საქართველოს სტანდარტი

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

სათავგადასავლო ტურიზმი - უსაფრთხოების მართვის სისტემა - მოთხოვნები

სსიპ-საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის
ეროვნული სააგენტო
თბილისი

საინფორმაციო მონაცემები

1 შემოტანილია: სსიპ-საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოსა სტანდარტების 2016 წლის პროგრამის შესაბამისად სტანდარტიზაციის ტექნიკური კომიტეტის „ტურიზმი და მასთან დაკავშირებული მომსახურებები“ ტკ 4-ის გადაწყვეტილების საფუძველზე.

სტანდარტს ჩაუტარდა ენობრივი ექსპერტიზა არნოლდ ჩიქობავას სახელობის ენათმეცნიერების ინსტიტუტში.

2 რეგისტრირებულია და შემოღებულია სამოქმედოდ: სსიპ-საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს გენერალური დირექტორის 2016 წლის 26 დეკემბრის № 94 განკარგულებით.

3 წინამდებარე სტანდარტი იდენტურია საერთაშორისო სტანდარტის ისო 21101: 2014 სათავგადასავლო ტურიზმი - უსაფრთხოების მართვის სისტემა -მოთხოვნები.

4 პირველად.

4 რეგისტრირებულია: სსიპ-საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს საქართველოს სტანდარტების რეესტრში 2016 წლის 26 დეკემბერი
№ 268-1.1-00308

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

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

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

შინაარსი

წინასიტყვაობა		III
შესავალი		IV
1	გამოყენების სფერო	1
2	ნორმატიული წყაროები	1
3	ტერმინები და განმარტებები	1
4	ორგანიზაციული კონტექსტი	8
4.1.	ორგანიზაციის და მისი კონტექსტის გაგება	8
4.2	დაინტერესებული მხარეების საჭიროებებისა და მოლოდინების გაგება	8
4.3	სათავგადასავლო ტურიზმის უსაფრთხოების მართვის სისტემის მნიშვნელობის განმარტება	8
4.4	სათავგადასავლო ტურიზმის უსაფრთხოების მართვის სისტემა	8
5	ხელმძღვანელობა	9
5.1	ხელმძღვანელობა და ვალდებულება	9
5.2	პოლიტიკა	9
5.3	საორგანიზაციო თანამდებობები, პასუხისმგებლობები და მმართველობები	9
6	დაგეგმვა	10
6.1	რისკებისა და შესაძლებლობების მიმართულებისათვის საჭირო ქმედებები	10
6.2	სათავგადასავლო ტურიზმის უსაფრთხოების მიზნები და მათი დაგეგმვა	10
7	მხარდაჭერა	11
7.1	რესურსები	11
7.2	კომპეტენცია	11
7.3	გაცნობიერება	12
7.4	კომუნიკაცია	12
7.5	დოკუმენტირებული ინფორმაცია	13
8	სამუშაო პროცესი	14
8.1	სამუშაო პროცესის დაგეგმვა და კონტროლი	14
8.2	საგანგებო სიტუაციებისთვის მზადყოფნა და საპასუხო ქმედება	15
8.3	შემთხვევების მართვა	15
9	შესრულებული სამუშაოს შეფასება	16
9.1	მონიტორინგი, განსაზღვრა, ანალიზი და შეფასება	16
9.2	შიგა ანგარიშების შემოწმება	16
9.3	მმართველობის შემოწმება	17
10	გაუმჯობესება	17
10.1	შეუსაბამო და გამოსასწორებელი ღონისძიება	17
10.2	მუდმივი გაუმჯობესება	18
დანართი ა (ნორმატიული) სათავგადასავლო ტურიზმის რისკის მართვის პროცესი		19

დანართი ბ (საინფორმაციო) უსაფრთხოების მართვის მექანიზმების წარმოებული მაგალითები---------- 21
ბიბლიოგრაფია---------- 23
-

წინასიტყვაობა

ISO (სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაცია) არის ეროვნული სტანდარტების მსოფლიო ფედერაცია. საერთაშორისო სტანდარტების მომზადებას აღნიშნული ორგანიზაციის ტექნიკური კომიტეტები უზრუნველყოფენ. ფედერაციის ნებისმიერი წევრი, რომელიც დაინტერესდება ამ პროცესით, უფლებამოსილია იყოს წარმოდგენილი კომიტეტში. ISO-სთან ერთად ამ პროცესში საერთაშორისო, სამთავრობო და არასამთავრობო ორგანიზაციებიც მონაწილეობენ. ელექტროტექნიკასთან დაკავშირებულ სტანდარტებზე ფედერაცია მჭიდროდ თანამშრომლობს საერთაშორისო ელექტროტექნიკურ კომისიასთან (IEC).

მოცემული დოკუმენტის სრულყოფა და მისი შემდგომი გამოყენება აღწერილია ISO/IEC-ს ინსტრუქციებში (I ნაწილი). აღსანიშნავია ISO-ს სხვადასხვა სახის დოკუმენტების შეფასების სხვადასხვა კრიტერიუმი. ეს დოკუმენტი შექმნილია ფედერაციის სარედაქციო წესების შესაბამისად (II ნაწილი. იხ. www.iso.org/directives).

