

ინსტიტუციური მოდელი „აღმოაჩინე საქართველო“ საქართველოს მდგრადი ტურიზმის განვითარებისთვის

მეტრეველი მარინა
საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტის პროფესორი

კეკელიძე ნინო
საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტის დოქტორანტი

აბსტრაქტი

ნაშრომში განხილულია საქართველოს ტურიზმის ინდუსტრიაში არსებული გამოწვევები და მათი შესაბამისობა საქართველოს ტურიზმის ეროვნულ სტრატეგიასთან რომელიც 2015 წელს იქნა შემუშავებული 10 წლის ვადით. არსებული გამოწვევების გათვალისწინებით და მდგრადი ტურიზმის ხელშეწყობის მიზნებისთვის ნაშრომში შემოთავაზებულია ინოვაციური ინსტიტუციური მოდელი „აღმოაჩინე საქართველო“, რომელიც ორიენტირებულია ერთიანი, კოორდინირებული საათისებრი მექანიზმით ხელი შეუწყოს სტრატეგიის მიზნებით გათვალისწინებული აქტივობების განხორციელებას: საერთაშორისო ტურისტული ნაკადების დივერსიფიცირებას, ტურისტული სერვისების ხარისხის გაუმჯობესებას, მდგრადი ტურიზმის ხელშეწყობას და არსებულ პანდემიასთან ბრძოლას, რომელიც დიდ საფრთხეს წარმოადგენს როგორც საქართველოსთვის ასევე მთელი მსოფლიოსთვის.

საკვანძო სიტყვები: ტურიზმი, მდგრადი განვითარება, აღმოაჩინე საქართველო, პანდემია

ძირითადი ტექსტი

დღესდღეობით ჯერ კიდევ სირთულეებს აწყდება 2015 წელს მიღებული „საქართველოს ტურიზმის ეროვნული სტრატეგია 2025“¹ მიზნების მიღწევა, საერთაშორისო ტურისტული ნაკადების დივერსიფიცირება, ტურისტული სერვისების ხარისხის გაუმჯობესება და მდგრადი ტურიზმის ხელშეწყობა. საქართველოს ტურისტული ექსპორტი ძირითადად დამოკიდებულია მეზობელი ქვეყნებიდან შემოსულ ტურისტულ ნაკადებზე და ნაკლებად არის დივერსიფიცირებული. გამოკვეთილია ტურიზმის სფეროში ჩართული აქტორების რეგულირების ნაკლებობა, როგორცაა სატრანსპორტო და ტურისტული კომპანიები, სასტუმროები, კვებითი ობიექტები, ა.შ., რომელიც ხშირ შემთხვევაში ხელს უწყობს არასამართლიან და არაპროფესიონალურ აქტივობებს, რაც სფეროს რეპუტაციას ლახავს. 1997 წლის საქართველოს კანონი ტურიზმისა და კურორტების შესახებ² ქართული ტურიზმის თანამედროვე განვითარების შესაბამისად ცვლილებებს მოითხოვს. ლიცენზირება და ხარისხის გაზრდა არის მიდგომა, რომელიც გაზრდიდა ტურიზმში ჩართული აქტორების პასუხისმგებლობასა და ხარისხიანი მომსახურებების გაწევას. მეორე მხრივ, გაზრდილი ტურისტული სერვისების ხარისხიდან მოზიდული რესურსები ტურიზმის ინკლუზიურობის, სოციალური მიზნებისა და ხელმისაწვდომობის გასაუმჯობესებლად შეიძლება გადამისამართდეს. ლიცენზირებისა და ტურიზმის სტანდარტების პროცედურების ნაკლებობა არის ერთ-ერთი მთავარი გამოწვევა, რაც არ არის შესაბამისად განხილული ტურიზმისა და კურორტების შესახებ საქართველოს კანონში, მიუხედავად იმისა, რომ ამის მნიშვნელოვნება აღნიშნულია ევროკავშირისა და საქართველოს შორის დადებული ასოცირების შეთანხმების 94-95 მუხლებში.³ ხელშეკრულების 328-ე მუხლი ტურიზმს ეხება და მასში

¹ საქართველოს ტურიზმის ეროვნული ადმინისტრაცია, საქართველოს ტურიზმის ეროვნული სტრატეგია 2025, 2015, <http://gnta.ge/wp-content/uploads/2015/01/საქართველოს-ტურიზმის-სტრატეგია.pdf> უკანასკნელად გადამოწმებულ იქნა 20.05.2020

² საქართველოს პარლამენტი, საქართველოს კანონი „ტურიზმისა და კურორტების შესახებ“, დოკუმენტის ნომერი 599, 06/03/1997, <https://matsne.gov.ge/ka/document/view/33370?publication=9> უკანასკნელად გადამოწმებულ იქნა 20.05.2020

