

შემოქმედებითი სტრატეგიები, როგორც სასტუმროს კონკურენტუნარიანობის მოპოვების ეფექტური შესაძლებლობა

DOI: <https://doi.org/10.52340/bal/2025.01.05>

ანოტაცია

სტატიაში განხილულია რამდენად მნიშვნელოვანია სასტუმროებისთვის შემოქმედებითი სტრატეგიების შემუშავება და დანერგვა სამომხმარებლო ბაზარზე კონკურენტუნარიანობის ამაღლების მიზნით; მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებისთვის, ხაზგასმულია მაღალეფექტური ადამიანური რესურსების პრაქტიკის დანერგვის მნიშვნელობა; დასაბუთებულია შემოქმედებით სტრატეგიებსა და მაღალეფექტური ადამიანური რესურსების მართვას შორის კავშირის აუცილებლობა.

კვლევის შედეგების საფუძველზე გაანალიზებულია სასტუმროს მომსახურების მომხმარებელთა დამოკიდებულების შეფასება შემოქმედებითი სტრატეგიების, კულტურული ელემენტების და ზოგადად, მიღებული უნიკალური გამოცდილებისადმი. გაცემულია რეკომენდაციები შემოქმედებითი სერვისის შექმნის მსურველი ხელმძღვანელებისთვის.

კვლევის შედეგებზე დაყრდნობით, შემოქმედებითი სერვისის შექმნის მსურველ სასტუმროს მენეჯერებს შეუძლიათ ინიციატივა დასაქმებულთა საშემსრულებლო უნარების განვითარებისკენ მიმართონ. ეს ხელს შეუწყობს მაღალეფექტური ადამიანური რესურსების პრაქტიკის დანერგვას, რაც სასტუმროს ოპერაციულ ეფექტურობაზე ახდენს გავლენას, მათ შორის, სერვისის ხარისხზე, ინოვაციურობაზე, ფინანსურ საკითხებსა და კონკურენტულ უპირატესობაზე.



ელისო გველესიანი

ეკონომიკის აკადემიური დოქტორი,
ასოცირებული პროფესორი,
აკაკი წერეთლის სახელმწიფო უნივერსიტეტი,
<https://orcid.org/0009-0003-2417-8516>
E-mail: eliso.gvelesiani@atsu.edu.ge

საკვანძო სიტყვები: სასტუმრო ინდუსტრია, კონკურენტული უპირატესობა, ადამიანური რესურსები, შემოქმედებითი სტრატეგიები.

CREATIVE STRATEGIES AS AN EFFECTIVE MEANS OF GAINING HOTEL COMPETITIVENESS

ELISO GVELESIANI

Academic Doctor of Economics, Associate Professor
Akaki Tseretali State University
<https://orcid.org/0009-0003-2417-8516>
E-mail: eliso.gvelesiani@atsu.edu.ge

ABSTRACT

Given article discusses the issue of importance of developing creative strategies and their implementing in the consumer market in order to increase the competitiveness of the hotels; To improve service quality, the importance of implementing highly effective human resource practices is emphasized; The necessity of the links between creative strategies and highly effective human resource management is substantiated.

Based on the research results, the assessment of the attitude of hotel service users towards creative strategies, cultural elements and, in general, the unique experience received is analyzed. Recommendations for managers wishing to develop a creative service are issued.

Pursuant to the research results, hotel managers who want to create a creative service can direct investments towards developing the performance skills of their employees. This will facilitate implementation of highly effective human resource practices, which have an impact on the operational efficiency of the hotel, including service quality, innovation, financial performance, and competitive advantages.

Keywords: Hotel industry, competitive advantage, human resources, creative strategies.

შესავალი

შემოქმედებითი სტრატეგიის შემუშავება სასტუმროებისთვის სამომხმარებლო ბაზარზე თავის წარმოჩენისა და კონკურენტუნარიანობის მოპოვების ეფექტური გზაა. სერვისებში შემოქმედებითი ელემენტების დანერგვა ეხმარება სასტუმროებს მომხმარებლისთვის უნიკალური შთაბეჭდილების შექმნაში, რაც სულიერი საზრდოს მაძიებელ ტურისტებს მეტად იზიდავს. მსგავსი გამოცდილება უცხოელ მოგზაურებს ადგილობრივი კულტურის უკეთ გაცნობის შესაძლებლობას აძლევს.

