

სასტუმრო მომსახურების ინდუსტრიის სტანდარტები:

მეთოდოლოგიურ- პრაქტიკული ასპექტები

ელისაბედ ბალიაშვილი,
ეკონომიკის აკადემიური დოქტორი,
საქართველოს დავით აღმაშენებლის სახელობის
უნივერსიტეტის ბიზნესისა და ტექნოლოგიების
სკოლის პროფესორი.
elisabed.baliashvili@tsu.ge;

ნანა კაციტაძე
ივანე ჯავახიშვილის სახელობის
თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის
ასოცირებული პროფესორი
Katsitadze.nana@tsu.ge

[ORCID: 0000-0002-7870-1291](https://orcid.org/0000-0002-7870-1291)

DOI: <https://doi.org/10.52340/gbsab.2025.56.01>

აბსტრაქტი

ეკონომიკური დარგების გრძელვადიანი კონკურენტული განვითარებისათვის „სტანდარტი“ მსოფლიოში წარმოადგენს მეტად ღირებულ ინსტრუმენტს. კვლევა მიზნად ისახავს საქართველოს სასტუმრო მომსახურების სფეროში მარეგულირებელი სტანდარტების ანალიზს და მათი გავლენის დადგენას მის ხარისხზე.

ნაშრომში შესწავლილია და გაანალიზებულია მსოფლიოში ფართოდ აღიარებული ძირითადი და დამხმარე ISO სტანდარტები, მარეგულირებელი დოკუმენტები და მუშაობის პრინციპები სასტუმრო მომსახურების ინდუსტრიასთან მიმართებით, ასევე ლიდერ საერთაშორისო სასტუმრო ქსელების კორპორაციული სტანდარტები.

სტატიაში მსოფლიოს და საქართველოს სასტუმრო მომსახურების ინდუსტრიის მარეგულირებელი სტანდარტების შედარებითი ანალიზის საფუძველზე დადგენილია საქართველოს სასტუმრო ინდუსტრიის თავსებადობა საერთაშორისო პრაქტიკასთან, რომლის შედეგადაც სფეროსთან მიმართებაში გამოვლენილია შემდეგი პრობლემები:

- საქართველოს კანონმდებლობაში სასტუმრო მომსახურების სავალდებულო ეროვნული დარგობრივი სტანდარტი ამ ეტაპზე არ არის შემუშავებული;
- საერთაშორისო დონეზე აღიარებული რეიტინგული სისტემის მოთხოვნებზე დაქვემდებარებით მუშაობა მხოლოდ ნებაყოფლობითია.

აღნიშნული გარემოება თანამედროვე გამოცდილი მომხმარებლისთვის, რომელსაც შეუძლია შედარება მოახდინოს ანალოგებთან, სასტუმროს მიერ გადაჭარბებული პოზიციონირების შემთხვევაში იწვევს უკმაყოფილებას და ეს განწყობა ვრცელდება ტურისტული დანიშნულების ადგილის საერთო აღქმაზე, რაც დამაზიანებელია ქვეყნის ტურისტული იმიჯისთვის.

შესაბამისად, ნაშრომის თემატიკა და გამოვლენილი პრობლემები საყურადღებოა საქართველოში ტურიზმის დარგის განვითარებით დაინტერესებული სუბიექტებისათვის და კვლევის საფუძველზე გაცემული რეკომენდაციები შესაძლებელია გამოყენებული იქნეს გამოვლენილი პრობლემების გადაჭრის ეფექტიანი გზების გამოსავლენად.

საკვანძო სიტყვები: სასტუმრო ინდუსტრია, სასტუმროთა კლასიფიცირება, მომხმარებელთა კმაყოფილება, სასტუმროს მომსახურების საერთაშორისო და კორპორატიული სტანდარტები.

შესავალი

ტურიზმი და მასპინძლობა თანამედროვე მსოფლიოს მრავალ ქვეყანაში და მათ შორის, საქართველოში მნიშვნელოვან შემოსავლის მომტან ეკონომიკურ სექტორად ჩამოყალიბდა. დღეს, საერთაშორისო მასპინძლობის ბაზარი ხასიათდება მაღალი კონკურენციით, შესაბამისად იმ ქვეყნებისთვის, რომელთა ბიუჯეტის ერთ-ერთი მთავარი შემოსავლის წყარო აღნიშნული სექტორი წარმოადგენს, დიდ მნიშვნელობას იძენს იმ ახალი გამოწვევების შესწავლა, რომლებთანაც მათ გამკლავება უწევთ (Baliashvili, Constituent elements of personnel policy system and its regulation in Georgian tourism and hospitality industry, 2023).

