



Batumi
GEORGIA

აჭარის ავტონომიური რესპუბლიკის
ტურიზმისა და კურორტების დეპარტამენტი

კვების ობიექტების მომსახურების ხარისხის კვლევა

2018

ანალიტიკური ანგარიში



კვლევის მიზანი: აჭარის ა.რ. რეგიონში
კვების ობიექტების მომსახურების ხარისხის კვლევა.

კვლევა განხორციელა - სოციალური კვლევებისა და ანალიზის ინსტიტუტმა



კვლევის განხორციელების პერიოდი: 3.09.2018 – 23.10.2018

კვლევის ამოცანები:



შეფასდა კვების ობიექტის:

- საერთო ხედი
- დარბაზის საერთო მდგომარეობა
- მენიუ
- პერსონალის მომსახურება
- კერძების ხარისხი
- კვების ობიექტის მარანი (არსებობის შემთხვევაში)
- ასევე მოხდა იდუმალი სტუმრის ემოციური შთაბეჭდილებების იდენტიფიცირება კვების ობიექტში ყოფნისას

კვლევის მეთოდოლოგია, ინსტრუმენტები და არეალი:



კვლევის ობიექტების მომსახურების ხარისხის კვლევა განხორციელდა ჩართული დაკვირვების მეთოდის გამოყენებით, კერძოდ კი იდუმალი სტუმარი სტუმრობდა კვების ობიექტებს, აფასებდა მომსახურებას, როგორც რიგითი სტუმარი, წინასწარ შემუშავებული კითხვარის მიხედვით და 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 - აჭარის ავტონომიური რესპუბლიკის რეგიონი - როგორც ზღვის სანაპირო ზოლზე არსებული, ისე მაღალმთიან აჭარაში მოქმედი კვების ობიექტები.

შერჩევა



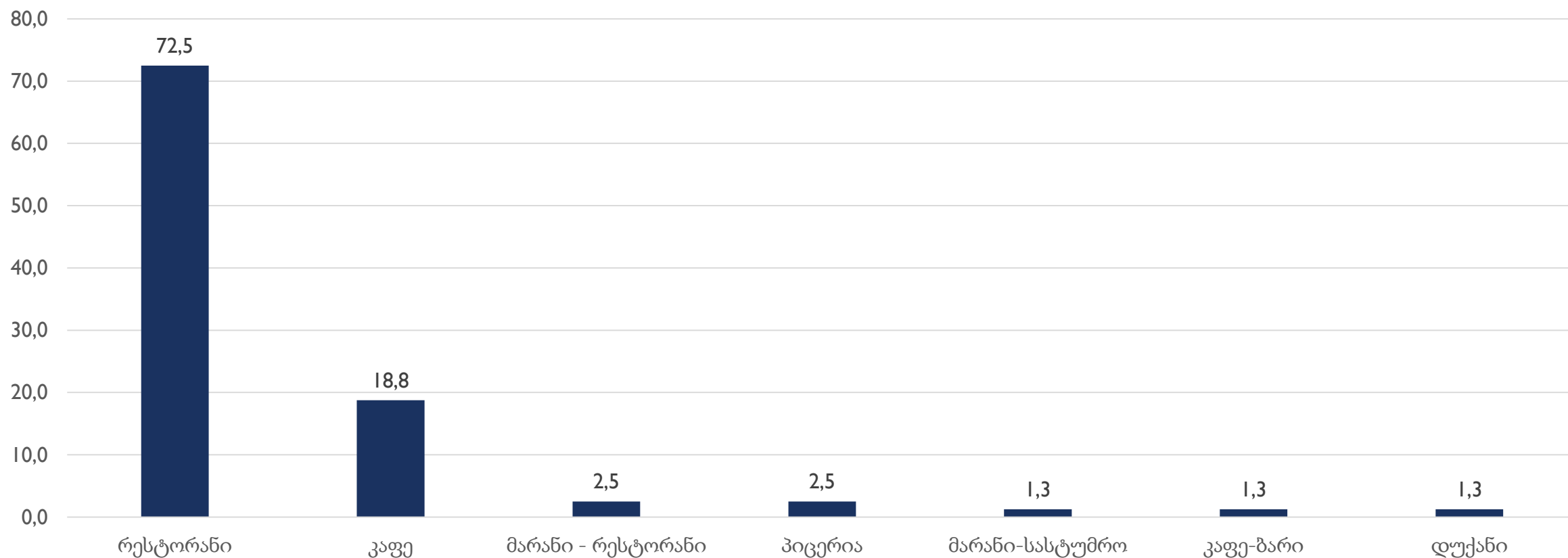
კვების ობიექტები

- კვლევის ფარგლებში სულ შეფასდა აჭარის ტერიტორიაზე არსებული 80 კვების ობიექტის მომსახურების ხარისხი;
- შესამოწმებელი კვების ობიექტების სია შემსრულებელ კომპანიას მიაწოდა აჭარის ა.რ. ტურიზმისა და კურორტების დეპარტამენტმა.

დამკვირვებელი - იდუმალი სტუმარი

- კვლევის განხორციელებაში ჩაერთო 5 დამკვირვებელი/იდუმალი სტუმარი.
- ყველა მათგანს - იდუმალ სტუმარს კვების ობიექტებში მაღალი, ან საშუალო რგოლის მენეჯერულ პოზიციაზე მუშაობის გამოცდილება ჰქონდა.

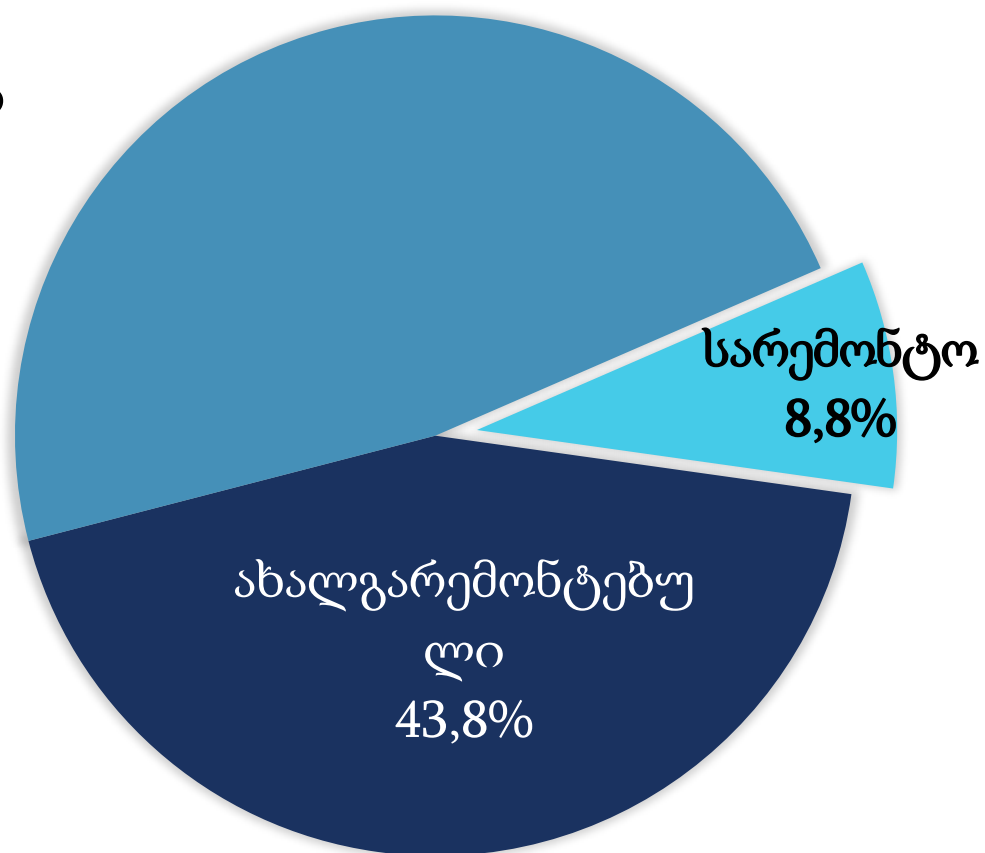
კვლევაში ჩართული კვების ობიექტების ტიპი - აჭარის რეგიონში კვლევაში
ჩართული კვების ობიექტების უმრავლესობა - 72,5%, რესტორანია, 18,8% - კაფე, 2,5 % მარანი -
რესტორანი და ასევე 2,5 % - პიცერია.



კვების ობიექტის საერთო ხედი შენობის ვიზუალური იერსახე გარედან:



ძველი
რემონტით
47,5%



კვების ობიექტების
შენობის ვიზუალურ
სახე/ფასადი:

- კვების ობიექტების 47,5% ძველი რემონტითაა,
- 43,8% - ახალგარემონტებული,
- 8,8% სარემონტოა.

კვების ობიექტის საერთო ხედი - კვების ობიექტების მიმდებარე ტერიტორიის შეფასება:



კვების ობიექტის
მიმდებარედ
არსებული
ინფრასტრუქტურა
კეთილმოწყობილია

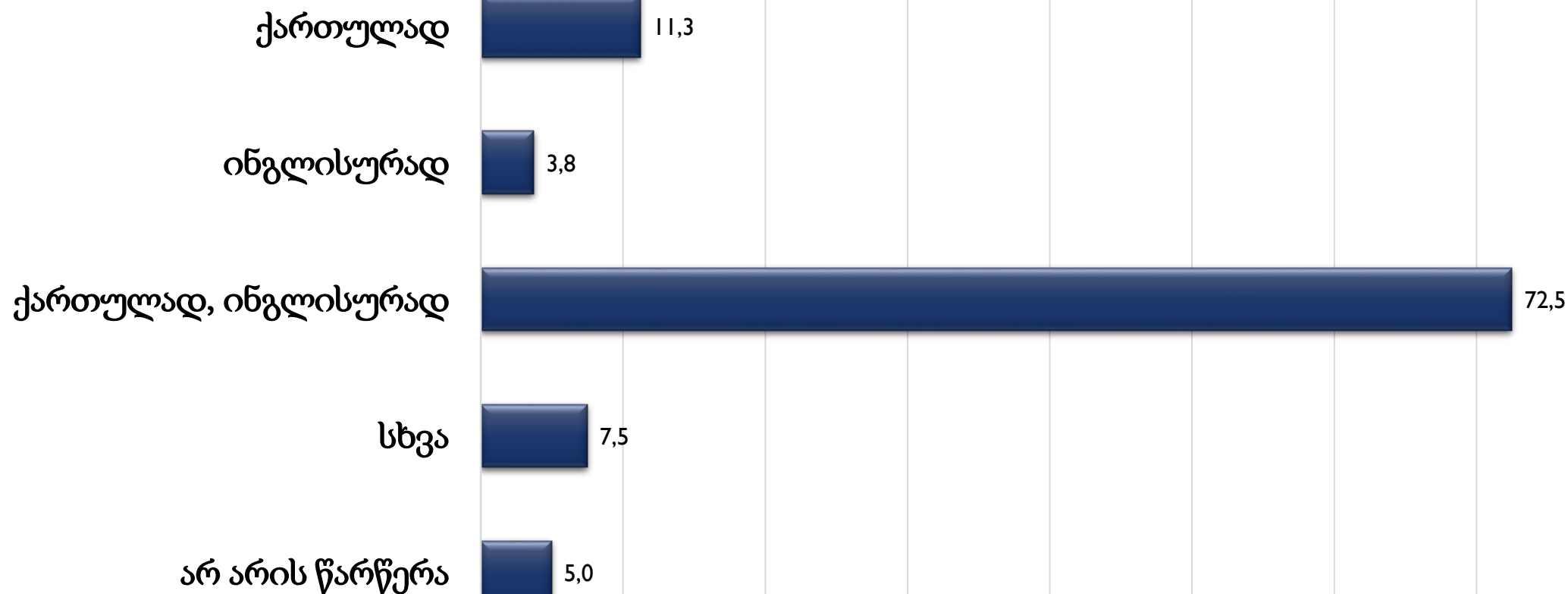


კვების ობიექტის
მიმდებარედ
არსებული
ინფრასტრუქტურა
კეთილმოუწყობელია

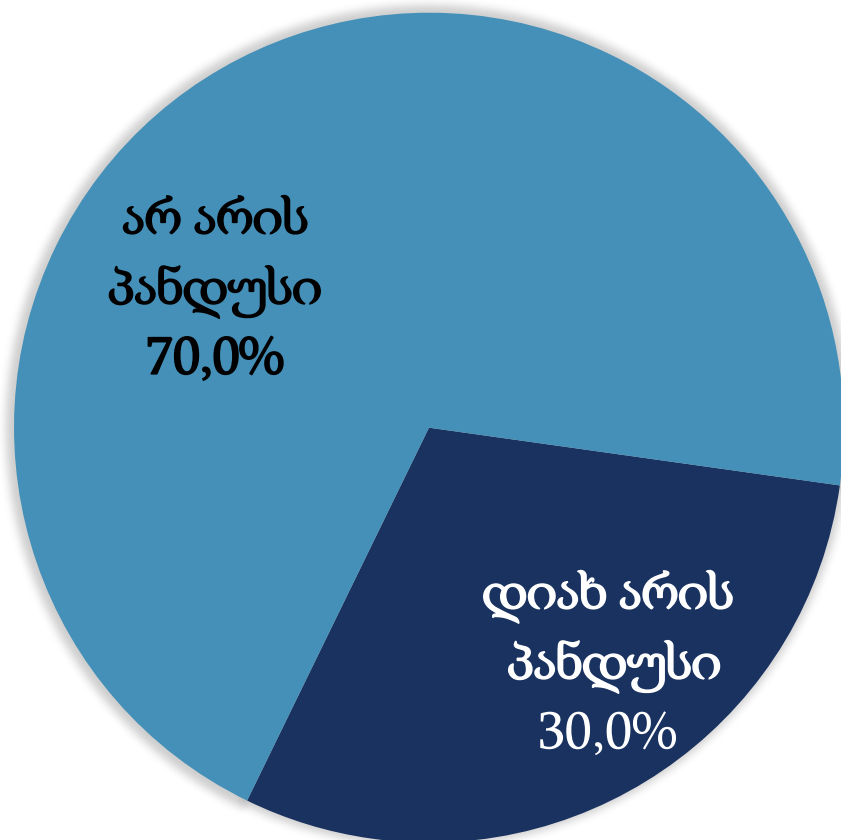


მიმდებარე
ტერიტორიაზე
არსებულ
ინფრასტრუქტურაში
იგულისხმება:
კეთილმოწყობილი
და მოწესრიგებული
ტროტუარი,
განათება, გამწვანება
და ა.შ.

