

# პროფესიული განათლების როლი ტურიზმის (სტუმართმასპინძლობის) სფეროში

*ბერიძე ზაირა – პედაგოგი, ტურიზმის დეპარტამენტი, პროფესიული კოლეჯი "ბლექსი", ბათუმი, საქართველო*

## The Role of Vocational Education in the Tourism (Hospitality) Area

*Beridze Zaira – Teacher, Department of Tourism, Vocational College "Black Sea", Batumi, Georgia*

### Abstract

**Introduction and aim:** International hospitality industry keeps growing up and already have reached enormous number of income and offered services. Every year tourism in Georgia reaches a larger scale and keeps dynamic increase. Hospitality industry gradually becomes one of the most dynamically growing sector, which also demands required education and skills, to be ready to face challenges. It is necessary to think innovative, to gain leadership skills, to have high motivation. The development of these skills needs high-quality education and properly planed curriculum. It is obvious that Tourism education maintains the development of tourism industry. During last decade was published many publications describing tourism education and giving recommendations for better curriculum. Unfortunately just few of them tell us, what kind of regulations government should make, to provide higher quality of education.

**Research methodology:** This thesis can't feel the empty space, but the aim of it is to make another step ahead. Will be described high 3 education institutions, which provides tourism education, their programs. In the thesis will be described difficulties and their causes. The survey will help us to find out the main development hampering, and to create a strategy how to make the higher education more profitable.

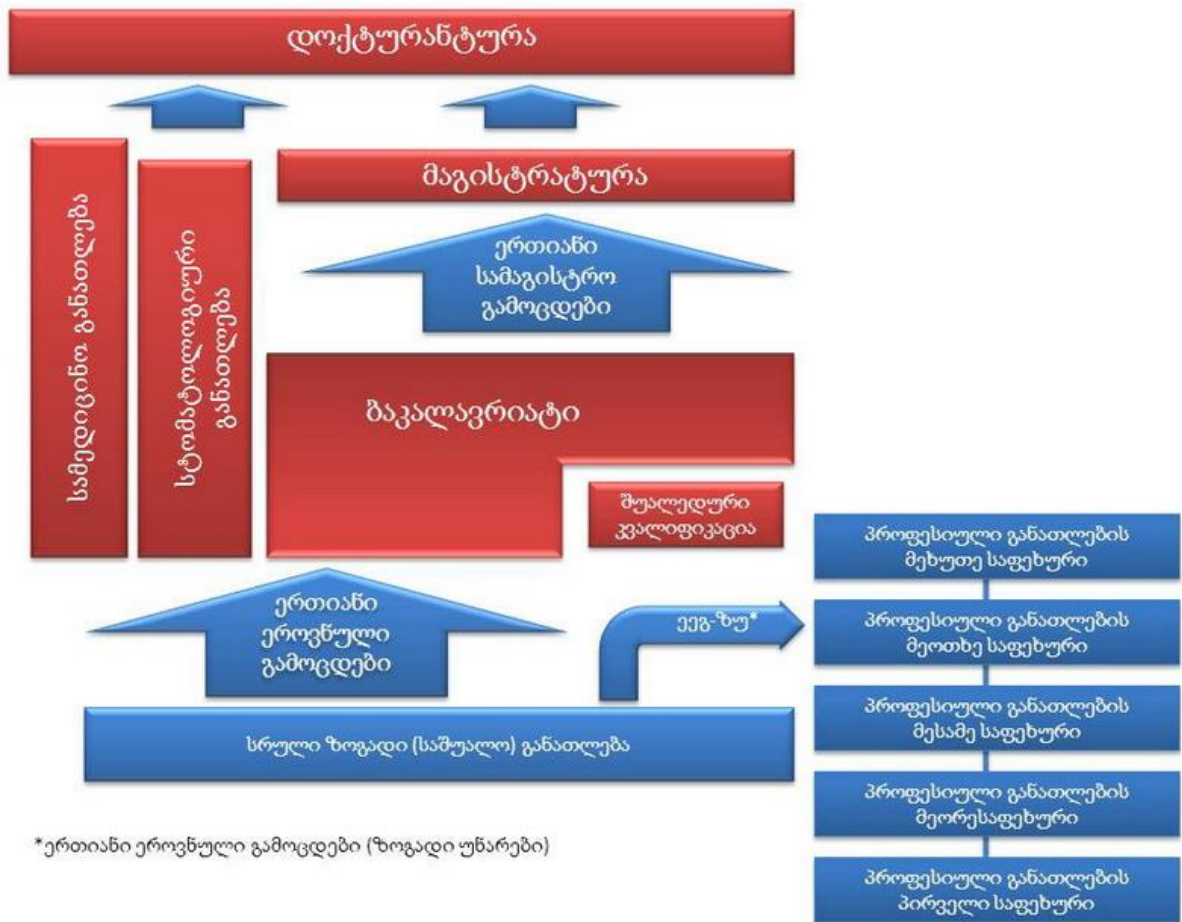
**Results and implications:** In the thesis will be discussed how is the demand about education of tourism, their causes, quality of education, methods and forms (high education, trainings, secondary); what possibilities gives us education in tourism, what expectation students have from the tourism education.