³ European Union, European External Action Service, Association Agreement between the European Union and the European Atomic Energy Community and their Member States, of the one part, and Georgia, of the other part, Official Journal of the European Union L 261 volume 57, L 261/45- L 261/46, 30 August 2014, https://eeas.europa.eu/sites/eeas/files/association_agreement.pdf უკანასკნელად გადამოწმებულ იქნა 10.04.2020

აღნიშნულია: „მხარეები ითანამშრომლებენ ტურიზმის სფეროში კონკურენტული და მდგრადი ტურიზმის, როგორც ეკონომიკური ზრდისა და გაძლიერების, დასაქმებისა და საერთაშორისო გაცვლების ხელშეწყობი ინდუსტრიის განვითარების მიზნით“.1

ზემოაღნიშნული გამოწვევებიდან გამომდინარე, რომელსაც ემატება გლობალური პანდემიის, COVID-19-ის ვირუსული მძვინვარე ფონი, შეიძლება დავასკვნათ, რომ ტურიზმის სფეროში უამრავი და ურთულესი გამოწვევებია, რომელიც არ არის ნათლად ასახული საქართველოს ტურიზმის ეროვნული ადმინისტრაციის სტატისტიკურ მონაცემებში: მომსახურების ხარისხის გამოწვევები; ტურისტული მომსახურების მიმწოდებლების მხრიდან განათლების/უცხო ენის დაბალი დონე; მომსახურების გაუმჯობესების პოლიტიკის არარსებობა; ადეკვატური კანონმდებლობის არარსებობა, რომელიც პასუხს გასცემს მიმდინარე მოთხოვნებს; ხარჯეფექტიანობის პრობლემა; ცუდი ინფრასტრუქტურა; მძღოლებისა და გიდების ლიცენზირების პრობლემა; ვარსკვლავების რეიტინგის თვითმინიჭება და სხვა;

ნაშრომში განხილული გამოწვევები პირდაპირპროპორციულად აისახება ტურისტთა კმაყოფილებაზე, ტურისტთა კმაყოფილება კი უზრუნველყოფს საქართველოში მათ განმეორებით ვიზიტს. საქართველოს ტურიზმის ეროვნული ადმინისტრაციის სტატისტიკის მიხედვით ძალიან კმაყოფილ ტურისტთა რაოდენობა 53, 54 და 55 %-ს შეადგენს 2017, 2018, 2019 წლების მიხედვით2, მაშინ როდესაც ჩვენს მიერ გამოკითხული ანკეტებიდან ნათელი ხდება რადიკალურად განსხვავებული ტურისტთა კმაყოფილების ინდექსი მათი საქართველოში მოგზაურობის დროს.3

მხოლოდ 16 რესპონდენტი 111-დან ფიქრობს, რომ საქართველოში გარემო დაცულია და არ არის დაბინძურებული, მაშინ, როდესაც 95 გამოკითხულის აზრით, ეს ასე არ არის (ცხრილი 2.).

ცხრილი 2. საერთაშორისო ტურისტთა პასუხები შეკითხვაზე - „მიგაჩნიათ, რომ საქართველოში არის სუფთა და კარგად დაცული გარემო?“

	სიხშირე	პროცენტი	ვალიდური პროცენტი	დაგროვილი პროცენტი
ვალიდური მნიშვნელობა 1 დიახ	16	14,4	14,4	14,4
2 არა	95	85,6	85,6	100,0
ჯამი	111	100,0	100,0	

წყარო: მონაცემები დამუშავებულია SPSS_ში ავტორების მიერ.

ტურისტული გიდების პროფესიონალიზმთან დაკავშირებით, 31 გამოკითხული 111-დან მიიჩნევს, რომ გიდები საქართველოში იყვნენ პროფესიონალები, 80 გამოკითხული ამ საკითხს უარყოფითად აფასებს (ცხრილი 3.).

ცხრილი 3. საერთაშორისო ტურისტთა პასუხები შეკითხვაზე - „ტურისტული გიდები, რომლებიც თქვენ გიწვედნენ მომსახურებას საქართველოში, იყვნენ პროფესიონალები?“

	სიხშირე	პროცენტი	ვალიდური პროცენტი	დაგროვილი პროცენტი
ვალიდური მნიშვნელობა 1 დიახ	31	27,9	27,9	27,9
2 არა	80	72,1	72,1	100,0
ჯამი	111	100,0	100,0	

წყარო: მონაცემები დამუშავებულია SPSS_ში ავტორების მიერ.