კვების ობიექტის საერთო ხედი - კვების ობიექტზე სახელწოდების აღმნიშვნელი წარწერა



კვების ობიექტის შესასვლელის ადაპტირება შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთათვის - პანდუსის არსებობა:



სამწუხაროდ იდუმალი სტუმრის კვლევაში ჩართული კვების ობიექტების 70% არ არის ადაპტირებული შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთათვის, რაც გასათვალისწინებელია და მენეჯერების მიერ რეაგირებას საჭიროებს.

თუ არსებობს შესაძლებლობა უნდა მოეწყოს პანდუსები, ასევე სასურველია რიგ ობიექტებში საპირფარეშოების ადაპტირებაც შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთათვის.

ასევე უნდა აღინიშნოს ადაპტირებული ობიექტების რაოდენობა 30%-ია რაც ბოლო წლებში ამ მხრივ აქტიური პროპაგანდის შედეგია და ადრე ეს მაჩვენებელიც გაცილებით დაბალი იყო.

დარბაზში არსებული საერთო მდგომარეობის შეფასება



დარბაზში არსებული საერთო მდგომარეობის შეფასება მოხდა შემდეგი კრიტერიუმების მიხედვით და შემდეგი შეფასებები დაფიქსირდა:

- დარბაზში არსებულ სისუფთავე: 46,3% - ძალზე დადებითი, 25% - ძირითადად დადებითი, 16,3% არც დადებითად და არც უარყოფითად. კატეგორიულად უარყოფითი შეფასება არ დაფიქსირდა.
- მაგიდებისა და სკამების განლაგება - 65%- ძალზე დადებითი, 17,5%-ძირითადად დადებითად, 3,8% შემთხვევაში, ძირითადად უარყოფითი.
- დარბაზში განთავსებული ინვენტარის (მაგიდებისა და სკამების) მდგომარეობა - 37,5% - ძალზე დადებითი, 33,8% - ძირითადად დადებითი, 18,8%-არც დადებითი არც უარყოფითი.
- განათება დარბაზში - 58,8% ძალზე დადებითი, 15% ძირითადად დადებითად, 16,3% არც დადებითად, არც უარყოფითად.

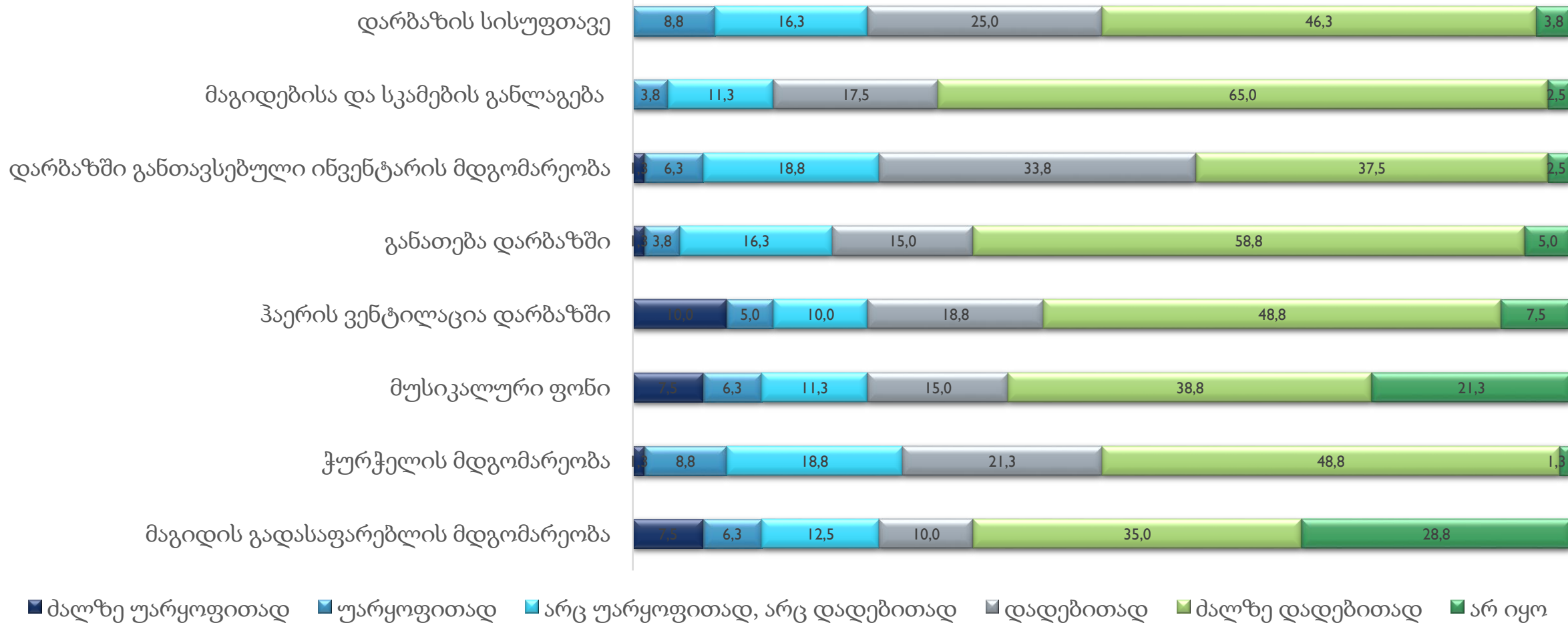
დარბაზში არსებული საერთო მდგომარეობის შეფასება



დარბაზში არსებული საერთო მდგომარეობის შეფასება მოხდა შემდეგი კრიტერიუმების მიხედვით და შემდეგი შეფასებები დაფიქსირდა:

- **ჰაერის ვენტილაცია** - 48,8% ძალზე დადებითად შეფასდა, 18,8%-ის კი ძირითადად დადებითად, უარყოფითი შეფასება არ დაფიქსირდა.
- **მუსიკალური ფონი** - 38,8 ძალზე დადებითად შეფასეს, 15% - ძირითადად დადებითად, 6,3% - ძირითადად უარყოფითად.
- **ჭურჭლის (თევშები, დანა – ჩანგლები, ჭიქები, სამარილეს, ხელსახოცის ჩასადების და სხვ.) მდგომარეობა** - 48,8% ძალზე დადებითად შეფასდა, 21,3% - ძირითადად დადებითად, 8,8% - ძირითადად უარყოფითად.
- **მაგიდის გადასაფარებლის მდგომარეობა** - 35% - ძალზე დადებითი, 12,5% - არც დადებითი და არც უარყოფითი, ხოლო 7,5% - ძალზე უარყოფითი.

დარბაზში არსებული საერთო მდგომარეობის შეფასების დიაგრამა



დარბაზში არსებული საერთო მდგომარეობა - დარბაზში საევაკუაციო გეგმის განთავსება



დიახ, ყველასთვის თვალსაჩინო
ადგილზეა განთავსებული

16,3

დიახ, განთავსებულია, თუმცა
არათვალსაჩინო ადგილზე

16,3

არ არის

51,3

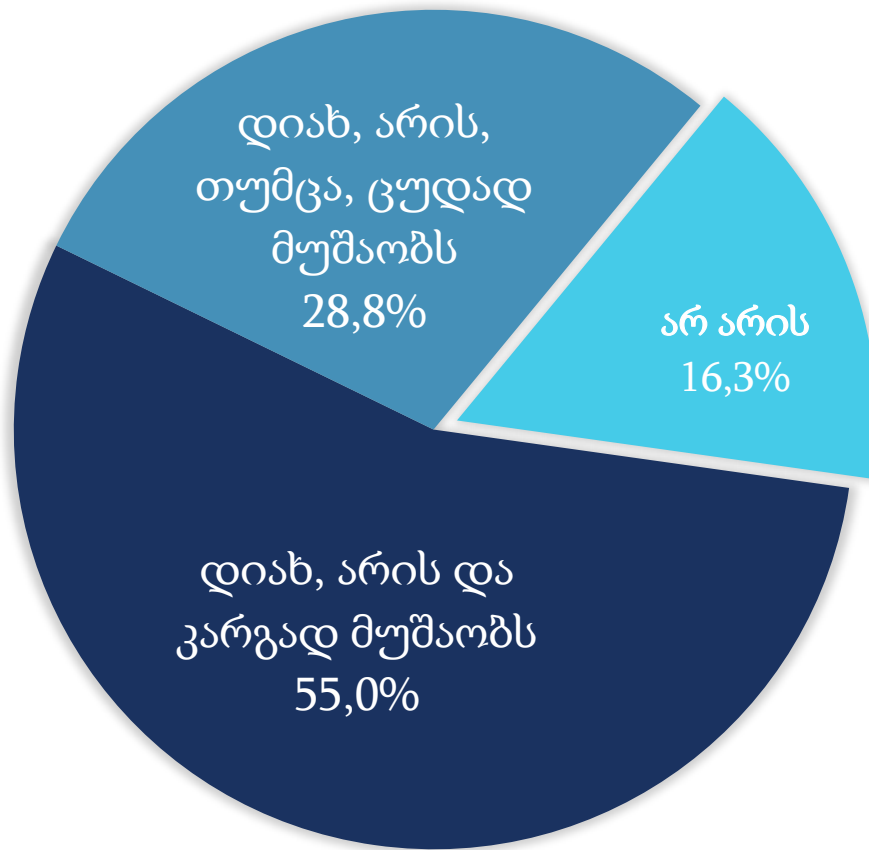
არათვალსაჩინო ადგილზეა
განთავსებულში

16,3

საევაკუაციო გეგმა:

- კვების ობიექტების 16,3%-ში ყველასათვის თვალსაჩინო ადგილზეა განთავსებული
- 16,3%-ის შემთხვევაში განთავსებულია, თუმცა არათვალსაჩინო ადგილას
- 51,3%-ის შემთხვევაში არ არის განთავსებული
- 12,5%-ის შემთხვევაში კი, დამკვირვებლების თქმით, შესაძლოა არის, თუმცა მათ ის ვერ იპოვეს.

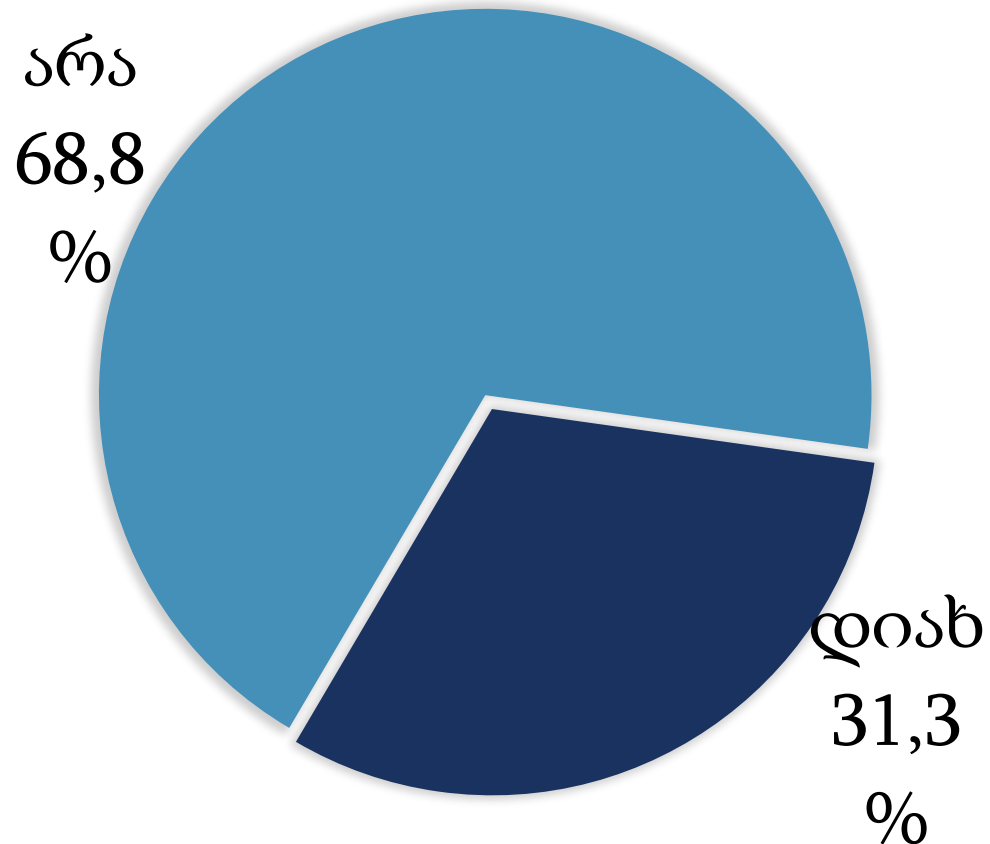
დარბაზში არსებული საერთო მდგომარეობის შეფასება - არის თუ არა დარბაზში უსადენო ინტერნეტი ხელმისაწვდომი



უსადენო ინტერნეტის
ხელმისაწვდომობა:

- 55% - არის და კარგად მუშაობს
- 28,8% - არის, თუმცა ცუდად მუშაობს
- 16,3% - არ არის.