საქართველო ბოლო ათწლეულია წარმატებით ავითარებს ტურიზმს და აქვს ამბიცია დაისახოს მიზნად მაღალმხარჯველი საერთაშორისო ვიზიტორების სეგმენტზე ორიენტაცია, რომლის მიღწევა მხოლოდ მაღალი ხარისხის პროდუქტის შეთავაზებით არის შესაძლებელი (Katsitadze, State Policy in Tourism – Business (MICE) Tourism

in Georgia, 2018), ხოლო მის უზრუნველყოფაში სხვა მრავალ ფაქტორთან ერთად, უმნიშვნელოვანეს როლს განაპირობებს სასტუმრო მომსახურების სფეროს მარეგულირებელი სტანდარტების და მისი აღსრულების მექანიზმების არსებობა, ოფიციალური კლასიფიკაციის სისტემის მიზანია სასტუმრო ინდუსტრიის ობიექტური შეფასების უზრუნველყოფა და იმის დადასტურება, რომ სასტუმრო აკმაყოფილებს მისთვის დამახასიათებელ ერთმანეთისგან მკვეთრად განსხვავებულ მრავალ კრიტერიუმს. (Baliashvili, 2025), (Rhee & Yang, 2015).

დღეს, ქვეყნის ბაზარზე აქტიურად ოპერირებენ და განაგრძობენ შემოსვლას საერთაშორისო ბრენდული სასტუმროები, რომლებიც ძირითადად ფრანჩაიზებია, ისინი უფრო ხილდებიან თავიანთი ბრენდის რეპუტაციას და შესაბამისად ამ კლასის სასტუმროებში ხარისხის სტანდარტებთან შესაბამისობის კონტროლს მკაცრად უქვემდებარებენ, როგორც საერთაშორისო, ასევე შიდა კორპორაციულ სტანდარტებსა და რეგულაციებს (Katsitadze, 2018) (Hewitt, 2008). ასეთ სიტუაციაში მათ გვერდით ეროვნული სასტუმროების კონკურენტუნარიანობა, რომელთა ხარისხის რეგულირების სტანდარტები ნებაყოფლობით საფუძველზეა, კითხვის ქვეშ დგება.

მსოფლიოში, მათ შორის საქართველოში, ფართოდ აღიარებული საერთაშორისო სტანდარტი „ISO 9000“, რომელიც მოიცავს ხარისხის მენეჯმენტის ძირითად დებულებებსა და ტერმინოლოგიას (ISO), ვერ იძლევა იმის გარანტიას, რომ უზრუნველყოს სასტუმრო მომსახურებაში დეკლარირებული ხარისხი, ვინაიდან ტურიზმის ბაზარის მრავალფეროვნება და მისი მოთხოვნილებების მუდმივად სწრაფი ცვალებადობა, მხედველობაში მიღების აუცილებლობას და სწრაფ რეაგირებას ითხოვს (Katsitadze, Kharadze, & Pirtskhalaishvili, 2025).

2024 წლიდან საქართველოში შესაძლებელი გახდა საერთაშორისო სასტუმრო ინდუსტრიაში აღიარებული სასტუმრო ხარისხის მართვის „HOTEQ 500“ სერტიფიცირებული სისტემით რეგულირება და სასტუმროების კატეგორიზაცია ვარსკვლავების სისტემით (HOTEQ-500, 2025), რომლის განხორციელებაზე უფლებამოსილება მიენიჭა „Horeca Hotel Star Georgia“-ს, მაგრამ ამ სისტემით გათვალისწინებული პროცესის გავლით კატეგორიის მინიჭება სასტუმროებისთვის ნებაყოფლობითია და ქვეყანაში ეროვნული სასტუმროების უმრავლესობა მფლობელთა თვითმინიჭებული ვარსკვლავებით ოპერირებს (HORECA, 2018).

რამდენადაც ტურისტული ქვეყნის კონკურენტუნარიანობას მნიშვნელოვნად განპირობებს სასტუმრო მომსახურების დონე, ხოლო ტურიზმი წარმოადგენს ეკონომიკის პრიორიტეტულ სფეროს, ქვეყნის მთავრობამ და საკუთრივ, ამ სფეროს კომპანიებმაც - მის სისტემატიურ განვითარებასა და ეფექტურ რეგულირებაზე უნდა იზრუნონ.