**Conclusion:** Vocational education in the tourism sector is one of demanded, employment-oriented educational way to implement in a short time, which is certified by the state, and it is free to any person.

**Keywords:** hospitality industry, quality of education, a larger scale, keeps dynamic increase, strategy

## 1. ტურიზმი და განათლება საქართველოში

ქვემოთ მოცემული სქემის თანახმად პროფესიული განათლება 5 საფეხურს ითვლის, რომლის სერვისი მიღება შუძლია ყველა მსურველს საშუალო და საბაზო განათლების მიღების შემდეგ, თუმცა რატემაუნდა პროფესიების შესაბამისად რადგან არის პროფესიები სადაც დაშვების წინაპირობაა სრული ზოგადი განათლება.



საერთაშორისო მასპინძლობის ინდუსტრია უკვე არნახულ მასშტაბებს აღწევს შემოსავლებისა და შეთავაზებული სერვისებით. საქართველოშიც ტურიზმი ყოველწელს უფრო დიდი მასშტაბებს აღწევს და განვითარების მხრივაც ინარჩუნებს ყოველწლიურ მზრდად ტენდენციას.

მსოფლიოში ტურიზმის ინდუსტრია თანდათან ხდება ერთ-ერთი ყველაზე დინამიურად მზარდი სფერო, რაც ასევე მოითხოვს საჭირო განათლებასა და მომზადებას, რადგან მასპინძლობის სფერო მზად იყოს მის წინაშე არსებული გამოწვევების წინაშე. საჭიროა ინოვაციურად მოაზროვნე, ლიდერული უნარ-ჩვევების მქონე კადრები, რომელთა ჩამოყალიბებაც ხდება მაღალი ხარისხის განათლებითა და სწორად დაგეგმილი სასწავლო პროგრამებით. ტურიზმის მენეჯმენტის უმაღლესი განათლება, პროფესიული სასწავლებლები და სხვადასხვა ტრენინგ კურსები, მუდმივად მზარდი ელემენტია, კონკურენტულ სფეროში. მიუხედავად ამისა, ტურიზმის მენეჯმენტის განათლება ვერ პასუხობს და ვერ უზონველყოფს ბაზარზე არსებულ მოთხოვნებს. ნათელია რომ ტურიზმის მენეჯმენტის განათლება ფუნდამენტური საწინდარია ქვეყანაში ტურიზმის განვითარებისა. ბოლო ათწლეულის განმავლობაში, მსოფლიოს მასშტაბით უამრავი პუბლიკაცია და ანგარიში გამოქვეყნდა, სადაც აღწერილია განათლების პროგრამები, მოყვანილია შედეგები. სამწუხაროდ, სულ რამდენიმე მათგანშია წარმოდგენილი,

თუ როგორ უნდა რეგულირდებოდეს ტურიზმის მენეჯმენტის განათლება ეროვნულ დონეზე.

## 2. კვლევა

პროფესიული განათლება საქართველოში ბოლო რამდენიმე წელია მეტად აქტუალურია და ეს აქტუალობა სხვადასხვა პროფესიაში განსხვავებულად გამოიკვეთება. საქართველოში არსებული პროფესიული საგანამანათლებლო დაწესებულებები კერძო თუ სახელმწიფო ერთნაირად ახდენს ტურიზმის პროგრამების დისტრიბუციას მომხმარებლისათვის, რადგანაც განათლების ეს სფერო ყველასთვის საინტერესოა.

