



**Batumi**  
GEORGIA

აჭარის ავტონომიური რესპუბლიკის  
ტურიზმისა და კურორტების დეპარტამენტი

განთავსების ობიექტების მომსახურების  
ხარისხის კვლევა

2018

ანალიტიკური ანგარიში



კვლევის მიზანი: აჭარის ა.რ. რეგიონში საშუალო და მაღალი დონის განთავსების ობიექტების მომსახურების ხარისხის კვლევა

კვლევა განხორციელა - სოციალური  
კვლევებისა და ანალიზის ინსტიტუტმა



კვლევის განხორციელების პერიოდი: 3.09.2018 – 23.10.2018





## განთავსების ობიექტების კვლევის ძირითადი თემები:

საშუალო და მაღალი დონის სასტუმროების მომსახურების ხარისხის კვლევის შედეგების კვლევა განხორციელდა შემდეგი ძირითადი მიმართულებების მიხედვით:

- სასტუმროს მისაღებ სივრცეში არსებული მდგომარეობა
- სასტუმროს რთულად მისაგნები ადგილმდებარეობა და მისაღებ სივრცეში არსებული ხარვეზები
- სასტუმროს პერსონალის მომსახურების ხარისხის შეფასება
- მაღალი და საშუალო დონის განთავსების ობიექტების პერსონალის მომსახურებაში არსებული ძირითადი ხარვეზები:
- სასტუმროს ნომრებში არსებული მდგომარეობის შეფასება
- სასტუმროების ნომრებში არსებული ხარვეზები
- დილის საუზმის მომსახურების შეფასება
- სასტუმროების დილის საუზმის მომსახურებაში არსებული ხარვეზები
- სასტუმროს დამატებითი მომსახურებები

## კვლევის ამოცანები:



- განთავსების ობიექტის საერთო ხედის შეფასება,
- განთავსების ობიექტის პერსონალის მუშაობის შეფასება,
- განთავსების ობიექტის ნომრის მდგომარეობის შეფასება,
- განთავსების ობიექტის საუზმის მომსახურების შეფასება,
- განთავსების ობიექტის დამატებითი მომსახურებების შეფასება,
- იდუმალი სტუმრის/კლიენტის ემოციური შთაბეჭდილებების, იდენტიფიცირება განთავსების ობიექტში ყოფნისას.

# კვლევის მეთოდოლოგია, ინსტრუმენტები და არეალი:



**კვლევის მეთოდი** - განთავსების ობიექტების მომსახურების ხარისხის კვლევა განხორციელდა ჩართული დაკვირვების მეთოდის გამოყენებით. იდუმალი სტუმარი/კლიენტი, რომელიც სტუმრობდა განთავსების ობიექტებს, აფასებდა მათ მომსახურებას როგორც რიგითი სტუმარი, წინასწარ შემუშავებული კითხვარის მეშვეობით.

**კვლევის ინსტრუმენტი** - ნახევრად სტრუქტურირებული კითხვარი, დახურული და ღია შეკითხვებით. კითხვარი შემუშავდა სოციალური კვლევისა და ანალიზის ინსტიტუტის მიერ და შეთანხმდა აჭარის ავტონომიური რესპუბლიკის ტურიზმისა და კურორტების დეპარტამენტთან.

**კვლევის არეალი** - კვლევის არეალს წარმოადგენდა აჭარის ავტონომიური რესპუბლიკის რეგიონი, როგორც ზღვის სანაპირო ზოლზე არსებული, ისე მაღალმთიან აჭარაში მოქმედი განთავსების ობიექტები.



# შერჩევა



## განთავსების ობიექტები

### შერჩევა

- კვლევის ფარგლებში სულ შეფასდა: 105 საშუალო და მაღალი კლასის სასტუმროს მომსახურების ხარისხი.
- შესამოწმებელი ობიექტების სია შემსრულებელ კომპანიას მიაწოდა აჭარის ა.რ. ტურიზმისა და კურორტების დეპარტამენტმა.

## დამკვირვებელი - იდუმალი სტუმარი

- კვლევის განხორციელებაში ჩაერთო 8 დამკვირვებელი/იდუმალი სტუმარი, რომელთა კვებისა და განთავსების სფეროში, მაღალი, ან საშუალო რგოლის მენეჯერულ პოზიციაზე მუშაობის გამოცდილების დამადასტურებელი ცნობები წარმოადგინეს აჭარის ა.რ. ტურიზმისა და კურორტების დეპარტამენტში.

# ზოგადი ინფორმაცია განთავსების ობიექტის შესახებ:



ეს განყოფილება მოიცავს რამოდენიმე ძირითადი ასპექტის შეფასებას:

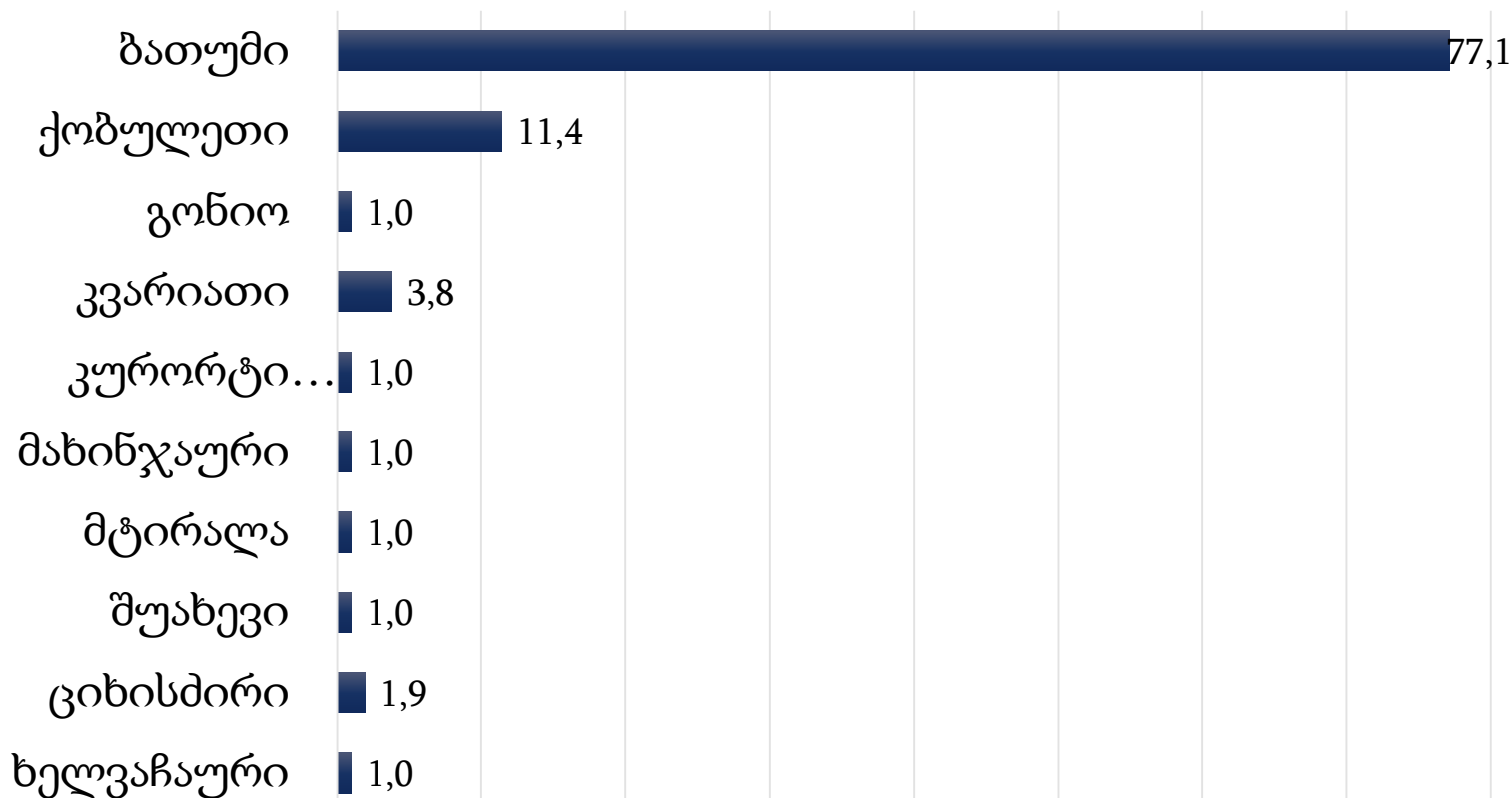
- განთავსების ობიექტის ადგილმდებარეობა
- შენობის ვიზუალური იერსახე გარედან
- სასტუმროს სართულების რაოდენობა
- განთავსების ობიექტის ირგვლივ გარემოს/უბნის შეფასება
- ობიექტის შესასვლელის ადაპტირება შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთათვის - პანდუსისა და ლიფტის არსებობა
- მისაღებ სივრცეში ლიფტის არსებობა
- ჰყავს თუ არა სასტუმროს კონსიერჟი, რომელიც სტუმრებს ხვდება და ბარგის მიტანის სამსახურს უწევს?
- სასტუმროზე სახელწოდების აღმნიშვნელი წარწერა/აბრა



# კვლევაში ჩართული განთავსების ობიექტის ადგილმდებარეობა:



განთავსების ობიექტის ადგილმდებარეობა (%)



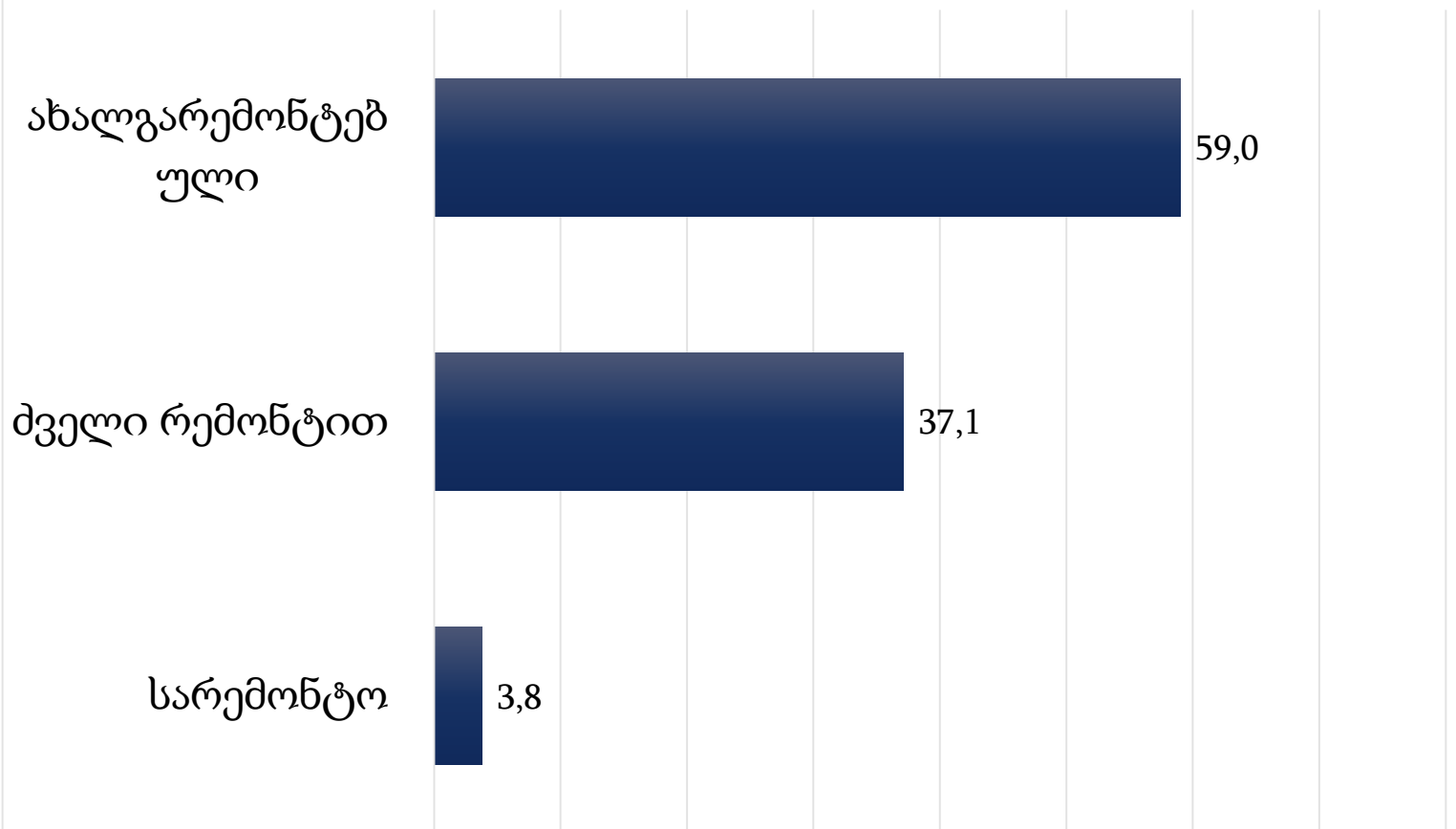
აჭარის რეგიონში კვლევაში ჩართული საშუალო და მაღალი კლასის განთავსების ობიექტების უმრავლესობა სამ ლოკაციაზეა თავმოყრილი:

- 77,1% ბათუმი,
- 11,4% - ქობულეთი,
- 3,8% - კვარიათი.

# შენობის ვიზუალური იერსახე გარედან



## შენობის ვიზუალური იერსახე გარედან



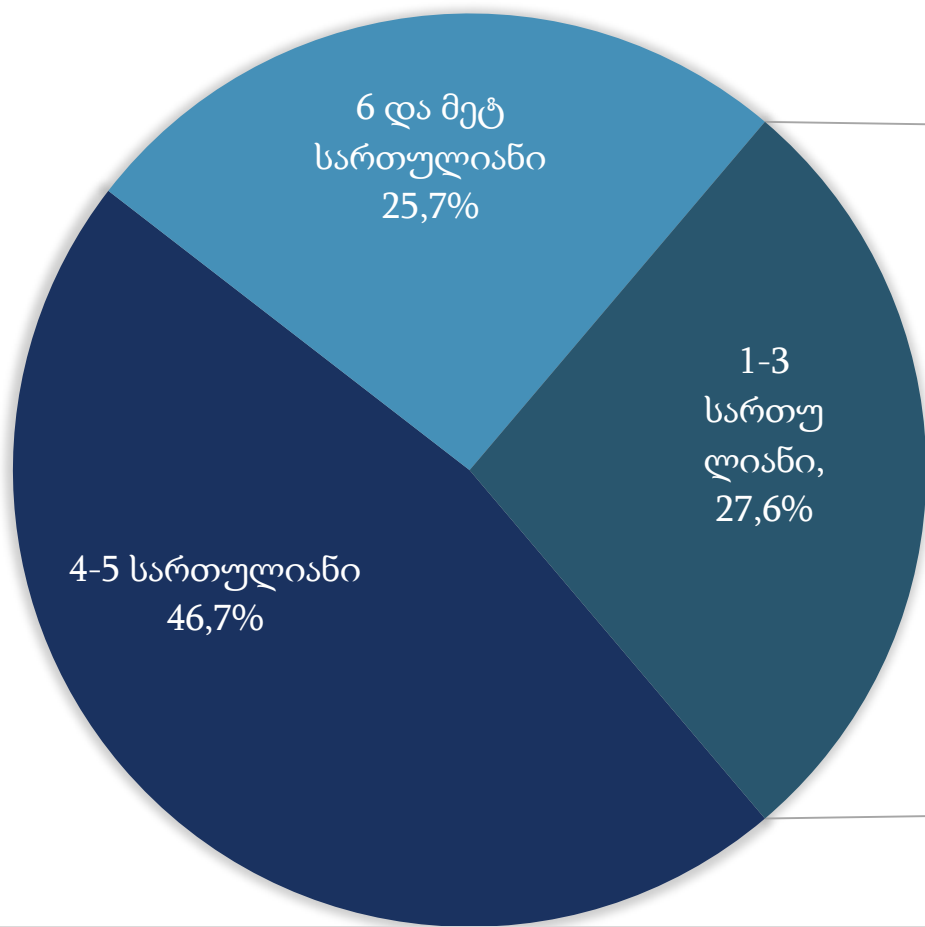
კვლევაში ჩართული სასტუმროების: 59% - ახალგარემონტებულია, 37,1% - ძველი რემონტითაა, 3,8% - სარემონტოა.

\* ეს მიუთითებს იმაზე, რომ ობიექტების უმრავლესობა კარგ მდგომარეობაშია და მფლობელების მიერ ინვესტიციაც ამ ხრივ ხორციელდება, ვინაიდან არსებობს დაბანდების ადეკვატური მოგების მიღების მოლოდინებიც.

