საქართველოს სტანდარტი

სსკ: 03.200.10; 03.080.30

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

სათავგადასავლო ტურიზმი - ლიდერები - პერსონალის კომპეტენცია

© სსიპ საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტო
2021

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 2021 წლის №63 განკარგულებით სტანდარტიზაციის ტექნიკური კომიტეტის ტკ 4 „ტურიზმი და მასთან დაკავშირებული მომსახურებები" გადაწყვეტილების საფუძველზე.

3 წინამდებარე სტანდარტი წარმოადგენს სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაციის (ისო-ს) სტანდარტის ისო 21102:2020 „სათავგადასავლო ტურიზმი - ლიდერები - პერსონალის კომპეტენცია" იდენტურ თარგმანს.

4 პირველად

5 რეგისტრირებულია: სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს საქართველოს სტანდარტების რეესტრში 29/10/2021 წლის №268-1.1-00439

წინამდებარე სტანდარტის ნებისმიერი ფორმით გავრცელება სააგენტოს ნებართვის გარეშე აკრძალულია

სარჩევი

წინასიტყვაობა			IV
შესავალი			VI
1	გამოყენების სფერო		1
2	ნორმატიული მითითებები		1
3	ტერმინები და განმარტებები		1
	3.1	სათავგადასავლო ტურიზმის აქტივობები	2
	3.2	კომპეტენცია	2
	3.3	კომპეტენტური პირი	2
	3.4	გაუთვალისწინებელი ზომები	2
	3.5	საგანგებო მდგომარეობა	2
	3.6	მოსალოდნელი შედეგი	2
	3.7	პირველადი სამედიცინო დახმარება	2
	3.8	ლიდერი	2
	3.9	მონაწილე	3
4	ლიდერის როლი		3
5	მოსალოდნელი შედეგები		3
	5.1	თავსებადობა	3
	5.2	ლიდერთა ჯგუფები	4
	5.3	ტექნიკური შესაძლებლობები	4
	5.4	რისკების მართვა	5
	5.5	ინციდენტებზე და საგანგებო სიტუაციებზე რეაგირება	6
	5.6	პროფესიონალური და ეთიკური ქცევა	7
6	კომპეტენციები		8
	6.1	ზოგადი	8
	6.2	ცოდნა	8
	6.3	უნარები	9
	6.4	მიდგომები და ატრიბუტები	9
7	კომპეტენციის კვალიფიკაციები, შენარჩუნება და გაუმჯობესება		10
	7.1	ლიდერების კვალიფიკაცია	10
	7.2	უწყვეტი პროფესიული განვითარება	11
	7.3	კომპეტენციების შენარჩუნება	11
ბიბლიოგრაფია			12

ინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

წინამდებარე სტანდარტის ნებისმიერი ფორმით გავრცელება სააგენტოს ნებართვის
გარეშე აკრძალულია

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

წინასიტყვაობა

ისო (სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაცია) წარმოადგენს სტანდარტების ნაციონალური ორგანიზაციების (ისო-ს წევრი ორგანიზაციები) მსოფლიო ფედერაციას. საერთაშორისო სტანდარტების მომზადების სამუშაო, ჩვეულებრივ, ხორციელდება ისო-ს ტექნიკური კომიტეტების საშუალებით. ნებისმიერ წევრ ორგანიზაციას, რომელიც დაინტერესებულია იმ სფეროთი, რომლისთვისაც არის დაფუძნებული ტექნიკური კომიტეტი, აქვს უფლება, იყოს წარმოდგენილი აღნიშნულ კომიტეტში. საერთაშორისო, სამთავრობო და არასამთავრობო ორგანიზაციები, ისო-სთან შეთანხმებით, ასევე მონაწილეობენ ამ საქმიანობაში. ისო მჭიდროდ თანამშრომლობს საერთაშორისო ელექტროტექნიკურ კომისიასთან (იეკ) ელექტროტექნიკური სტანდარტიზაციის ყველა საკითხთან დაკავშირებით.

წინამდებარე დოკუმენტის მომზადებისთვის გამოყენებული, აგრეთვე მისი შემდგომი შენახვისთვის გამიზნული პროცედურები აღწერილია ისო/იეკ-ის დირექტივების 1-ელ ნაწილში. განსაკუთრებით აღსანიშნავია, სხვადასხვა ტიპის ისო დოკუმენტებისთვის საჭირო, დამტკიცების განსხვავებული კრიტერიუმები. წინამდებარე დოკუმენტი შემუშავდა ისო/იეკ დირექტივების (ნაწილი 2) სარედაქციო წესების შესაბამისად (იხილეთ, www.iso.org/directives).