აღსანიშნავია, რომ მოცემული დოკუმენტი შეიძლება მოიცავდეს საპატენტო უფლებებთან დაკავშირებულ ინფორმაციას. ISO არ არის პასუხისმგებელი მსგავსი სახის უფლებების იდენტიფიცირებაზე. ამის შესახებ დეტალური ინფორმაცია მოცემულია შესავალსა და/ან ISO-ს საპატენტო განცხადებათა სიაში (იხ.www.iso.org/patents).

დოკუმენტში ნებისმიერი სავაჭრო სახელი გამოყენებულია მომხმარებელთა სასიკეთოდ და არ ატარებს სარეკლამო სახეს.

ISO-ს სპეციფიკური ტერმინებისა და ტერმინოლოგიური შესიტყვების განმარტებები და ფედერაციის კავშირზე ტურიზმის მსოფლიო ორგანიზაციის (WTO) პრინციპებთან სავაჭრო ტექნიკურ ბარიერებთან დაკავშირებული (TBT) ინფორმაცია შეგიძლიათ იხილოთ მოცემულ ბმულზე: Foreword — Supplementary information.

მოცემულ დოკუმენტზე პასუხისმგებელი კომიტეტია ISO/TC 228, ტურიზმი და მასთან დაკავშირებული მომსახურება.

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

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

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

შესავალი

0.1 სათავგადასავლო ტურიზმი

სათავგადასავლო ტურიზმი მზარდი მნიშვნელობის გლობალური ინდუსტრიაა. მისი აქტივობები რისკისა და გამოწვევის მისაღები, დამახასიათებელი ელემენტის შემცველია, მიუხედავად კომერციული, მოგებაზე არაორიენტირებული თუ საქველმოქმედო მიზნებისა. რისკზე წასვლა სასურველი შედეგის მომტანია, თუმცა, საფრთხის შემცველი. სასურველი მაქსიმალური შედეგის მისაღებად. რომ სათავგადასავლო ტურისტული საქმიანობების მიმწოდებლებმა უნდა იმოქმედონ შეძლებისდაგვარად უსაფრთხოდ.

საერთაშორისო სტანდარტი, ISO/TR 21102 და ISO 21103, სათავგადასავლო ტურისტული საქმიანობების მიმწოდებლებისთვის წარმოადგენს დაგეგმვის, ინფორმაციის გავრცელების და აღნიშნული საქმიანობების შეძლებისდაგვარად უსაფრთხო გზით მიწოდების საფუძველს.
მოცემული საერთაშორისო სტანდარტის ეფექტური განხორციელება, ISO/TR 21102 და ISO 21103, მომხმარებლებს დაეხმარება, საქმიანობების და მიმწოდებლების შესახებ ინფორმაცია სწორად შეარჩიოს.

0.2 სათავგადასავლო ტურიზმის სტანდარტები

სათავგადასავლო ტურიზმის სტანდარტების მიზანია უსაფრთხოების მართვის სისტემისა და მონაწილეებთან კომუნიკაციისათვის მიმართ დაადგინოს მინიმალური მოთხოვნები. სათავგადასავლო ტურიზმის სხვადასხვა საკითხებთან დაკავშირებით ისინი დამოუკიდებელნი არიან.

- საერთაშორისო სტანდარტი განსაზღვრავს როგორ მართავს სათავგადასავლო ტურიზმის ორგანიზაცია თავის სამუშაო პროცესს უსაფრთხოების ნორმების დაცვით;
- ISO/TR 21102-ში მოცემულია სათავგადასავლო ტურისტული საქმიანობების ხელმძღვანელების მინიმალური კომპეტენციის მონაცემები;
- ISO 21103-უსაფრთხოების უზრუნველსაყოფად განსაზღვრავს მონაწილეებისა და პოტენციური მონაწილეებისთვის მინიმალური ინფორმაციის მიწოდებას სათავგადასავლო ტურისტული საქმიანობების განხორციელებამდე, განხორციელებისას და განხორციელების შემდეგ.

0.3 მოცემული საერთაშორისო სტანდარტის მიზანი

მოცემული საერთაშორისო სტანდარტის მიზანია სათავგადასავლო ტურისტული საქმიანობების მიმწოდებლებისთვის დაადგინოს უსაფრთხოების მართვის სისტემის მინიმალური მოთხოვნები.
რისკის მართვის პროცესი უსაფრთხოების მართვის სისტემის შემადგენელი ნაწილია. უსაფრთხოების მართვის სისტემა წარმოადგენს მუდმივი გაუმჯობესების საფუძველს და უსაფრთხო სათავგადასავლო ტურისტული საქმიანობების უზრუნველყოფაში.

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

უსაფრთხოების მართვის სისტემა მიმწოდებლებს ეხმარება თავიანთი სათავგადასავლო ტურისტული საქმიანობების ანალიზში, მონაწილეთა მოთხოვნების გაგებაში, უსაფრთხოების პროცესების განსაზღვრასა და ამ პროცესების გაკონტროლებაში.

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

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