

საქართველოს სტანდარტი

სსკ: 03.100.70; 03.200.01

ტურიზმი და მასთან დაკავშირებული მომსახურება - საცხოვრებლის მოწყობის მდგრადი მენეჯმენტის სისტემა - მოთხოვნები

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 23/12/2020წლის №120 განკარგულებით სტანდარტიზაციის ტექნიკური კომიტეტის ტკ 4 „ტურიზმი და მასთან დაკავშირებული მომსახურებები“ გადაწყვეტილების საფუძველზე.

3 წინამდებარე სტანდარტი წარმოადგენს სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაციის (ისო-ს) სტანდარტის ისო 21401:2018 „ტურიზმი და მასთან დაკავშირებული მომსახურება - საცხოვრებლის მოწყობის მდგრადი მენეჯმენტის სისტემა - მოთხოვნები“ იდენტურ თარგმანს.

4 პირველად

5 რეგისტრირებულია: სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს საქართველოს სტანდარტების რეესტრში 23/12/2020წლის №268-1.1-00417

II

წინამდებარე სტანდარტის ნებისმიერი ფორმით გავრცელება სააგენტოს ნებართვის გარეშე აკრძალულია

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

სარჩევი

წინასიტყვაობა	V
შესავალი	VI
1 გამოყენების სფერო	1
2 ნორმატიული მითითებები	1
3 ტერმინები და განმარტებები	1
4 ორგანიზაციის კონტექსტი	8
4.1 ორგანიზაციის და მისი კონტექსტის გაცნობა	8
4.2 დაინტერესებული მხარეების საჭიროებებისა და მოლოდინების გაცნობა	8
4.3 მდგრადი მენეჯმენტის სისტემის სფეროს განსაზღვრა	8
4.4 მდგრადი მენეჯმენტის სისტემა	8
5 ლიდერობა	9
5.1 ლიდერობა და ვალდებულება	9
5.2 პოლიტიკა	9
5.3 ფუნქციები, პასუხისმგებლობები და უფლებამოსილებები	9
6 დაგეგმვა	10
6.1 ქმედებები რისკებისა და შესაძლებლობების მიმართ	10
6.1.1 ზოგადი	10
6.1.2 საკითხის იდენტიფიცირება და შეფასება	10
6.2 მდგრადობის მიზნები და მათი მიღწევის დაგეგმვა	11
7 მხარდაჭერა	11
7.1 რესურსები	11
7.2 კომპეტენცია	11
7.3 გათვითცნობიერება	12
7.4 კომუნიკაცია	12
7.5 დოკუმენტირებული ინფორმაცია	12
7.5.1 ზოგადი	12
7.5.2 შექმნა და განახლება	13
7.5.3 დოკუმენტირებული ინფორმაციის კონტროლი	13
8 ოპერირება	13
8.1 ოპერაციული დაგეგმვა და კონტროლი	13
8.2 საქმიანობა მოდიფიცირებულ აქტივობებთან, პროდუქტებსა ან მომსახურებასთან	14
8.3 მიწოდების ჯაჭვის მენეჯმენტი	14
9 საქმიანობის შეფასება	14
9.1 მონიტორინგი, გაზომვა, ანალიზი და შეფასება	14

სსტ ისო 21401 : 2018/2020

9.2	შიდა აუდიტი	15
9.3	მენეჯმენტის მიმოხილვა	15
10	გაუმჯობესება	16
10.1	შეუსაბამობა და მაკორექტირებელი ღონისძიება	16
10.2	მუდმივი გაუმჯობესება	17
დანართი A (ნორმატიული)	გარემოს დაცვის მოთხოვნები საცხოვრებლის მოსაწყობად	მდგრადი 18
დანართი B (ნორმატიული)	მდგრადი საცხოვრებლის მოწყობის სოციალური მოთხოვნები	24
დანართი C (ნორმატიული)	მდგრადი საცხოვრებლის მოწყობის ეკონომიკური მოთხოვნები	28
დანართი D (საინფორმაციო)	მდგრადი ტურიზმის პრაქტიკული მაგალითები	31
ბიბლიოგრაფია		35

IV

წინამდებარე სტანდარტის ნებისმიერი ფორმით გავრცელება სააგენტოს ნებართვის
გარეშე აკრძალულია

წინასიტყვაობა

ისო (სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაცია) წარმოადგენს სტანდარტიზაციის ეროვნული სააგენტოების (ისო-ს წევრი სააგენტოების) საერთაშორისო ფედერაციას. საერთაშორისო სტანდარტების შემუშავება ხორციელდება ისო-ს ტექნიკური კომიტეტების მეშვეობით. თითოეული წევრი სააგენტო, რომელიც დაინტერესებულია ისეთი საკითხებით, რომლისთვისაც ტექნიკური კომიტეტია შექმნილი, უფლებამოსილია წარმოდგენილი იყოს აღნიშნულ კომიტეტში. ამ სამუშაოებში ისო-სთან ერთად სამთავრობო და არასამთავრობო საერთაშორისო ორგანიზაციებიც მონაწილეობენ. ელექტროტექნიკური სტანდარტიზაციის ყველა საკითხთან დაკავშირებით ისო მჭიდროდ თანამშრომლობს საერთაშორისო ელექტროტექნიკურ კომისიასთან (იეკ).

