საქართველოს სტანდარტი

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

ტურიზმი და მასთან დაკავშირებული მომსახურებები — გამაჯანსაღებელი სპა — მომსახურების მოთხოვნები

სსიპ-საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის
ეროვნული სააგენტო

თბილისი

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

საინფორმაციო მონაცემები

1 შემოტანილია: სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს სტანდარტების დეპარტამენტის მიერ.

განხილულია სტანდარტიზაციის ტექნიკური კომიტეტის ტკ 4 „ტურიზმი და მასთან დაკავშირებული მომსახურებები“ მიერ.

2 მიღებულია: სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს გენერალური დირექტორის 2019 წლის 04 დეკემბრის № 96 განკარგულებით სტანდარტიზაციის ტექნიკური კომიტეტის ტკ 4 „ტურიზმი და მასთან დაკავშირებული მომსახურებები“ გადაწყვეტილების საფუძველზე.

3 წინამდებარე სტანდარტი წარმოადგენს სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაციის (ისო-ს) სტანდარტის ისო 17679:2016 „ტურიზმი და მასთან დაკავშირებული მომსახურებები - გამაჯანსაღებელი სპა - მომსახურების მოთხოვნები“ იდენტურ თარგმანს.

4 პირველად

5 რეგისტრირებულია: სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს საქართველოს სტანდარტების რეესტრში 2019 წლის 04 დეკემბერი №268-1.1-00395

დაუშვებელია წინამდებარე სტანდარტის სრული ან ნაწილობრივი კვლავწარმოება, ტირაჟირება და გავრცელება
სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს ნებართვის გარეშე

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

სარჩევი

წინასიტყვაობა		VI
შესავალი		VII
1	გამოყენების სფერო	1
2	ნორმატიული მითითებები	1
3	ტერმინები და განმარტებები	1
4	მომსახურების საშუალებები და აღჭურვილობა	3
	4.1 გამაჯანსაღებელი მომსახურების საშუალებები	3
	4.1.1 საერთო მოთხოვნები	3
	4.1.2 მისაღები	3
	4.1.3 სამკურნალო სივრცე	3
	4.2 აღჭურვილობა	4
5	მოთხოვნები პერსონალის მიმართ	4
	5.1 საერთო მოთხოვნები ადამიანური რესურსების მიმართ	4
	5.2 გამაჯანსაღებელი სპას მენეჯერი	5
	5.3 გამაჯანსაღებელი სპას ექიმი	6
6	ჰიგიენის კარგი პრაქტიკა	6
	6.1 საერთო მოთხოვნები	6
	6.2 მოვლა	7
	6.2.1 მარაგი	7
	6.2.2 პრევენციული მოვლა	7
	6.2.3 მაკორექტირებელი მოვლა	11
	6.2.4 მომსახურე პერსონალი	11
	6.3 მიკრობიოლოგიური კონტროლი	12
	6.3.1 მინიმალური მოთხოვნები დეზინფექციისა და დასუფთავების გეგმის მიმართ	12
	6.3.2 მიკრობიოლოგიური დაბინძურების შემთხვევაში ჩასატარებელი ღონისძიებები	12
	6.3.3 სადეზინფექციო საშუალებები	13
7	კლიენტთა მომსახურება	13
	7.1 ინფორმაციის, დაჯავშნისა და მიღების მოთხოვნები	13
	7.2 გამაჯანსაღებელი სპას პროცედურები	14
	7.3 სხვა მომსახურება	15
8	დამხმარე პროცესები	15

დაუშვებელია წინამდებარე სტანდარტის სრული ან ნაწილობრივი კვლავწარმოება, ტირაჟირება და გავრცელება
სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს ნებართვის გარეშე

8.1 კომერციალიზაცია 15
8.2 მკურნალობის დაგეგმვა 16
8.3 გარემოს დაცვის პოლიტიკა 16
8.3.1 საერთო მოთხოვნები 16
8.3.2 ენერგიის მოხმარება 16
8.3.3 რესურსების მოხმარება 16
8.3.4 დაბინძურების შემცირება და მართვა 17

დანართი A (საინფორმაციო) ტრადიციული მასაჟების წარმოშობა კონკრეტული ქვეყნებიდან 17
დანართი B (საინფორმაციო) ჰოლისტიკური ზომები 18
დანართი C (საინფორმაციო) მისაღების მიმართ მოთხოვნების მაკონტროლებელი სია 19
ბიბლიოგრაფია 21

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

დაუშვებელია წინამდებარე სტანდარტის სრული ან ნაწილობრივი კვლავწარმოება, ტირაჟირება და გავრცელება
სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს ნებართვის გარეშე