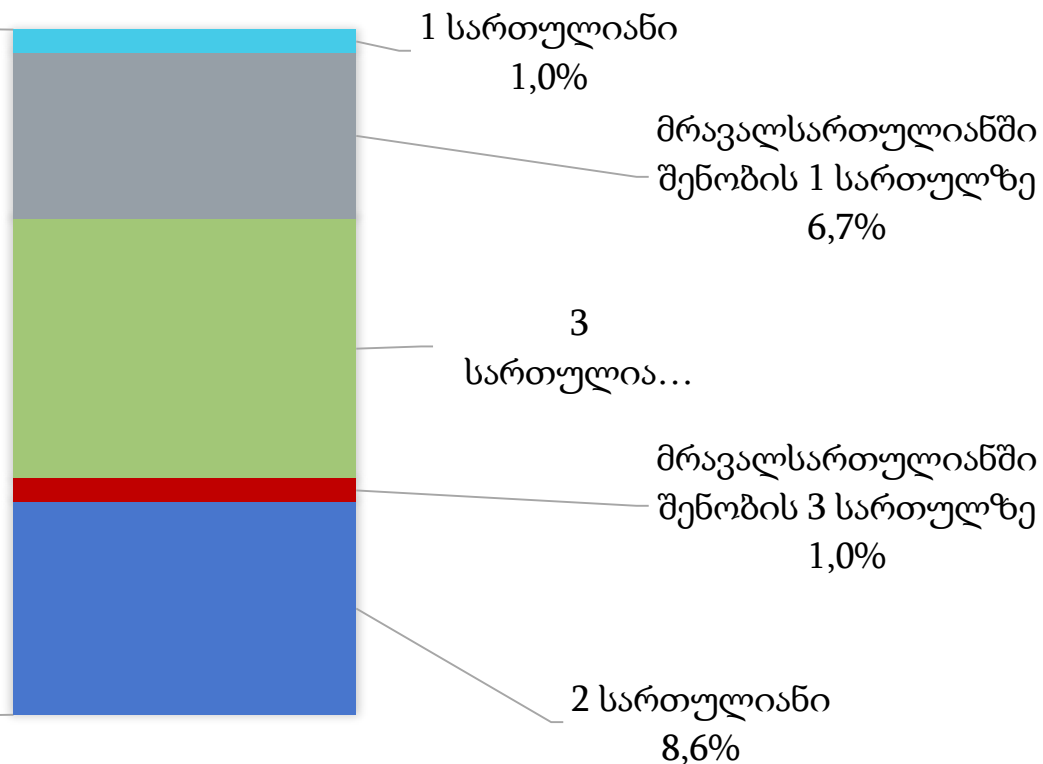
# განთავსების ობიექტების სართულების რაოდენობა:



## სასტუმროს სართულების რაოდენობის ამსახველი დიაგრამა



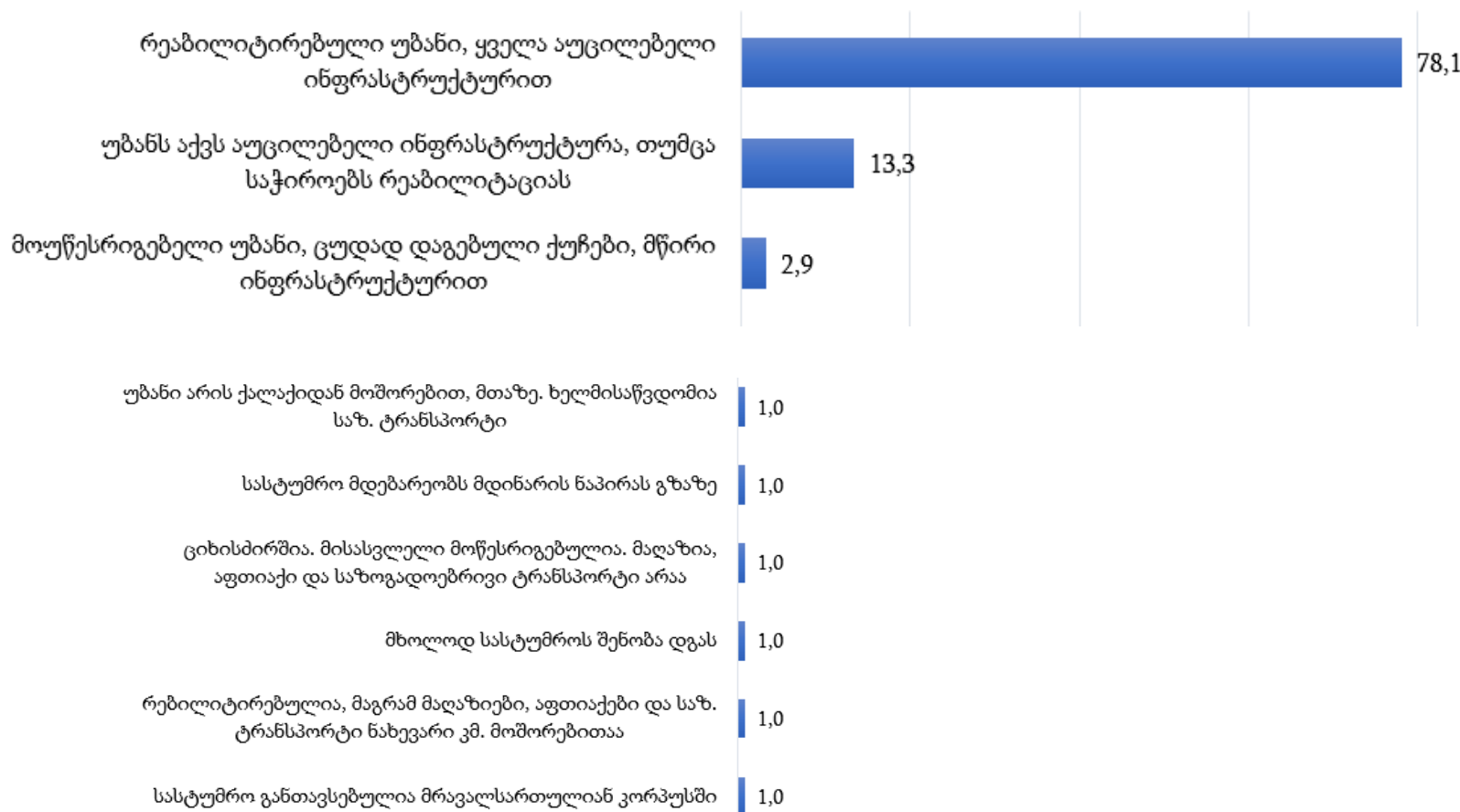
## მცირე ზომის/დაბალის შენობების დეტალური მონაცემები



# განთავსების ობიექტის ირგვლივ გარემოს/უბნის შეფასება:



## გარემო, რომელშიც სასტუმროს განლაგებული



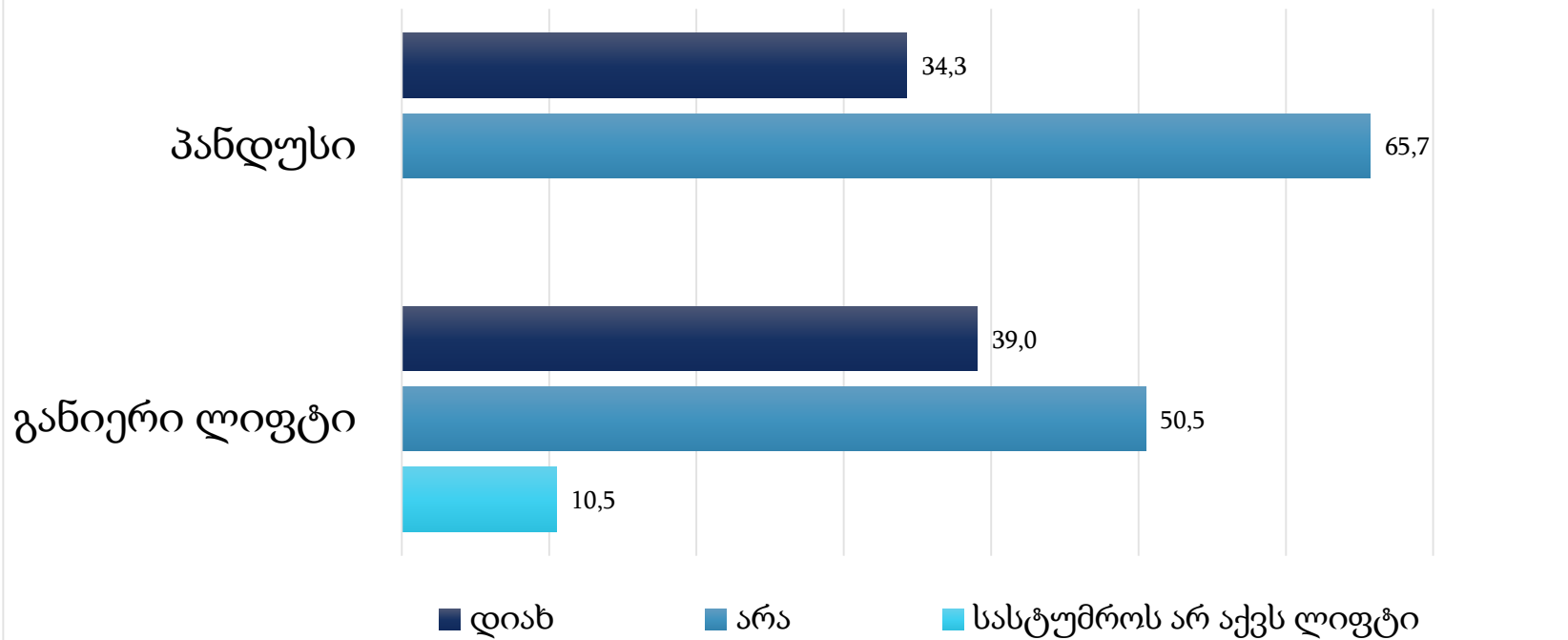
რაც შეეხება გარემოსა და ადგილს, სადაც განლაგებულია განთავსების ობიექტები:

- 78,1%-ში რეაბილიტირებულია უბანი, ყველა აუცილებელი ინფრასტრუქტურით,
- კვლევაში ჩართული უბნების 13,3%-ში არის აუცილებელი ინფრასტრუქტურა, თუმცა საჭიროებს რეაბილიტაციას
- მხოლოდ 2,9% არის მოუწესრიგებელი, ცუდად დალაგებული ქუჩა, რომელსაც აქვს მწირი ინფრასტრუქტურა.
- 6% სხვა შემთხვევებია, 6 ქვეკატეგორია, სადაც თითოეული არ აღემატება 1%-ს.

# ობიექტის შესასვლელის ადაპტირება შეზღუდული შესაძლებლობის პირთათვის - პანდუსისა და ლიფტის არსებობა:



აქვს თუ არა სასტუმროს პანდუსი და განიერი ლიფტი შშმ პირთათვის

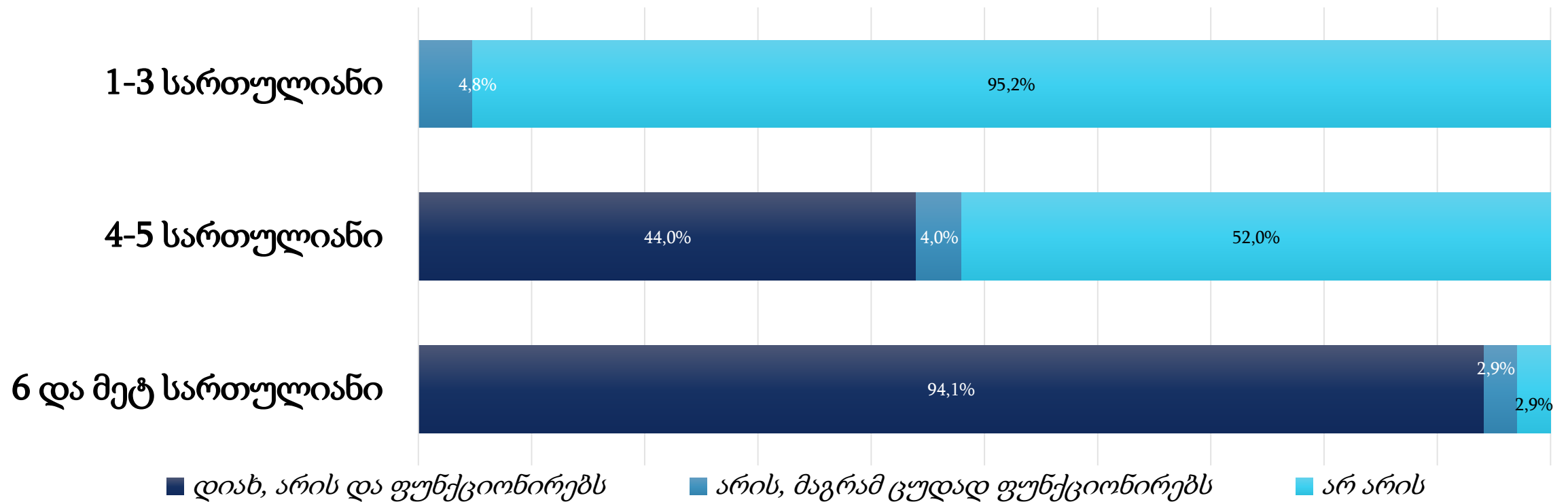


მნიშვნელოვანი კომპონენტი, პანდუსი, რომელიც ეტლით მოსარგებლებს შესვლაში დაეხმარება, სასტუმროების მხოლოდ 34,3%-შია, მაშინ, როცა 65,7%-ში - არ არის.

განიერი ლიფტი, რომელშიც ეტლით შესვლა იქნება შესაძლებელი, ასევე არ აქვს უმრავლესობას (50,5%) და აქვს 39%-ს.

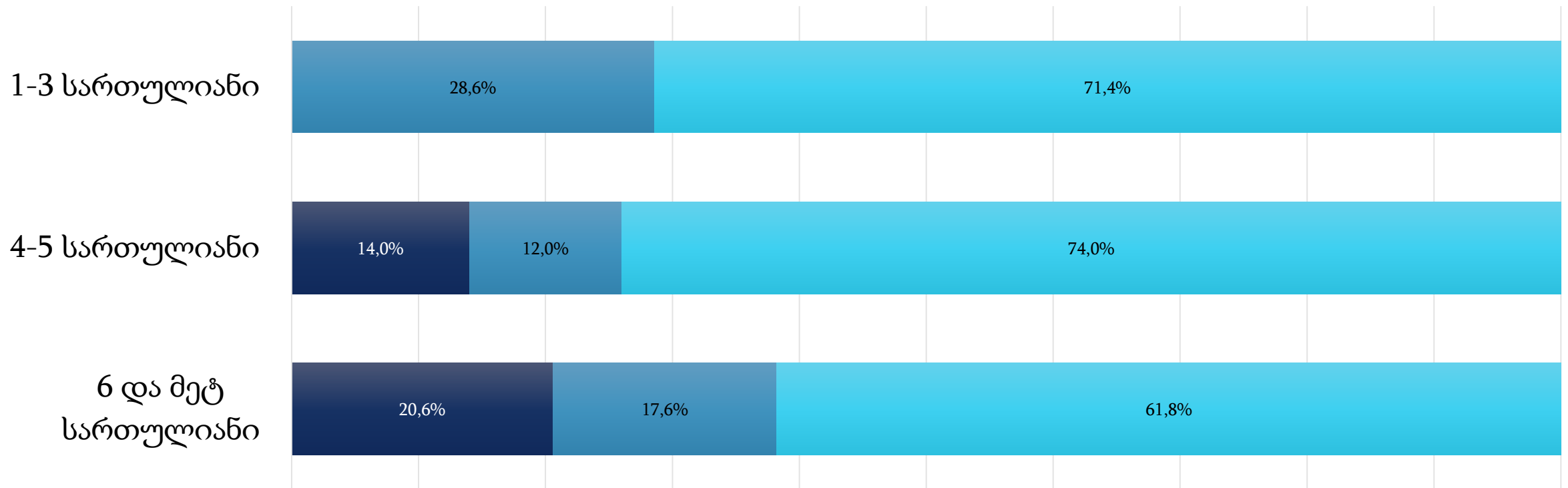
\* საქართველოს მთავრობის დადგენილება შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისათვის სივრცის მოწყობისა და არქიტექტურული დაგეგმარებითი ელემენტების ტექნიკური რეგლამენტის დამტკიცების თაობაზე - <https://matsne.gov.ge/ka/document/view/2186893?publication=0>