მომხმარებლების ტურისტული ინტერესის დასაკმაყოფილებლად სასტუმროები ადგილობრივი კულტურის ადაპტირებასა და მომსახურების პრაქტიკაში ინტეგრირებას ცდილობენ. ისინი იყენებენ ბუნების, ხელოვნების, წარმოდგენებისა და წეს-ჩვეულებების სხვადასხვა ელემენტებს. თუმცა, ყველა სასტუმრო ვერ ახერხებს მომხმარებლისთვის მიმზიდველი შემოქმედებითი მომსახურების შექმნას. მთავარი დაბრკოლება სერვისისა და აქტივობების დაგეგმვისას წარუმატებლობის მაღალი რისკის არსებობა და დიდი დანახარჯებია. ხელმძღვანელებს, რომლებსაც მომსახურებაში შემოქმედებითი ელემენტების დანერგვის სურვილი აქვთ, შეუძლიათ ინვესტიცია დასაქმებულთა საშემსრულებლო უნარების განვითარებისკენ მიმართონ, რაც ხელს შეუწყობს მაღალეფექტური ადამიანური რესურსების პრაქტიკის დანერგვას.

ძირითადი ტექსტი

მაღალეფექტური ადამიანური რესურსების პრაქტიკა - ადამიანური რესურსების მართვის სტრატეგიაა, რომელიც კომპანიაში მომსახურების ხარისხის გასაუმჯობესებლად თანამშრომლების მოტივაციის, ჩართულობის დონისა და შანსების გაზრდას გულისხმობს. ეს მიდგომა ზრდის იმის ალბათობას, რომ თანამშრომლები მეტი ენთუზიაზმით ჩაერთვებიან შემოქმედებითი სერვისების შექმნის მცდელობებში და შეამცირობენ მისი დანერგვისთვის საჭირო ხარჯებს.

დასაქმებულები ეხმარებიან სასტუმროებს მომხმარებლის დაკვეთის შესაბამისი ინოვაციური სერვისის შექმნასა და დანერგვაში. იმის მიუხედავად, რომ დასაქმებულების უნარების გამოყენებას, შემოქმედებითი მომსახურების შექმნისას, ხშირად წარმატება მოაქვს, მაღალეფექტური ადამიანური რესურსების პრაქტიკა კარგად შესწავლილი მაინც არ არის. ამ პრობლემის უკეთ გასააზრებლად შემოგთავაზებთ კვლევას, რომელიც დაგვეხმარება შემოქმედებით სტრატეგიასა და მაღალეფექტურ ადამიანური რესურსების მართვას შორის კავშირის დანახვაში. ასევე გავაანალიზებთ, როგორ გვეხმარება ეს კავშირი თანამშრომლების განვითარებასა და შემოქმედებითი სერვისების დანერგვაში, რაც სასტუმროს ოპერაციულ ეფექტურობაზე ახდენს გავლენას, მათ შორის, მომსახურების ხარისხზე, ინოვაციურობაზე, გამოცდილებაზე, ფინანსურ საკითხებსა და კონკურენტულ უპირატესობაზე.

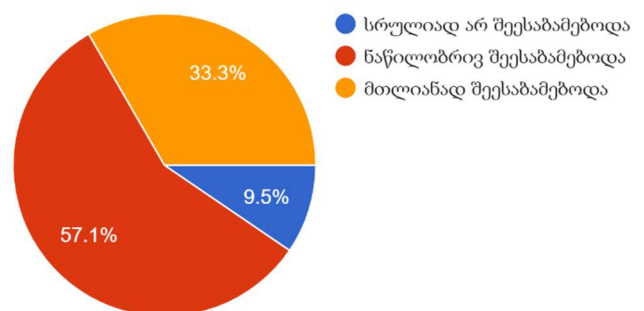
შემოქმედება ადამიანისთვის სულიერი და ინდივიდუალური მახასიათებლების გამოვლენის, გრძნობების

გადმოცემისა და კულტურის ავთენტური ბუნების აღქმის შესაძლებლობაა. თუმცა, იგი სერვისის პროდუქტების ლოკალიზაციისა და გლობალიზაციის გასაღებიც შეიძლება გახდეს. მომსახურების შემოქმედებითი სტრატეგიები ხაზს უსვამს პროდუქტის უნიკალურობას და აძლიერებს მიღებული გამოცდილების ღირებულებას, რაც იმ კონკურენტული უპირატესობის მოპოვებაში გვეხმარება, რომელიც სასტუმროებს ახალი ბაზრის ასათვისებლად სჭირდებათ.