პროცედურები გამოყენებული წინამდებარე დოკუმენტის განვითარებისა და განკუთვნილი მისი შემდგომი მომსახურებისათვის აღწერილია ისო/იეკ დირექტივის 1-ლ ნაწილში. ისო-ს სხვადასხვა ტიპის დოკუმენტებისათვის მიღებული საჭირო სხვადასხვა კრიტერიუმები აღნიშნული უნდა იყოს. წინამდებარე დოკუმენტი შემუშავდა ისო/იეკ დირექტივის მე-2 ნაწილის შესაბამისად (იხ. www.iso.org.directives).

წინამდებარე სტანდარტის ზოგიერთი ელემენტი შეიძლება უკავშირდებოდეს საავტორო უფლებებს. ისო არ იღებს ვალდებულებას ამგვარი საავტორო უფლებების გამოვლენის შემთხვევაში. დეტალები ყველა იდენტიფიცირებულ საავტორო უფლებებზე, რომელსაც ადგილი ჰქონდა წინამდებარე დოკუმენტის შექმნის პროცესში, მოცემული იქნება წინასიტყვაობაში ან/და ისო-ს მიერ მიღებულ საპატენტო დეკლარაციის ჩამონათვალში (იხ. www.iso.org/patents).

ისო-ს სპეციფიკური ტერმინებისა და განმარტებებისათვის, რომელიც დაკავშირებულია შესაბამისობის შეფასებასთან და ასევე ინფორმაციასთან, რომელიც ეხება ისო-ს მხარდაჭერას მსოფლიო სავაჭრო ორგანიზაციის (ვმო) „ვაჭრობაში ტექნიკური ბარიერების შესახებ შეთანხმების“ (ტბტ) პრინციპებს, იხილეთ შემდეგი URL: www.iso.org/iso/foreword.html.

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

ნებისმიერი გამოხმაურება ან კითხვები მიმართულ უნდა იქნეს მომხმარებლის ეროვნული სტანდარტიზაციის ორგანიზაციისადმი. ამ ორგანიზაციების სრული სიის ნახვა შესაძლებელია www.iso.org/members.html.

შესავალი

ტურიზმი წარმოადგენს მსოფლიოში ერთ-ერთ დიდ ეკონომიკურ სექტორს და მზარდი ყურადღების სამიზნეა, გამომდინარე მისი წვლილისგან მდგრად განვითარებაში და იმ ზეგავლენის გამო, რომელიც მან შეიძლება გამოიწვიოს გარემოს დაცვის, სოციალურ და ეკონომიკურ არეებში.

ყველა ტიპის ორგანიზაცია ტურიზმის სექტორში აცნობიერებს საჭიროებას, თავის ყოველდღიურ მუშაობაში მიმართოს მდგრად წყაროებს. წინამდებარე დოკუმენტი უზრუნველყოფს მოთხოვნებს მდგრადი მენეჯმენტის სისტემის მიერ საცხოვრებლის მოსაწყობად, სასურველია, განავითაროს და დანერგოს მდგრადი მენეჯმენტის პოლიტიკა და მიზნები თავის საქმიანობაში, პროდუქტებსა და მომსახურებაში.

წინამდებარე დოკუმენტი მომზადებულ იქნა ყველა ზომის, სხვადასხვა გეოგრაფიულ, კულტურულ და სოციალურ გარემოში არსებული სასტუმრო (საცხოვრებელი) დაწესებულებების დასახმარებლად, მათ აღნიშნულთან დაკავშირებულ საქმიანობებში მდგრადობის გაუმჯობესების მიზნით.

წინამდებარე დოკუმენტს მოჰყვება ოთხი დანართი. დანართები A, B და C ნორმატიულია და ეხება მდგრადობის სამი განზომილებიდან თითოეულს (ეკოლოგიურს, სოციალურს და ეკონომიკურს). დანართი D ინფორმაციულია და შეიცავს მდგრადი განვითარების გამოცდილების მაგალითებს.

წინამდებარე დოკუმენტის გამოყენება ასევე შესაძლებელია, როგორც მითითება საცხოვრებლის მოსაწყობად, რათა სათანადოდ დაინერგოს და შენარჩუნდეს პრაქტიკა, რომელიც წვლილს შეიტანს მდგრადი ტურიზმის მთავარ მიზანში.

VI

წინამდებარე სტანდარტის ნებისმიერი ფორმით გავრცელება სააგენტოს ნებართვის გარეშე აკრძალულია