ეს ნაშრომი ვერ შეავსებს ამ სივრცეს, თუმცა მისი მიზანია კიდევ ერთი ნაბიჯი გადაიდგას ამ მხრივ, აღწერილ იქნას ყველა ის დაწესებულება რომელიც სთავაზობს განათლებას ამ მხრივ, განხილულ იქნას მათი 3 პროგრამები. ნაშრომში განხილულია ძირითადი სირთულეები და მათი გამომწვევი მიზეზები. კვლევების შედეგად შედგა ჩამონათვალი რიგი ღონისძიებებისა, რაც გააუმჯობესებს სისტემას, რადიკალური ცვლილებების გარეშე.

პრობლემის უკეთ შესწავლისათვის გამოყენებული იქნა კვლევის მეთოდები: გამოკითხვა და ინტერვიუ დამსაქმებლებთან.

### 2.1 დამსაქმებლებთან ინტერვიუს შედეგი

დამსაქმებლებთან გასაუბრებამ აჩვენა თუ რა როლს თამაშობს განათლება და უფრო კონკრეტულად პროფესიული განათლება სტუმართმასპინძლობის ინდუსტრიაში. კვლევის დროს გასაუბრება შედგა ქ. ბათუმში სასტუმრო ბიზნესის სფეროში დასაქმებულ თანამშრომლებთან (შეხვედრა ძირითადად დაკომპლექტებული იყო ადამიანური რესურსების, ე.წ. ეიჩარ მენეჯერებით), რომლებიც თანამშრომლების დაკომპლექტების დროს იღებენ გდამწყვეტ მონაწილეობას და ასევე არიან პასუხისმგებლები პერსონალის გამართულ საქმიანობაზე.

მთავარი კითხვა რომელიც მათ მიმართ იყო დასმული არის შემდეგი: ა) როგორ დაახასიათებდით ტურიზმის და/ან სტუმართმასპინძლობის მენეჯმენტის დიპლომის მქონე სტუდენტებს ან კურსდამთავრებულებს (როგორც პროფესიული, ასევე უმაღლესი განათლების ხარისხის მქონე)? და ბ) რა მთავარი პრობლემაა განათლების სფეროში ამ მიმართულებით გარე შემფასებლის მიერ დანახული?

#### 2.1.1. კითხვარი ა

როგორც აღინიშნა უმაღლესი განათლების მქონე კურსდამთავრებულები, გამოირჩევიან აკადემიური ცოდნით პროფესიული განათლების მქონე

კურსდამთავრებულთან შედარებით, თუმცა პროფესიული თვალსაზრისით პროფ. სტუდენტები უფრო ადეკვატური თანამშრომლები არიან რომლებსაც აქვთ სწორი ხედვა მომავალი პროფესიის მიმართ, მაგრამ ეს არაა მხოლოდ პრობლემა, რადგან მისი შეფასება არა კურსდამთავრებულების შესაძლებლობებით უნდა მოხდეს არამედ უშუალოდ პროგრამის განხილვით. საბაკალავრო პროგრამა ესაა არა პრაქტიკული, თეორიული საკითხებით სავსე პროგრამა, რომელიც მსმენელებს აძლევს საშუალებას ღრმა ცოდნა მიიღონ დარგის სფეროში. პროფესიული განათლება ნაკლებად თეორიული საკითხებია და სტუდენტებს აქვთ საშუალება თავიანთი ცოდნის პრაქტიკულად განხორციელების, რაც საშუალებას აძლევს სტუდენტებს მიღებული ცოდნის სწორად ადაპტაციაში ანუ სასწავლო და საწარმოო პრაქტიკა ერთგავრ წინ გადადგმულ ნაბიჯად ითვლება კურსის სრულად გავლის დროს.

### 2.1.2 კითხვარი ბ

თუმცა გარე შემფასებელი ე.წ. დამსაქმებელი მას ორიმხრივ აფასებს როგორც კარგი პროგრამა რომელიც ა-კატეგორიაში განვიხილეთ და როგორც არასაკმარისი რესურსი კურსის სრულად ათვისების, რადგან პროგრამის ხანგრძლივობა ვერ ფარავს სრულად აუცილებელ თემატიკას, რომელიც თითქოსდა მოცემულია პროგრამაში მაგრამ ამავდროულად არასაკმარისად და გამოდინარე აქედან უნარის გამოვლენას ვერ ახდენს სტუდენტებში.