დარბაზში არსებული საერთო მდგომარეობის შეფასება- საბავშვო სკამი კვების ობიექტზე



სპეციალური სკამები მცირეწლოვანი ბავშვებისათვის:

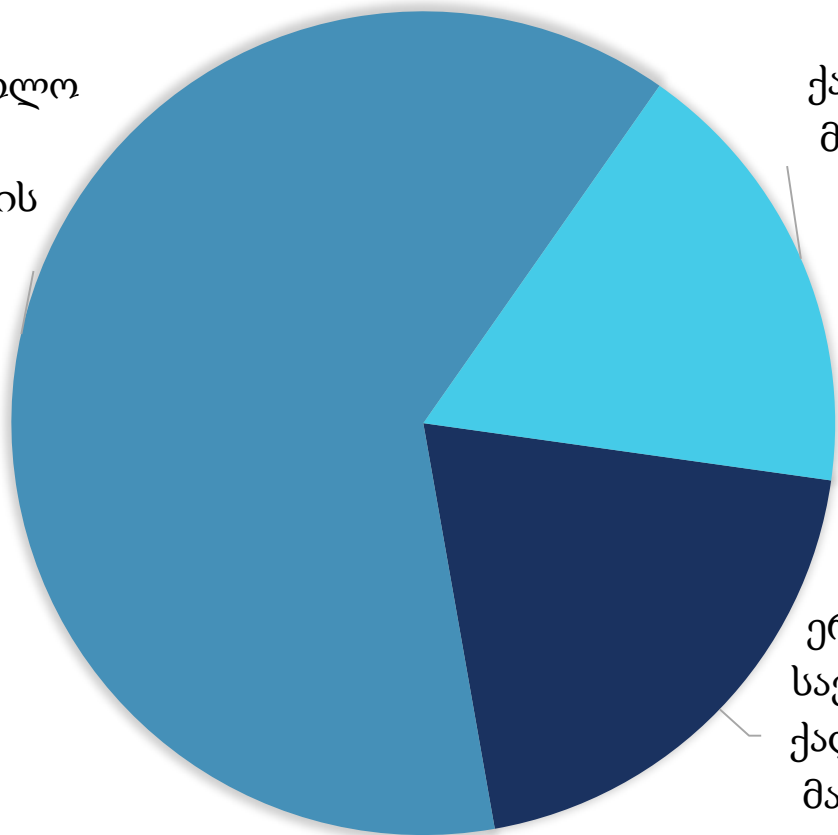
- კვების
ობიექტების
68,8%-ს, არა აქვს
- 31,3%-ს აქვს
საბავშვო სკამი.



სველი წერტილები კვების ობიექტებზე



ორი - ერთი
ქალებისთვის, ხოლო
მეორე
მამაკაცებისთვის
62,5%



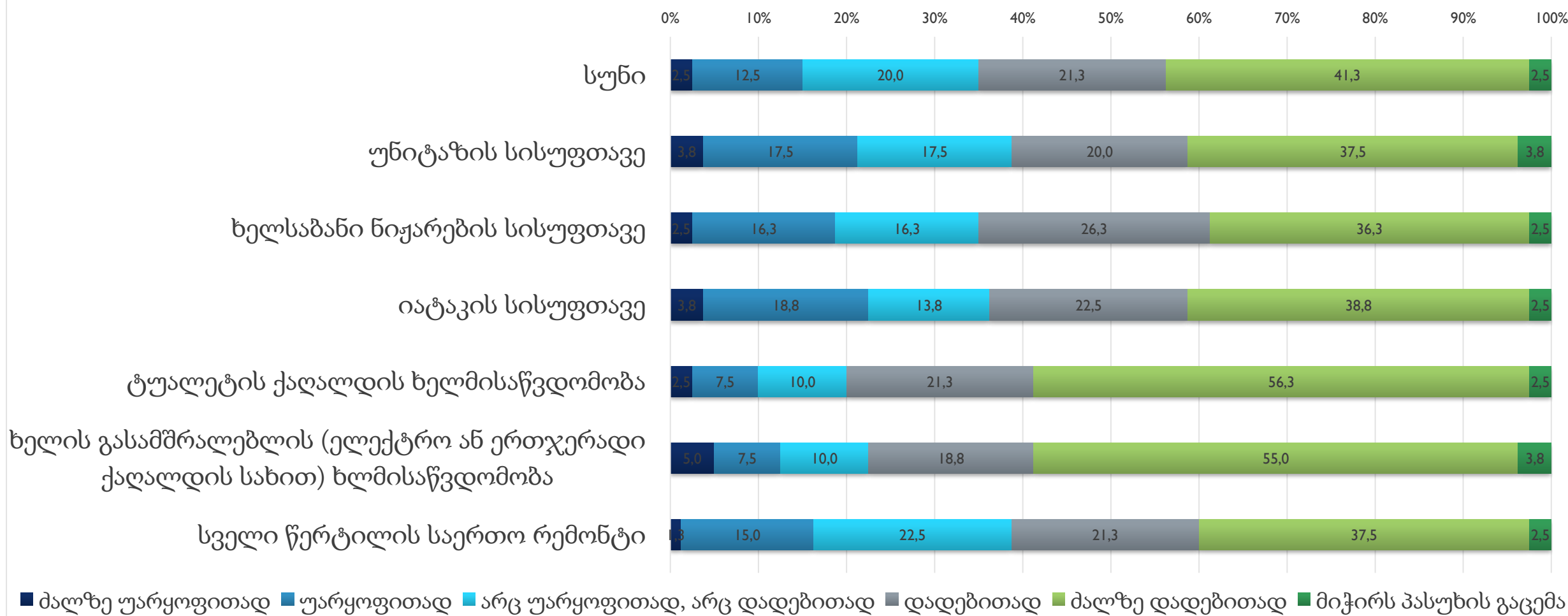
ორზე მეტია -
როგორც
ქალებისთვის, ისე
მამაკაცებისთვის
17,5%

ერთი, რომელიც
საერთოა როგორც
ქალებისთვის, ისე
მამაკაცებისთვის
20,0%

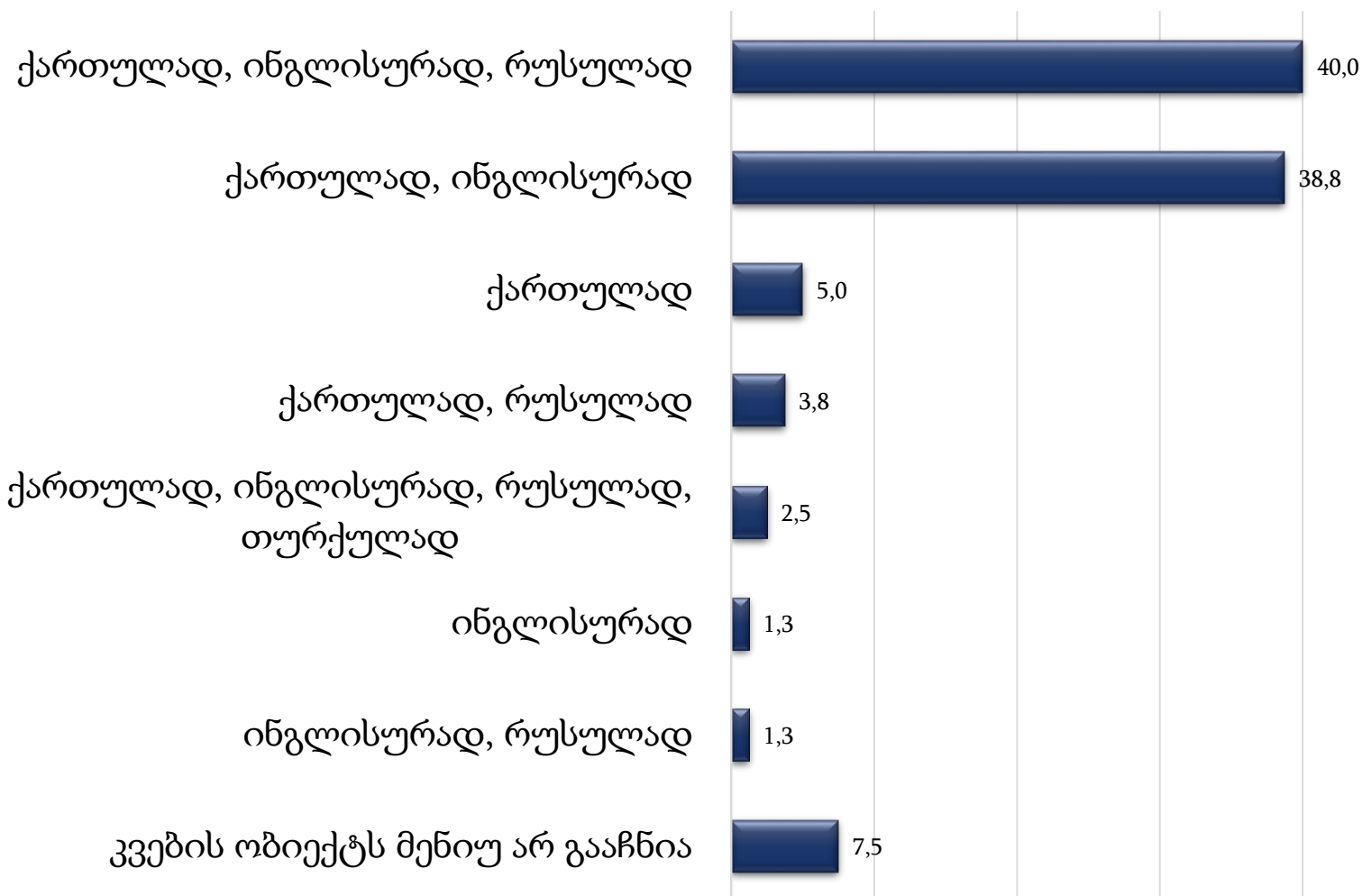
სველი წერტილების რაოდენობა
კვების ობიექტებში:

- 62,5%-ში, არის ორი სველი წერტილი, ერთი ქალებისთვის და მეორე - კაცებისათვის
- 20%-ში ერთი სველი წერტილია, რომელიც საერთოა, როგორც კაცებისთვის, ისე მამაკაცებისთვის
- 17,5%-ში კი ორზე მეტია, როგორც ქალებისთვის, ისე მამაკაცებისთვის.

სველი წერტილების მდგომარეობა სხვადასხვა პარამეტრის მიხედვით



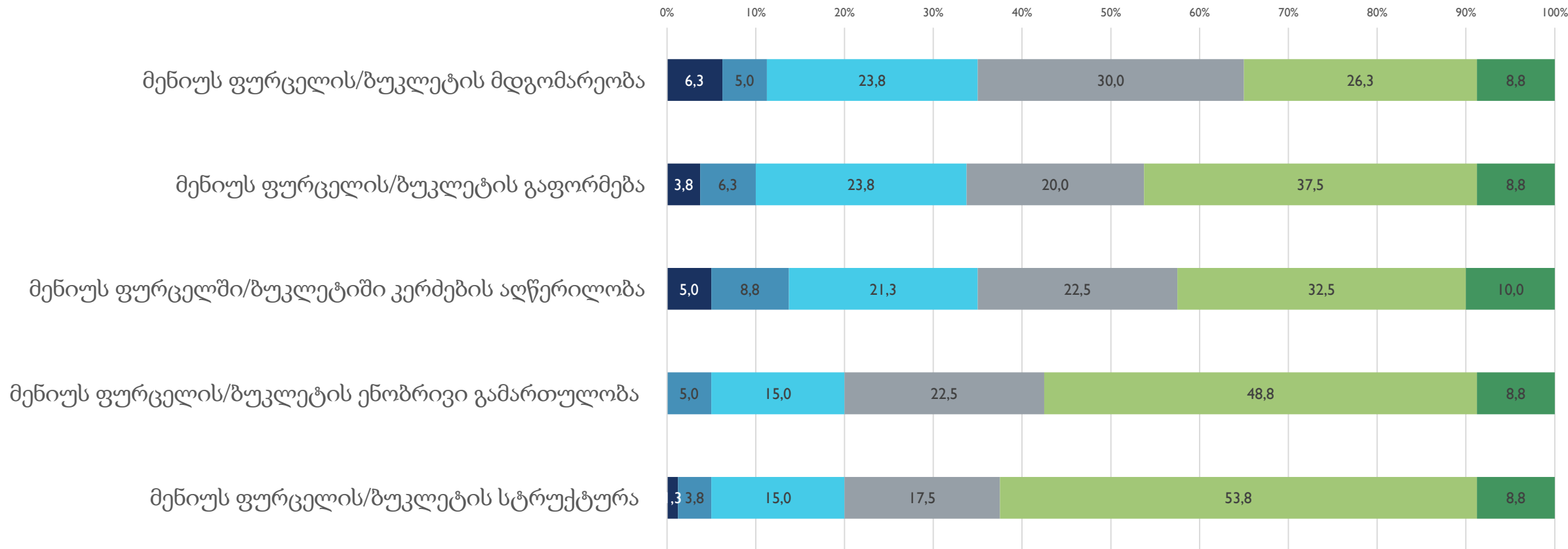
კვების ობიექტის მენიუს შეფასება - მენიუს ხელმისაწვდომობა სხვადასხვა ენებზე



მენიუ:

- 40% - ქართულად, ინგლისურად და რუსულად
- 38,8% - ქართულად და ინგლისურად
- 5% - ქართულად
- 7,5% - კვების ობიექტებს საერთოდ არ ჰქონდა მენიუ.