# არის თუ არა მისაღებ სივრცეში ლიფტი?





# ჰყავს თუ არა სასტუმროს კონსიერჟი, რომელიც სტუმრებს ხვდება და ბარგის მიტანის სამსახურს უწევს?

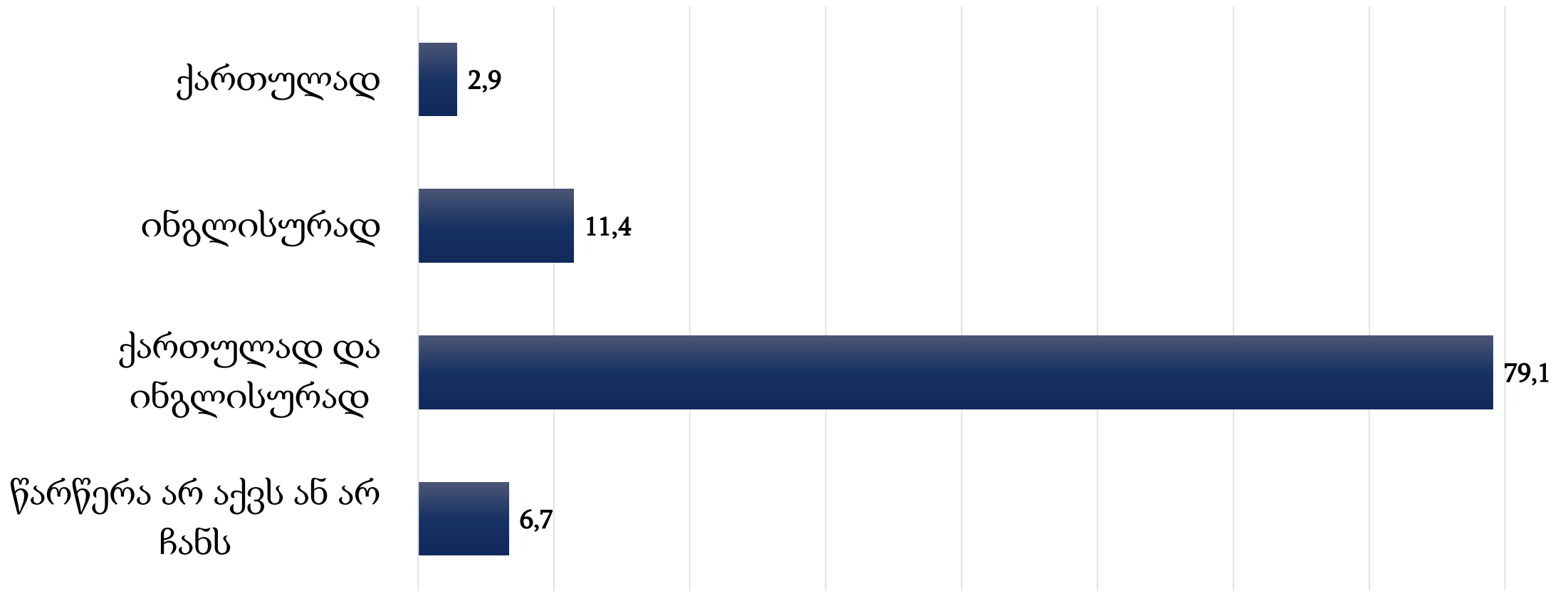


- სასტუმროს ჰყავს ადამიანი, რომელიც ესკლუზიურად კონსიერჟის მომსახურებას სწევს
- კონსიერჟის მომსახურებას ითავსებს დაცვის თანამშრომელი/ადმინისტრატორი
- სასტუმრს არ ჰყავს კონსიერჟი

# სასტუმროზე სახელწოდების აღმნიშვნელი წარწერა/აბრა



## სასტუმროზე სახელწოდების აღმნიშვნელი წარწერა არის...



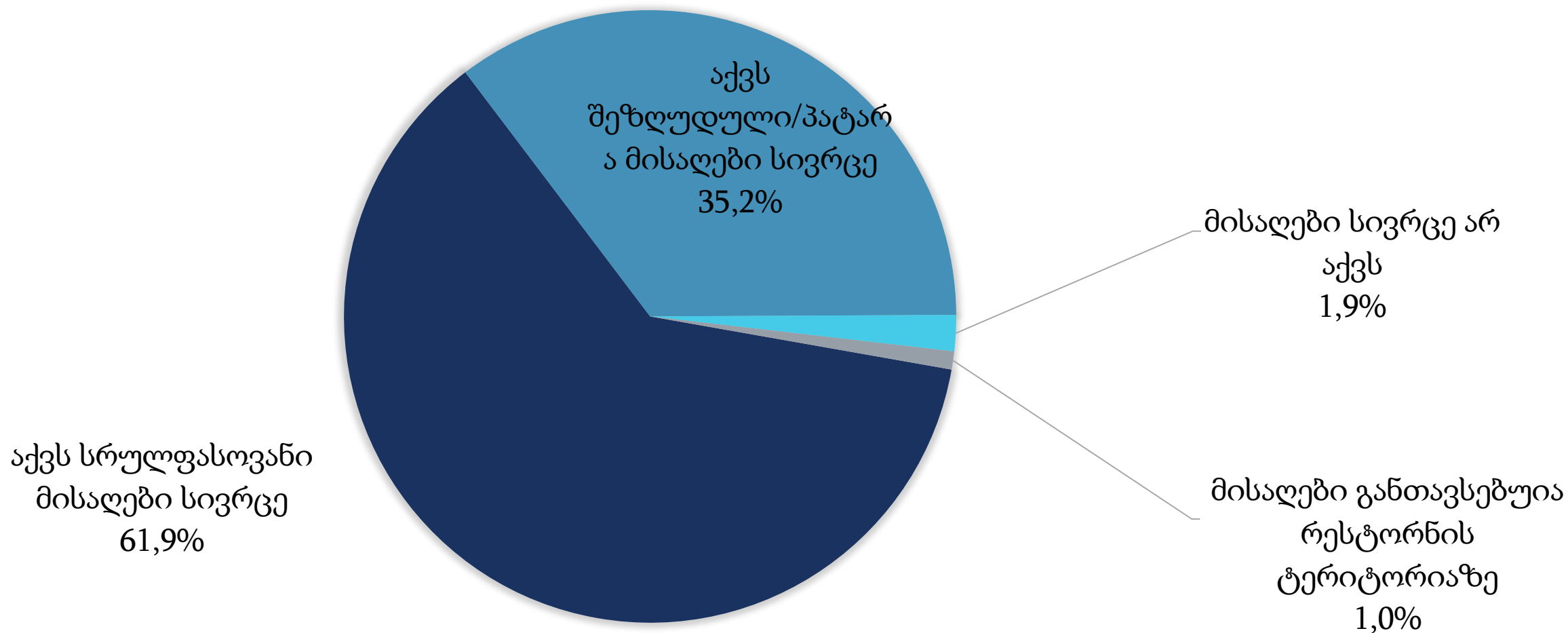
# სასტუმროზე სახელწოდების აღმნიშვნელი წარწერა/აბრა



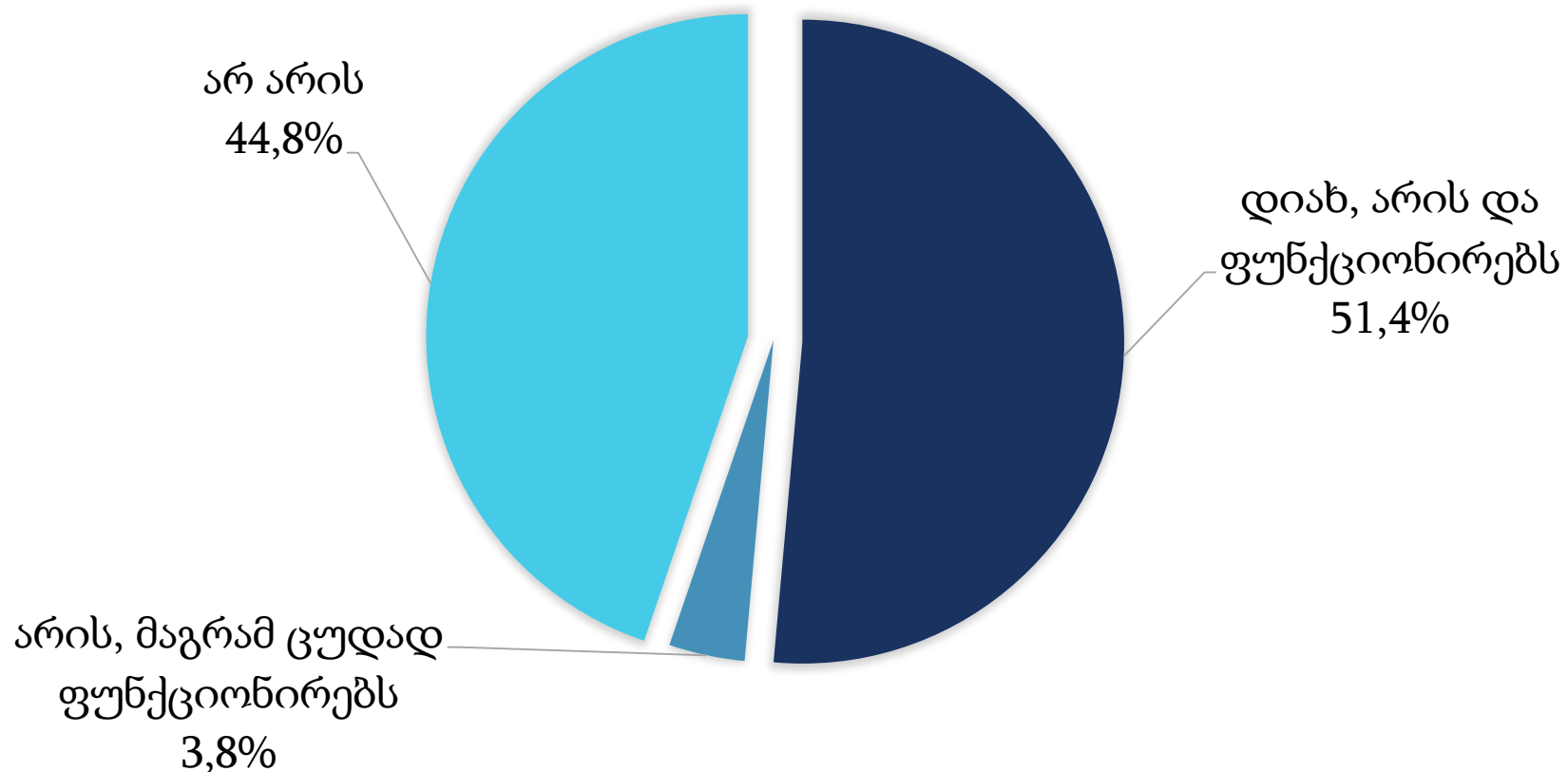
არის თუ არა სასტუმროს სახელწოდების აღმნიშვნელი წარწერა განათებული ღამით? (%)



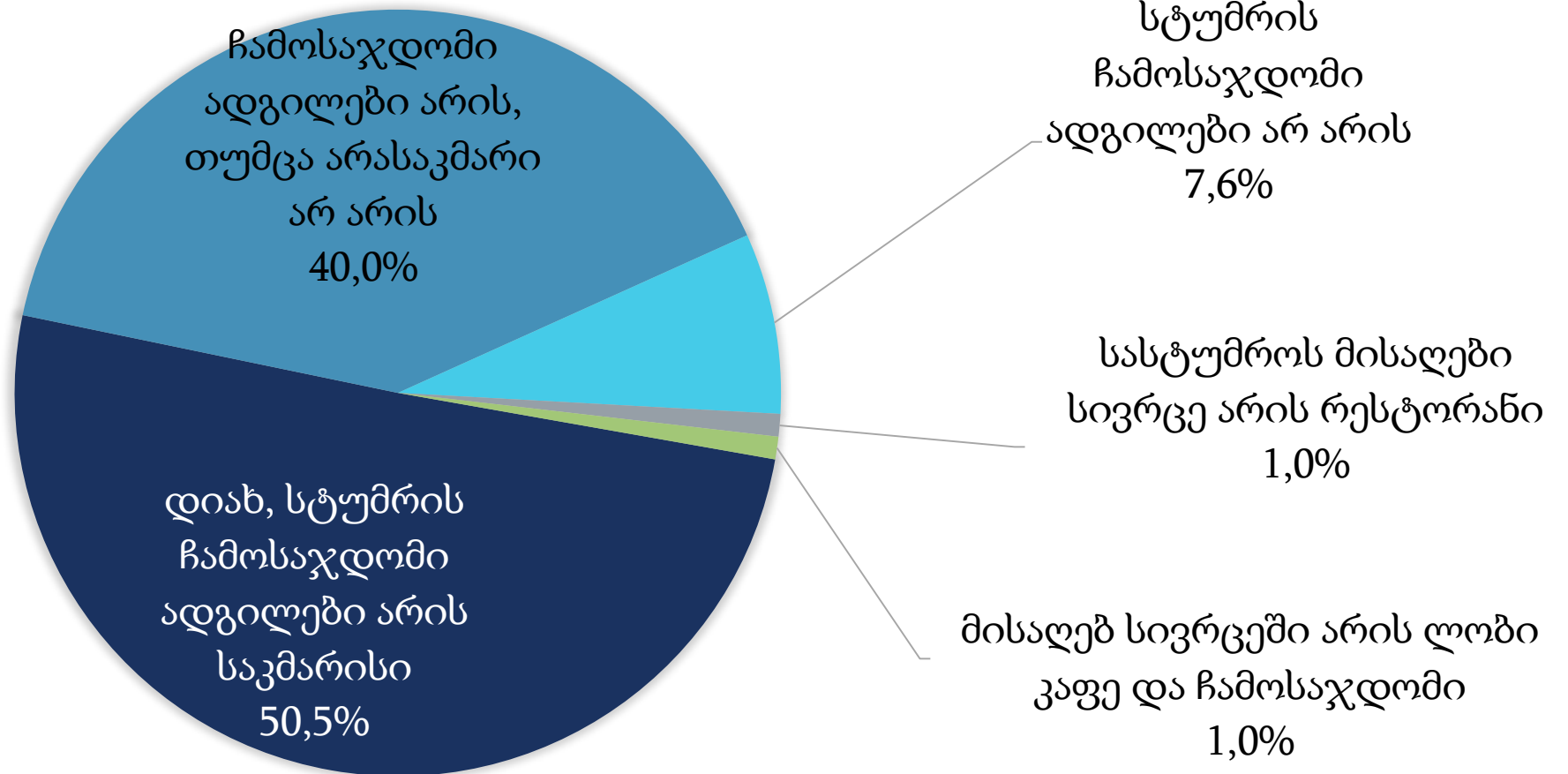
# სასტუმროს მისაღებ სივრცეში არსებული მდგომარეობა: აქვს თუ არა სასტუმროს დამოუკიდებელი მისაღები სივრცე?



# სასტუმროს მისაღებ სივრცეში არსებული მდგომარეობა: არის თუ არა მისაღებ სივრცეში ლიფტი?



# სასტუმროს მისაღებ სივრცეში არსებული მდგომარეობა: არის თუ არა მისაღებ სივრცეში სტუმრის ჩამოსაჯდომი ადგილი?

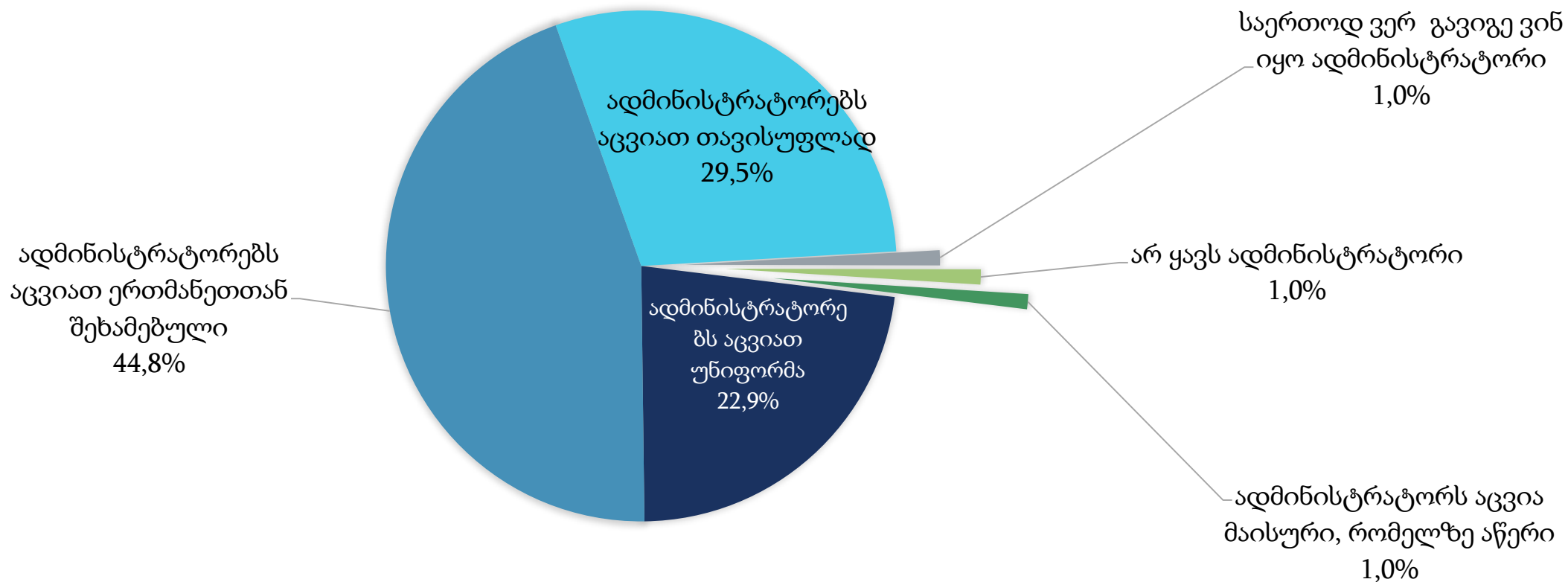




# სასტუმროს პერსონალის მომსახურების ხარისხის შეფასება



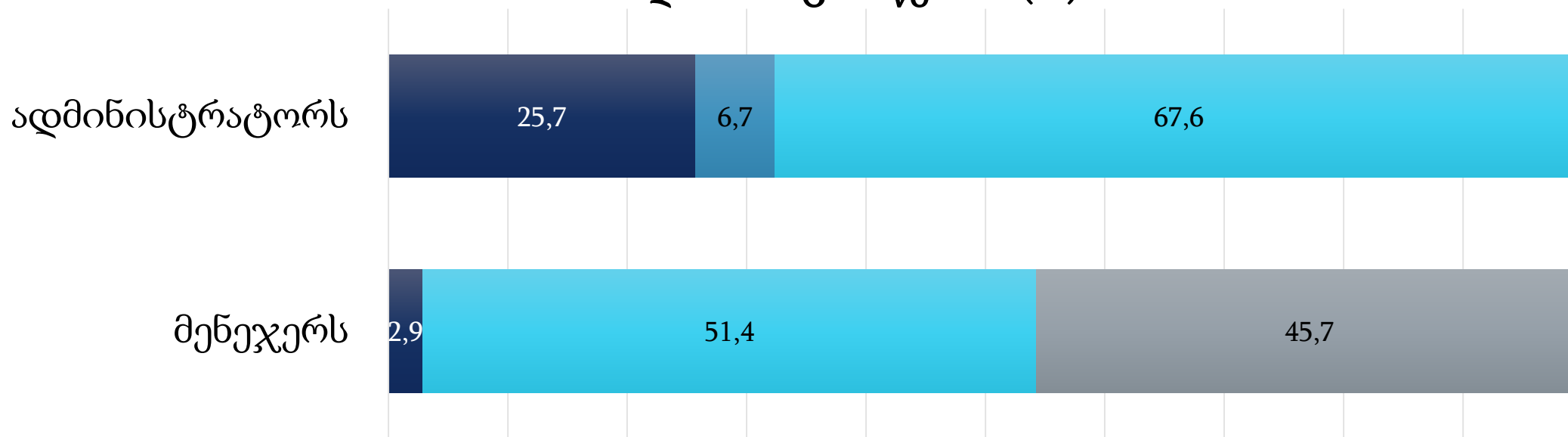
როგორ გამოიყურება სასტუმროს ადმინისტრატორების ჩაცმულობა  
(ე.წ. „დრეს კოდი“)?