აღნიშნულის მხედველობაში მიღებით, წინამდებარე ნაშრომის კვლევის მიზნად დასახულია საქართველოში სასტუმრო მომსახურების სტანდარტებისა და ხარისხის რეგულირების სისტემის მდგომარეობის შესწავლა და ამ სფეროში მოწინავე საერთაშორისო პრაქტიკასთან თავსებადობა, არსებული მდგომარეობის შეფასება, პრობლემის მოგვარების გზების ძიება.

კვლევის მასალები და მეთოდოლოგია.

შესწავლილი იქნა სასტუმროების კლასიფიკაციის სისტემებთან დაკავშირებული სამეცნიერო ლიტერატურა, საქართველოში სასტუმროს ხარისხთან და კატეგორიზაციასთან დაკავშირებული რეგულაციები და პრაქტიკები. მსოფლიოს პრაქტიკებთან შედარებისთვის ასევე გაანალიზებული იქნა სასტუმროს კლასიფიკაციასთან დაკავშირებული მსოფლიოში აღიარებული მარეგულირებელი დოკუმენტები და ლიდერ საერთაშორისო სასტუმრო ქსელების კორპორაციული სტანდარტები.

სასტუმროების კლასიფიკაციის სისტემების შედარებითი ანალიზისათვის შეირჩა კონტენტ - ანალიზი, როგორც ყველაზე შესაფერისი მეთოდი მოცემული კვლევის მიზნების მისაღწევად.

ძირითადი ტექსტი

ტურიზმის ბაზარზე მოწინავე პოზიციების მქონე ქვეყნებში დამკვიდრებულია სასტუმრო მომსახურების სტანდარტები, რომლებიც ასახულია საერთაშორისო, საზოგადოებრივ გაერთიანებათა, დარგობრივ და სხვა ნორმატიულ დოკუმენტებში.

სასტუმრო ინდუსტრიის საერთაშორისო ბაზარზე აღიარებული მარეგულირებელი სტანდარტების შესაბამის ნორმატიულ დოკუმენტებში მკაცრადაა გაწერილია გარკვეული წესები, მოქმედების პრინციპები და ის აუცილებელი მოთხოვნები, რომელიც უნდა გააჩნდეს სასტუმრო კომპანიების მიერ შეთავაზებულ მომსახურებას და სრულ შესაბამისობაში მოდიოდეს განთავსების ობიექტების დანიშნულებასთან, საიმედოობასთან, უსაფრთხოებასთან და ხარისხთან დაკავშირებულ მთელ რიგ

საკითხებთან. ამასთან, პროდუქციისა და მომსახურების ხარისხის კონტროლის, შეფასების მექანიზმები და მეთოდები გაწერილია და დადგენილია მათი მოთხოვნების შესრულების აუცილებლობა.

წარმოდგენილ თემასთან დაკავშირებით აქტუალურია საერთაშორისო სტანდარტიზაციის ორგანიზაციის ISO-ს მიერ შემუშავებული სტანდარტები, რომელიც ქმნის მომსახურების მაღალი დონისა და უსაფრთხოების მოთხოვნების დაცვის ერთიან ჩარჩოს და ზოგად მართვის სისტემებს (ISO).

სტატიის კვლევის საგანთან დაკავშირებულ დოკუმენტთა შორისაა:

ISO 9000 (ISO 9000), რომელიც პირდაპირ არ არის მიმართული სასტუმრო ინდუსტრიაზე, მაგრამ – წარმოადგენს სექტორებს შორის გამოყენებად ზოგად საერთაშორისო სტანდარტს, რომლის მიზანია ხარისხის მართვის სისტემებში გამოყენებული ტერმინებისა და ცნებების ერთიანი გაგების უზრუნველყოფა. აღნიშნული სტანდარტი ადგენს ხარისხის მართვის სისტემების ძირითად პრინციპებსა და დებულებებს, შესაბამისად მისი მოთხოვნები და პრინციპები სრულად შეიძლება იქნას ადაპტირებული და გამოყენებული მასპინძლობის ინდუსტრიის საწარმოებში, კერძოდ სასტუმრო მომსახურებაში.

ISO 18513:2003 – არის სასტუმროებისა და სხვა ტურისტული მომსახურების სფეროზე სპეციალიზებული საერთაშორისო სტანდარტი რომელიც განსაზღვრავს აღნიშნულ სფეროში გამოყენებულ ტერმინოლოგიასა და განსაზღვრებებს, რათა უზრუნველყოფილი იყოს ერთიანი და თანმიმდევრული გაგება საერთაშორისო დონეზე (ISO 18513, 2021).