აღსანიშნავია, რომ შესაძლოა, მოცემული დოკუმენტის რომელიმე ნაწილის მიმართ მოქმედებდეს საპატენტო უფლებები. ისო არ არის პასუხისმგებელი რაიმე ან ყველა ასეთი საპატენტო უფლების იდენტიფიკაციაზე. დეტალები, წინამდებარე დოკუმენტის შემუშავებისას იდენტიფიცირებული საპატენტო უფლებების შესახებ, მოცემული იქნება შესავალ ნაწილში ან/და ისო-ს მიერ პატენტის თაობაზე მიღებული დეკლარაციების სიაში (იხილეთ, www.iso.org/patents).

წინამდებარე დოკუმენტში გამოყენებული ნებისმიერი სავაჭრო დასახელება მოცემულია მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მოსახერხებლად მიწოდების მიზნით და არა მის მხარდასაჭერად.

სტანდარტების ნებაყოფლობითი ბუნების განმარტების, შესაბამისობის შეფასებასთან დაკავშირებული ისო-ს სპეციალური ცნებებისა და ფრაზების მნიშვნელობების, აგრეთვე ისო-ს მიერ ვაჭრობაში ტექნიკურ ბარიერებთან (ტბტ) დაკავშირებით მსოფლიო სავაჭრო ორგანიზაციის (მსო) პრინციპების დაცვის თაობაზე ინფორმაციის გასაცნობად მიჰყევით შემდეგ ბმულს: www.iso.org/iso/foreword.html.

წინამდებარე დოკუმენტი მომზადებულია ტექნიკური კომიტეტის ისო/ტკ 228, Tourism and related services - ტურიზმი და მასთან დაკავშირებული მომსახურებების - მიერ.

ეს პირველი გამოცემა აუქმებს და ანაცვლებს ისო/ტრ 21102:2013 დოკუმენტს, რომელიც ტექნიკურად გადამუშავებულია. ძირითადი ცვლილებებია:

- ისო 20611 დაემატა შესავალში მითითების სახით; ნორმატიული მითითებები შეტანილია მე-2 მუხლში ;

- მე-4 და მე-7 თავებს დაემატა მოთხოვნები (თავდაპირველად ისინი მოცემული იყო რეკომენდაციის სახით);

- ინფორმაცია ლიდერების კვალიფიკაციის შესახებ (ოფიციალური და სხვა) დაემატა 7.1 პუნქტს.

წინამდებარე სტანდარტის ნებისმიერი ფორმით გავრცელება სააგენტოს ნებართვის გარეშე აკრძალულია

ინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

წინამდებარე დოკუმენტთან დაკავშირებული ნებისმიერი გამოხმაურება ან შეკითხვა წარმოდგენილი უნდა უყოს მომხმარებლის შესაბამის სტანდარტების ეროვნულ ორგანოში. ამ ორგანოთა სრული სიის ნახვა შესაძლებელია www.iso.org/members.html-ში.

წინამდებარე სტანდარტის ნებისმიერი ფორმით გავრცელება სააგენტოს ნებართვის
გარეშე აკრძალულია

შესავალი

0.1 სათავგადასავლო ტურიზმი

სათავგადასავლო ტურიზმი წარმოადგენს გლობალური მუდმივად მზარდი მნიშვნელობის მქონე ინდუსტრიის ნაწილს. დამოუკიდებლად იმისა, ხორციელდება თუ არა ტურიზმის ეს სახე კომერციულ, არამომგებიან თუ საქველმოქმედო საწყისებზე, მის განუყოფელ ნაწილს მაინც წარმოდგენს რისკები და გამოწვევები. რისკი კი თავისთავად გულისხმობს არა მარტო საბოლოო ჯილდოს, არამედ საფრთხეებსაც. მაქსიმალური ჯილდოს მისაღებად სათავგადასავლო ტურიზმის აქტივობებების მიმწოდებლები უნდა მოქმედებდნენ მაქსიმალურად უსაფრთხოდ.

0.2 სათავგადასავლო ტურიზმის სტანდარტები

წინამდებარე დოკუმენტის მიზანს წარმოადგენს უსაფრთხოების მენეჯმენტის სისტემების მინიმალური მოთხოვნების ჩამოყალიბება და მისი მიწოდება მონაწილეთათვის.