# სასტუმროს პერსონალის მომსახურების ხარისხის შეფასება



აქვს თუ არა ადმინისტრატორს/მენეჯერს სამკერდე ნიშანი, სადაც მისი სახელი და პოზიცია აწერია? (%)

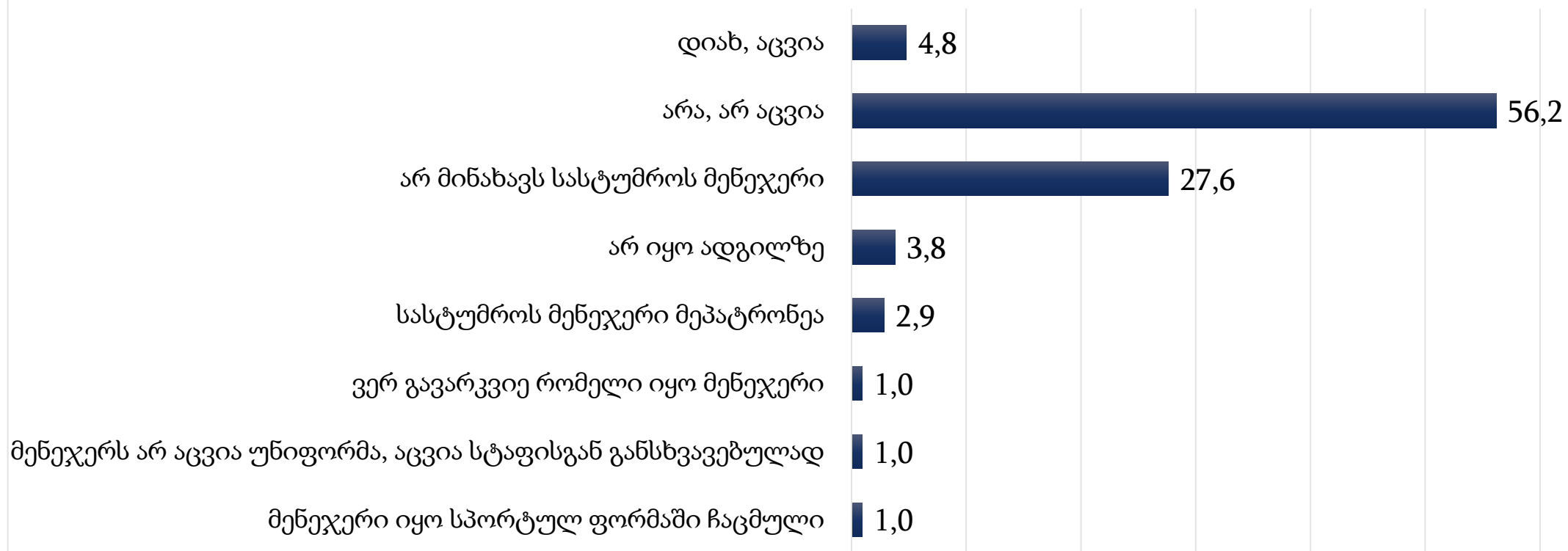


■ აქვს ყოველთვის   ■ ზოგჯერ აქვს, ზოგჯერ – არა   ■ არ აქვს   ■ მენეჯერი ადგილზე არ იმყოფებოდა/არ მინახავს

# სასტუმროს პერსონალის მომსახურების ხარისხის შეფასება



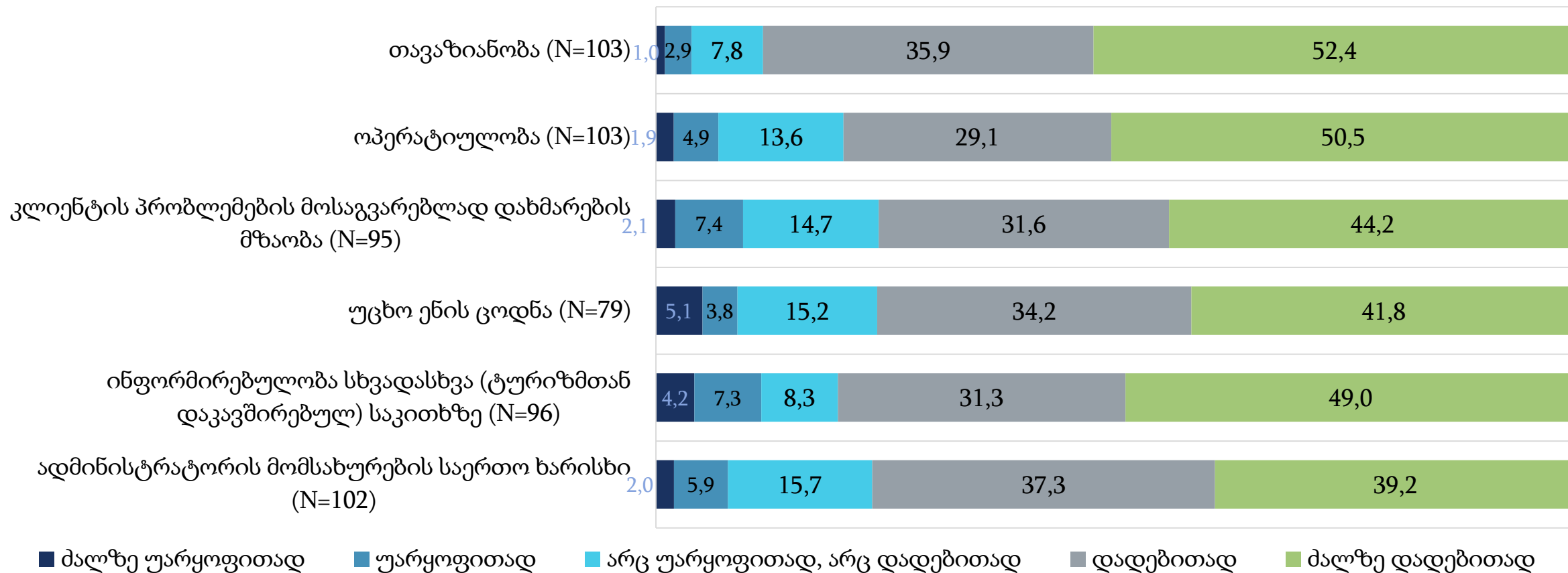
## აცვია თუ არა სასტუმროს მენეჯერს უნიფორმა? (%)



# სასტუმროს პერსონალის მომსახურების ხარისხის შეფასება



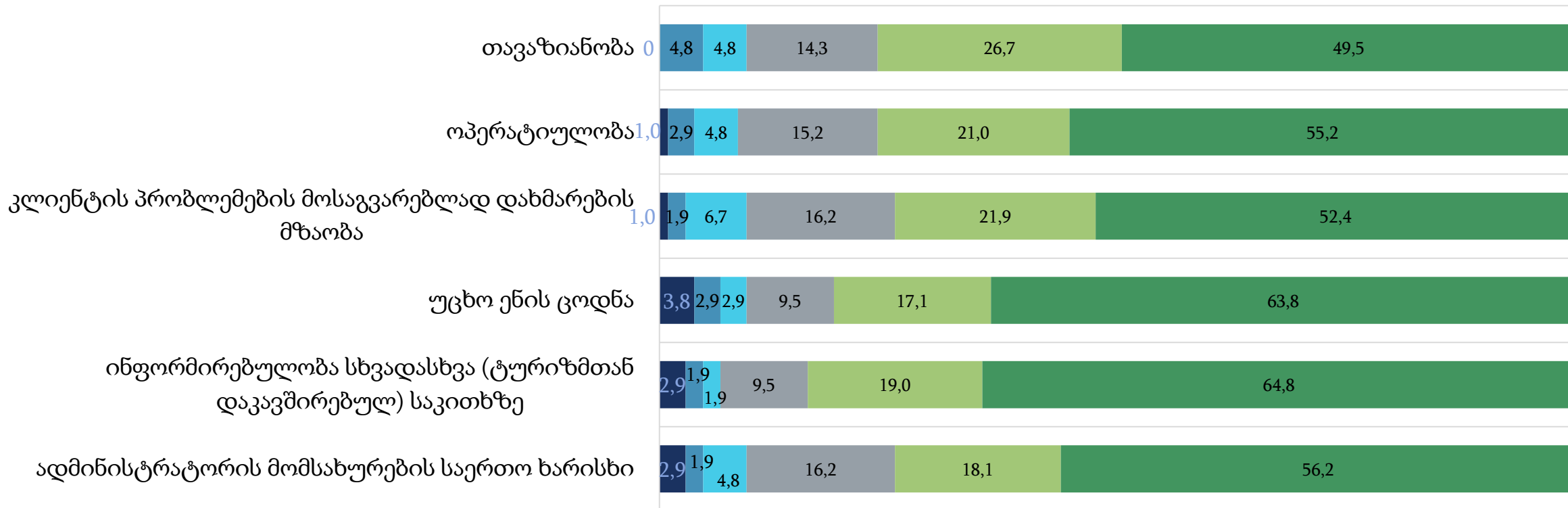
შეაფასეთ სასტუმროს ადმინისტრატორების მომსახურების დონე სხვადასხვა პარამეტრის მიხედვით (%)



# სასტუმროს პერსონალის მომსახურების ხარისხის შეფასება



შეაფასეთ სასტუმროს მენეჯერ(ებ)ის მომსახურების დონე სხვადასხვა პარამეტრის მიხედვით (%)

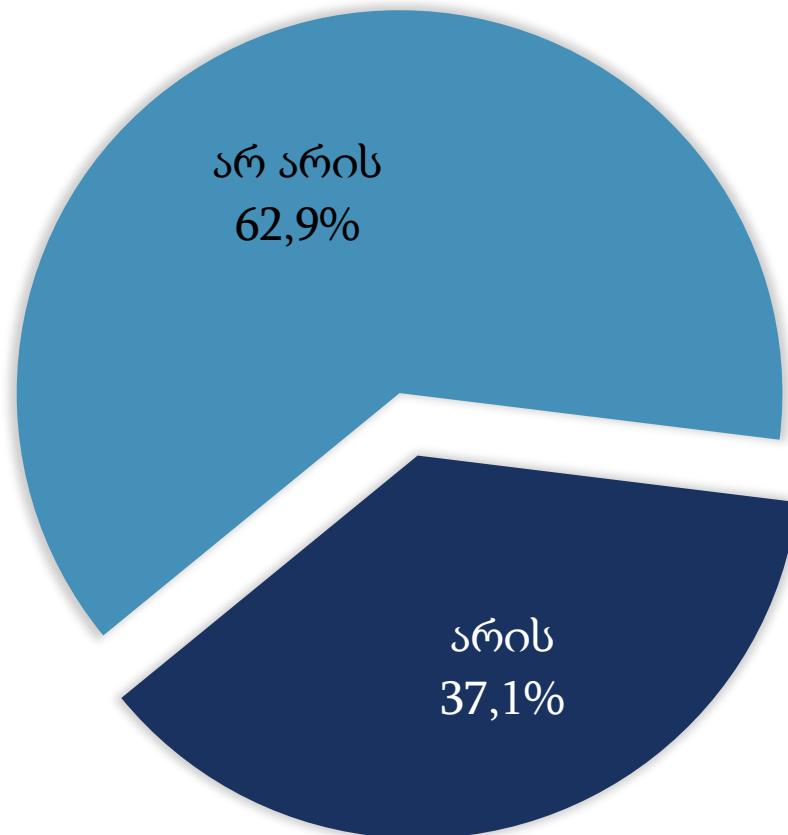


- მაღზე უარყოფითად
- უარყოფითად
- არც უარყოფითად, არც დადებითად
- დადებითად
- მაღზე დადებითად
- მიჭირს პასუხის გაცემა

# სასტუმროს პერსონალის მომსახურების ხარისხის შეფასება



არის თუ არა მისაღებ სივრცეში თვალსაჩინო ადგილას გამოკრული სასტუმროს ნომრების პრეისკურანტი?





# სასტუმროს პერსონალის მომსახურების ხარისხის შეფასება



მოხდა თუ არა სასტუმროში თქვენი შემოსვლა (CHECK-IN) დროულად?

დიახ, შეფერხებების გარეშე  
91,4%



ნომერში შესვლა  
დაგვიანდა  
8,6%



# მაღალი და საშუალო დონის განთავსების ობიექტების პერსონალის მომსახურებაში არსებული ძირითადი ხარვეზების ძირითადი ჩამონათვალი:

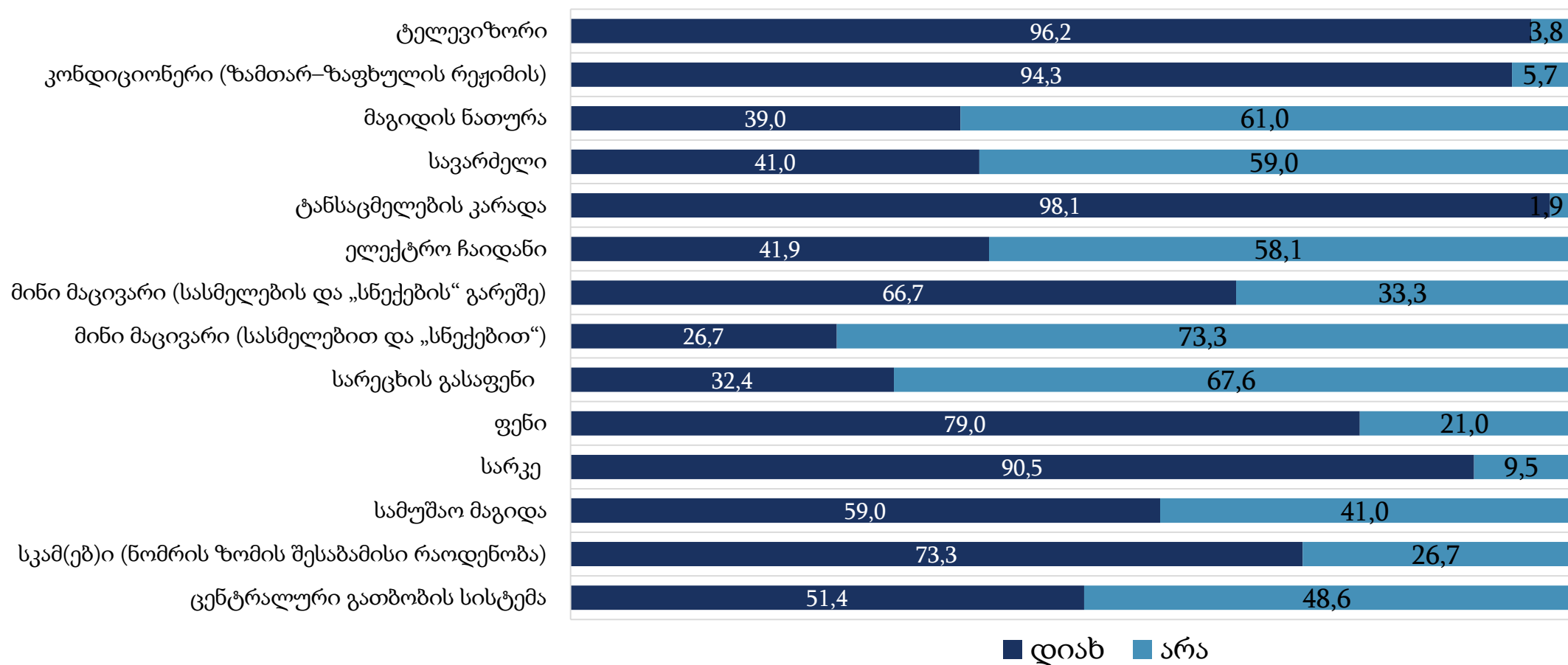


- სასტუმროს ადმინისტრატორის მხრიდან გამოჩენილი უყურადღებობა
- სასტუმროში არსებული ტექნიკის ხარვეზებიდან გამოწვეული შეფერხებები
- სასტუმროს ადმინისტრატორების იერსახე
- ადმინისტრატორის მიერ სახელწიფო ენის (ქართულის) უცოდინრობა
- ადმინისტრატორის მხრიდან სტუმრის მიმართ ფამილარული დამოკიდებულება
- სასტუმროებში სამუშაო ძალის არასაკამრისი რაოდენობა
- ადმინისტრატორისთვის შეუფერებელი ქცევა სტუმრის თანდასწრებით
- პერსონალის (ადმინისტრატორის, მენეჯერის) უცხო ენების არცოდნა
- ადმინისტრატორის არაინფორმირებულობა
- სასტუმროს ადმინისტრატორის მიმართ გაჩენილი უნდობლობა
- სასტუმროს საფასურის გადახდასთან დაკავშირებული პრობლემები