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

წინასიტყვაობა

ისო (სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაცია) არის ნაციონალური სტანდარტების ორგანიზაციების მსოფლიო ფედერაცია (ისოს წევრი ორგანოები). ისოს ნაციონალური წევრები მონაწილეობენ საერთაშორისო სტანდარტების შემუშავებაში ჩვეულებრივად ტექნიკური კომიტეტების მეშვეობით, რომლებიც მუშაობენ ტექნიკური საქმიანობის კონკრეტული მიმართულებებით. ისოს ტექნიკური კომიტეტები თანამშრომლობენ საერთო ინტერესების სფეროებში. სხვა საერთაშორისო ორგანიზაციები, სამთავრობო და არასამთავრობო, ისოსთან ერთად ასევე მონაწილეობენ ამ სამუშაოებში. შესაბამისობის შეფასების საკითხებში ისო მჭიდროდ თანამშრომლობს ელექტროტექნიკის საერთაშორისო კომისიასთან (იეკ) საერთაშორისო ელექტროტექნიკური სტანდარტიზაციის ყველა საკითხზე.

წინამდებარე დოკუმენტის შემუშავებისა და მისი შემდგომი გამოყენების პროცედურები აღწერილია ისო/იეკ დირექტივებში, ნაწ. 1. კერძოდ, აღსანიშნავია განსხვავებული ტიპის დოკუმენტების მისაღებად საჭირო განსხვავებული კრიტერიუმები. ამ დოკუმენტის პროექტი შემუშავდა ისო/იეკ დირექტივების სარედაქციო წესების მიხედვით, ნაწ. 2. (იხ. www.iso.org/directives).

შესაძლებელია, რომ ამ დოკუმენტის ზოგიერთი ელემენტი სარგებლობდეს საპატენტო უფლებებით. ისო პასუხისმგებელი არ არის ასეთი საპატენტო უფლებების იდენტიფიცირებაზე. დოკუმენტის შემუშავებისას ნებისმიერი საპატენტო უფლებების იდენტიფიცირებული დეტალები შეტანილი იქნება შესავალ ნაწილში და/ან ისოს მიერ მიღებულ საპატენტო დეკლარაციის სიაში (იხ. www.iso.org/patents).

წინამდებარე დოკუმენტში გამოყენებული ნებისმიერი სავაჭრო დასახელება არის მომხმარებლებისათვის ხელშემწყობი ინფორმაცია და არ წარმოადგენს დადასტურებას.

შესაბამისობის შეფასებასთან დაკავშირებული ისოს სპეციფიკური ტერმინებისა და ტერმინოლოგიური შესიტყვებების მნიშვნელობის განმარტება, აგრეთვე, ინფორმაცია ისოს მიერ მსოფლიო სავაჭრო ორგანიზაციის (ვმო) პრინციპებისადმი ერთგულების შესახებ ვაჭრობაში ტექნიკური ბარიერების (ტბტ) ასახსნელად, იხ. შემდგომი URL-ი: www.iso.org/iso/foreword.html.

წინამდებარე დოკუმენტზე პასუხისმგებელია ტექნიკური კომიტეტი ისო/ტკ 228, *ტურიზმი და მასთან დაკავშირებული მომსახურებები.*

დაუშვებელია წინამდებარე სტანდარტის სრული ან ნაწილობრივი კვლავწარმოება, ტირაჟირება და გავრცელება
სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს ნებართვის გარეშე

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

შესავალი

ისო 18513-ში სპა განსაზღვრულია, როგორც „აღიარებული კურორტი, სპეციფიკური ბუნებრივი რესურსებით - ნიადაგის (მაგ., მინერალური წყაროები), ზღვის ან ბუნერივი კლიმატური სამკურნალო საშუალებებით, რომელსაც ზოგ შემთხვევაში ავსებს ჯანმრთელობაზე სათანადო ზრუნვა“, ასევე აღნიშნულია, რომ ზოგ ქვეყანაში სპა განსაკუთრებით აღიარებულია და რეგულირებული. შესაბამისად, წინამდებარე დოკუმენტში მოცემულია ხარისხობრივი მოთხოვნები გამაჯანსაღებელი სპას მომსახურების მიმართ, ამასთან აღიარებენ კულტურული იდენტობისა და კულტურული განსხვავებების პრინციპს.

ადგილობრივი ბუნებრივი სამკურნალო საშუალებებისგან მიღებულ სასურველ ეფექტზე ყურადღების გამახვილების მაგივრად, „გამაჯანსაღებელი სპა“ მიზნად ისახავს თითოეულ ადამიანში აღადგინოს ჯანმრთელობის სრული ფიზიკური, გონებრივი, ემოციური, სოციალური და სულიერი ბალანსი. გამაჯანსაღებელი სპას კლიენტებს სურთ მიიღონ „სიამოვნება დასვენების დროს“, რომელიც ხელს უწყობს მათ ჯანმრთელობას, რელაქსაციას, მშვიდ ფიქრს, სხეულისა და გონებრივ თუ სულიერ აღდგენას, შედეგად, ყოველდღიურ ცხოვრებაში სრულყოფილი დაბრუნებისთვის მზადყოფნას.