მენიუს შეაფასება სხვადასხვა პარამეტრის მიხედვით

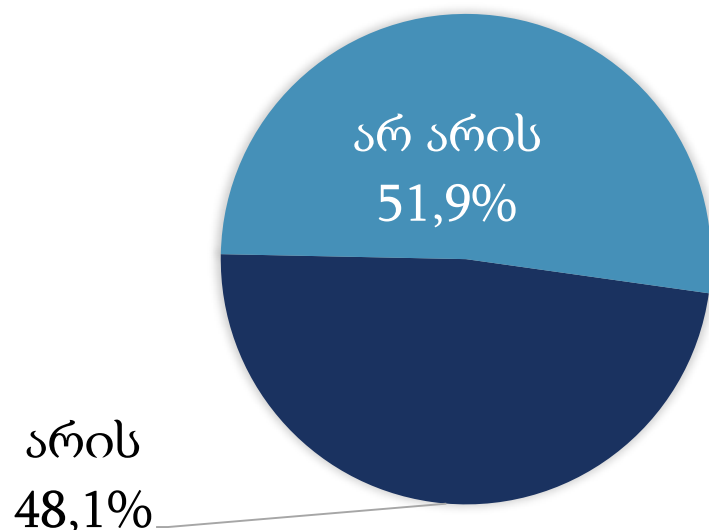


■ ძალზე უარყოფითად
 ■ უარყოფითად
 ■ არც უარყოფითად, არც დადებითად
 ■ დადებითად
 ■ ძალზე დადებითად
 ■ პასუხი არ არის

კვების ობიექტის მენიუს შეფასება



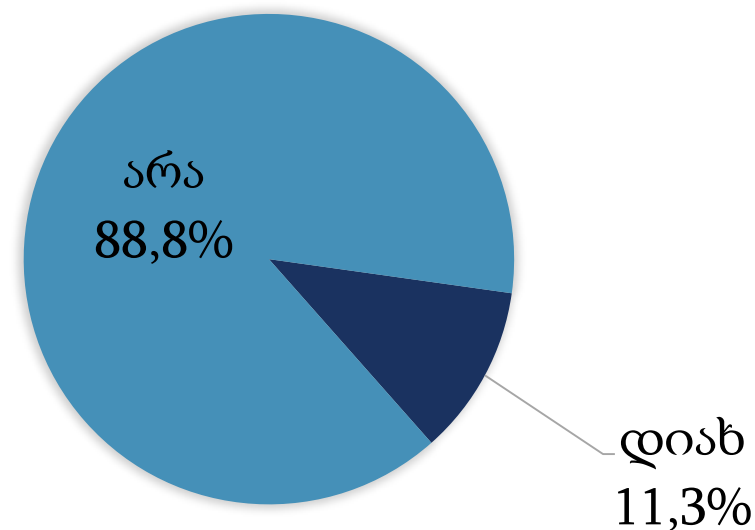
ალკოჰოლური სასმელებისთვის
ცალკე მენიუ



ალკოჰოლური სასმელებისთვის ცალკე მენიუ

- აქვს კვების ობიექტების 48,1%-ს,
- ხოლო არ აქვს 51,9%-ს.

მენიუმში მითითებულია თუ არა
კერძის წონა გრამებში?



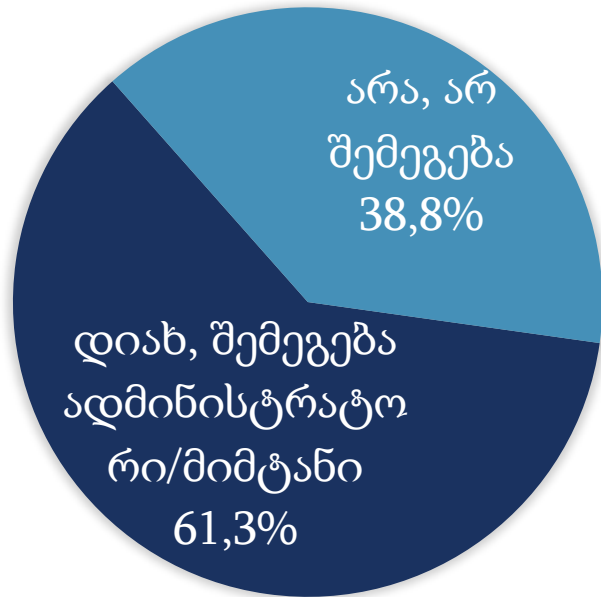
მენიუმში კერძების წონის მითითება გრამებში:

- აქვს - 11,3%-ს
- არ აქვს 88,8%-ს.

პერსონალის მომსახურების შეფასება



კვების ობიექტში შესვლისას
შეგეგებათ თუ არა
ადმინისტრატორი/მიმტანი?



ადმინისტრატორი/მიმტანი დაგეხმარათ თუ არა
მაგიდის შერჩევაში?

დიახ, დამეხმარა და შემომთავაზა ის
მაგიდა, რომლის ადგილმდებარეობაც
ყველაზე მეტად მომეწონა

45,0

არა, არ დამეხმარა და დარბაზში
მაგიდის შერჩევა თავად მომიწია

45,0

დიახ, დამეხმარა, თუმცა შემომთავაზა
ის მაგიდა, რომლის
ადგილმდებარეობაც სხვებთან
შედარებით ნაკლებად მომეწონა

5,0

სხვა

5,0

მიმტანის ვიზუალი და მომსახურება სხვადასხვა პარამეტრის მიხედვით



მიმტანის მომსახურების სხვადასხვა პარამეტრები პირდაპირ ზემოქმედებს სტუმრის შთაბეჭდილებაზე და საუკეთესოდ მოწესრიგებული გარემოს პირობებშიც კი მისი არაპროფესიონალური ქცევა ცუდად მოქმედებს სტუმრის განწყობაზე. ეს საბოლოოდ იწვევს არა მარტო კონკრეტული კვების ობიექტის, არამედ სრულად რეგიონის და მასში ტურისტული სერვისის შესახებ ცუდი შთაბეჭდილების ფორმირებას.

გაგაცნობთ იმ ძირითად ფაქტორებს და პარამეტრებს რის მიხედვითაც შემოწმდა ადგილობრივი კვების ობიექტების მიმტანები და ასევე შედეგებს რაც ამ შემოწმებისას დაფიქსირდა.

მიმტანის ვიზუალი და მომსახურება სხვადასხვა პარამეტრის მიხედვით



- 62,5%-ში მიმტანებს ეცვათ უნიფორმა, 37,5%-ში კი არ ეცვათ.
- 87,5% გამოიყურებოდა მოწესრიგებულად, 12,5% არა.
- 62,5%-ს არ ეკეთა სამკერდე ნიშანი, 37,5%-ს - ეკეთა.
- მიმტანების 51,3%-მა ჩაიწერა შეკვეთა, ხოლო ასევე 48,8%-მა არ ჩაიწერა.
- მიმტანების 80% ერკვეოდა მენიუში და კერძების შესახებ ჰქონდა ამომწურავი ინფორმაცია, მათი 20% ვერ ერკვეოდა.

მიმტანის ვიზუალი და მომსახურება სხვადასხვა პარამეტრის მიხედვით



- მიმტანების 82,5%-მა ანგარიში მოიტანა შესაბამისი პასპარტუს მეშვეობით, ხოლო 17,5%-მა - არა
- კვების ობიექტების 90%-ის ანგარიშში სწორად იყო მითითებული კერძების დასახელება და გადასახდელი თანხის მთლიანი ჯამი, ხოლო 10%-ში ეს არასწორად იყო მითითებული.
- გადახდა საკრედიტო/ვიზა ბარათის საშუალებით კვების ობიექტების 81,3%-შია შესაძლებელი, ხოლო 18,8%-ში - არ არის შესაძლებელი.

მიმტანის ვიზუალი და მომსახურება სხვადასხვა პარამეტრის მიხედვით



- მიმტანების 53,8%-მა გადაამოწმა შეკვეთა, 46,3%-მა კი არ გადაამოწმა იგი. იყო შემთხვევები, როცა მიმტანმა შეცდომით მიიტანა შეკვეთა.
- მიმტანების 82,5%-მა შეკვეთილი კერძები დადგენილი თანმიმდევრობით მოიტანა, ხოლო მიმტანების 17,5%-ს მსგავსი თანმიმდევრობა არ დაუცვიათ.
- მიმტანებმა 92,5% შემთხვევაში ზუსტად დააბრუნეს ხურდა, ხოლო 7,5%-ის შემთხვევაში - არა.

მიმტანის ვიზუალი და მომსახურება სხვადასხვა პარამეტრის მიხედვით



- მიმტანების მხოლოდ 18,8%-მა შესთავაზა დამკვირვებელს დღის სპეციალური ცივი და ცხელი კერძები, დღის წვნიანი და დესერტი, ხოლო 81,3%-მა - არ შესთავაზა.
- ვიზიტის დროს, მიმტანების 61,3% ყოველთვის იყო ხელმისაწვდომი და ყურადღებას აქცევდა მაგიდის სისუფთავეს, ხოლო მათ 38,8% არ იყო ყურადღებით და არ აქცევდა ყურადღებას მაგიდის სისუფთავეს.

მიმტანის მომსახურების დონეს სხვადასხვა პარამეტრის მიხედვით



მიმტანების თავაზიანობის დონე:

- 51,3%-ის შემთხვევაში ძალზე დადები
- 27,5%-ის შემთხვევაში - ძირითადად დადებითი
- 13,8%-ის შემთხვევაში კი არც დადებითი და არც უარყოფითი.

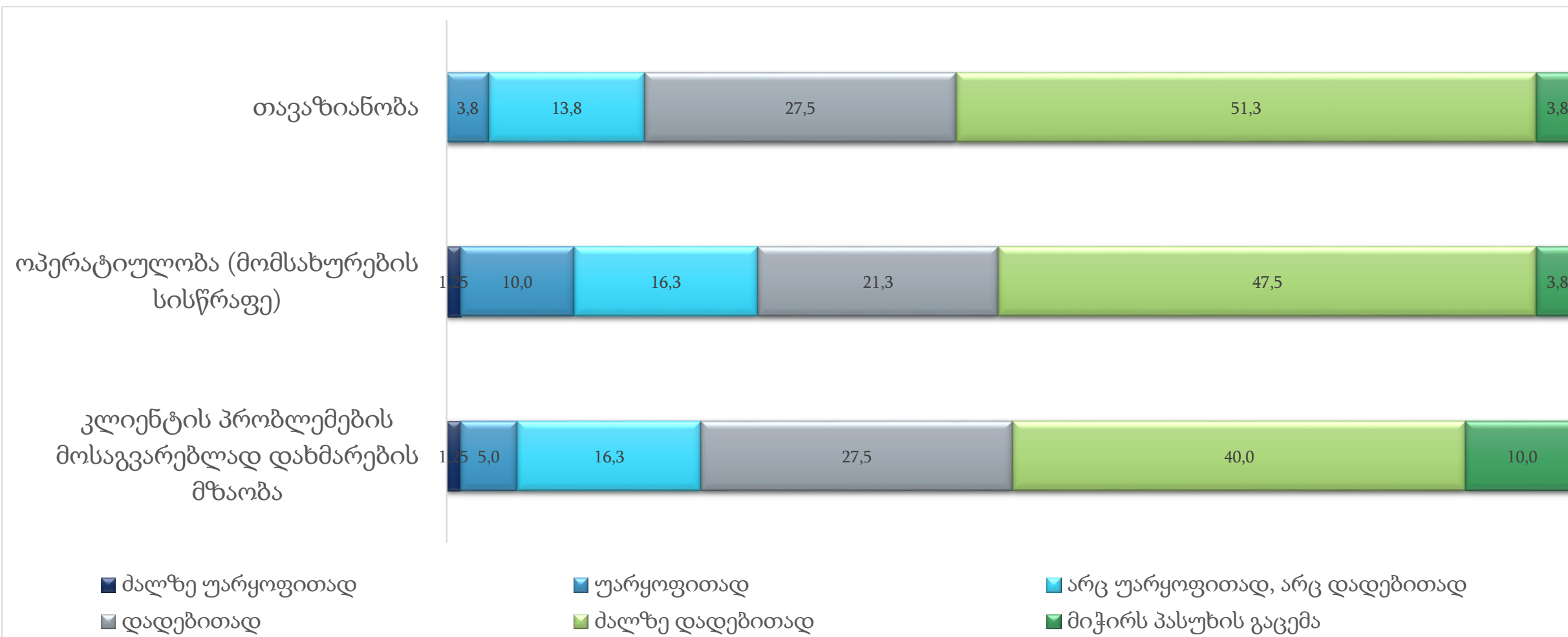
ოპერატიულობა:

- მიმტანების 47,5% დადებითად შეფასდა,
- 21,3% - ძირითადად დადებითად,
- 10% ძირითადად უარყოფითად.

კლიენტის პრობლემების მოსაგვარებლად დახმარების მზაობა:

- 40% - ძალზე დადებითად,
- 27,5% - ძირითადად დადებითად,
- 16,3% - არც დადებითად და არც უარყოფითად.