# სასტუმროს ნომრებში არსებული მდგომარეობის შეფასება:



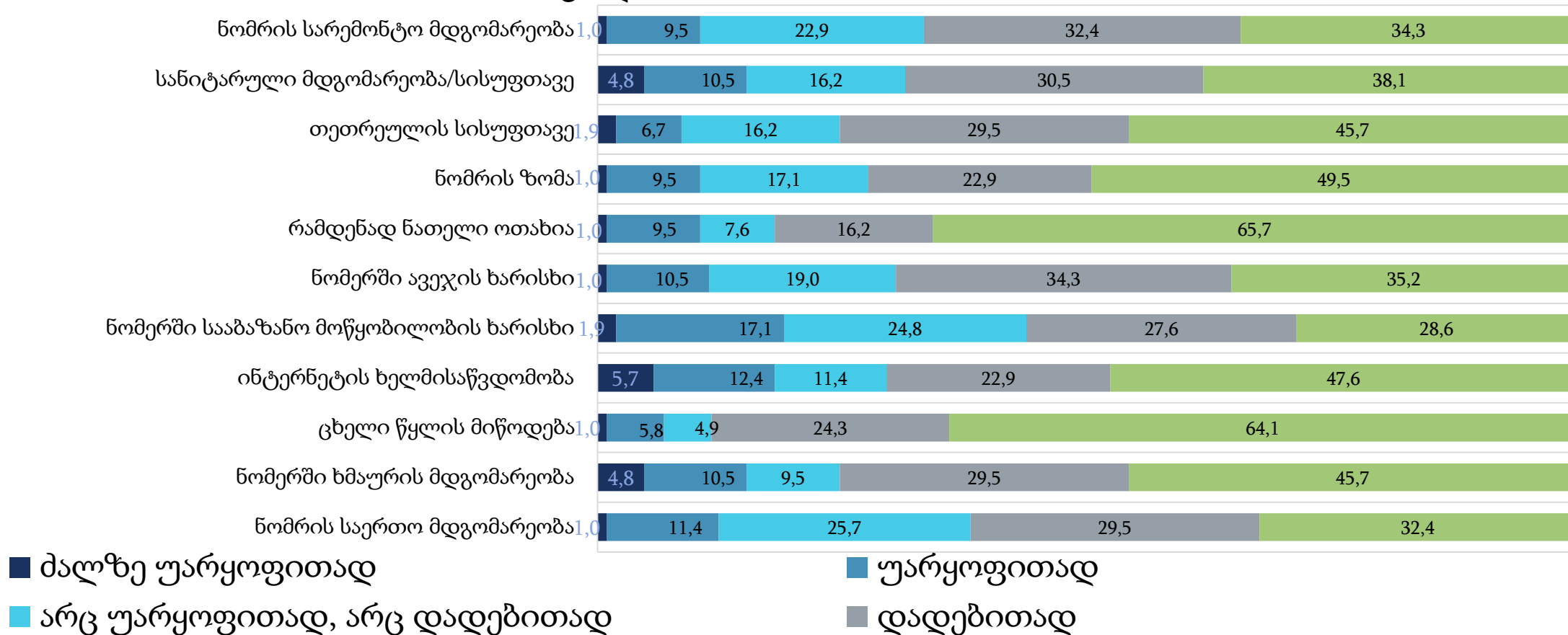
მუშა მდგომარეობაშია თუ არა სასტუმროს ნომერში ნივთები?



# სასტუმროს ნომრებში არსებული მდგომარეობის შეფასება:



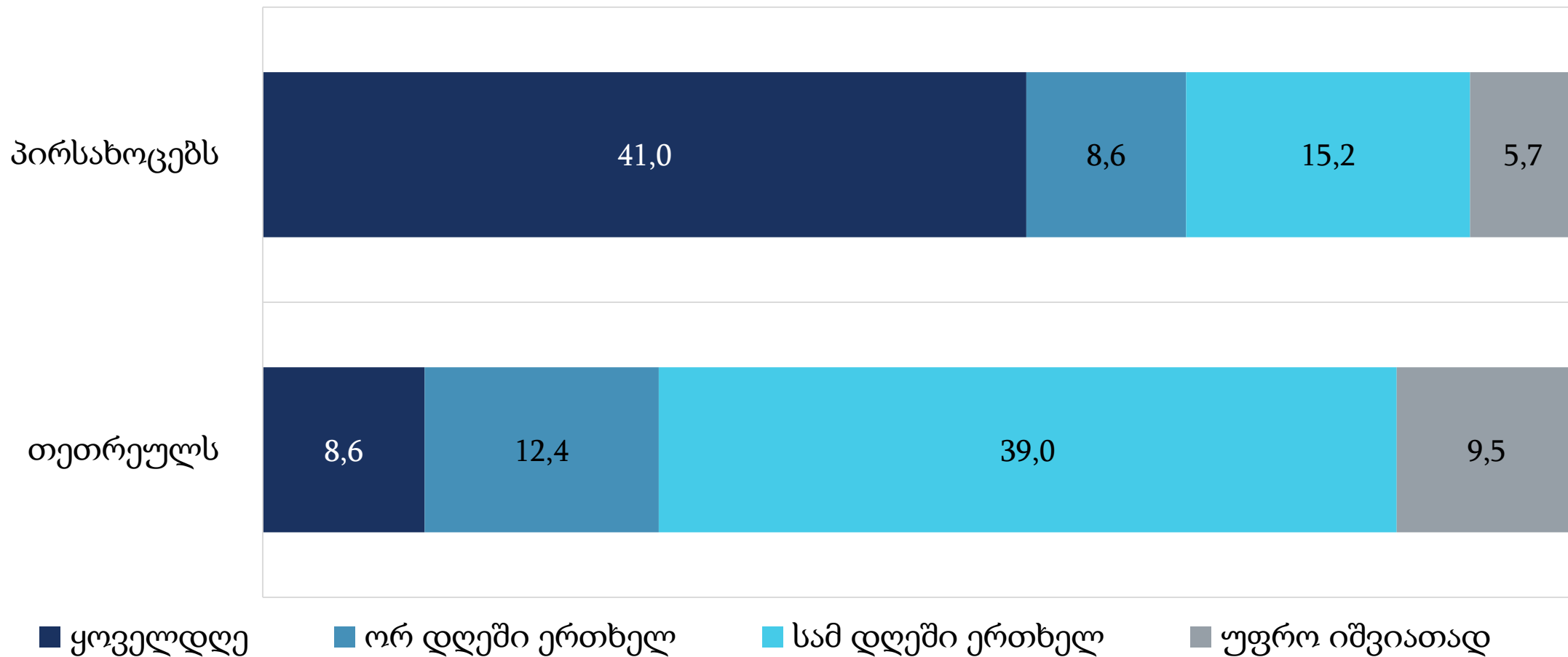
## შეფასეთ სასტუმროს ნომრის მდგომარეობა სხვადასხვა თვალსაზრისით (%)



# სასტუმროს ნომრებში არსებული მდგომარეობის შეფასება:



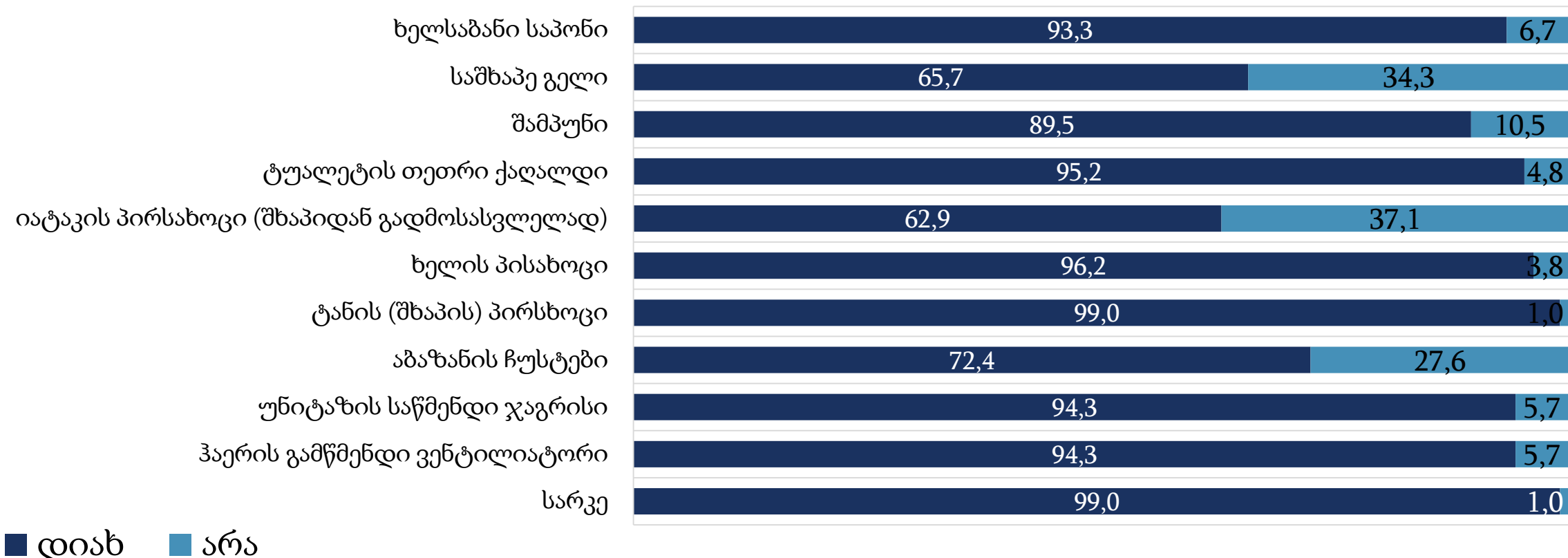
რა სიხშირით ცვლიან სასტუმროს ნომერში ? (%)



# სასტუმროს ნომრებში არსებული მდგომარეობის შეფასება:



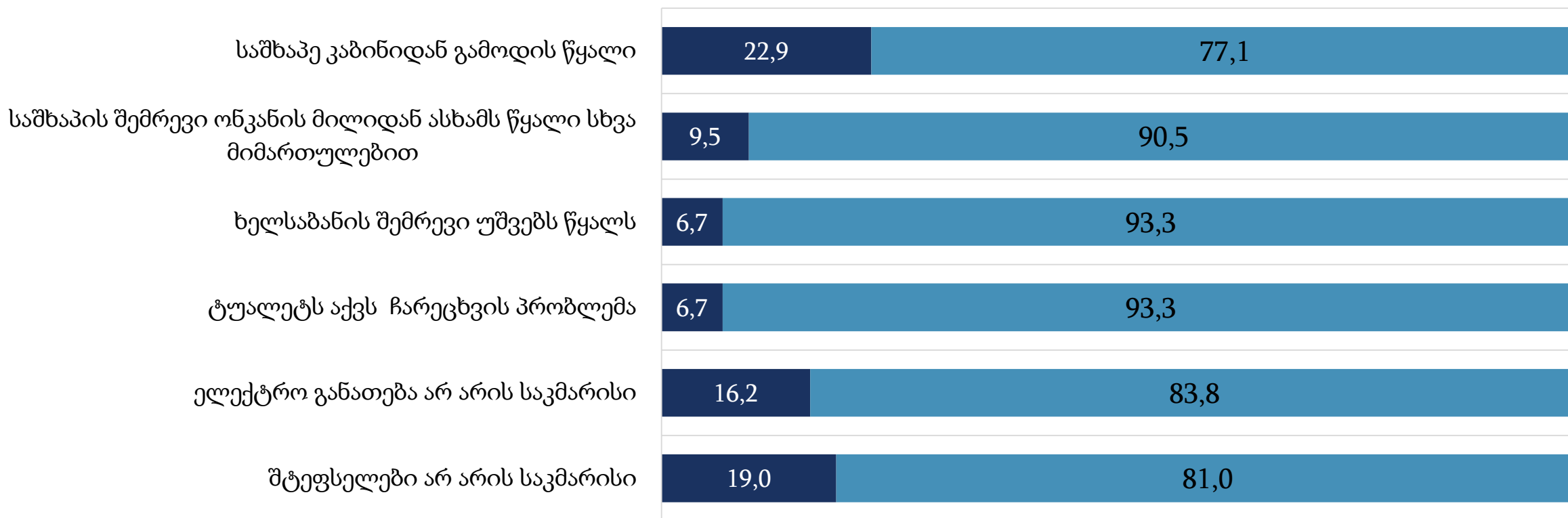
არის თუ არა აბაზა ალჭურვილი შემდეგი ნივთებით/საშუალებებით?



# სასტუმროს ნომრებში არსებული მდგომარეობის შეფასება:



რამდენად გამართულად მუშაობს აბაზანაში სხვადასხვა ტექნიკა? კერძოდ, ხდება თუ არა შემდეგი მოვლენები?



■ დიახ ■ არა

# სასტუმროების ნომრებში არსებული ხარვეზების ძირითადი ჩამონათვალი:

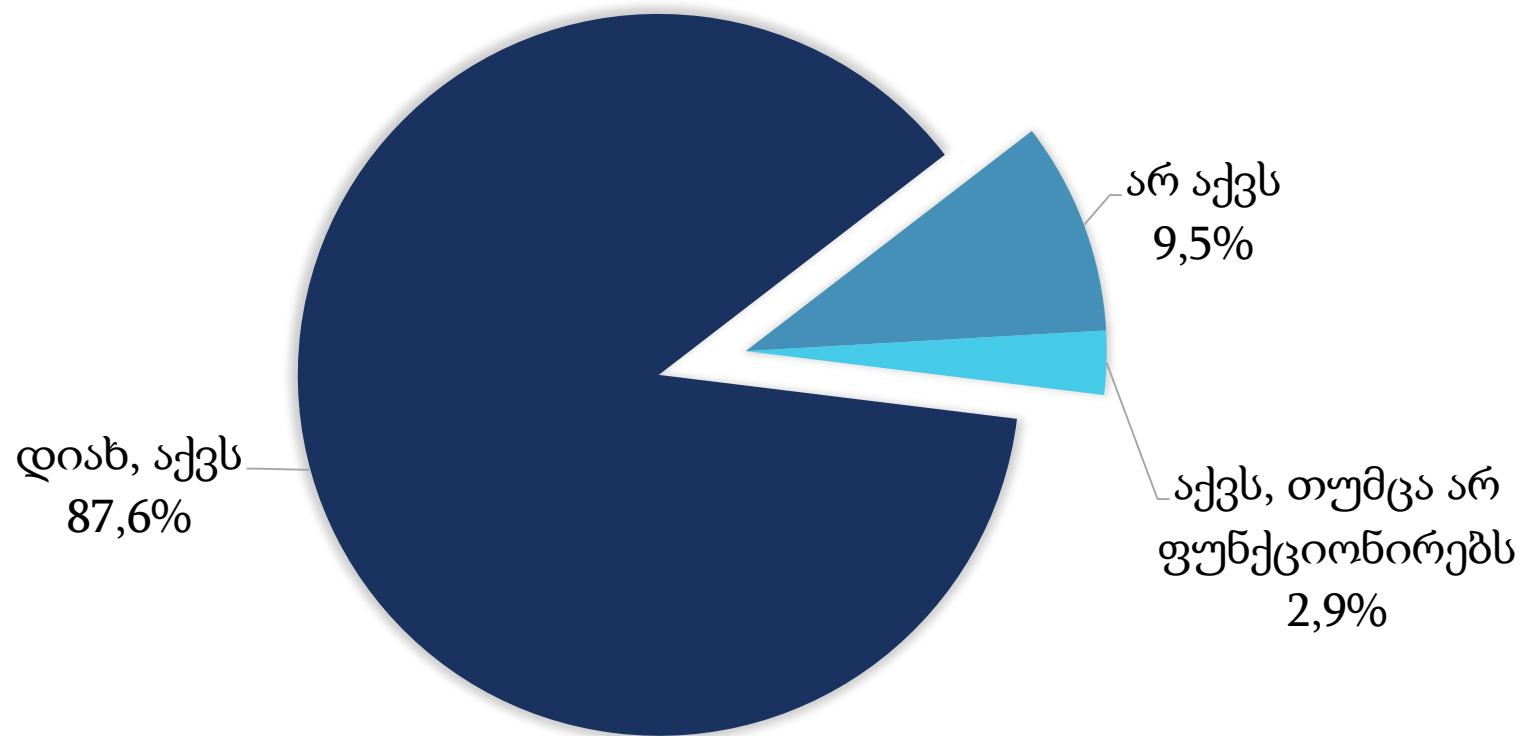


- ნომერში არსებული მცირე საყოფაცხოვრებო სახის ხარვეზები
- თეთრეულის მდგომარეობა სასტუმროს ნომრეში
- ნორმების დაგეგმარებაში არსებული ხარვეზები
- სველ წერტილებში არსებული ხარვეზები
- საწოლის მატრასის ცუდი მდგომარეობა
- ნომრის სისუფთავესთან დაკავშირებული ხარვეზები
- ხმაურთან დაკავშირებული პრობლემები
- სასტუმრო ნომრების განათებასთან დაკავშირებული პრობლემები



