დატვირთულობა მინიმუმ 20%-ს არ მიაღწევს, შეუძლებელი იქნება გაზრდილ ხარჯებს გაუმკლავდნენ და ოპერირება შეძლონ. სამწუხაროდ, ჯავშნები ამ ეტაპზე თბილისის სასტუმროებს მხოლოდ სექტემბრიდან აქვთ, რადგან ავიამიმოსვლისა და საზღვრების გახსნის საკითხები ჯერ კიდევ ბუნდოვანია.

დასკვნა:

გლობალურმა პანდემიამ და მისმა შედეგებმა არა მარტო შეაჩერეს ტურიზმის ინდუსტრიის განვითარება, არამედ სასტუმროების გაფართოების ტენდენცია და შესაძლებლობები დიდი ხნით გადაავადეს საქართველოში. ახალმა რეალობამ და გაურკვევლობამ ნეგატიურად იმოქმედა ინვესტიციებზე სასტუმრო სფეროში. თუმცა, საქართველოს აქვს პოტენციალი გახდეს კონკურენტუნარიანი მსოფლიო ტურისტულ ბაზარზე.

¹<https://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/>

ნაშრომში წარმოდგენილი კვლევის შედეგი ნათლად მიგვანიშნებს იმ ფაქტზე, რომ ქვეყნის სტრატეგია გადასახედია და მასში აუცილებელია გათვალისწინებულ იქნას მოსალოდნელი საფრთხეები და გამოწვევები, შესაბამისად, გადახედვას საჭიროებს დარგის განვითარების პოლიტიკა; კერძოდ, ქვეყნის ფართომასშტაბიანი რეკლამის ფონზე საჭიროა გატარდეს აქტიური ღონისძიებები ქართული ტურისტული პროდუქტის, როგორც ბრენდის პოზიციონირების კუთხით; გაუმჯობესდეს შეთავაზებული მომსახურება და გათვალისწინებულ იქნეს სასტუმროს ოპერირების ახალი რეგულაციები და სტანდარტები; გაზრდილი საოპერაციო ხარჯების ფონზე გატარდეს კონკურენტუნარიანი საფასო პოლიტიკა; შენარჩუნდეს მომსახურების მაღალი დონე და უზრუნველყოფილ იქნეს სასტუმროს შრომითი რესურსის გადამზადება.

გამოყენებული ლიტერატურა

1. მეტრეველი მ. ტურიზმის ბიზნესი. გამომც. „ფავორიტი პრინტი“. 2011, თბილისი.
2. მეტრეველი. მ. ტურიზმის ეკონომიკა და პოლიტიკა. გამომც. „ფავორტი პრინტი“. 2011, თბილისი.
3. სამუშაო ძალის სტატისტიკა. საქართველოს სტატისტიკის ეროვნული სამსახური. 2012, თბ.. გვ. 1-2
4. საქართველოს ტურიზმის ეროვნული ადმინისტრაცია, სტატისტიკა, 2020
5. <http://www.businessdictionary.com/definition/talent.html> უკანასკნელად გადამოწმებულ იქნა 01.02.2019
6. http://www.geostat.ge/?action=page&p_id=2770&lang=geo უკანასკნელად გადამოწმებულ იქნა 01.06.2020
7. <https://www.booking.com/>
8. <https://forbes.ge/news/3662/turizmis-wili-ekonomikebSi>
9. <https://www.ncdc.ge/Pages/User/News.aspx?ID=0bfb5084-0108-4b9a-9b96-4d796359f1be>
10. 17. https://www.moh.gov.ge/ka/news/5096/?fbclid=IwAR3POzmGAmM-K1kpj1isM58gKuDEl36DxnzN1L2gji79eSFP0mh01Mg_1kg
11. https://www.moh.gov.ge/uploads/files/2020/Failebi/Jandacvis_ministris_brdzaneba_N_01-227.pdf
12. <https://www.geostat.ge/ka/order/22> უკანასკნელად გადამოწმებულ იქნა 01.06.2020
13. <https://www.facebook.com/giorgi.dolidze.56/posts/3054526531274846>
14. 21. <https://www.travelline.ru/blog/6-sovetov-dlya-oteley-chto-delat-v-usloviyakh-ekonomicheskogo-spada/>
15. <https://www.hospitalitynet.org/opinion/4097392.html>
16. <https://www.hospitalitynet.org/opinion/4098988.html>
17. <https://stopcov.ge/Content/files/govermant--report.pdf>

COVID-19 and its impact on the hotel business

Metreveli Marina

Professor of Georgian Technical University

Dolidze Tinatin

PhD student of Georgian Technical University

Summary

The global pandemic and its consequences have not only stopped the development of the tourism industry, but also delayed the trend and expansion of hotels in Georgia for a long time. The new reality and uncertainty has negatively affected investments in the hotel industry. However, Georgia has the potential to become competitive in the global tourism market. Even in the absence of mass gatherings and tourist flows, the country maintains its attractiveness.

The study presented below help develop recommendations for the hotels: rethink marketing approaches without reducing hotels' marketing budget; Against the background of large-scale propaganda in the country, active PR measures should be taken in respect of brand positioning; it is necessary to improve the proposed services and to consider the new regulations and standards of hotel operation; competitive pricing policy should be pursued against the background of increased operating costs; it is necessary to maintain high-quality service and ensure the training of the hotel personnel.