ISO 22483:2020 - ადგენს სასტუმროების მომსახურების ხარისხის მინიმალურ მოთხოვნებს (პერსონალი, დასუფთავება, უსაფრთხოება, სტუმართმოყვარეობა და სხვა) და წარმოადგენს გლობალურად აღიარებულ სტანდარტს (ISO 22483:2020, 2020). მასთან დაკავშირებული დამხმარე სტანდარტები და სფეროებია: ISO 9001: 2015 - ხარისხის მართვის სისტემა (ISO 9001.,2021); ISO 22002-2:2025 - საკვების უსაფრთხოების მართვის სისტემა; უსაფრთხოების მართვა - ISO45001; ISO 45001 - შრომის ჯანმრთელობისა და უსაფრთხოების მართვის სისტემა; ჰიგიენისა და სისუფთავის მართვა - ISO 14644; ISO 22002-2:2025 საკვების მომზადებისა და სერვირების ჰიგიენური პრაქტიკა და სასტუმროებისთვის სპეციფიკური ჰიგიენის პროტოკოლები; ტექნოლოგიური სტანდარტები ISO/IEC 27001:2022 ინფორმაციული

უსაფრთხოების მართვა; ISO/IEC 20000 - სერვისების მართვა ; პერსონალის მართვა - ISO 10015 - ტრენინგი და კომპეტენციის განვითარება, ISO 30414 - ადამიანური კაპიტალის ანგარიშგება და პერსონალის უნარების შეფასების სხვა სტანდარტები .

სასტუმრო მომსახურების ინდუსტრიისთვის სავალდებულო ეროვნული სტანდარტი საქართველოს კანონმდებლობით არ არის განსაზღვრული. საქართველოს კანონის „ტურიზმის შესახებ“ მე-6 თავის (რისკის შემცველი ტურისტული მომსახურების განხორციელება) და მე-7 თავის (ტურისტული გიდის საქმიანობის რეგულირება) მუხლებით განისაზღვრება გიდისა და სამთო გამყოლის სერთიფიცირების, მოქმედების წესების შესრულების ვალდებულება მითითებული დებულებების მიხედვით და არაფერია ნათქვამი სასტუმრო მომსახურების რეგულირების საკითხებთან დაკავშირებით (Georgian Law on Tourism, 2023). ჩვენს ქვეყანაში დანერგილია მხოლოდ რამდენიმე სტანდარტი, რომელიც საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს ტურიზმისა და მასთან დაკავშირებული მომსახურებების ტექნიკურმა კომიტეტმა შეიმუშავა. ISO სტანდარტების საერთაშორისო ბაზას, მაგალითად: ISO 18513 - ტურისტული მომსახურება - სასტუმროები და ტურისტული განთავსების სხვა სახეობები - განმარტებები” (ISO 18513, 2021) ISO 22483 – “ტურიზმი და მასთან დაკავშირებული მომსახურება, სასტუმროები, მომსახურების მოთხოვნები”¹⁵, როგორც შედარების წყაროს თუ განვიხილავთ, დავრწმუნდებით, რომ საერთაშორისო პრაქტიკაში მსგავსი სტანდარტები არსებობს, მაგრამ საქართველოში არა.

სახელმწიფო სტანდარტების გარდა, საქართველოში ფორმალურად არსებობს **დარგობრივი** და ასევე სხვა ტიპის სტანდარტებიც, მაგრამ მათი პრაქტიკაში გამოყენება ძირითადად ემყარება კონკრეტულ სფეროს და ამასთან ეკონომიკური სუბიექტების ამ პროცესში მხოლოდ ნებაყოფლობითი მონაწილეობის პრინციპს.

აღნიშნული მეტყველებს იმაზე, რომ საქართველოს სასტუმრო რეგულაციებში არ ვრცელდება საერთაშორისო დონეზე ოფიციალურად აღიარებული, სავალდებულოდ დანერგილი სასტუმროების რეიტინგის სისტემასთან დაკავშირებული რაიმე რეგულაცია, რის გამოც ხშირია მფლობელის მიერ თვითნებურად, სუბიექტური მოსაზრებით მინიჭებული კატეგორიები. ერთადერთი ოფიციალური მცდელობა კატეგორიზაციისკენ არის საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტროს მიერ დამტკიცებული „ტურისტული განთავსების ობიექტების

კატეგორიზაციის წესები“. მასში დადგენილი კრიტერიუმები მოიცავს: ოთახების ზომას, ინფრასტრუქტურას, სერვისის დონეს, უსაფრთხოებისა და ჰიგიენური ნორმებს.

საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტრო, გარემოს დაცვის სამინისტრო (ზოგ შემთხვევაში) და ტურიზმის ეროვნული ადმინისტრაცია, ახორციელებენ ინდუსტრიის სახელმწიფო ზედამხედველობას უსაფრთხოებისა და სერვისის ნორმების დაცვის მიზნით და პერიოდულად გამოსცემენ შესაბამის ბრძანებებს, მაგრამ მათი აღსრულების მექანიზმები ან შეუსაბამოა ან საერთოდ არ არის გათვალისწინებული მისი საჭიროება.

ამდენად, საქართველოს კანონმდებლობით სასტუმრო მომსახურების ინდუსტრიის სტანდარტიზაციასთან მიმართებით ფორმალურად არსებობს გარკვეული კრიტერიუმები, მაგრამ მათი გამოყენება არ არის სავალდებულო, ხოლო კანონის „ტურიზმის შესახებ“ ზემოაღნიშნული დებულებები რეალურ სამართლებრივ შედეგს მოკლებულია და საჭიროებს დაუყოვნებლივ არსებით განახლებას.

საქართველოში სასტუმროების ვარსკვლავური კატეგორიზაციის წესებთან დაკავშირებით მოქმედებს ნებაყოფლობითი **ხასიათის** სახელმწიფოს მიერ დარეგისტრირებული სტანდარტი - ISO 22483:2020-ის ქართულად ადაპტირებული ვერსიის GEOST ISO 22483:2024 **სასტუმრო მომსახურების მოთხოვნები**. ამ კონკრეტული დოკუმენტის მოთხოვნების შესრულება ფაქტობრივად ნებაყოფლობითია.

2023 წლიდან საქართველო არის „**Hotelstars Union**“ წევრი ქვეყანა. Hotelstars Union არის სასტუმროების ასოციაციების ევროპული კონსორციუმი (HOTREC, 2009) რომელიც უზრუნველყოფს ერთიან, გამჭვირვალე და სანდო ვარსკვლავური შეფასების სისტემას 1-დან 5 ვარსკვლავამდე, 247 კრიტერიუმის საერთო ნაკრების საფუძველზე. სისტემა უზრუნველყოფს, რომ სასტუმროები შეფასდეს როგორც სავალდებულო, ასევე არასავალდებულო კრიტერიუმების საფუძველზე, რაც იწვევს 21 წევრი ქვეყნის სტუმრებისთვის სტანდარტიზებული ხარისხისა და მომსახურების დონის მიღწევას, განსაკუთრებული მომსახურებისთვის კი ენიჭება სუფიქსი „**Superior**“.

მიუხედავად იმისა, რომ ევროპის ქვეყნებში არ არის მიღებული ერთი საერთო სავალდებულო სტანდარტი ყველა მისი წევრი ქვეყნისთვის, ევროპის მრავალი

ქვეყნაში „Hotelstars Union“ სისტემა ინტეგრირებულია SST-ებთან (სახელმწიფო სტანდარტები, „State Standards“) და მამასადამე „Hotelstars“-ის კრიტერიუმები ინტეგრირებულია ეროვნულ რეგულაციებში. მაგალითად: ავსტრიაში, გერმანიაში და უნგრეთში სახელმწიფო ტურიზმის ორგანოები იყენებენ „Hotelstars“-ის კრიტერიუმებს, როგორც ოფიციალურ ვარსკვლავების მინიჭების ბაზას. ზოგან კი - ეს მხოლოდ სექტორის ასოციაციების მიერ არის მიღებული (HORECA , 2018)

„Hotelstars Union“ წარმოადგენს 21 ქვეყნის ნებაყოფლობით ბაზისდებულ, სასტუმროების ჰარმონიზირებულ კლასიფიკაციის სისტემას (1დან 5 ვარსკვლავამდე), ვარსკვლავების მინიჭება და შენარჩუნება *სავალდებულოა* ბევრი ევროკავშირის ქვეყნისთვის, განსაკუთრებით ტურისტულად დატვირთულ რეგიონებში. მაგალითად, *საფრანგეთსა და პორტუგალიაში* მოქმედებს ეროვნული, სახელმწიფო დონეზე რეგულირებული სისტემა, *იტალიასა და ესპანეთში* (17 რეგიონის მიხედვით) მოქმედებს სახელმწიფო დადგენილი ვარსკვლავები; ზოგი რეგიონი კანონით ვალდებულია ჰქონდეს კლასიფიკაციის სისტემა.