# დილის საუზმის მომსახურების შეფასება

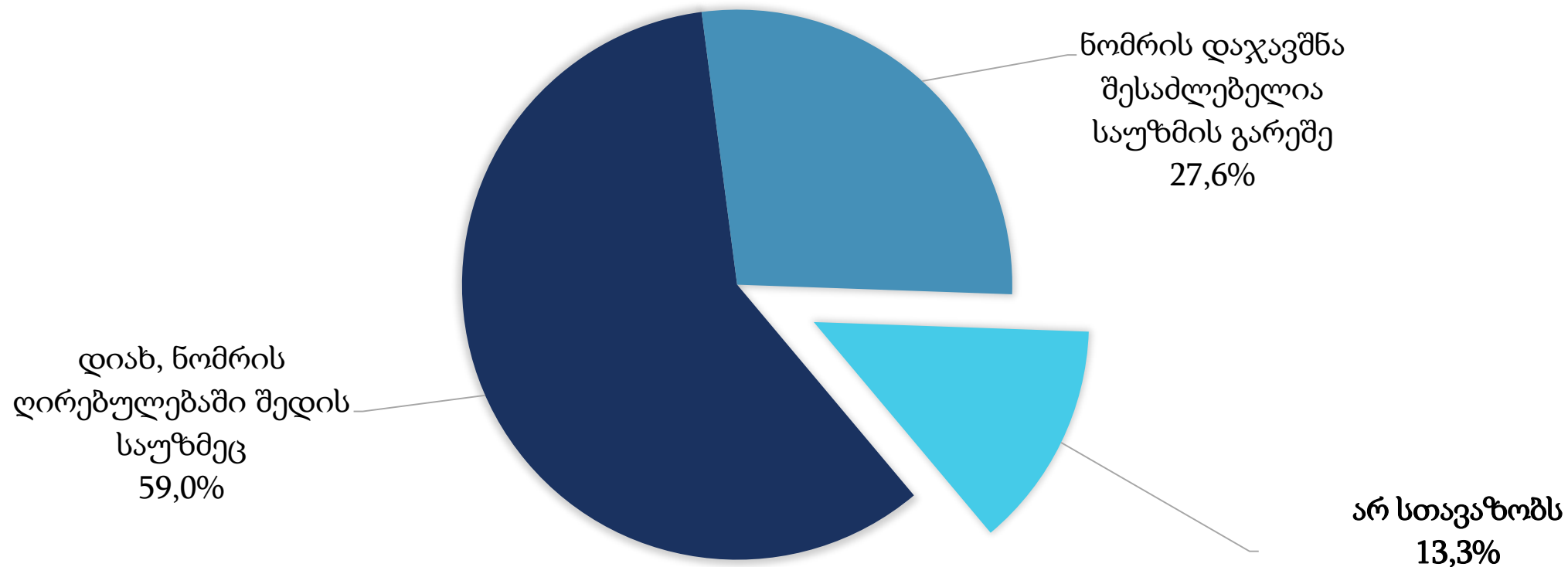
აქვს თუ არა განთავსების ობიექტს რესტორანი/სასაუზმე?



# დილის საუზმის მომსახურების შეფასება



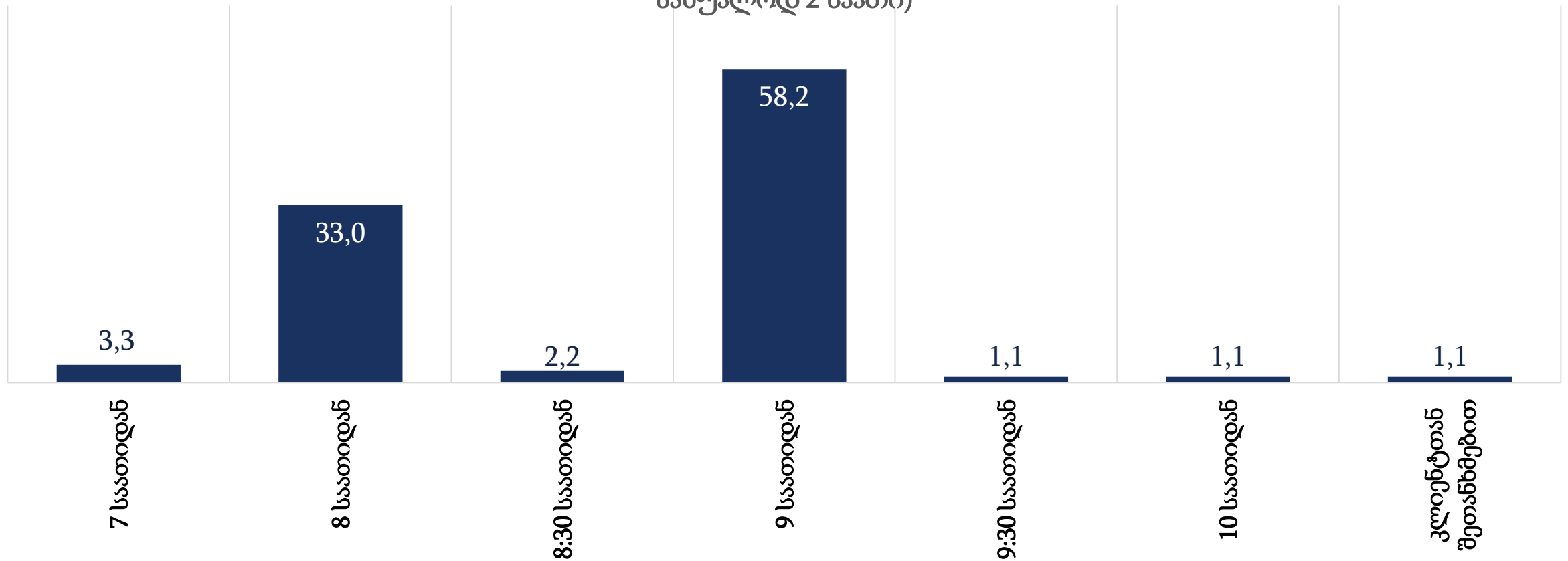
სთავაზობს თუ არა სასტუმრო კლიენტებს საუზმეს?



# დილის საუზმის მომსახურების შეფასება

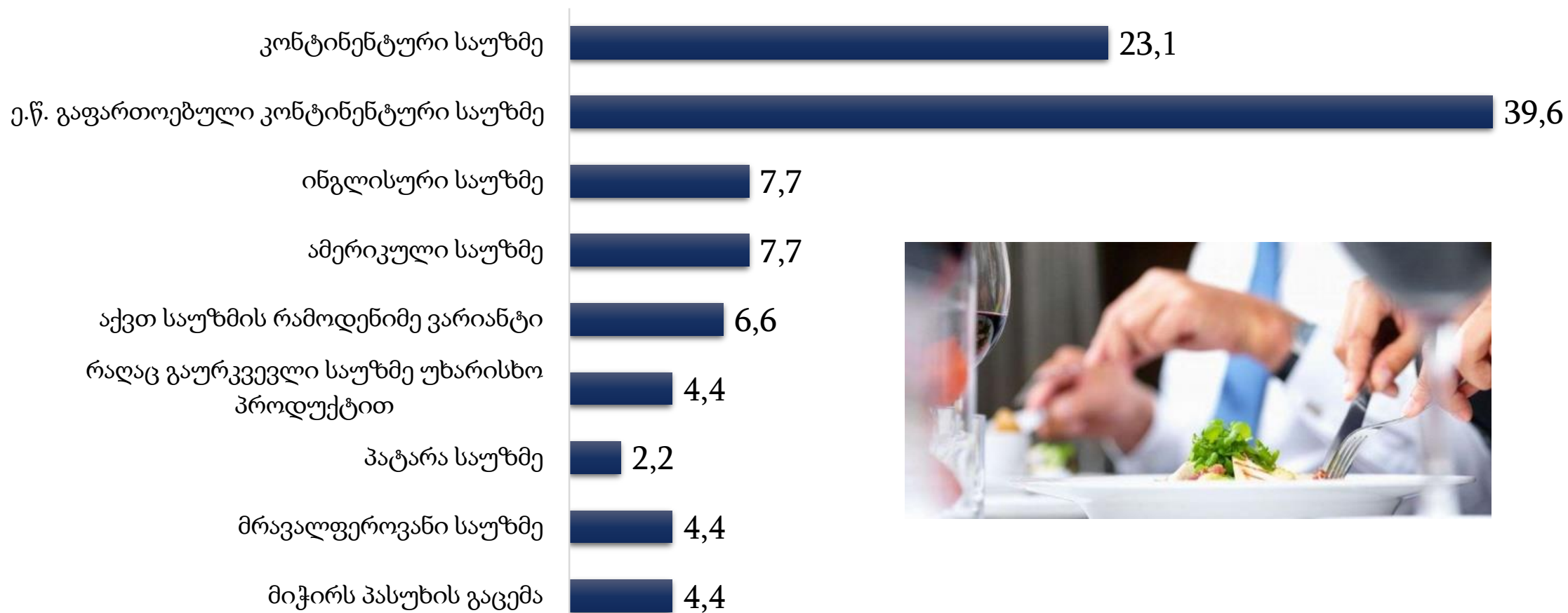


რომელ საათებში სთავაზობს რესტორანი საუზმეს კლიენტებს? (საუზმის ხანგრძლივობაა საშუალოდ 2 საათი)



# დილის საუზმის მომსახურების შეფასება

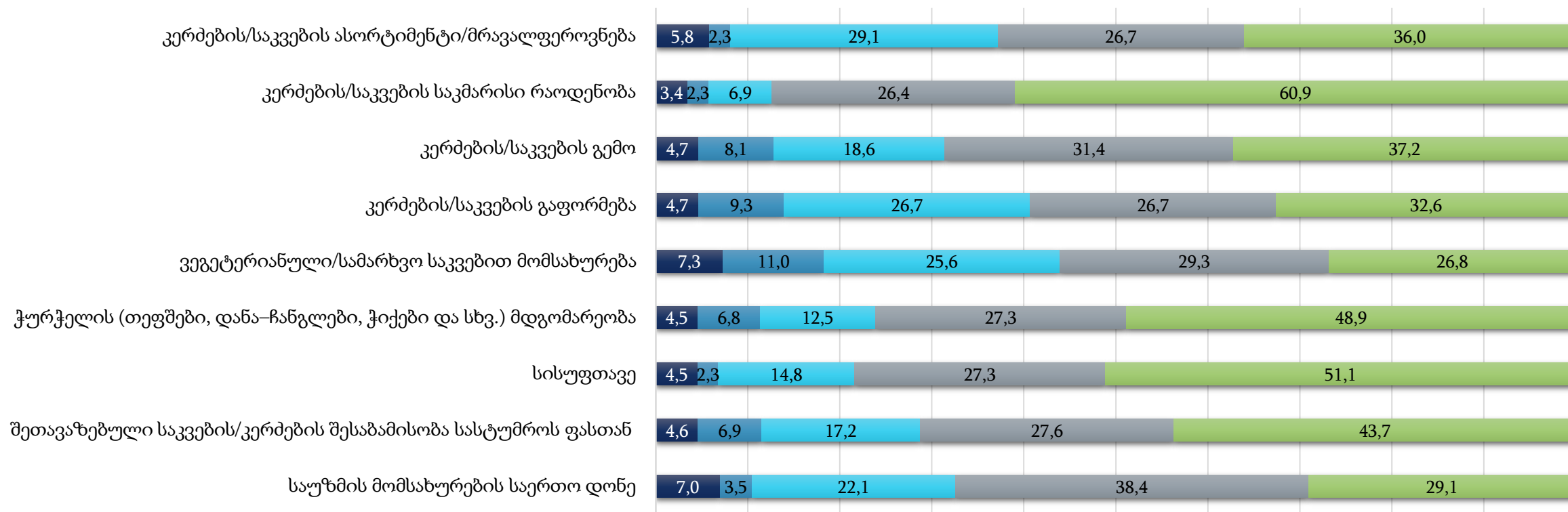
## სასტუმრო საუზმის რომელ სახეობას სთავაზობს სტუმრებს? (%)



# დილის საუზმის მომსახურების შეფასება



შეაფასეთ დილის საუზმე სხვადასხვა პარამეტრის მიხედვით.



