

## საქართველოს სტანდარტი

სსკ: 03.080.30; 03.200.01

ტურიზმი და მასთან დაკავშირებული მომსახურებები - სასტუმროები - მომსახურების  
მოთხოვნები

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 2024 წლის 15/08 №55 განკარგულებით სტანდარტიზაციის ტექნიკური კომიტეტის ტკ 4 „ტურიზმი და მასთან დაკავშირებული მომსახურებები“ გადაწყვეტილების საფუძველზე.

3 წინამდებარე სტანდარტი წარმოადგენს სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაციის (ისო-ს) სტანდარტის ისო 22483:2020 „ტურიზმი და მასთან დაკავშირებული მომსახურებები - სასტუმროები - მომსახურების მოთხოვნები“ იდენტურ თარგმანს.

4 პირველად

5 **რეგისტრირებულია:** სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს საქართველოს სტანდარტების რეესტრში 15/08/2024 წლის №268-1.1-00501

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

სარჩევი

წინასიტყვაობა	IV
შესავალი	V
1 გამოყენების სფერო	1
2 ნორმატიული მითითებები	1
3 ტერმინები და განმარტებები	1
4 პერსონალის მოთხოვნები	3
4.1 ზოგადი მოთხოვნები	3
4.2 ორგანიზაციული სტრუქტურა და პასუხისმგებლობის განსაზღვრა	3
4.3 ტრენინგის პროგრამა	3
4.4 სტუმრის მომსახურება	4
4.5 პერსონალის მომსახურებები და საშუალებები	4
4.6 ქვეკონტრაქტით მომსახურებები	5
4.7 კონცესიონერები	5
5 მომსახურების მოთხოვნები	6
5.1 ინფორმაცია და ურთიერთობა	6
5.2 სარეგისტრაციო მომსახურება	6
5.2.1 ზოგადი მოთხოვნები	6
5.2.2 დაჯავშნის მომსახურება	7
5.2.3 სასტუმროში შესვლის მომსახურება	8
5.2.4 სასტუმროდან გასვლა, გადახდები და გამგზავრება	9
5.2.5 ბარგის მართვა	10
5.2.6 VIP მომსახურება	10
5.3 განთავსების მომსახურება	10
5.3.1 ზოგადი მოთხოვნები	10
5.3.2 სასტუმროს ნომრები	11
5.4 საკვებისა და სასმელის მომსახურება	14
5.4.1 ზოგადი მოთხოვნები	14
5.4.2 ზოგადი მოთხოვნები ბუფეტის სისტემებისთვის	15
5.4.3 კულინარიული შეთავაზება	16
5.4.4 მომსახურების მიწოდება	16
5.4.5 სასტუმროს სამზარეულოს ობიექტები	18
5.5 დამატებითი მომსახურება	19
5.5.1 ზოგადი ინფორმაცია	19
5.5.2 აუზები	19

# სსტ ისო 22483 : 2020/2024

5.5.3	საუნა/სპა	20
5.5.4	სხვა დამატებითი მომსახურება	20
6	ღონისძიებების ორგანიზების მოთხოვნები	21
7	გასართობი აქტივობები	22
8	უსაფრთხოებისა და დაცვის მოთხოვნები	22
8.1	ზოგადი მოთხოვნები	22
8.2	რისკებისა და უბედური შემთხვევების პრევენცია	23
8.3	სურსათის უვნებლობა	23
8.3.1	ზოგადი ინფორმაცია	23
8.3.2	პირადი ჰიგიენა	24
8.3.3	კვების პროდუქტების მიღება	24
8.3.4	საკვები პროდუქტების შენახვა	24
8.3.5	მომზადება	25
8.3.6	ნარჩენების დამუშავება	27
8.4	ჯანმრთელობის დაცვა	27
8.5	ადამიანებისა და აქტივების უსაფრთხოება	28
8.6	შენობა-ნაგებობების უსაფრთხოება	28
8.7	ხანძარსაწინააღმდეგო დაცვა	28
8.8	საგანგებო სიტუაციების მართვა	29
9	ტექნიკური მომსახურების მოთხოვნები	29
9.1	ზოგადი მოთხოვნები	29
9.2	შენობები და გარე ტერიტორიები	30
9.3	აღჭურვილობა	30
10	დასუფთავების მოთხოვნები	31
10.1	ზოგადი მოთხოვნები	31
10.2	დასუფთავების გეგმა	32
10.3	ზოგადი ინფორმაცია	32
10.4	საერთო სივრცეების დასუფთავება	32
10.5	ოთახების დასუფთავება	34
10.5.1	ზოგადი მოთხოვნები	34
10.5.2	დაკავებული ოთახების დასუფთავება	34
10.5.3	ოთახის დასუფთავება სტუმრის გამგზავრების შემდეგ	35
10.5.4	ღრმა დასუფთავების პროგრამა	36
10.6	თეთრეულისა და სამრეცხაოს დასუფთავება	36
11	მარაგების მართვა	36