ჩავატარეთ კვლევა ორი მიმართულებით. გამოვკითხეთ სასტუმროს მომსახურების მომხმარებლები და მოქმედი მენეჯერები. კვლევების შედეგების ანალიზით დადგინდა, რომ გამოკითხულთა უმრავლესობა, კერძოდ, 71,4% წელიწადში 1-2-ჯერ მოგზაურობს, მხოლოდ 14,3% მოგზაურობს 3-5-ჯერ და 9,5% - იშვიათად. სასტუმროს ინტერიერისა და ზოგადად გარემოს ესთეტიკა ძალიან მნიშვნელოვანია 57,1%-ისთვის; სასტუმროს დიზაინსა და სერვისში ადგილობრივი კულტურის ელემენტების ჩართულობის მსურველი აღმოჩნდა გამოკითხულთა 100%. გამოკითხული რესპოდენტების 66,7%-მა აქცენტი გააკეთა ადგილობრივი კულტურის ელემენტების ჩართულობაზე, ხოლო 20% დაინტერესებულია ტრადიციული სამზარეულოთი.

მომხმარებლებს სერვისის საშუალებით, ემოციური გამოცდილების მიღება სურთ. მათთვის დიდი მნიშვნელობა აქვს ატმოსფეროს, პერფორმანსებსა თუ შემოქმედებით სერვისში პასიურ ჩართულობას. ამ გზით ისინი სტრესის შემსუბუქებასა და დადებითი ემოციების მიღებას ცდილობენ. უნიკალური გამოცდილების შექმნისთვის მხოლოდ სწორი ხედვა და დაგეგმვა საკმარისი არ არის, ასევე აუცილებელია გავითვალისწინოთ ადგილობრივი კულტურა და ხელოვნება.

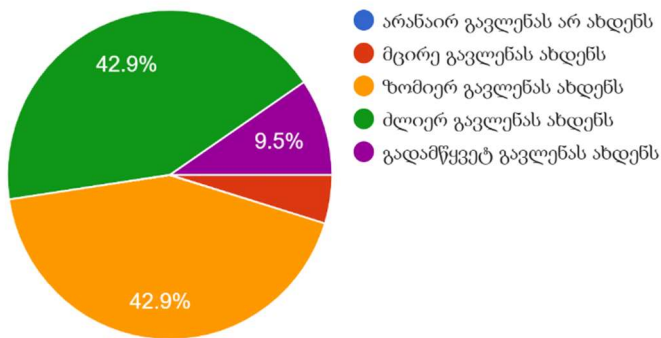
დიაგრამა 1. შემოქმედებითი ელემენტების შესაბამისობა მომხმარებლის საჭიროებებთან და მოლოდინებთან



სასტუმროებმა აქტიურად უნდა გამოიყენონ ლოკალური კულტურული ელემენტები ოპერატიული სტრატეგიის ფორმულირების ეტაპზე. ექსპერიმენტული აქტივობების დანერგვით მათ შეუძლიათ მოიზიდონ ადამიანები, რომლებსაც მსგავსი გამოცდილების მიღება სურთ (დიაგრამა 2).

კვლევამ გვიჩვენა, რომ კულტურული რესურსების ათვისება და შემოქმედებითი კლიმატის შექმნა, მდგრად

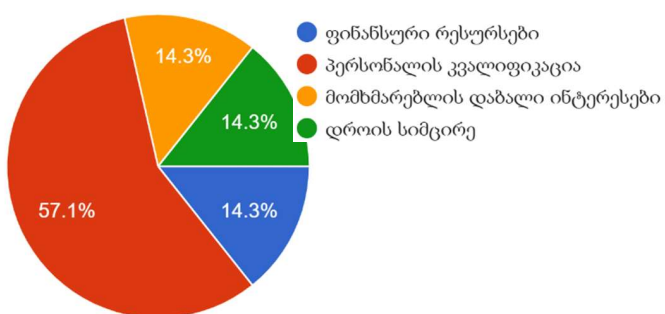
დიაგრამა 2. შემოქმედებითი სტრატეგიების გავლენა მომხმარებლის არჩევანზე სასტუმროს არჩევისას