¹ European Union, European External Action Service, Association Agreement between the European Union and the European Atomic Energy Community and their Member States, of the one part, and Georgia, of the other part, Official Journal of the European Union L 261 volume 57, L 261/116, 30 August 2014, https://eeas.europa.eu/sites/eeas/files/association_agreement.pdf უკანასკნელად გადამოწმებულ იქნა 20.05.2020

² საქართველოს ტურიზმის ეროვნული ადმინისტრაცია, საერთაშორისო ვიზიტორების კვლევა, 2017, 2018, 2019, წლები, www.gnta.ge/სტატისტიკა/ უკანასკნელად გადამოწმებულ იქნა 20.05.2020

³ ნინო კეკელიძის სადოქტორო ნაშრომის (საქართველოსა და ევროკავშირის ქვეყნებს შორის ტურისტული ნაკადების ზეგავლენა საქართველოს ტურიზმის განვითარებაზე) კვლევის მასალები, 2020

მძღოლებისა და ტაქსის მძღოლების თემაზე, მხოლოდ გამოკითხულთა 14,4 % არის კმაყოფილი, მათ შორის მხოლოდ 2 ევროკავშირის მოქალაქე, ხოლო 85,6 % უარყოფითად აფასებს მძღოლების მომსახურების ხარისხს (ცხრ. 4).

ცხრილ 4. საერთაშორისო ტურისტთა პასუხები შეკითხვაზე - „კმაყოფილ ხარამძღოლების (მათშორის ტაქსის მძღოლების) მომსახურებითსაქართველოში?“

		სიხშირე	პროცენტი	ვალიდური პროცენტი	დაგროვილი პროცენტი
ვალიდური მნიშვნელობა	1 დიახ	16	14,4	14,4	14,4
	2 არა	95	85,6	85,6	100,0
	ჯამი	111	100,0	100,0	

წყარო: მონაცემები დამუშავებულია SPSS_ში ავტორების მიერ.

მნიშვნელოვანია გამოწვევების სწორი იდენტიფიცირება, რომელსაც უნდა პასუხობდეს შესაბამისი დარგობრივი პოლიტიკა. მთელ რიგ სფეროებში ცვლილებები კი ხელს შეუწყობს საქართველოს ტურიზმის ინდუსტრიის უკეთეს შედეგებს, მათ მდგრადობასა და მომსახურების ხარისხის ამაღლებას.

აღნიშნული პრობლემების გადაწყვეტის მიზნით, ნაშრომში შემუშავებულ იქნა საქართველოს მაგალითზე მორგებული ინსტიტუციური მოდელი „აღმოაჩინე საქართველო“, ევროკავშირის ქვეყნებიდან საქართველოში მაღალგადახდისუნარიანი ტურისტული ნაკადების მოსაზიდად და დარგში არსებული გამოწვევების დასამარცხებლად.



დიაგრამა 1. ინსტიტუციური მოდელი „აღმოაჩინე საქართველო“

წყარო: შედგენილია ავტორების მიერ

საქართველოში ევროკავშირის ქვეყნებიდან მაღალგადახდისუნარიანი ტურისტების მოსაზიდად და დარგში არსებულ გამოწვევებზე საპასუხოდ მნიშვნელოვანია კომპლექსური მიდგომა, რომელშიც თანაბრად უნდა იყვნენ ჩართულნი შემდეგი ადგილობრივი და საერთაშორისო აქტორები:

1. **საქართველოს მთავრობა** - წარმოდგენილი ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტროს დაქვემდებარებაში მყოფი ტურიზმის ეროვნული ადმინისტრაციის მიერ;

2. ევროკავშირის ქვეყნებში არსებული საქართველოს დიპლომატიური წარმომადგენლობა, საკონსულოებისა და საელჩოების სახით;
3. ევროკავშირის ქვეყნებში არსებული ქართული სათვისტომოები და დიასპორა;
4. საერთაშორისო პრესა და მედია;
5. ევროპელი ტურისტები ვინც უკვე იმოგზაურა საქართველოში;
6. საქართველოს კერძო სექტორი (ტურიზმის ინდუსტრიის მიმართულებით);
7. საქართველოს ადგილობრივი მოსახლეობა.