ჯანმრთელობის, ბედნიერი სიბერისა და ხანგრძლივი სიცოცხლის მაღალი შეფასების ზრდასთან ერთად, გამაჯანსაღებელი სპას პოპულარობაც იზრდება. მათი მრავალფეროვნება საგრძნობლად გაიზარდა. არსებობს მაღალი ხარისხის მომსახურეობის იდენტიფიციკაციის, მომსახურებისათვის გაცვლის გამჭვირვალობის შექმნის, მომხმარებელთა ნდობის, ბიზნეს კომპენტეციის ამაღლებისა და მომსახურების ხარისხის შესახებ ცოდნის გადაცემის მხარდაჭერის საჭიროება.

ამჟამად გამაჯანსაღებელი სპა მომსახურეობის საერთაშორისო დარგია. საერთაშორისო ბაზარი მოითხოვს სტრატეგიათა ბაზას, რომლებიც აწარმოებენ ხარისხის გაუმჯობესებას და კონკურენტუნარიან ფასწარმოებას.

ნორმატიული სტანდარტების არარსებობასთან ერთად, გამაჯანსაღებელი სპას არსის განსაზღვრის არარსებობა გავლენას მოახდენს სამომხმარებლო ჯაჭვზე მთელ სექტორში, მაღალი რანგის მენეჯმენტიდან და მათი დაწესებულებებიდან სავაჭრო ინდუსტრიის, სახელმწიფო მარეგულირებელი ორგანოებისა და, რაც მთავარია, კლიენტების ჩათვლით. წინამდებარე საბუთი მიზნად ისახავს, დააწესოს და განავითაროს ხარისხობრივი მოთხოვნები გამაჯანსაღებელი სპა მომსახურების მიმართ, რათა უზრუნველყოფილი იყოს მათი მონიტორინგი, ასევე, მიეწოდოს ინსტრუქცია გაზომვის სათანადო მეთოდების შერჩევასთან დაკავშირებით, რათა უზრუნველყოს მათი ეფექტურობა და ადაპტაცია.

1947 წლიდან მსოფლიო ჯანმრთელობის ორგანიზაციის კონსტიტუაცია აცხადებს, რომ „ჯანმრთელობა ნიშნავს სრული ფიზიკურ, გონებრივ და სოციალურ კეთილდღეობას და არა უბრალოდ დაავადების ან უძლურობის“. ეს განსაზღვრება შედგება ორი ძირითადი კონცეფციისგან, ანუ კეთილდღეობა და დაავადება/უძლურება.

დაუშვებელია წინამდებარე სტანდარტის სრული ან ნაწილობრივი კვლავწარმოება, ტირაჟირება და გავრცელება
სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს ნებართვის გარეშე

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

ზოგადად ჯანმრთელობის ცნებაში მოიაზრება დაავადების/უძლურების გაგებაც. ამჟამად ჯანმრთელობაზე ზრუნვა ორიენტირებულია დაავადებისაგან განკურნებაზე; ყველამ იცის დაავადების პრევენციის, დაავადების კონტროლისა ან დაავადების მკურნალობის შესახებ. ჯანმრთელობის მიმართ ეს მიდგომა, რომელიც ყურადღებას ამახვილებს დაავადების არარსებობაზე, შინაარსობრივად არ ემთხვევა და თითქმის არ შეესაბამება კეთილდღეობის გაუმჯობესების დინამიკურ პროგრამას. იმ იდეას, რომ ჯანმრთელობას სხვადასხვა დონე აქვს, უფრო და უფრო მეტი მხარდაჭერა აქვს. ადამიანები, რომლებსაც გარკვეული დაავადება ან შეზღუდულობა არ გააჩნიათ, ჯანმრთელად მაინც არ ითვლებიან.