წინამდებარე დოკუმენტი, ისო 20611, ისო 21101 და ისო 21103 დოკუმენტებთან ერთად, სათავგადასავლო ტურიზმის აქტივობების მიმწოდებლებისთვის წარმოადგენს ძირითად მასალას, თუ როგორ უნდა დაგეგმარდეს, განხორციელდეს სათავგადასვლო ტურიზმის აქტივობები და ინფორმაცია მიეწოდოს მაქსიმალურად უსაფრთხოდ.

მომდევნო დოკუმენტები წარმოადგენს დამოუკიდებელ ერთეულებს, ვინაიდან ისინი გამოიყენება სათავგადასავლო ტურიზმის სხვადასხვა ასპექტისას:

- ისო 20611 გვთავაზობს მოთხოვნებსა და რეკომენდაციებს სათავგადასავლო ტურიზმის აქტივობების მდგრადობის ქმედითი პრაქტიკების შესახებ (გარემოს, სოციალური და ეკონომიკური ასპექტები).

- ისო 21101 განმარტავს, თუ როგორ მართავს სათავგადასავლო ტურიზმის ორგანიზაცია საკუთარ საქმიანობას უსაფრთხოების თვალსაზრისით.

შენიშვნა: ისო 21101, სათავგადასავლო ტურიზმი - უსაფრთხოების მენეჯმენტის სისტემა - პრაქტიკული სახელმძღვანელო მცირე და საშუალო მეწარმეებისთვის, გახლავთ ცნობარი, რომელიც მცირე და საშუალო სათავგადასავლო ტურიზმის ოპერატორებს სთავაზობს თანმიმდევრულ სახელმძღვანელოს და მაგალითებს, რომლებიც მათ დაეხმარებათ ისო 21101-ის მოთხოვნების შესაბამისად დადგენილი უსაფრთხოების მართვის სისტემის ჩამოყალიბებაში, განხორციელებასა და მის მუდმივ გაუმჯობესებაში.

- წინამდებარე დოკუმენტი აკონკრეტებს სათავგადასვლო ტურიზმის აქტივობების ლიდერების კომპეტენციების იმ მინიმალურ მოთხოვნებსა და რეკომენდაციებს, ასევე მასთან დაკავშირებული კომპეტენციის მოსალოდნელ შედეგებს, რომლებიც საერთოა ნებისმიერი სათავგადასავლო ტურიზმის ღონისძიებისთვის.

- ისო 21103 განსაზღვრავს იმ მინიმალურ ინფორმაციას, რომელიც უნდა მიეწოდოს არსებულ და პოტენციურ მონაწილეებს ღონისძიებების ჩატარებამდე, მისი მიმდინარეობისას ან მას შემდეგ.

წინამდებარე დოკუმენტის ეფექტური განხორციელება მომხმარებლებსა და მონაწილეებს დაეხმარება აქტივობებთან და პროვაიდერებთან დაკავშირებით არჩევანის გაკეთებისას.

წინამდებარე სტანდარტის ნებისმიერი ფორმით გავრცელება სააგენტოს ნებართვის გარეშე აკრძალულია

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

0.3 დოკუმენტის დანიშნულება

სათავგადასავლო ტურიზმის აქტივობების ლიდერების კომპეტენციები მონაწილეების წინამძღოლობისთვის და შესაბამისი პასუხისმგებლობის აღება არის გადამწყვეტი ფაქტორი უსაფრთხო სათავგადასავლო ტურიზმის აქტივობების გასატარებლად.

კომპეტენცია არის ცნება, რომელიც დაფუძნებულია ცოდნაზე, უნარებზე და დამოკიდებულებებსა ან ატრიბუტებზე.

სათავგადასავლო ტურიზმის აქტივობის ტიპიდან გამომდინარე (მაგ: ჯომარდობა, ლაშქრობა, წყლის კასკადებზე ჯომარდობა, მთაზე ცოცვა), მოითხოვს სხვადასხვა კომპეტენციას. მიუხედავად ამისა, არსებობს კომპეტენცია, რომელიც საერთოა ყველა სათავგადასავლო ტურიზმის აქტივობისთვის. ეს საერთო კომპეტენციები (და მათთან დაკავშირებული მოსალოდნელი შედეგები) გახლავთ წინამდებარე დოკუმენტის ყურადღების საგანი.

წინამდებარე სტანდარტის ნებისმიერი ფორმით გავრცელება სააგენტოს ნებართვის
გარეშე აკრძალულია