კონკურენტულ უპირატესობას იძლევა და დადებით გავლენას ახდენს სასტუმროს ეფექტურობაზე. შემოქმედებითი სერვისის წამრატებაში დიდ როლს ასრულებს ფიზიკური გარემო, კერძოდ, სასტუმროს შენობა და ინტერიერი, რომელიც მომხმარებელთან ემოციური კავშირის დამყარებას უწყობს ხელს. ცნობილია, რომ ავთენტურ, კულტურულ ელემენტებს მომხმარებლის პოზიტიური ემოციური რეაქციის გამოწვევა შეუძლია. გარდა ამისა, ადგილობრივი არქიტექტურის, ხელსაქმისა და ტრადიციების გაცნობა ვიზიტორებს საშუალებას აძლევს გამოსცადოს განსხვავებული ცხოვრების სტილი. მომხმარებელზე ორიენტირებული სასტუმრო გამდიდრებული უნდა იყოს ავთენტური, ლოკალური კულტურული კონტენტით, რომელიც ადამიანში დადებით ემოციებს აღძრავს. გამოკითხულთა აბსოლუტურმა უმრავლესობამ (85,8%) სერვისებში შემოქმედებითი აქტივობების ჩართვის უდიდესი სურვილი გამოთქვა. ზოგადად, შემოქმედებითი სტრატეგიების გავლენა რომ განუზომლად დიდია მომხმარებლის არჩევანზე სასტუმროს არჩევისას, სწორედ ამაზე მეტყველებს ჩვენს მიერ ჩატარებული კვლევის შედეგები.

ჩვენს მიერ ჩატარებულმა კვლევამ გვიჩვენა, რომ მთავარი სირთულე, რომელსაც სასტუმროს მენეჯერები აწყდებიან შემოქმედებითი სტრატეგიების დანერგვისას ეს არის კვალიფიკაციური კადრების დეფიციტი.

დიაგრამა 3. შემოქმედებითი სტრატეგიის დანერგვის სირთულეები



სწორედ ამიტომაც გამართლებული მაღალეფექტური ადამიანური რესურსების მართვის პრაქტიკა, რომელიც გულისხმობს დასაქმებულთათვის ინდივიდუალური, დამატებითი და ურთიერთდამხმარე ადამიანური რესურსების აქტივობების შეთავაზებას, რაც უზიძგებს მათ სერვისის ხარისხის გაუმჯობესებისკენ.

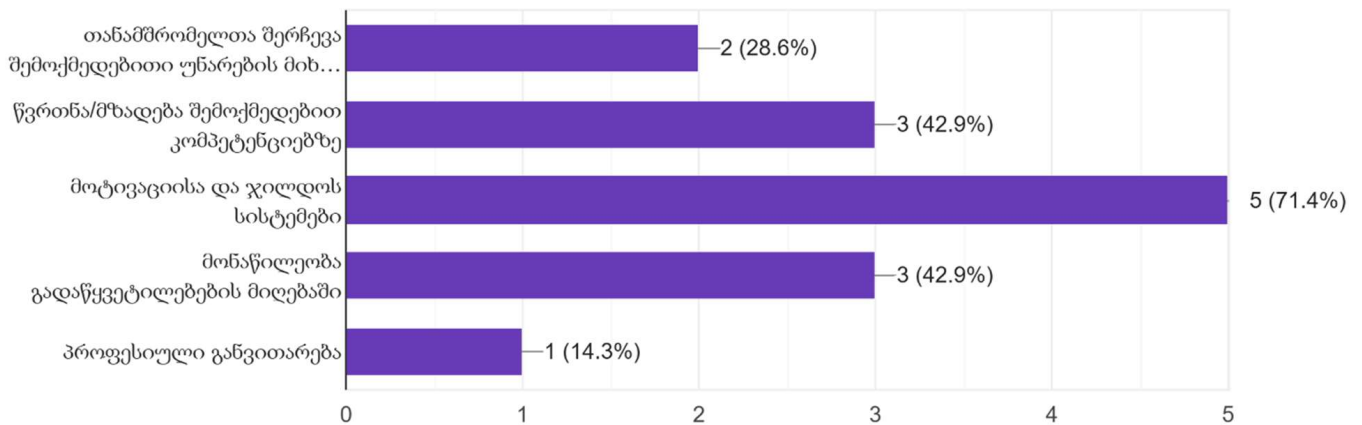
მაღალეფექტური ადამიანური რესურსების პრაქტიკა მოიცავს კადრების მოძიებას, მომზადებას, შრომისუნარიანობის გაუმჯობესებას, დაჯილდოებას, თანამონაწილეობასა და უფლებების გაფართოებას; იგი საშუალებას აძლევს სერვისის თანამშრომლებს დახვეწონ მომსახურების ხარისხი, აიმაღლონ მოტივაცია და გამოიყენონ შემოქმედებითობა სასტუმროს ოპერატიული ეფექტურობის გასაუმჯობესებლად. კადრები, რომლებიც სასტუმროს მოთხოვნებს დააკმაყოფილებენ, რაც გულისხმობს შემოქმედებითი უნარების გამოყენებასა და სამუშაოს შესასრულებლად სწორი დამოკიდებულების ქონას, გაივლიან სელექციურ წვრთნას, რომელიც საშუალებას მისცემს მათ გაიუმჯობესონ შემოქმედებითი უნარები და გაიღრმავონ ცოდნა, რაც დაეხმარება სასტუმროს სერვისის ეფექტურ კონტროლში.