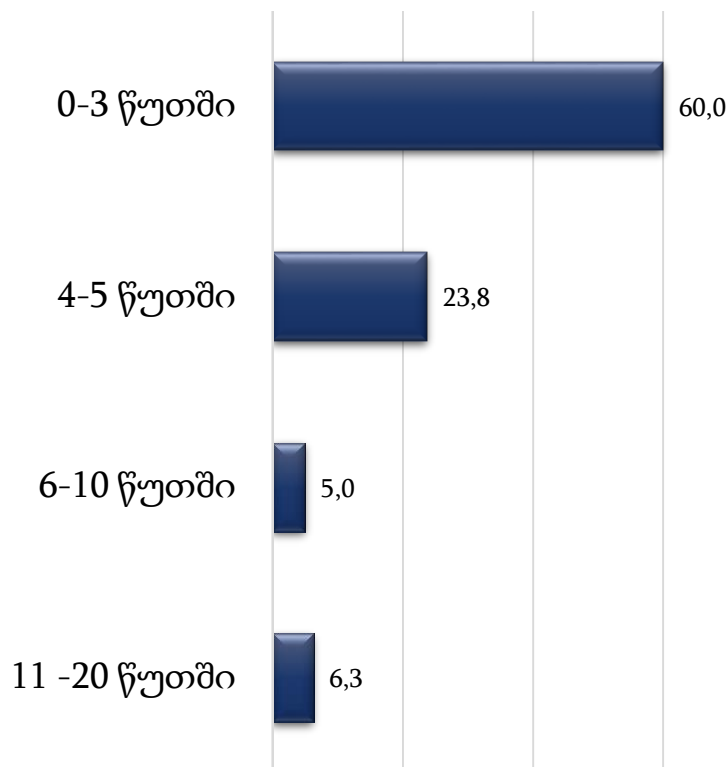
მიმტანის მომსახურების დონე



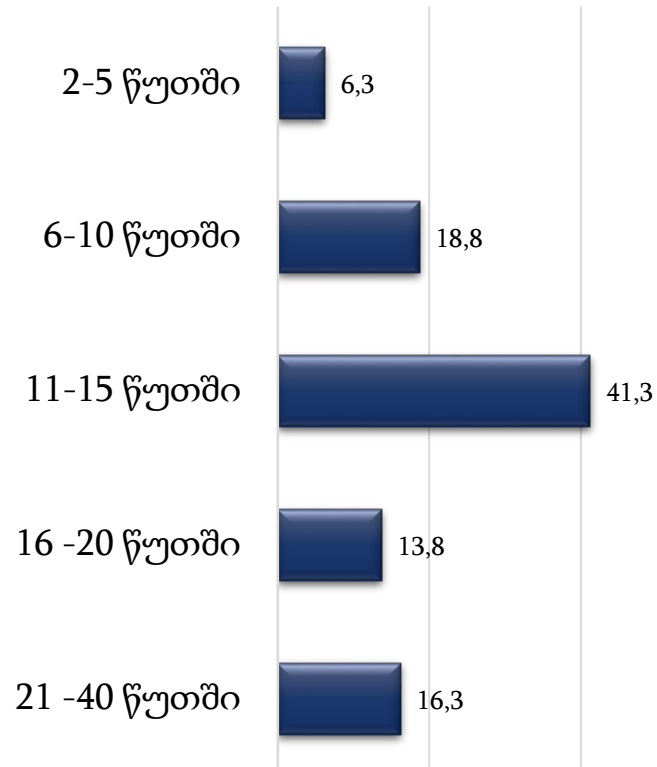
მომსახურების პარამეტრები: მენიუს მიწოდება, შეკვეთის მიღება, ანგარიშის მიღება.



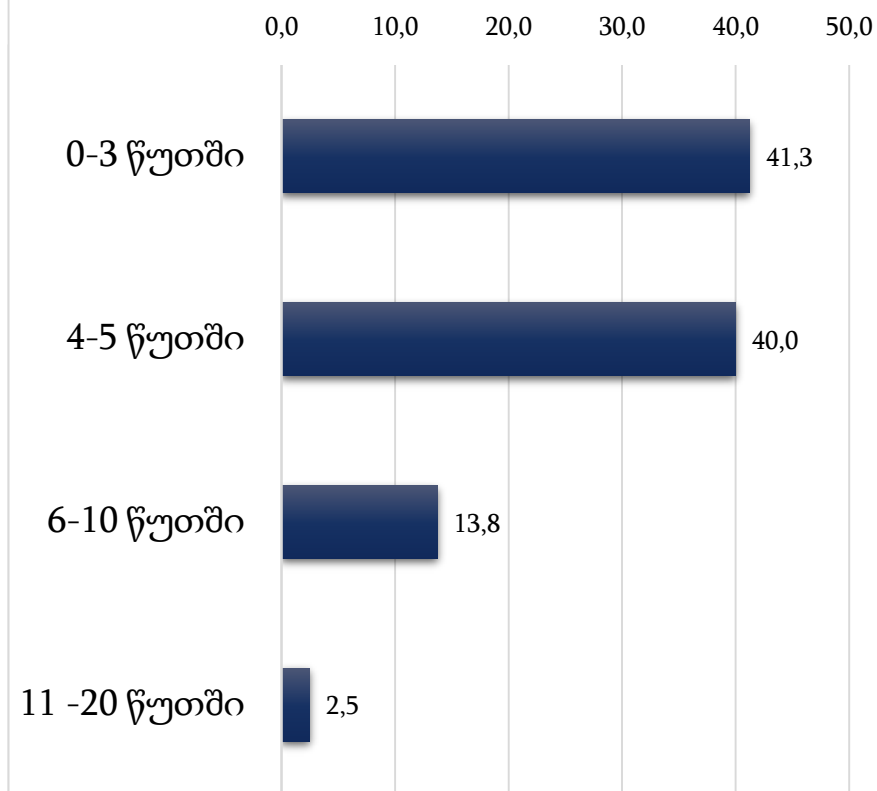
მიმტანმა მენიუ მომაწოდა
მაგიდასთან დაჯდომიდან....



მიმტანმა მიღებული
შეკვეთა მოიტანა
შეკვეთიდან



ანგარიში მოთხოვნიდან
მოიტანეს



მენეჯერის მომსახურების პარამეტრები:
ადმინისტრატორი/მენეჯერი ადევნებდა თუ არა თვალს
მიმტანების მუშაობას



დიახ, მიმტანებს მითითებებს
აძლევდა და ეხმარებოდა კიდევ

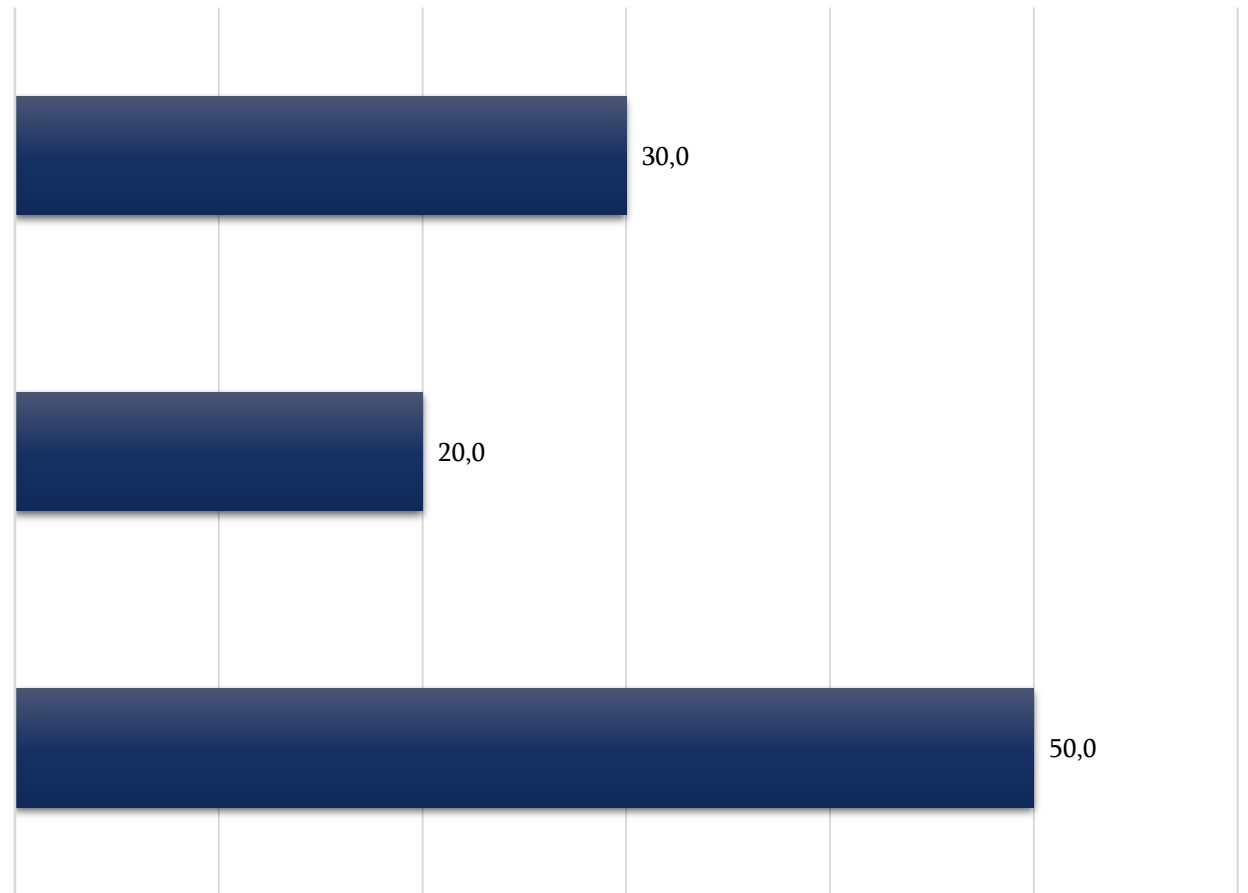
30,0

დიახ, იქვე იყო, თუმცა არ
აქტიურობდა

20,0

არა, იქ არ იმყოფებოდა

50,0



კერძების/სასმელების ხარისხი



კერძების გაფორმება

- 41,3% - ძალზე დადებითად შეფასდა,
- 27,5% - ძირითადად დადებითად,
- 11,3% - ძირითადად უარყოფითად.

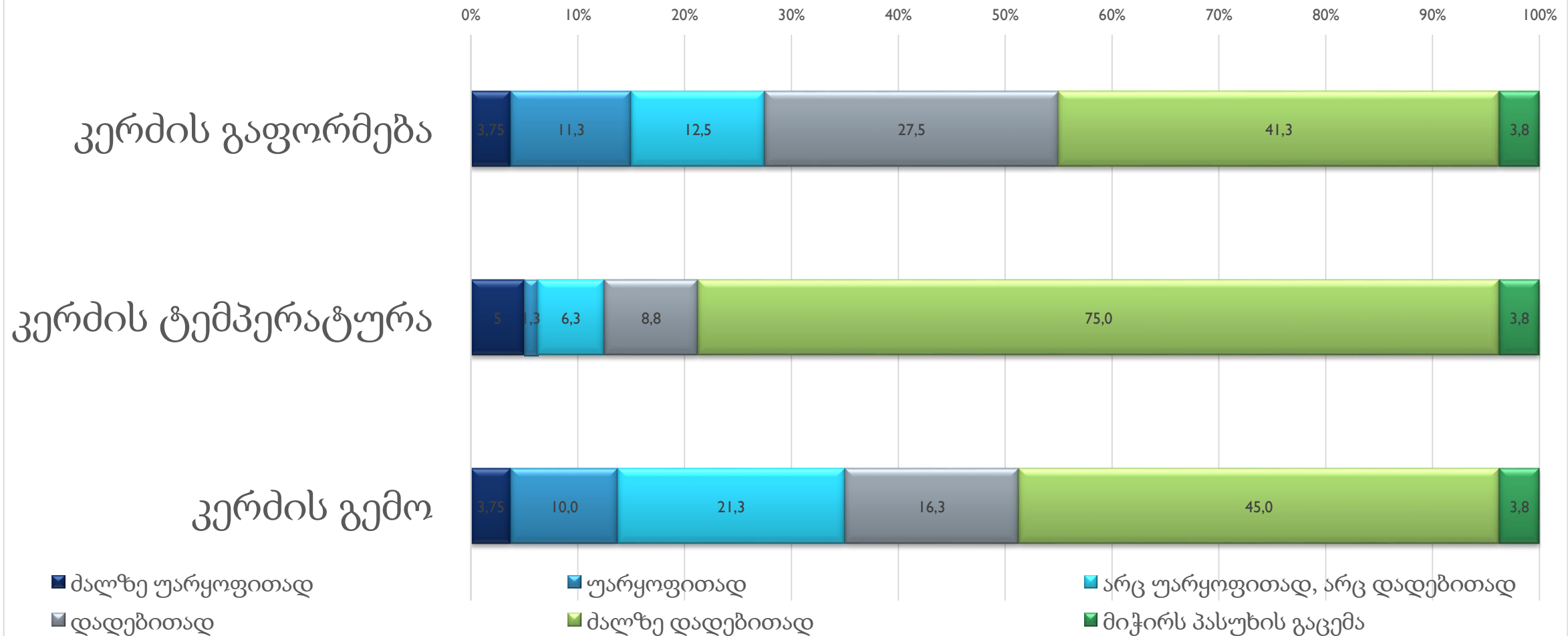
კერძის ტემპერატურას

- 75% - ძალზე დადებითად აფასებენ,
- 8,8% - ძირითადად დადებითად.