მიუხედავად იმისა, რომ ჯანმრთელობის ხარისხის გაზომვა შეუძლებელია, ამ კონცეფციას ზუსტი და გასაგები მნიშვნელობა აქვს. ჯანმრთელი ადამიანი შეიძლება განისაზღვროს, როგორც პირი, რომელიც კარგად არის ინტეგრირებული როგორც ფიზიკურ სტრუქტურაში და ასევე ჯანსაღ ფიზიოლოგიურ და ფსიქოლოგიურ ფუნქციებში. სრულიად ჯანმრთელი ადამიანი რთულ სიტუაციას სიმშვიდით უმკლავდება. მას აქვს სოციალური კონტაქტისა და დასვენების დრო და სურვილი. ამ პოზიტიური პერსპექტივიდან ჯანმრთელობის მიზანი არის არამხოლოდ დაავადების მკურნალობა ან შესუსტება. მისი მიზანი დაავადების პრევენციასაც კი სცდება. შეიძლება ითქვას, რომ ის იბრძვის მაქსიმალური ფიზიკური, გონებრივი და სოციალური ეფექტურობისთვის, როგორც ცალკეული პირის, ასევე ოჯახისა და საზოგადოებისთვის.

მეცნიერებისა და მედიცინის თანმდევმა პროგრესმა განაპირობა სხეულის უკეთესად შენარჩუნების შესაძლებლობა და დაავადებების მზარდი შემცირება. თუმცა გონებრივი, ემოციური, სოციალური და სულიერი პრობლემები ხშირად უყურადღებოდ რჩება. მაღალი ხარისხის კეთილდღეობის მიღწევა შეუძლებელია ფრაგმენტულად, მთლიანობის, ერთიანობის უგულებელყოფით. ჯანმრთელობის ეს განსაკუთრებული მდგომარეობა მოიცავს კეთილდღეობის საერთო შეგრძნებას და განიხილავს ადამიანს, როგორც საკუთარ გარემოზე დამოკიდებული სხეულის, სულის და გონების ერთიანობას.

ეს დინამიკური, უწყვეტი პროცესია და არა სტატიკური მდგომარეობა, რომელსაც შეიძლება მიაღწიო და არასდროს აღარ მოგიწიოს მასზე ფიქრი.

არსებობს როგორც კეთილდღეობის, ასევე ავადმყოფობის დონეები. გამაჯანსაღებელი მომსახურება უნდა იყოს კეთილდღეობაზე ორიენტირებული და არა ავადმყოფობის მიზეზებზე. საკუთარი კეთილდღეობის მსურველებს შეუძლია ისეთი მომსახურეობის მოთხოვნა, რომელიც ტრადიციულ საავადმყოფოში პაციენტების მიერ მიღებულ სამედიცინო მომსახურეობას ძალიან ჰგავს, მაგრამ ცხოვრების უკეთესი ხარისხის მისაღებად საკუთარი პოტენციალის გამოყენებით. მიუხედავად იმისა, რომ საავადმყოფოებს შეუძლიათ როგორც პაციენტების, ასევე გამაჯანსაღებელი პროცედურების კლიენტების მიღება და მათთვის საკუთარ სიახლეებთან ერთად მსგავსი მომსახურების ან მსგავსი ინფრასტრუქტურის შემოთავაზება, ისინი მაინც არ არიან გამაჯანსაღებელი პროცედურების მომხმარებლისთვის უპირატესი. მომხმარებლები ხშირად ეძებენ არაჩვეულებრივ ადგილებსა და აქტივობებს. ის ფაქტი, რომ ბევრი გამაჯანსაღებელი ცენტრი ოკეანეს პირას ან მთის მწვერვალზეა განლაგებული, არ არის შემთხვევითი. მიუხედავად იმისა, რომ გამაჯანსაღებელი სპისათვის უმნიშვნელოვანესია ატმოსფერო, გარემო ან ადგილმდებარეობა, მარტო ისინი ვერ განსაზღვრავენ გამაჯანსაღებელ სპას. მის განსასაზღვრავად ფიზიკურ კეთილდღეობასთან ერთად

დაუშვებელია წინამდებარე სტანდარტის სრული ან ნაწილობრივი კვლავწარმოება, ტირაჟირება და გავრცელება
სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს ნებართვის გარეშე

ძალზე მნიშვნელოვანია ფსიქოლოგიური, სულიერი ან ემოციური კეთილდღეობის გაუმჯობესება. ამის გათვალისწინებით, გამაჯანსაღებელი სპა ხშირად წარმოადგენს ალტერნატიულ სივრცეს, სადაც პიროვნებას შეუძლია ჩაერთოს თვითანალიზში, სახლში არსებული სტრესისა და ყურადღების გაფანტვის გარეშე.

სხვადასხვა გამაჯანსაღებელი პროგრამის ან მკურნალობის დამატებას შეუძლია კიდევ უფრო მეტად წაახალისოს ადამიანი საკუთარი თავის შეცნობისას გაახალგაზრდავების ხანგრძლივი და ბედნიერი ცხოვრებისათვის.

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

დაუშვებელია წინამდებარე სტანდარტის სრული ან ნაწილობრივი კვლავწარმოება, ტირაჟირება და გავრცელება
სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს ნებართვის გარეშე