სასტუმროს მენეჯერების მიერ მაღალეფექტური ადამიანური რესურსების მართვის პრაქტიკის გამოყენების კვლევამ შემდეგი სურათი მოგვცა (**იხ. ნახაზი**):

ეფექტურობის შეფასება საშუალებას გვაძლევს უკეთ დავინახოთ დასაქმებულების შემოქმედებითი უნარები და ნავახალისოთ ამ უნარების გამოყენება სერვისის ხარისხის გასაუმჯობესებლად. ამასთან, მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების ბერკეტი შეგვიძლია გადავულოცოთ სერვისის თანამშრომლებს, რაც გაზრდის მათ დამოუკიდებლობას და უზიძგებს მათ მონაწილეობა მიიღონ შემოქმედებითი სტრატეგიების დანერგვაში, მასთან დაკავშირებული გადანყვეტილებების მიღების პროცესსა და წარმოქმნილი პრობლემების გადაჭრაში. უფლებების გაფართოება საშუალებას მისცემს თანამშრომლებს ეფექტურად უპასუხონ მომხმარებლების მოულოდნელ და არაორდინალურ მოთხოვნებს.

დასკვნა

ნაშრომში ჩამოყალიბებული არგუმენტირებული მოსაზრებები და დასკვნები კონცენტრირდება მასზედ, რომ სასტუმრო ინდუსტრიაში დასაქმებული მენეჯერების მუდმივი საზრუნავი უნდა იყოს მაღალეფექტური ადამიანური რესურსების მართვის პრაქტიკის დანერგვა, რაც ხელს უწყობს მომსახურე პერსონალის შემოქმედებითი უნარების განვითარებას და სამუშაოს შესრულების დროს სწორი ქცევისა და დამოკიდებულების გამოუმუშავებას; უფლებების გაფართოება საშუალებას აძლევს მათ ეფექტურად უპასუხონ მომხმარებლების მოულოდნელ და არაორდინალურ მოთხოვნებს, რაც ბიზნესის ზრდას განაპირობებს და სამომხმარებლო ბაზარზე თავის წარმოჩენისა და კონკურენტუნარიანობის ამაღლების ეფექტურ შესაძლებლობას იძლევა.



გამოყენებული ლიტერატურა:

1. ე. გველესიანი „ადამიანური რესურსების მენეჯმენტი ტურიზმში“ 2023;
2. <https://www.siteminder.com/r/hotel-strategy/>;
3. Enz, C. (n.d.). *Competing Successfully with Other Hotels: The Role of Strategy*. Retrieved from <https://ecommons.cornell.edu/server/api/core/bitstreams/af95d12b-6451-4ce6-8614-fffb3fdc243f/content>;
4. Strategic, A. (2024, September 5). Ampliro - AI, Strategic Consulting & Business Solutions. Retrieved July 7, 2025, from Ampliro - AI, Strategic Consulting & Business Solutions website: <https://en.ampliro.com/insights/effective-hotel-business-strategy-for-modern-hospitality>;
5. Michalis, B. (2023, June 2). 11 Hotel Strategies to Attract Customers. Retrieved from Canarytechnologies.com website: <https://www.canarytechnologies.com/post/hotel-strategies-attract-customers>;
6. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10548400903163079>;
7. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/jtf-06-2016-0018/full/html>.