კერძების გემო:

- 45% - ძალზე დადებითად შეფასდა,
- 16,3% - ძირითადად დადებითად,
- 21,3% - არც დადებითად და არც უარყოფითად

მოცემული პარამეტრების მიხედვით შეფასდა კერძების/სასმელების ხარისხი.



პერსონალის კონფლიქტურ სიტუაციაში მუშაობის შეფასება



კვების ობიექტის შეფასებისას, ასევე მნიშველოვანია პერსონალის, მიმტანის კონფლიქტურ სიტუაციაში მუშაობის უნარების შეფასება სხვადასხვა პარამეტრის მიხედვით:

კლიენტის მხრიდან უკმაყოფილების მოსმენის უნარი:

- 35%-ს - ძალზე დადებითად,
- 25% - ძირითადად დადებითად,
- 13,8%-ს - არც დადებითად და არც უარყოფითად.



პერსონალის კონფლიქტურ სიტუაციაში მუშაობის შეფასება



კონფლიქტური სიტუაციისას კლიენტის მიმართ ტაქტიანობისა და

კორექტულობის შენარჩუნების უნარი:

- მიმტანების 42,5% ძალზე დადებითად შეფასდა,
- 28,8% კი ძირითადად დადებითად.

კონფლიქტური სიტუაციის

გადაწყვეტის გზების პოვნის უნარი:

- 25% - ძალზე დადებითად,
- 21,3% ძირითადად დადებითად,
- 18,8% - არც დადებითად და არც უარყოფითად.



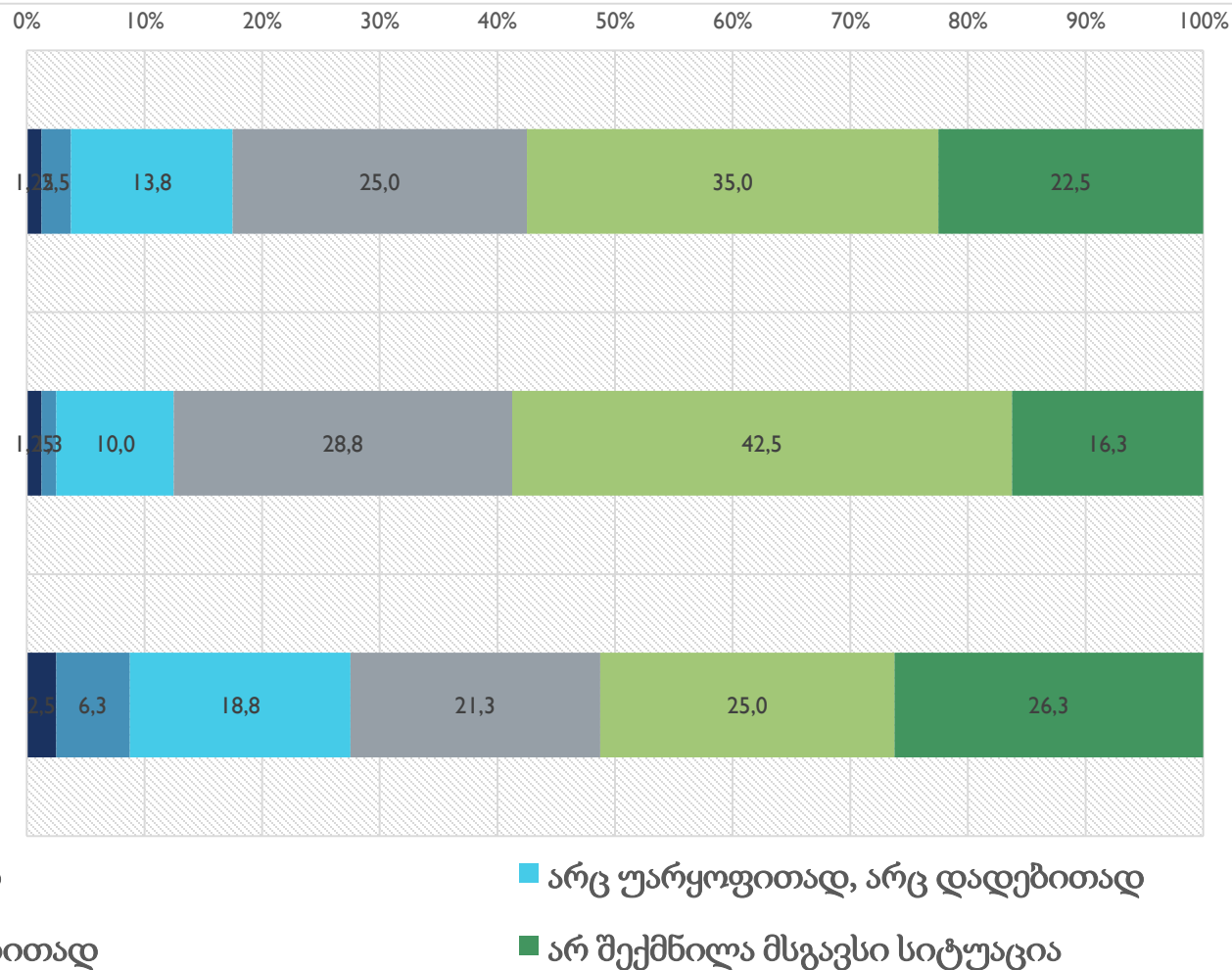
პერსონალის კონფლიქტურ სიტუაციაში მუშაობის უნარები შეაფასეთ ქვემოთ მოცემული შემდეგი პარამეტრების მიხედვით



კლიენტის მხრიდან უკმაყოფილების მოსმენის
უნარი

კლიენტის მიმართ ტაქტიანობის და
კორექტულობის შენარჩუნების უნარი

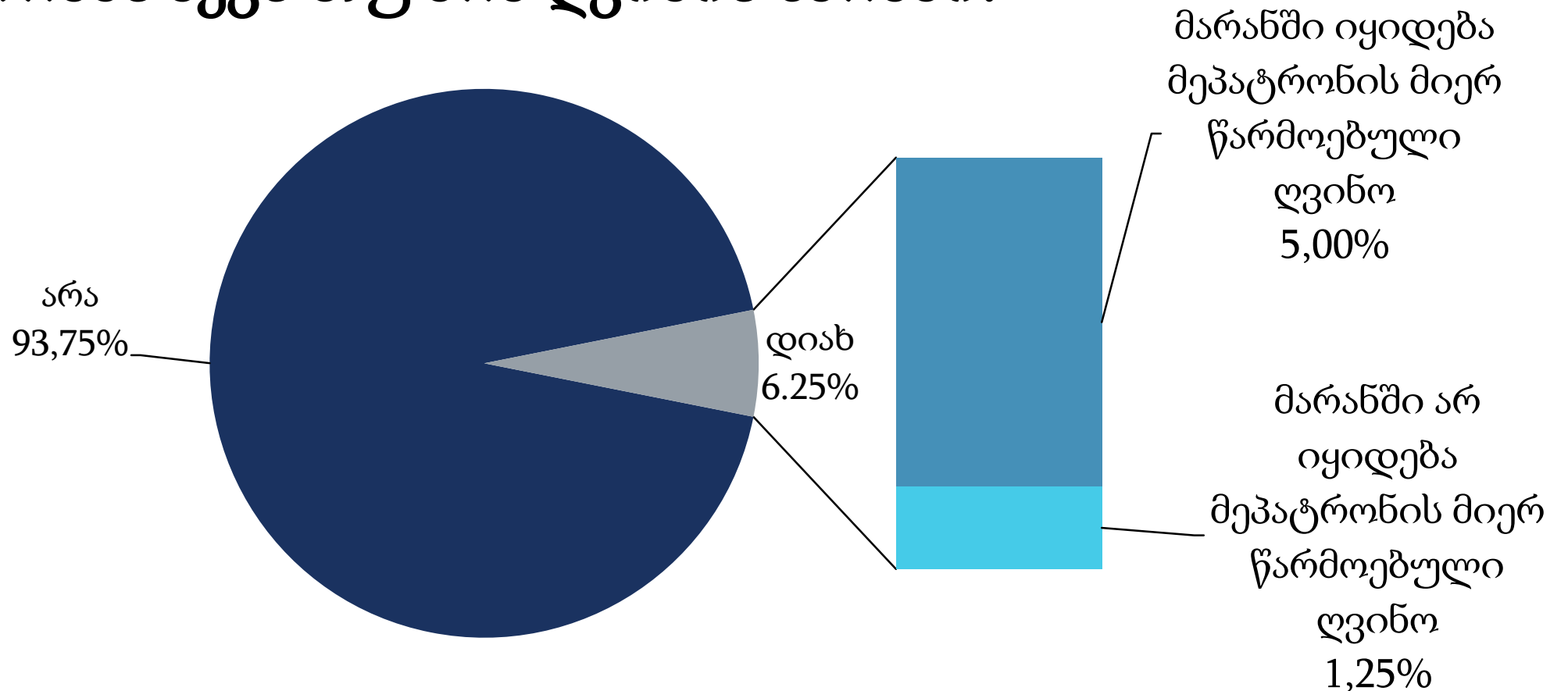
კონფლიქტური სიტუაციის გადაწყვეტის
გზების პოვნის უნარი



მარნის მომსახურების შეფასება



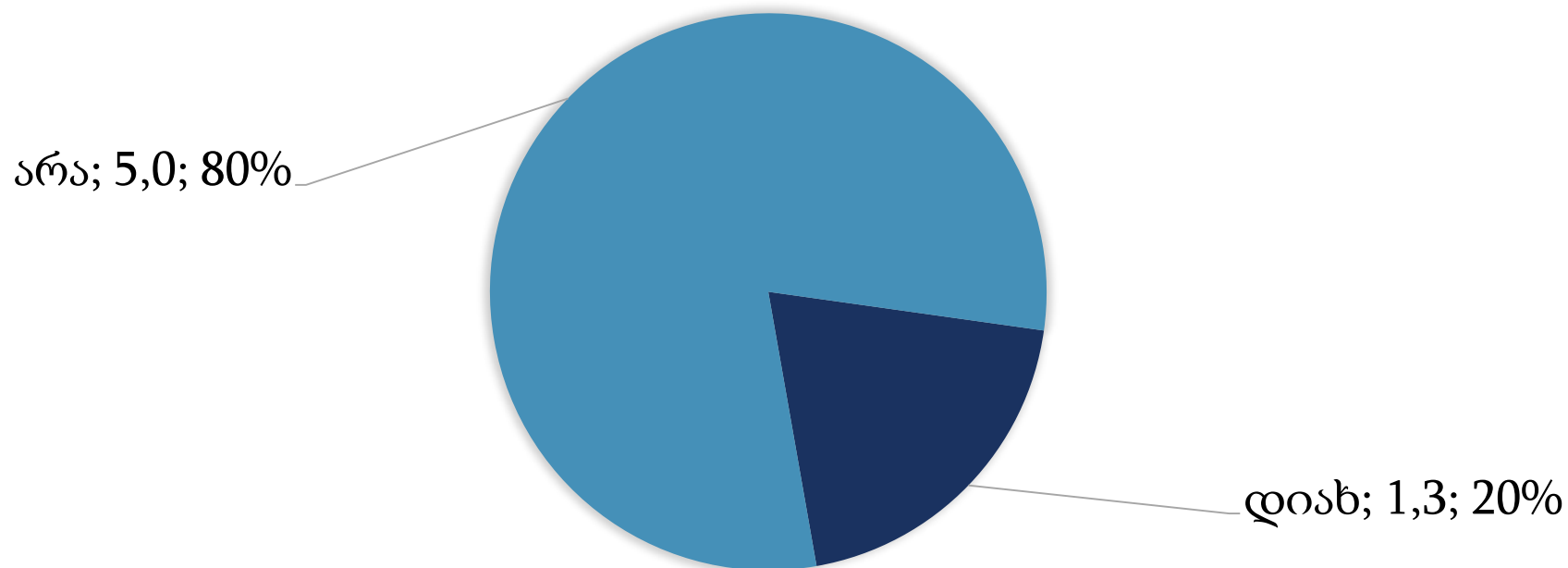
რესტორანს აქვს თუ არა ღვინის მარანი?