ასევე მეტად საინტერესო და მნიშვნელოვანი შედეგები იქნა ნაჩვენები ტურისტული სააგენტოების გამოკითხვის დროს, სადაც მთავარი კითხვა უპირველეს ყოვლისა ტურების კატეგორიას ეკუთვნოდა რომელის სერვისის მიღების დროს წარმოიწმენება ის საჭიროებები სწორედაც რომელიც კიდევ ერთხელ უსვამს ხაზს განათლების როლს ტურიზმის დარგის მიმართულებაში. ისინი თითქმის ერთიანად სერვისის დონის გაუმჯობესებას ითხოვენ და აღნიშნავენ რომ არასაკმარისი ცოდნის მქონე თანამშრომლებიდან გამომდინარე ხშირია უპასუხისმგებლო მომსახურებები სხვადასხვა ობიექტებზე, ე.წ. "ხელოვნური ღიმილის" ფორმატით რაც ტურისტებს დისკომფორტს უქმნის და სერვისის ხარისხის შეფასება სწორედ ამ პატარა ნიუანსიდან იწყება.

დღეს საქართველოში პროფესიული საგანმანათლებლო დაწესებულების რაოდენობა დაახლოებით 102 ორგანიზაციაა, რომელსაც აქვს საშუალება განახორციელოს პროფესიული პროგრამები, ტურიზმისა თუ სხვა დარგების მიმართულებით. თუმცა რიგ შენთხვევებში სამწუხაროდ გამოკითხვების თანახმად ისინი არასაკმარისი რესურსია პროგრამის სრული ათვისებისათვის.

ჩვეულებრივ თითოეული დაწესებულება ახორციელებს პროფესიული პროგრამების ერთიანობას, და აქვე მინდა გაოცო სამი მათგანი ესაა: სასტუმრო საქმიმწარმოებელი; სარესტორნო საქმიმწარმოებელი და მზარეული ან ბართენდერი.

თითოეული ეს პროგრამა პერსონალის მომსახურების ქვეკატეგორიას განეკუთვნება და სრული სასწავლო პერიოდი 12დან 15 თვემდეა, მისი დაყოფა ხდება პრაქტიკულ და თეორიულ სექტორებად და სტუდენტს სადემოსტრაციოდ სხვადასხვა სასწავლო ობიექტები ეძლევა, რაც სასტუმროების მხრიდან მხარდაჭერით ხორცილდება, და აქვე შეიძლება ითქვას რომ პრაქტიკის პერიოდში ბერი გამორჩეული სტუდენტი დასაქმებულა კიდევ პრაქტიკის ობიექტზე. სწორედ ესაა ერთ ერთი უპირეტესობა ტურიზმის საგანმანათლებლო პროგრამების პროფესიულ სასწავლებლებში, მოკლე დროში დასაქმების პერსპექტივა.

### **3.დასკვნა**

მოცემულ ნაშრომში აღწერილი იქნება თუ როგორია მოთხოვნა ტურიზმის განათლებაზე, რითია განპირობებული ის; უშუალოდ განათლების ხარისხი, მეთოდები და მათი ფორმები (უმადლესი, პროფესიული, მოკლევადიანი ტრენინგ-კურსები); რა შესაძლებლობებს იძლევა მიღებული განათლება, რა კარიერული ზრდის შესაძლებლობები და პერსპექტივები აქვს ადამიანს ტურიზმის მენეჯმენტის განათლებით; რას ელოდებიან უშუალოდ სტუდენტები ამ მოდულის განათლებით და რაც მთავარია, რას ელოდება სახელმწიფო და თითოეული სასწავლებელი სტუდენტისაგან.

პროფესიული განათლება ტურიზმის სექტორში, გამოკვეთილად შეიძლება აღინიშნოს როგორც ერთ-ერთ უკვე მოთხოვნადი განათლება, დასაქმებაზე ორიენტირებული მოკლე დროში განხორციელებადი საგანმანათლებლო საშუალება, რომელიც დიპლომირებულია და სახლმიფო მას უფასოდ ახორციელებს ნებისმიერი მსურველისათვის.

### **გამოყენებული ლიტერატურა**

1. <http://emis.ge/>
2. [eqe.emis.ge](http://eqe.emis.ge)
3. <http://www.tourismandmore.com/tidbits/educational-tourism/>