ყველა წარმატებული პროექტის აზრი მდგომარეობს სისტემურ მიდგომაში, როდესაც ჯაჭვური, საათისებრი მექანიზმი არის აწყობილი ერთი მიზნის მიმართულებით. როდესაც საუბარია საქართველოს ტურიზმის დარგში არსებულ გამოწვევებზე და ტურისტთა ნაკადების ზრდასა და დივერსიფიკაციებზე, მნიშვნელოვანია, რომ გაანალიზებულ იქნას ყველა ის აქტორი, რომელსაც შეუძლია ტურისტთა ნაკადებსა და მათ კმაყოფილებაზე იქონიოს დიდი ზეგავლენა. აღნიშნული ინოვაციური მოდელის აზრი მდგომარეობს სისტემურ, გუნდურ და ერთიან მიდგომაში, სადაც მოთამაშე შვიდივე რგოლს გადაუნაწილდება სხვადასხვა ადმინისტრაციული, მარკეტინგული თუ სამოტივაციო აქტივობა კონკრეტული დროის მონაკვეთში და ყველა აქტორი იტრიალებს ერთი მიზნის მისაღწევად. აღნიშნული მოდელისთვის საჭიროა სპეციალური სამოქმედო გეგმის გაწერა, სადაც ყველა მოთამაშეს ექნება საკუთარი შესასრულებელი დავალება, რომელიც იქნება გაზომვადი და შეფასებადი. სამოქმედო გეგმას უნდა ჰქონდეს კონკრეტული ვადები, წინასწარ გაწერილი სასურველი მიზნები და შედეგები, რომელიც მთლიანობაში დადებითად აისახება საქართველოს ტურიზმის ინდუსტრიის მდგრად განვითარებაზე და ტურიზმის სტრატეგიით გათვალისწინებული მიზნების ეფექტურ შესრულებაზე.

დასკვნა

საქართველოს ტურიზმის ინდუსტრიას აკლია ეფექტური კოორდინირება და სტრუქტურირება. შემოთავაზებული ინსტიტუციური მოდელი კი შემატებს დარგს ერთიანობას, სისტემურ მიდგომებსა და შედეგზე ორიენტირებულ ქმედებებს, რომელიც წარმატებით აისახება ქვეყნის ეკონომიკის მდგრად განვითარებაზე და საქართველოს, როგორც მსოფლიოში ახალი ტურისტული მიმართულების ცნობადობის ამაღლებაზე.

გამოყენებული ლიტერატურა

1. საქართველოს ტურიზმის ეროვნული ადმინისტრაცია, საქართველოს ტურიზმის ეროვნული სტრატეგია 2025, 2015, <http://gnta.ge/wp-content/uploads/2015/01/საქართველოს-ტურიზმის-სტრატეგია.pdf> უკანასკნელად გადამოწმებულ იქნა 20.05.2020
2. საქართველოს პარლამენტი, საქართველოს კანონი „ტურიზმისა და კურორტების შესახებ“, დოკუმენტის ნომერი 599, 06/03/1997, <https://matsne.gov.ge/ka/document/view/33370?publication=9> უკანასკნელად გადამოწმებულ იქნა 20.05.2020
3. European Union, European External Action Service, Association Agreement between the European Union and the European Atomic Energy Community and their Member States, of the one part, and Georgia, of the other part, Official Journal of the European Union L 261 volume 57, L 261/45- L 261/46, 30 August 2014, https://eeas.europa.eu/sites/eeas/files/association_agreement.pdf უკანასკნელად გადამოწმებულ იქნა 10.04.2020
4. European Union, European External Action Service, Association Agreement between the European Union and the European Atomic Energy Community and their Member States, of the one part, and Georgia, of the other part, Official Journal of the European Union L 261 volume 57, L 261/116, 30 August 2014, https://eeas.europa.eu/sites/eeas/files/association_agreement.pdf უკანასკნელად გადამოწმებულ იქნა 20.05.2020
5. საქართველოს ტურიზმის ეროვნული ადმინისტრაცია, საერთაშორისო ვიზიტორების კვლევა,

2017, 2018, 2019, წლები, www.gnta.ge/სტატისტიკა/ უკანასკნელად გადამოწმებულ იქნა
20.05.2020

6. ნინო კეკელიძის სადოქტორო ნაშრომის კვლევა (საქართველოსა და ევროკავშირის ქვეყნებს შორის ტურისტული ნაკადების ზეგავლენა საქართველოს ტურიზმის განვითარებაზე), 2020

Institutional Model "Discover Georgia" For Georgia's sustainable tourism development

Metreveli Marina
Professor of Georgian Technical University

Kekelidze Nino
PhD student of Georgian Technical University

Summary

The paper „**Institutional Model "Discover Georgia" - for Georgia's sustainable tourism development**“ discusses the challenges in Georgian tourism industry and their relevance to Georgian National Tourism Strategy, which was created in 2015 for a period of 10 years. Given the current challenges and the goals of sustainable tourism, the paper proposes an innovative institutional model "Discover Georgia", which is focused on a unified, coordinated mechanism of carrying out the planned activities of the strategy: improving the quality of international tourist attractions, upgrading the quality of tourist services, promoting sustainable tourism and fighting with the current pandemic situation, which poses a great threat to Georgia's as well as the whole world's tourism industry.