მარნის მომსახურების შეფასება



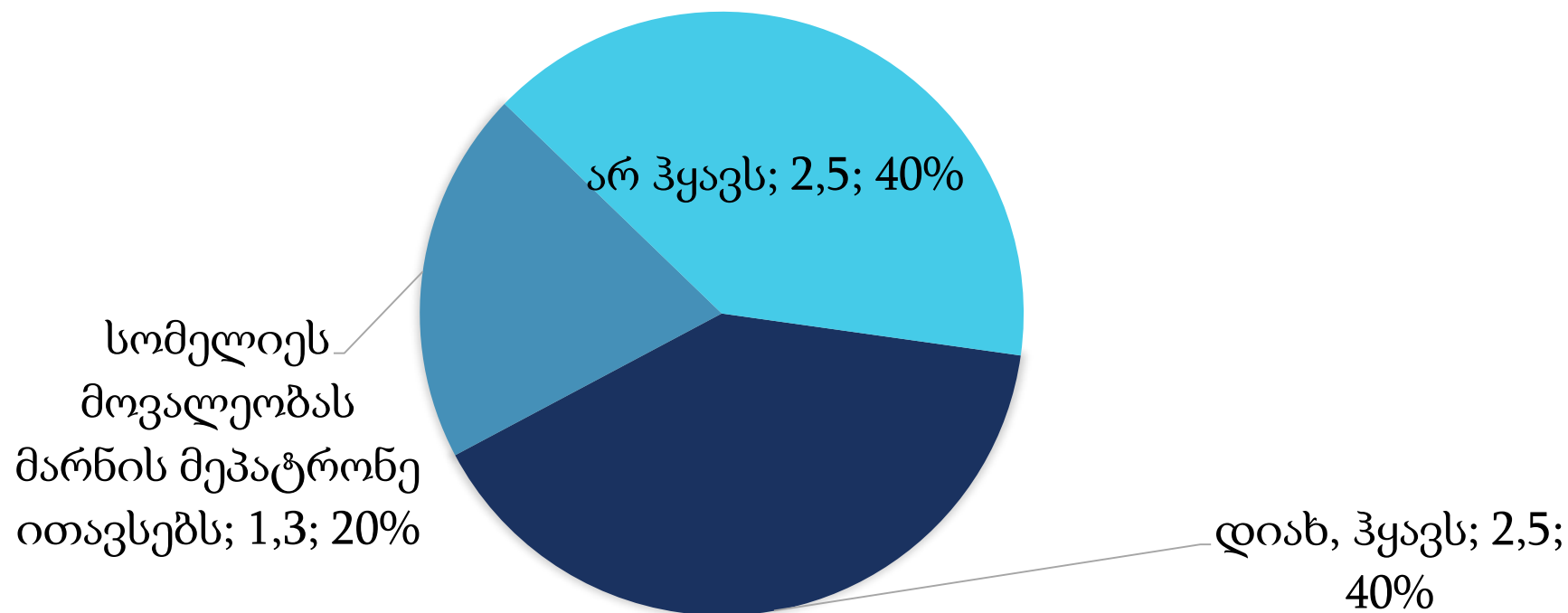
მარანში იყიდება თუ არა სხვა მწარმოებელი კომპანიების
ღვინები?



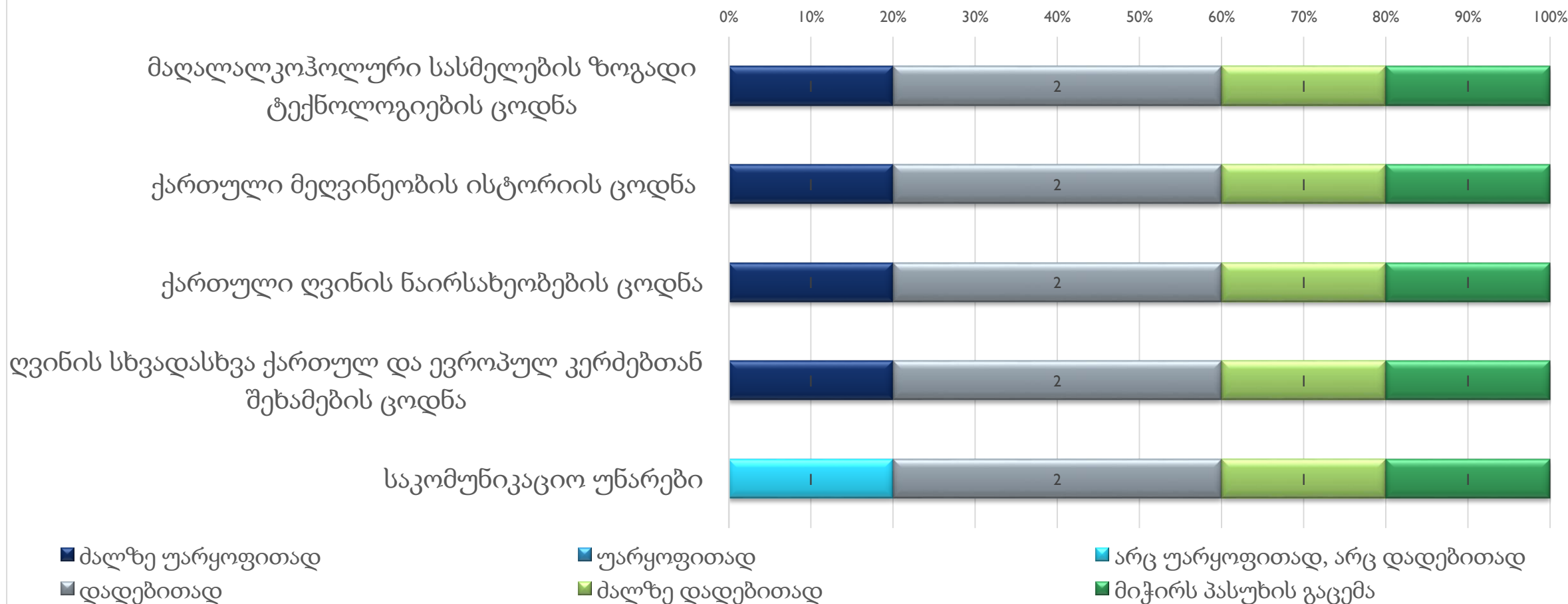
მარნის მომსახურების შეფასება



მარანს ჰყავს თუ არა სომელიე (ღვინის სპეციალისტი)?

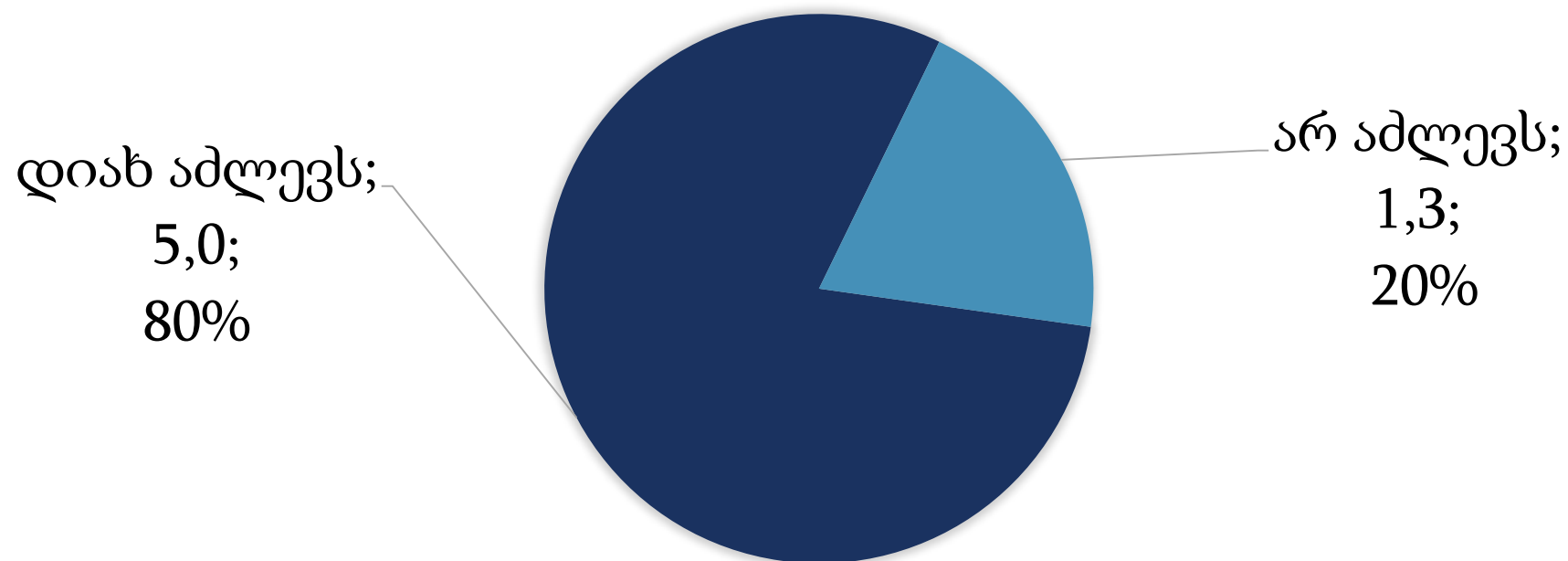


მარნის მომსახურების შეფასება სომელიეს კვალიფიკაცია



მარნის მომსახურების შეფასება

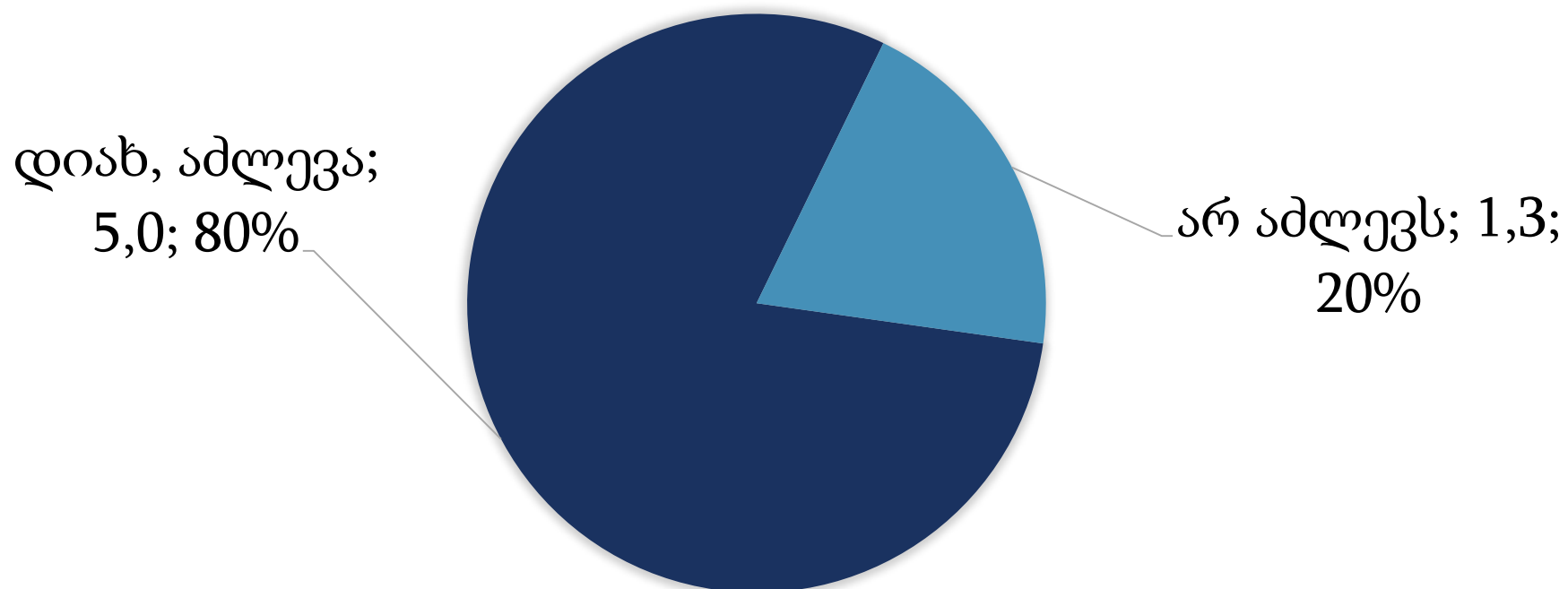
აძლევს თუ არა მარანი სტუმრებს/კლიენტებს ღვინის
დაგემოვნების შესაძლებლობას?



მარნის მომსახურების შეფასება



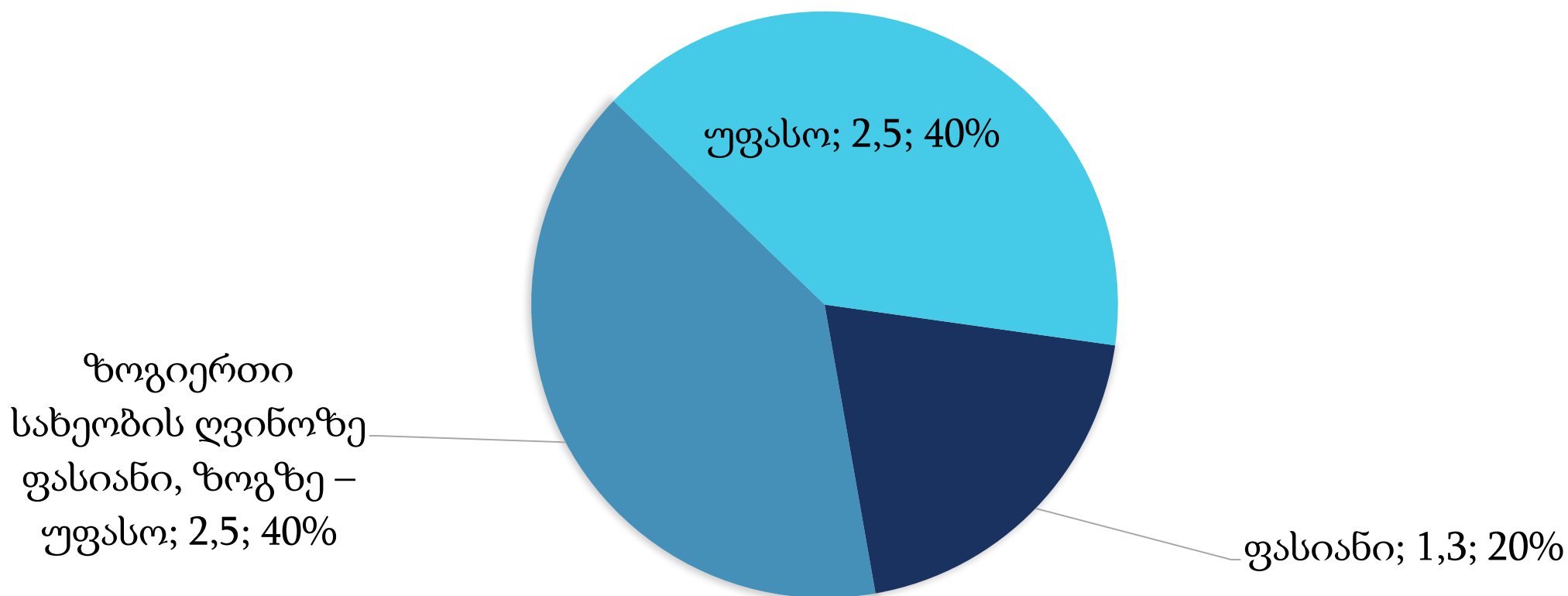
აძლევს თუ არა მარანი სტუმრებს/კლიენტებს ღვინის დაგემოვნების შესაძლებლობას?