■ ძალზე უარყოფითად

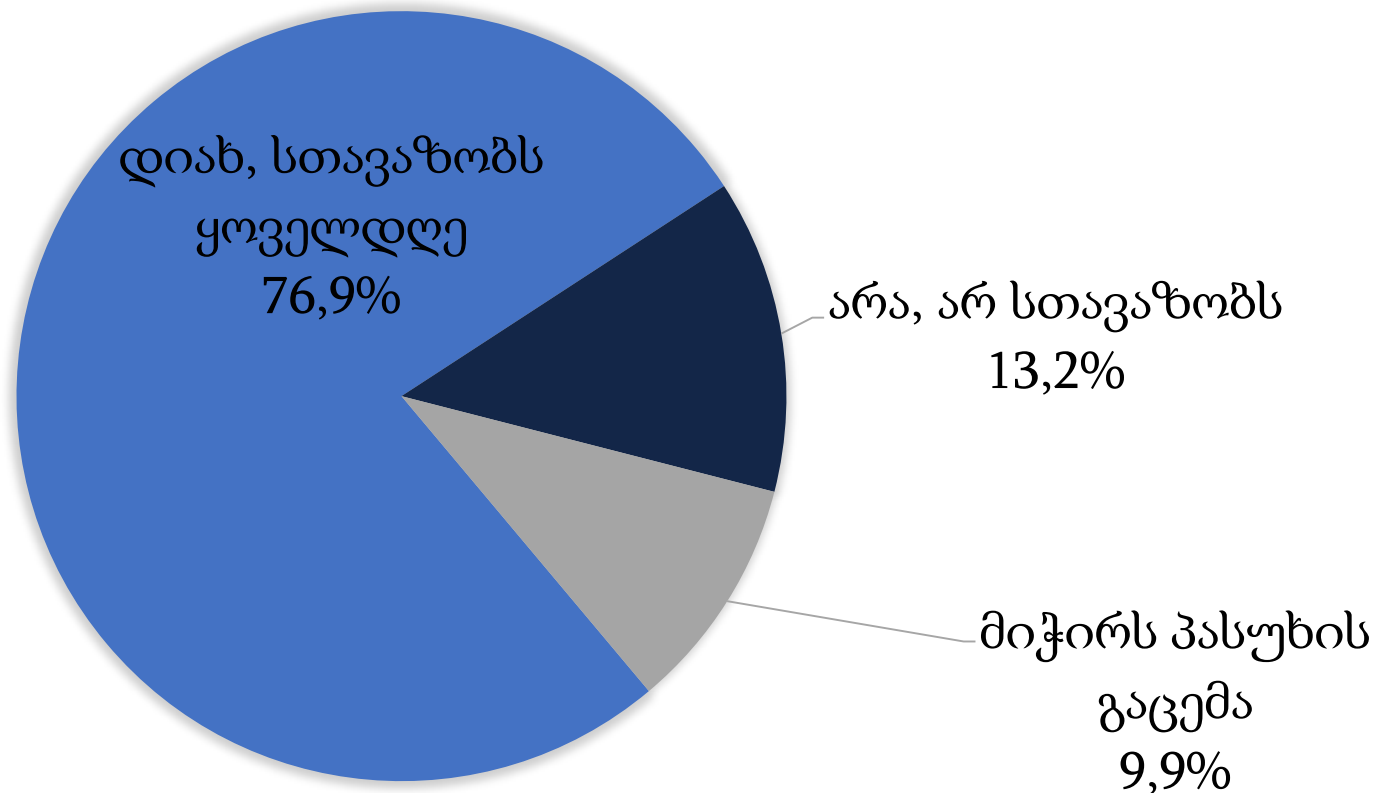
■ არც უარყოფითად, არც დადებითად

■ უარყოფითად

■ დადებითად

# დილის საუზმის მომსახურების შეფასება

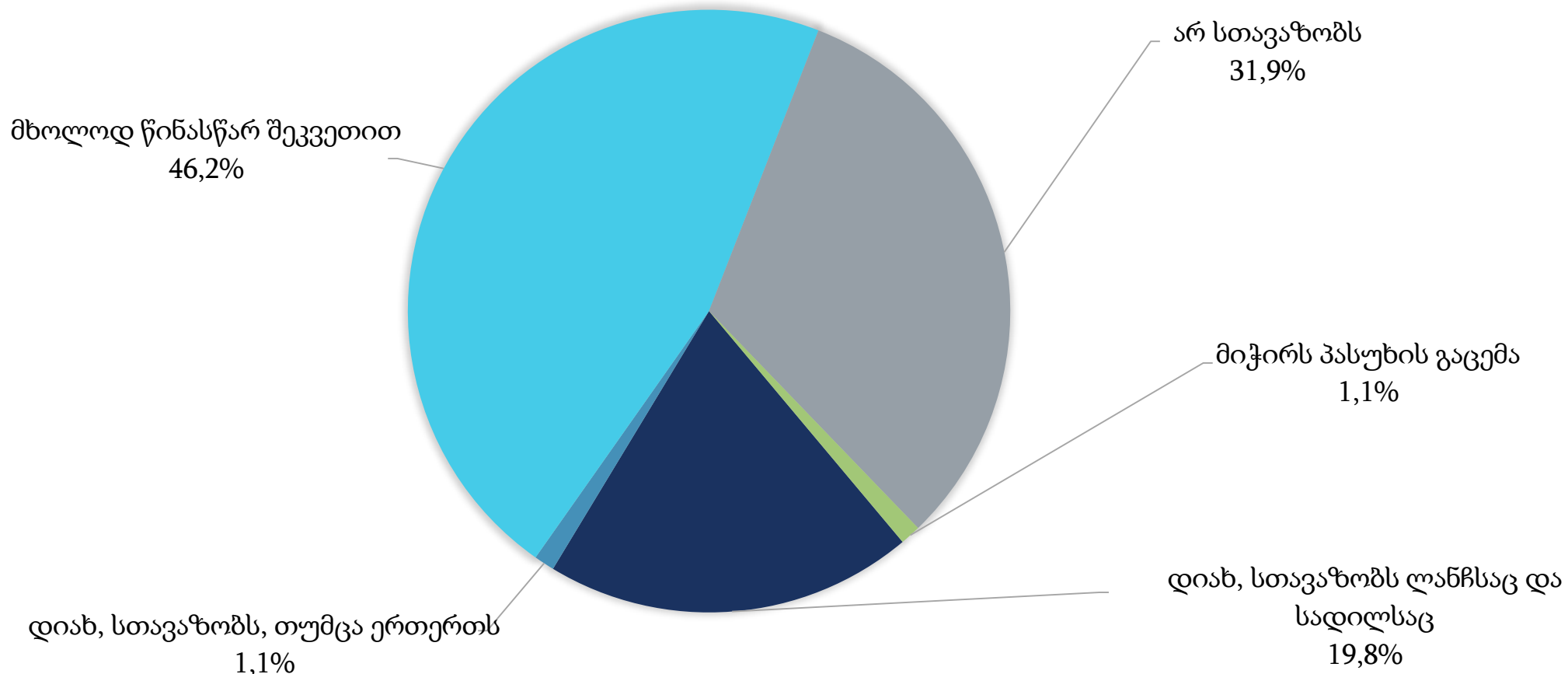
სთავაზობს თუ არა კლიენტებს რესტორანი/სასაუზმე ცხელ კერძ(ებ)ს საუზმეზე?



# განთავსების ობიექტის კვებითი მომსახურება - ლანჩი



სთავაზობს თუ არა სასტუმროს რესტორანი კლიენტებს ლანჩს ან სადილს?



# სასტუმროების დილის საუზმის მომსახურებაში არსებული ხარვეზები



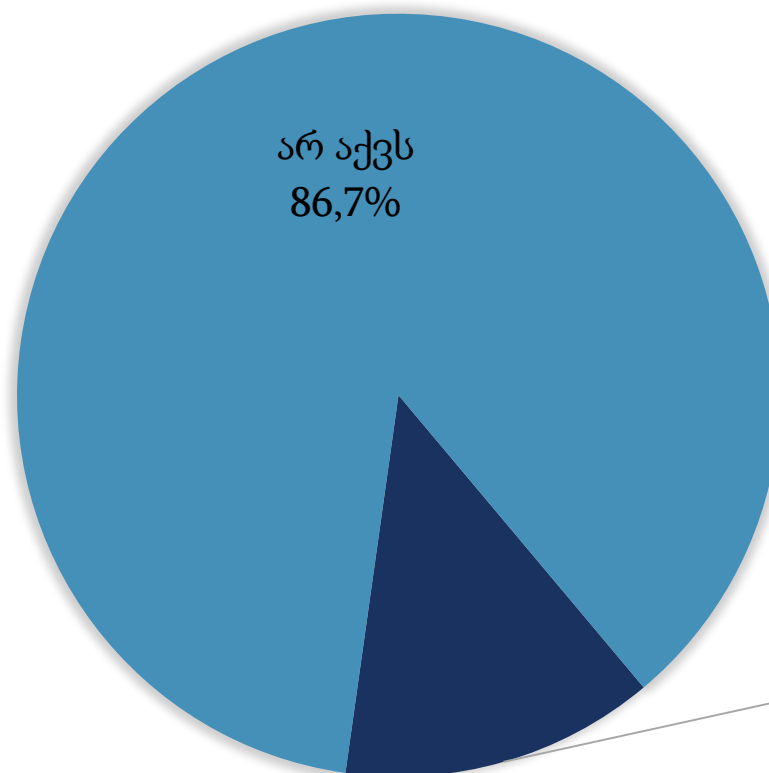
- დილის საუზმის მომსახურების ადგილმდებარეობა
- სასტუმროს მომსახურე პერსონალის შეუფერებელი ქცევა
- სისუფთავესთან დაკავშირებული საკითხები
- ძველი საკვები საუზმეზე
- საუზმის ასორტიმენტის სიმცირე
- საუზმის მომსახურე პერსონალის იერსახე





# სასტუმროს დამატებითი მომსახურებები

აქვს თუ არა სასტუმროს ფიტნეს ცენტრი?



აქვს თანამედროვე  
ინვენტარით აღჭურვილი  
ფიტნეს ცენტრი  
13,3%

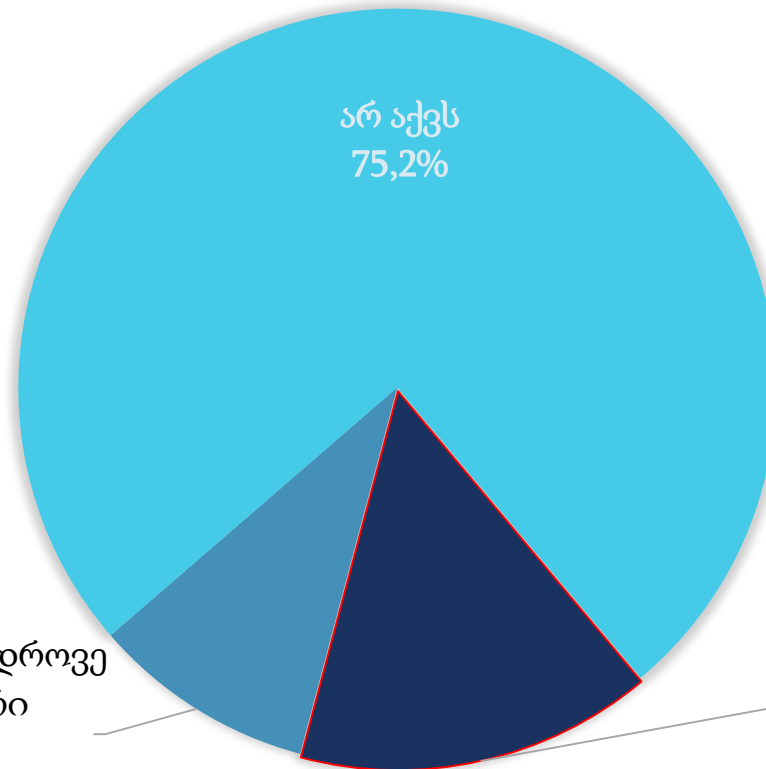
# სასტუმროს დამატებითი მომსახურებები



აქვს თუ არა სასტუმროს საკონფერენციო დარბაზი/ბიზნეს ცენტრი?



აქვს ტექნიკური თვალსაზრისით არათანამედროვე საკონფერენციო დარბაზი/ბიზნეს ცენტრი  
9,5%



აქვს ტექნიკურად გამართული საკონფერენციო დარბაზი/ბიზნეს ცენტრი  
15,2%

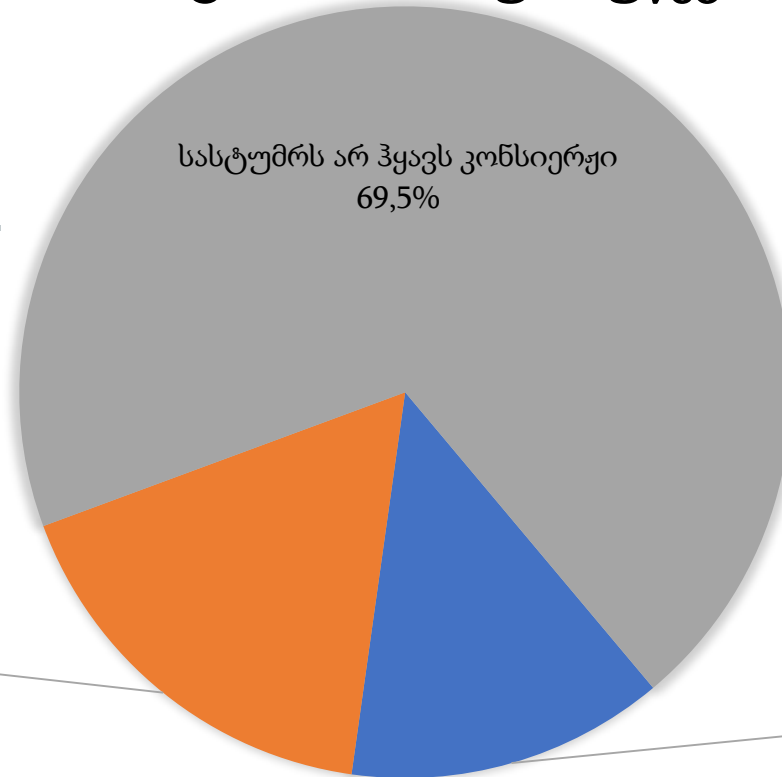
# სასტუმროს დამატებითი მომსახურებები



ჰყავს თუ არა სასტუმროს კონსიერჟი, რომელიც სტუმრებს ხვდება და ბარგის მიტანის სამსახურს უწევს?



კონსიერჟის მომსახურებას ითავსებს დაცვის თანამშრომელი/ადმინისტრატორი 17,1%

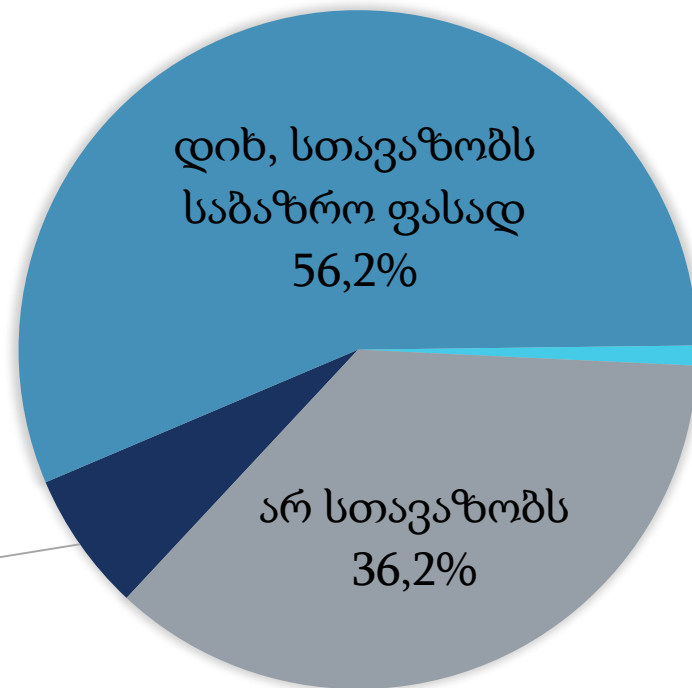


სასტუმროს ჰყავს ადამიანი, რომელიც ესკლუზიურად კონსიერჟის მომსახურებას სწევს 13,3%

# სასტუმროს დამატებითი მომსახურებები



სთავაზობს თუ არა კლიენტებს აეროპორტში/რკ. /ავტო.სადგურში წყევანის მომსახურებას?

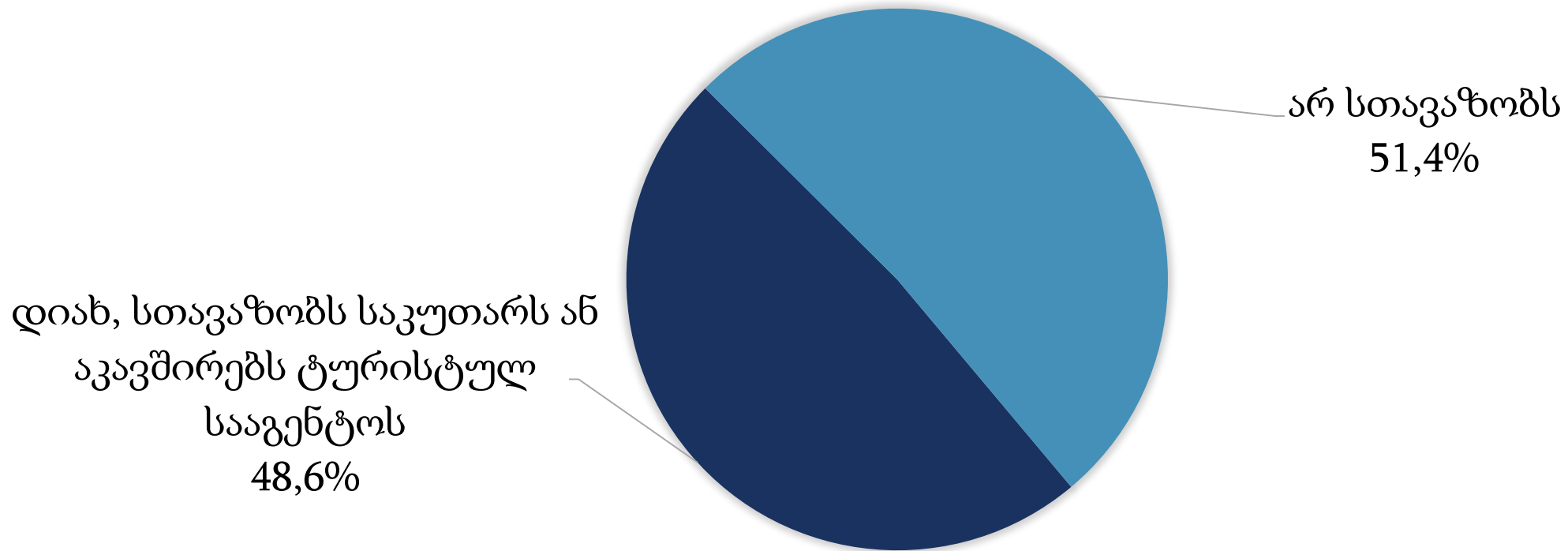


სთავაზობს საბაზრო ფასზე უფრო მაღალ ფასად  
6,7%

სთავაზობს საბაზრო ფასზე უფრო დაბალ ფასად  
1,0%

# სასტუმროს დამატებითი მომსახურებები

სთავაზობს თუ არა სასტუმრო კლიენტებს ტურიტულ მომსახურებას  
(ტურუსტულ ტურებს)?



# სასტუმროს დამატებითი მომსახურებები



## უსაფრთხოების ნორმების დაცვა პარამეტრის მიხედვით

თვალსაჩინო ადგილას გამოკრულია საევაკუაციო გეგმა, როგორ უნდა გამოვიდეს სტუმარი სასტუმროდან განგაშის...



