სსტ ისო 13810 : 2022/2023

საქართველოს სტანდარტი

სსკ: 03.080.30; 03.200.01

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

ტურიზმი და მასთან დაკავშირებული მომსახურებები - ვიზიტები ინდუსტრიულ, ბუნებრივ, კულტურულ და ისტორიულ ადგილებში — მოთხოვნები და რეკომენდაციები

© სსიპ საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტო
2021

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 2023 წლის 27/12 №106 განკარგულებით სტანდარტიზაციის ტექნიკური კომიტეტის ტკ 4 „ტურიზმი და მასთან დაკავშირებული მომსახურებები“ გადაწყვეტილების საფუძველზე.

3 წინამდებარე სტანდარტი წარმოადგენს სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაციის (ისო-ს) სტანდარტის ისო 13810:2022 ტურიზმი და მასთან დაკავშირებული მომსახურებები - ვიზიტები ინდუსტრიულ, ბუნებრივ, კულტურულ და ისტორიულ ადგილებში - მოთხოვნები და რეკომენდაციები“ იდენტურ თარგმანს.

4 **პირველად**

5 **რეგისტრირებულია:** სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს საქართველოს სტანდარტების რეესტრში 27/12/2023 წლის №268-1.1-00492

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

წინამდებარე სტანდარტის ნებისმიერი ფორმით გავრცელება სააგენტოს ნებართვის გარეშე აკრძალულია

სარჩევი

წინასიტყვაობა		IV
შესავალი		V
1	გამოყენების სფერო	1
2	ნორმატიული მითითებები	1
3	ტერმინები და განმარტებები	1
4	ზოგადი მოთხოვნები	2
4.1	ზოგადი მიმოხილვა	2
4.2	პერსონალი	3
4.2.1	ზოგადი მიმოხილვა	3
4.2.2	სასწავლო პროგრამა	3
4.2.3	გიდი	3
5	მომსახურების მოთხოვნები	4
5.1	ინფორმაციის მიწოდება და ურთიერთობა	4
5.2	დაჯავშნა	5
5.3	ვიზიტები	6
5.3.1	ზოგადი მიმოხილვა	6
5.3.2	ვიზიტის გაცნობა	6
5.3.3	ვიზიტის განვითარება	7
5.3.4	ვიზიტის დახურვა	7
6	საშუალებები და აღჭურვილობა	8
6.1	ზოგადი მიმოხილვა	8
6.2	ნიშნები და ვიზიტის ადგილის წვდომა	8
6.3	პარკინგის ობიექტები	8
6.4	საპირფარეშოები	8
6.5	მოსანახულებელი ადგილები	9
6.6	სავაჭრო ტერიტორია	9
7	უსაფრთხოება	9
8	ვიზიტორების უკუკავშირი	10
დანართი A (ნორმატიული)	ტურისტული ვიზიტის დაგეგმვისას გასათვალისწინებელი ფაქტორები	11
დანართი B (საინფორმაციო)	მომსახურების დიზაინი: შიდა მომსახურების რეკომენდაციები	14
ბიბლიოგრაფია		16

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

წინამდებარე სტანდარტის ნებისმიერი ფორმით გავრცელება სააგენტოს ნებართვის გარეშე აკრძალულია

წინასიტყვაობა

ისო (სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაცია) წარმოადგენს სტანდარტიზაციის ეროვნული ორგანიზაციების მსოფლიო ფედერაციას (ისო-ს წევრი ორგანიზაციები). საერთაშორისო სტნადარტები, ჩვეულებრივ, მზადდება ისო-ს ტექნიკური კომიტეტების მიერ. ყოველ წევრ ორგანიზაციას, რომელიც დაინტერესებულია იმ საკითხით, რომლისთვისაც შეიქმნა ტექნიკური კომიტეტი, აქვს უფლება იყოს წარმოდგენილი ამ კომიტეტში. საერთაშორისო სამთავრობო და არასამთავრობო ორგანიზაციები, ისო-სთან შეთანხმებით, ასევე მონაწილეობენ ამ საქმიანობაში. ისო მჭიდროდ თანამშრომლობს საერთაშორისო ელექტროტექნიკურ კომისია იეკ-თან ელექტროტექნიკური სტანდარტიზაციის ყველა საკითხთან დაკავშირებით.