მარნის მომსახურების შეფასება



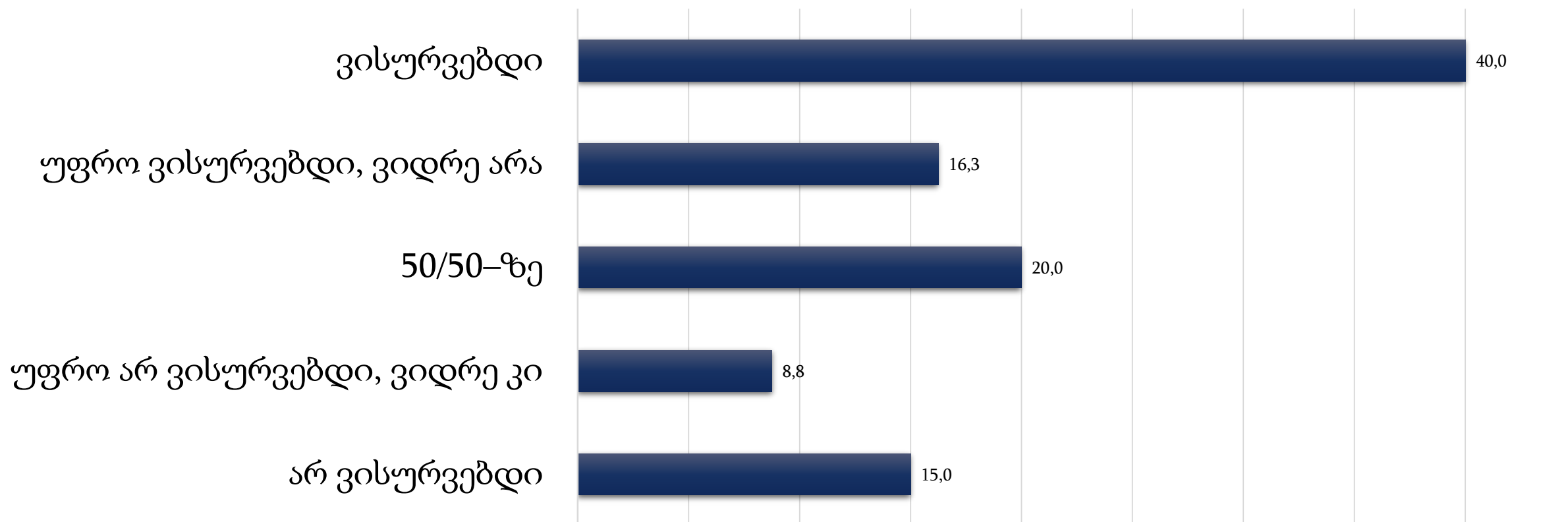
დეგუსტაცია ფასიანია თუ უფასო?



სტუმრის ემოციური მდგომარეობა კვების ობიექტში ყოფნისას



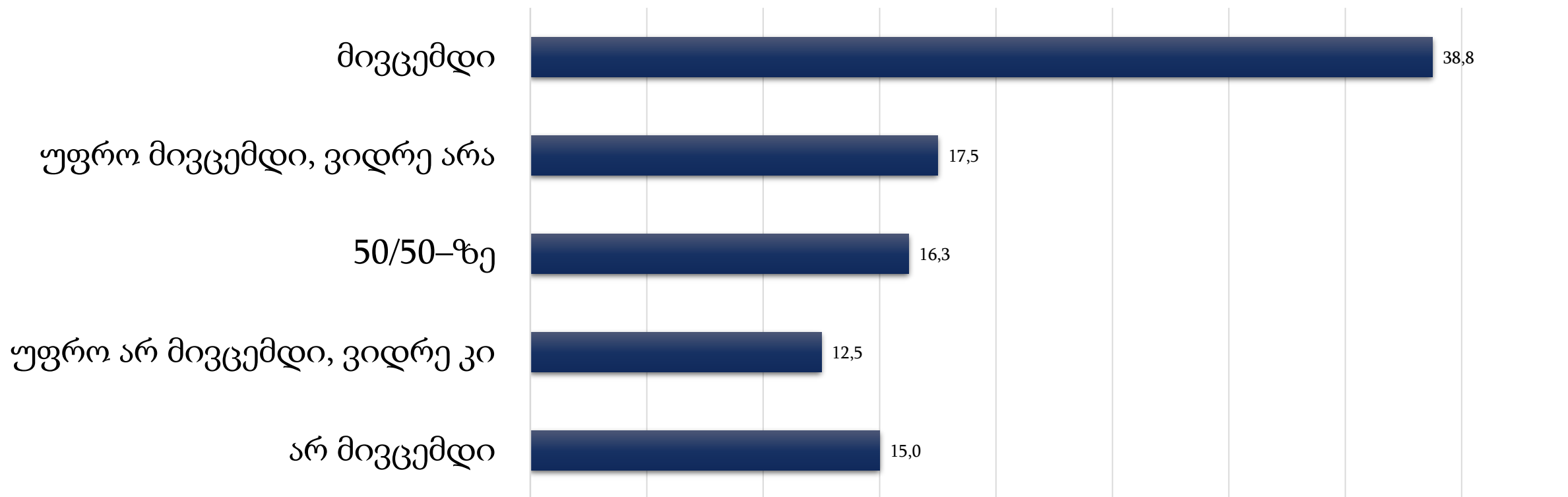
ისურვებდით თუ არა მომავალში ამ კვების ობიექტის მომსახურებით
სარგებლობას?



სტუმრის ემოციური მდგომარეობა კვების ობიექტში ყოფნისას



მისცემდით თუ არა რჩევას სხვას, რომ ამ კვების
ობიექტის მომსახურებით ესარგებლა?



სტუმრის ემოციური მდგომარეობა - პასუხების დიაგრამა კითხვაზე „შეაფასეთ რა განცდები დაგეუფლათ კვების ობიექტში ყოფნისას?“



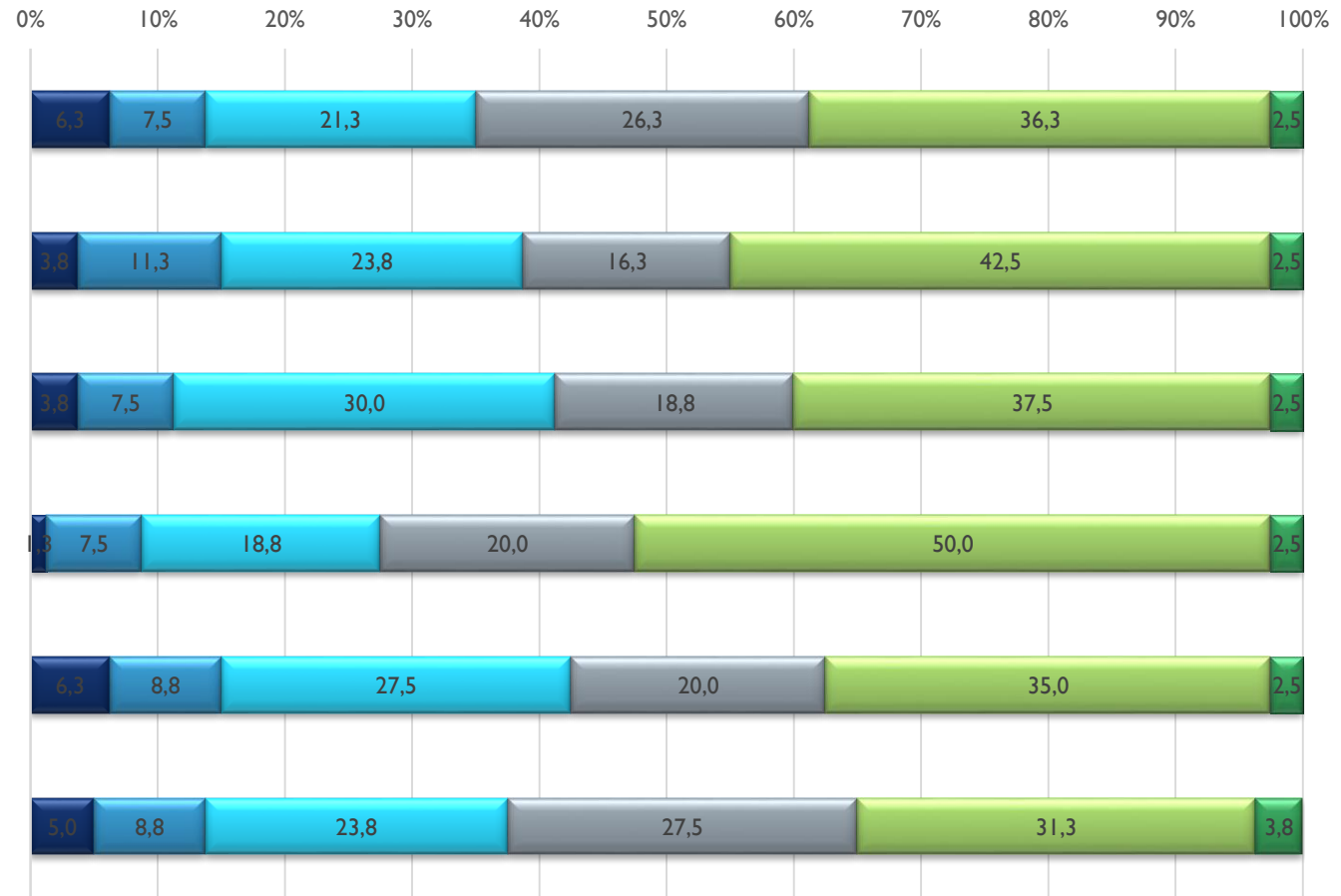
სიმუდროვის განცდა

სისუფთავის განცდა

იმის განცდა, რომ კვების ობიექტში სტუმარზე ზრუნავენ

იმის განცდა, რომ სტუმარს არ ატყუებენ ამ კვების ობიექტის არჩევანით კმაყოფილების განცდა

საერთო ემოციური მდგომარეობა

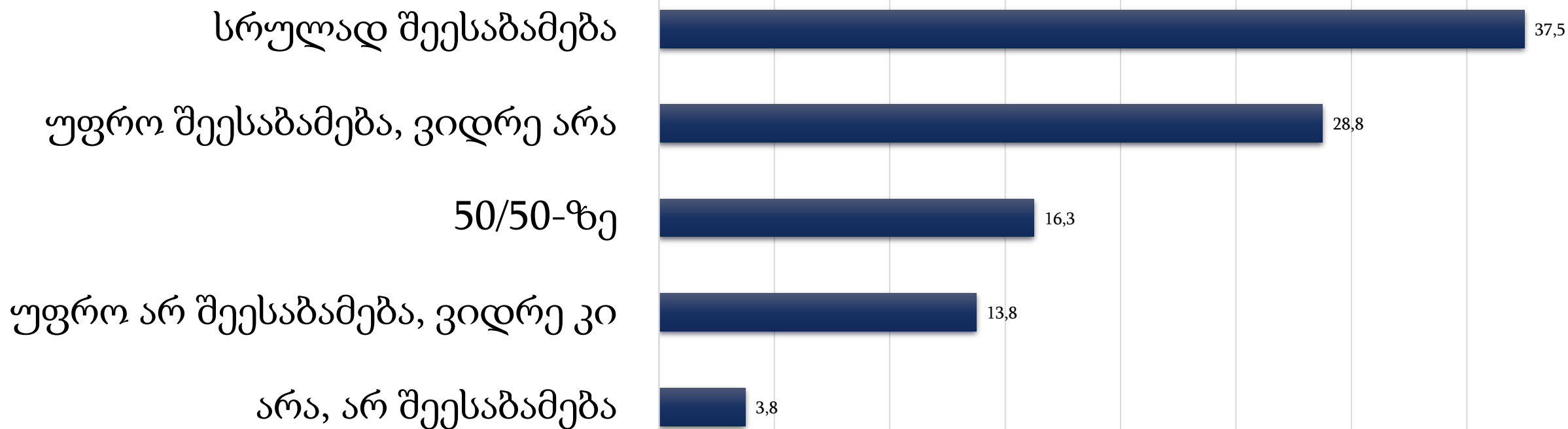


■ ძალზე უარყოფითად ■ უარყოფითად ■ არც უარყოფითად, არც დადებითად ■ დადებითად ■ ძალზე დადებითად ■ მიჭირს პასუხის გაცემა

ფასისა და ხარისხის თანაფარდობა



რამდენად შეესაბამება კვების ობიექტის მომსახურების ხარისხი მომსახურების ფასს?



მადლობა
ყურადღებისათვის!



Batumi
GEORGIA

აჭარის ავტონომიური რესპუბლიკის
ტურიზმისა და კურორტების
დეპარტამენტი