## IV

12	სტუმრების კმაყოფილებისა და უკუკავშირის შეკრება	37
	დანართი A (საინფორმაციო) ბუფეტის (შვედური მაგიდის) სტილის საუზმის სავარაუდო კატეგორიებისა და პროდუქტების ჩამონათვალი	38
	ბიბლიოგრაფია	40

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

## წინასიტყვაობა

ისო (სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაცია) წარმოადგენს სტანდარტიზაციის ეროვნული ორგანიზაციების მსოფლიო ფედერაციას (ისო-ს წევრი ორგანიზაციები). საერთაშორისო სტანდარტების მომზადება ჩვეულებრივ, ხორციელდება ისო-ს ტექნიკური კომიტეტების საშუალებით. 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 კომისიასთან (იეკ) ელექტროტექნიკური სტანდარტიზაციის ყველა საკითხთან დაკავშირებით.

წინამდებარე სტანდარტისა და მისი შემდგომი აქტუალიზაციისთვის გამიზნული დოკუმენტების მომზადებისთვის გამოყენებული პროცედურები აღწერილია ისო/იეკ-ის დირექტივებში (ნაწილი 1). კერძოდ, აღსანიშნავია სხვადასხვა ტიპის ისო დოკუმენტებისთვის საჭირო დამტკიცების განსხვავებული კრიტერიუმები. წინამდებარე დოკუმენტის პროექტი მომზადებულია ისო/იეკ-ის დირექტივებში (ნაწილი 2) მოცემული წესების შესაბამისად (იხილეთ, [www.iso.org/directives](http://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](http://www.iso.org/patents)).

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

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 (მსო) პრინციპების დაცვის თაობაზე ინფორმაციის გასაცნობად მიჰყვებით შემდეგ ბმულს [www.iso.org/iso/foreword.html](http://www.iso.org/iso/foreword.html).

წინამდებარე დოკუმენტი მომზადებულ იქნა ტექნიკური კომიტეტის ისო/ტკ 228 მიერ, *ტურიზმი და მასთან დაკავშირებული მომსახურებები*.

წინამდებარე დოკუმენტის შესახებ ნებისმიერი უკუკავშირისთვის და კითხვების არსებობის შემთხვევაში უნდა მიმართოთ მომხმარებლის ეროვნულ სტანდარტიზაციის ორგანოს. ასეთი ორგანოების სრული სია მოცემულია მისამართზე [www.iso.org/members.html](http://www.iso.org/members.html).

## VI

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

## შესავალი

საცხოვრებლის არჩევა ერთ-ერთი პირველი პრობლემური საკითხია ტურისტების მიერ მოგზაურობის ორგანიზებისას და სასტუმროები ყველაზე პოპულარული საცხოვრებელი არჩევანია. ფაქტობრივად, ტურიზმის ამჟამინდელი კონცეფციისა და ტენდენციების მიხედვით, სასტუმროები ტურისტების მოგზაურობის მნიშვნელოვანი და მოტივაციური ელემენტია.

სასტუმრო ინდუსტრია წარმოადგენს ტურისტული აქტივობის მაღალ პროცენტს და წარმოადგენს ტურისტულ სექტორს, რომელიც ყველაზე მეტად გაიზარდა ბოლო წლებში. თუმცა, სექტორის სწრაფი განვითარება, მისი მაღალი კონკურენტუნარიანობა, ტექნოლოგიების როლი ტურისტული ინდუსტრიის ღირებულების ჯაჭვში და განსახლების ახალი ბიზნესმოდელები, რომლებიც წარმოიშვა ბოლო ათწლეულის განმავლობაში, განაპირობებს დიფერენციაციის სტრატეგიების შემუშავებას და განხორციელებას არა მხოლოდ საჭიროებისამებრ, არამედ სასტუმრო ინდუსტრიაში თავად დანიშნულების ადგილების მიმართ. ამ თვალსაზრისით, დიფერენცირების სტრატეგიაში დიდ როლს ასრულებს სტუმრებისთვის ხარისხიანი მომსახურების შეთავაზება.

წინამდებარე დოკუმენტი წარმოადგენს საერთო და ხელმისაწვდომ მითითებას ყველა სასტუმროსთვის ხარისხიანი მომსახურების მიწოდების კუთხით და შემუშავებულია მსოფლიოში სხვადასხვა ტიპის სასტუმროების, არსებული კატეგორიზაციის სისტემების, ბიზნესმოდელების, ზომებისა და შეთავაზებული მომსახურებების და ასევე სტუმრებისა და გლობალური ტენდენციების ამჟამინდელი მოთხოვნების გათვალისწინებით.

წინამდებარე დოკუმენტი გათვლილია, როგორც ინსტრუმენტის გამოყენება, რომელიც მიზნად ისახავს სტუმრებისთვის დამაკმაყოფილებელი გამოცდილების შეთავაზებას, სტუმრების პირდაპირი და არაპირდაპირი ლოიალობის ხელშეწყობას, გამოცდილი გლობალური ტურისტისთვის მოსალოდნელი მინიმალური ხარისხის მომსახურების შესაბამისი ჩარჩოს უზრუნველყოფას.