სასტუმროს დერეფნები შეიარაღებულია ცეცხლმაქრობებით



სასტუმროს კოლებში დამონტაჟებულია ვიდეოკამარები, რომელიც აღრიცხავს უცხო პირებს



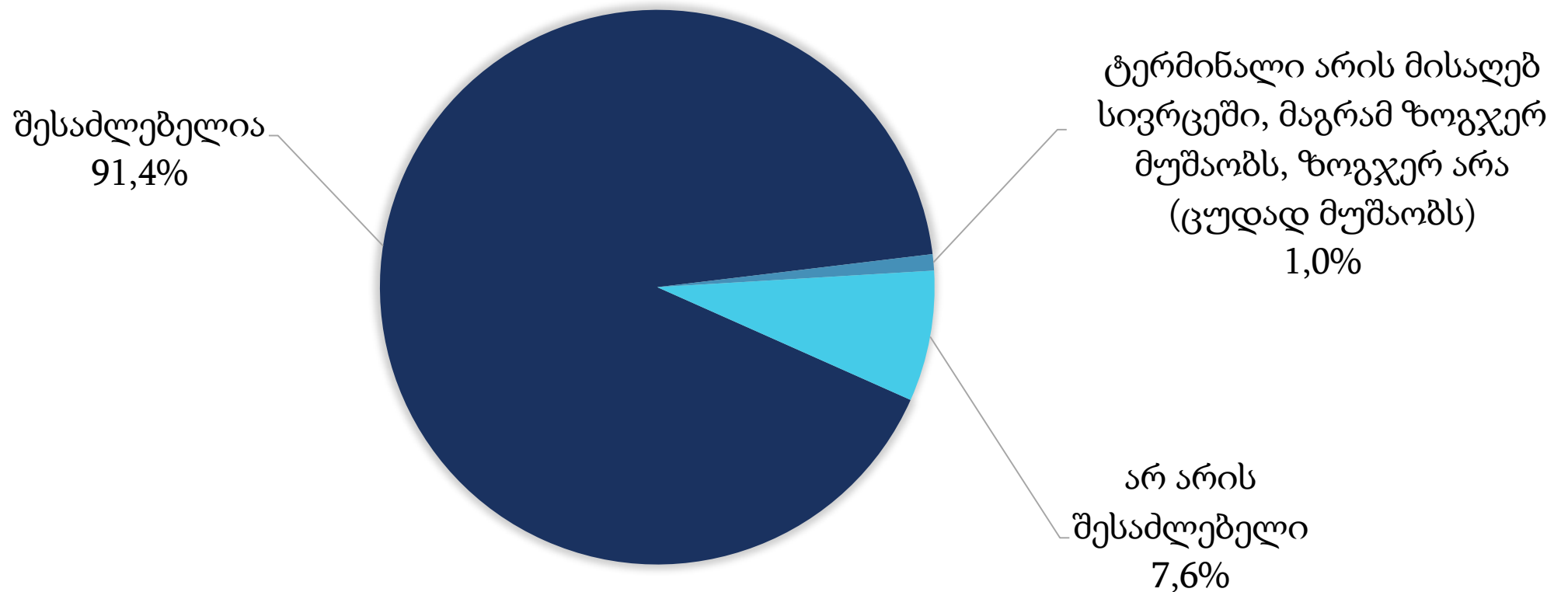
■ დიახ    ■ არა

შენიშვნა: ზოგიერთ ნომერში საევაკუაციო გეგმა შეცდომით იყო დახაზული და არ იყო "EXIT" ნიშანი;



# სასტუმროს დამატებითი მომსახურებები

შესაძლებელია თუ არა სასტუმროს მომსახურების თანხის გადახდა ტერმინალის გამოყენებით?

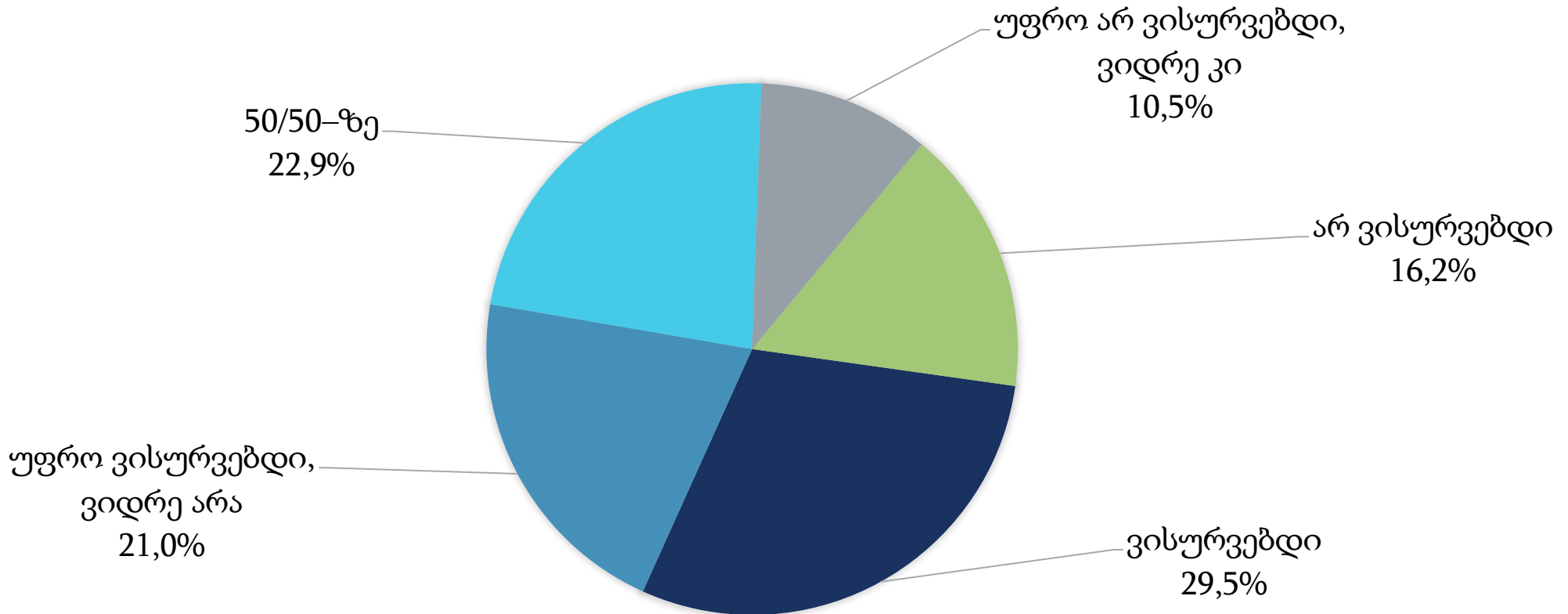




# დამკვირვებლის/იდუმალისტუმრის ემოციური შთაბეჭდილებები სასტუმროში ყოფნისას



ისურვებდით თუ არა მომავალში ამ სასტუმროს მომსახურებით  
სარგებლობას?

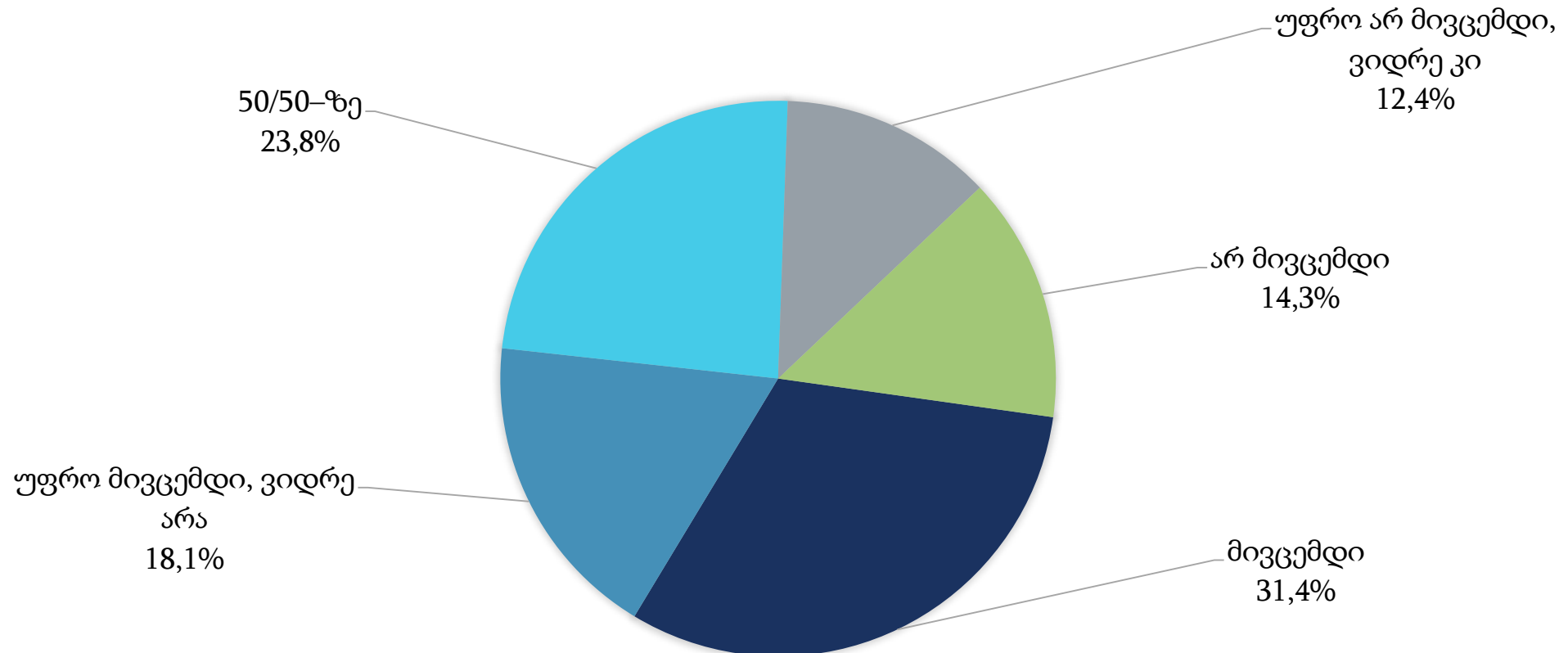




# დამკვირვებლის/იდუმალისტუმრის ემოციური შთაბეჭდილებები სასტუმროში ყოფნისას



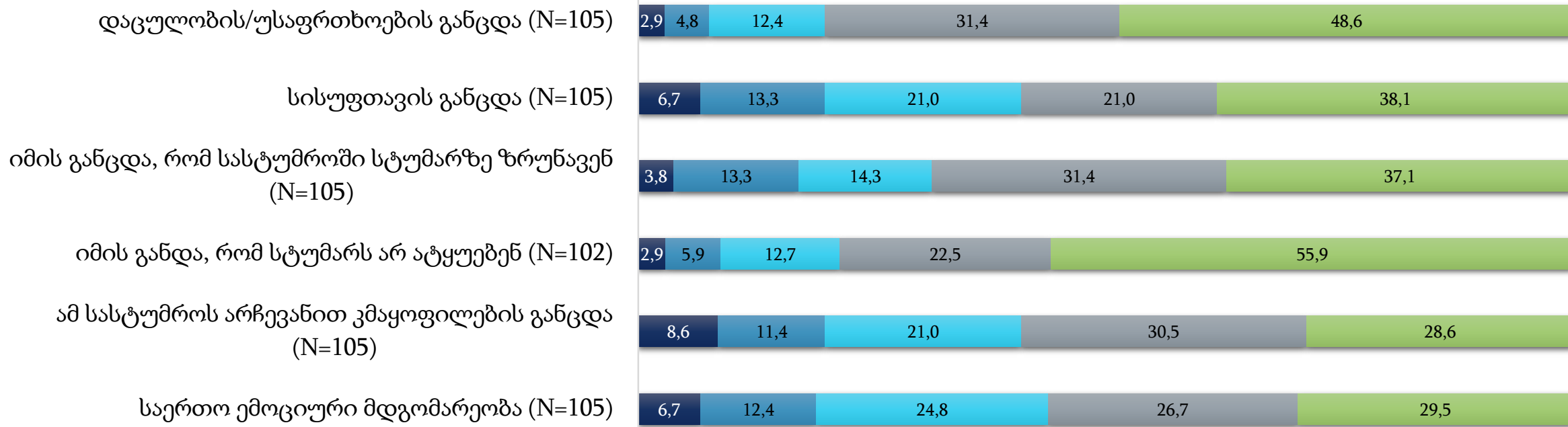
მისცემდით თუ არა რჩევას სხვას, რომ ამ სასტუმროს  
მომსახურებით ესარგებლა?



# დამკვირვებლის/იდუმალისტუმრის ემოციური შთაბეჭდილებები სასტუმროში ყოფნისას



ახლა შეაფასეთ ის განცდები, რაც ამ სასტუმროსთან დაკავშირებით დაგეუფლათ.  
რამდენად გრძნობდით ამ სასტუმროში თავს სხვადასხვა თვალსაზრისით?

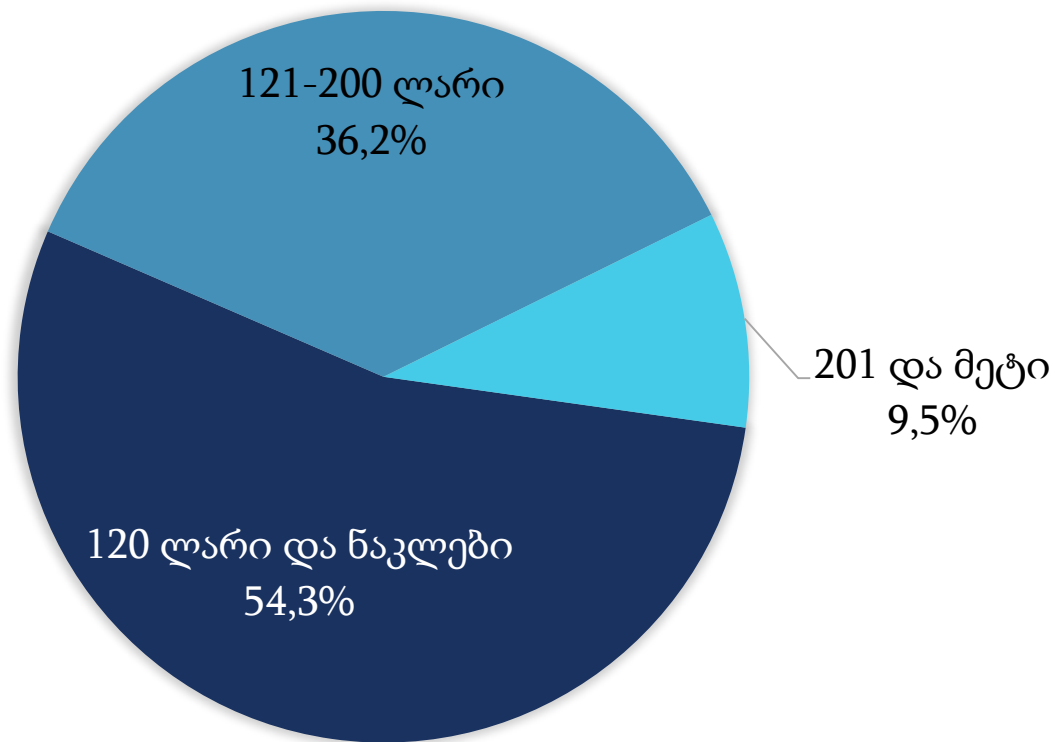


- ძალზე უარყოფითად
- უარყოფითად
- არც უარყოფითად, არც დადებითად
- დადებითად

# დამკვირვებლის/იდუმალისტუმრის ემოციური შთაბეჭდილებები სასტუმროში ყოფნისას



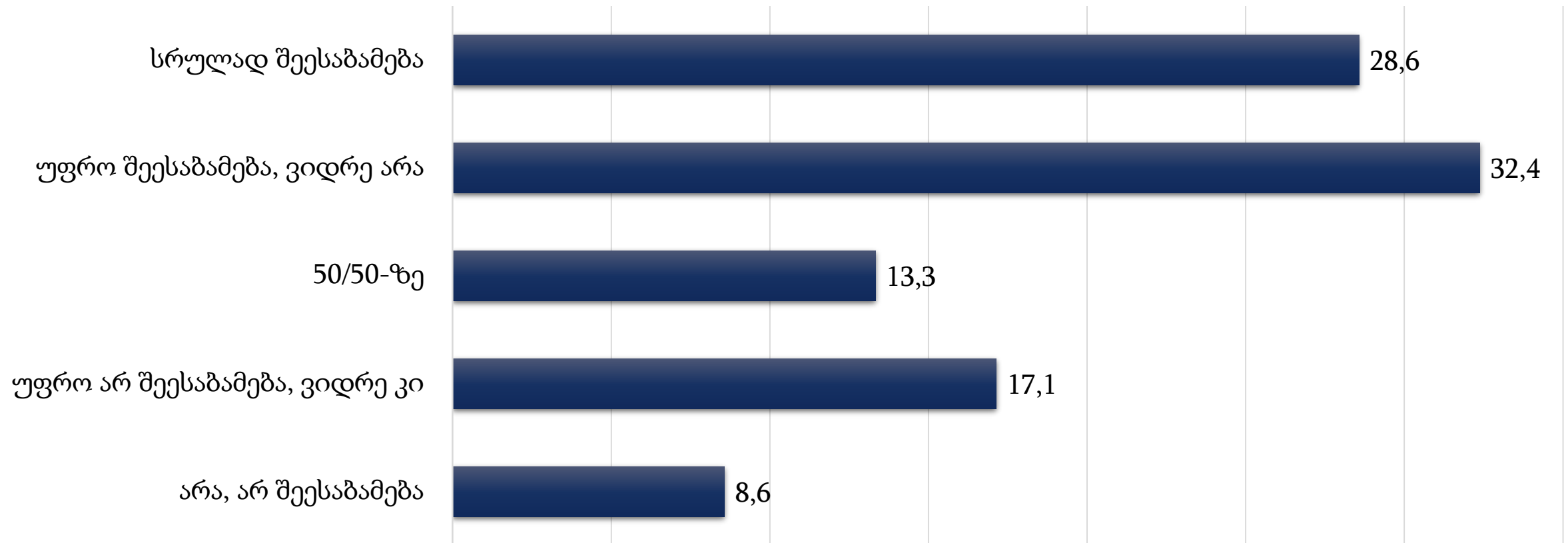
## ნომრის ერთი ღამის ღრებულება ლარებში



# დამკვირვებლის/იდუმალისტუმრის ემოციური შთაბეჭდილებები სასტუმროში ყოფნისას



შეაფასეთ, რამდენად შეესაბამება განთავსების ობიექტის მომსახურების ხარისხი ფასს?



# მადლობა ყურადღებისათვის!



**Batumi**  
GEORGIA

აჭარის ავტონომიური რესპუბლიკის  
ტურიზმისა და კურორტების  
დეპარტამენტი

სერვისის განვითარების სამსახური