ამ სტანდარტისა და მისი შემდგომი აქტუალიზაციისთვის გამიზნული დოკუმენტების მომზადებისთვის გამოყენებული პროცედურები აღწერილია ისო/იეკი-ს დირექტივებში (ნაწილი 1). კერძოდ, აღსანიშნავია სხვადასხვა ტიპის ისო-ს დოკუმენტებისთვის საჭირო დამტკიცების განსხვავებული კრიტერიუმები. ამ დოკუმენტის პროექტი მომზადებულია ისო/იეკი-ს დირექტივებში (ნაწილი 2), მოცემული 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, ამ 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).

ამ დოკუმენტში გამოყენებული ნებისმიერი სავაჭრო დასახელება მოცემულია მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მოსახერხებლად მიწოდების მიზნით და არ წარმოადგენს მის მხარდაჭერას.

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

წინამდებარე დოკუმენტი მომზადებულია ტექნიკური კომიტეტის ისო/ტკ 228, *ტურიზმი და მასთან დაკავშირებული მომსახურებების მიერ.*

წინამდებარე მეორე რედაქცია აუქმებს და ანაცვლებს პირველ გამოცემას (ისო 13810:2015), რომელიც ტექნიკურად დამუშავდა.

ძირითადი ცვლილებებია:

- სათაური და გაფართოებული მოქმედების სფერო, რათა მოიცვას ნებისმიერი ტიპის ტურისტული ვიზიტები ინდუსტრიულ ტურიზმთან დაკავშირებული ვიზიტების გარდა;
- მთელ ტექსტში გამარტივდა ტექნიკური შინაარსი და ადაპტირდა მცირე და საშუალო ბიზნესისთვის.

წინამდებარე დოკუმენტის შესახებ ნებისმიერი უკუკავშირისა და კითხვების არსებობის შემთხვევაში უნდა მიმართოთ მომხმარებლის ეროვნულ სტანდარტიზაციის ორგანოს. ასეთი ორგანოების სრული სია მოცემულია მისამართზე www.iso.org/members.html.

წინამდებარე სტანდარტის ნებისმიერი ფორმით გავრცელება სააგენტოს ნებართვის გარეშე აკრძალულია

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

შესავალი

მართვადი (გიდის თანხლებით) და თვითმართვადი (დამოუკიდებელი) ტურისტული ვიზიტების არსებითი განვითარებისათვის ტურისტული მომსახურების მიმწოდებლებმა უნდა დანერგონ ხარისხიანი მომსახურების მიწოდების მიდგომები, რათა გააუმჯობესონ თავიანთი ვიზიტორების ნდობა და კმაყოფილება.

ტურისტული ვიზიტების ორგანიზების ზოგიერთი პოტენციური უპირატესობა მოიცავს ისო-სთვის შემდეგ ასპექტებს:

- დანიშნულების ადგილის იდენტურობისა და კულტურის ხელშეწყობა ახალი ტურისტული ალტერნატივის გაღრმავების გზით;
- ქარხნების დახურვით და სამუშაო ადგილების დაკარგვით დაზარალებული ტერიტორიების ეკონომიკური აღორძინება, სადაც მემკვიდრეობის აღდგენა ინდუსტრიული ტურიზმის საშუალებით შეიძლება წარმოადგენდეს ახალი ტურისტული განვითარების დასაწყისს, რომელიც სრულიად განსხვავდება ტრადიციული საქმიანობისგან;
- ზოგჯერ გადაშენების საფრთხის ქვეშ მყოფი მემკვიდრეობის ძეგლების ხელახალი გამოყენება,მათი შენარჩუნება ტურისტულ მიმართულებად ინვესტიციების მოსაძიებლად;
- არქიტექტურის აღდგენა და გაძლიერება, როგორც მისი ესთეტიკური ღირებულების, ასევე მისი, როგორც ეპოქის მოწმის თვალსაზრისით;
- ადამიანებს, მათ მემკვიდრეობას, მათ ისტორიასა და ლანდშაფტს შორის კავშირების განვითარება წარსულის საფუძვლებიდან მომავლის აგების საერთო პროექტში მონაწილეობის გზით, ტერიტორიისადმი კუთვნილების განცდის წარმოქმნით;
- დამატებითი ფასეულობის შექმნა, რაც მნიშვნელობას მიანიჭებს ადგილს, ვაჭრობას ან პროდუქტს.

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

წინამდებარე სტანდარტის ნებისმიერი ფორმით გავრცელება სააგენტოს ნებართვის გარეშე აკრძალულია