გერმანიაში, ავსტრიაში და შვეიცარიაში სასტუმროების ვარსკვლავების მინიჭება ხდება „დრაივ-სექტორის“ ასოციაციების „DEHOGA“ და სხვ. მიერ, და ეს მიდგომა ზოგადად ნებაყოფლობით ხასიათს ატარებს (Hotelstars, 2009). შეფასება მოიცავს ისეთ კომპონენტებს როგორიცაა: ნომრის ზომა, მომსახურების ასორტიმენტი, პერსონალის კვალიფიკაცია, დასუფთავების სიხშირე/პერიოდულობა, ტექნიკური უსაფრთხოება.

თურქეთში მოქმედებს სახელმწიფო სტანდარტი. სასტუმროების კატეგორიზაცია და ლიცენზირება *სავალდებულოა*. კატეგორიის გარეშე სასტუმრო ვერ ფუნქციონირებს, ხოლო კურირების რეგულირება ხდება ტურიზმის სამინისტროს მიერ, რომლის მიერ შემუშავებული სტანდარტები ეხება ისეთ კრიტერიუმებს, როგორიცაა: მომსახურება, ინფრასტრუქტურა, პერსონალის ტრენინგი.

არაბეთის გაერთიანებული საამიროებში მოქმედებს სავალდებულო სახელმწიფო სტანდარტი - „Dubai Tourism Standard.“ ხარისხის მონიტორინგი მოიცავს, როგორც ფიზიკურ ინფრასტრუქტურას, ისე - მომხმარებელთა შეფასებებს. ასევე მოქმედებს ყოველწლიური ინსპექტირება და სტანდარტის დარღვევის შემთხვევაში ხდება დაჯარიმება ან ლიცენზიის გაუქმება (Hotel classification standards, 2023).

ამერიკის შეერთებული შტატები (აშშ) მოქმედებს კერძო სერტიფიკაციის სისტემები: „AAA Diamond Rating,“ „Forbes Travel Guide.“ მიუხედავად ამისა, ბევრი შტატი მაინც

აკონტროლებს მინიმალურ მოთხოვნებს - სახანძრო უსაფრთხოებას, სისუფთავესა და კვების სანიტარიას.

საქართველოში ეს სისტემა სავალდებულო არ არის. კანონი არ ავალდებულებს სასტუმროს, რომ ვარსკვლავები მიიღოს „Hotelstars“-ის კრიტერიუმებით.

პრაქტიკაში, მას იყენებენ მხოლოდ ის სასტუმროები, რომლებსაც სურთ საერთაშორისო სტანდარტთან შესაბამისი „ვარსკვლავური“ კატეგორიის მიღება (ბრენდის იმიჯისთვის, ტენდერებში მონაწილეობისათვის და სხვა);

სტანდარტების და დანერგვა და „ვარსკვლავური“ კატეგორიის მიღება ხდება განაცხადის საფუძველზე.

სასტუმრო, რომელიც გადაწყვეტს „Hotelstars“-ის კრიტერიუმებით შეფასების მიღებას უნდა დარეგისტრირდეს შესაბამის ორგანიზაციაში, მაგალითად, ეროვნული სასტუმროთა ასოციაციაში, რომელიც „Hotelstars“-ს წარმოადგენს საქართველოში; შეასრულოს ყველა მოთხოვნა, რაც მასზე მინიჭებულ კატეგორიას შეესაბამება და პერიოდულად გაიაროს გადამოწმება/რევიზია.

2018 წლიდან საქართველოს სამართლის ფარგლებში ფუნქციონირებს არასამეწარმეო ორგანიზაცია - „Horeka – Hotel Star Georgia,” რომელიც მხარს უჭერს დარგობრივ თვითრეგულირებას, პროფესიულ განვითარებასა და საკლასიფიკაციო სტანდარტების დანერგვას, მათი მუშაობა მხოლოდ სერვისულ ხასიათს ატარებს (HORECA, 2018).

საქართველოში როგორც ზემოთ ავღნიშნეთ არ არსებობს სავალდებულო სახელმწიფო სტანდარტი. ვარსკვლავების მინიჭება ნებაყოფლობითია. ქართული კაპიტალით აშენებულ სასტუმროებში მომსახურების დონე და სტანდარტები სრულად დამოკიდებულია მფლობელებისა და მენეჯმენტის ხედვებზე, ხოლო საერთაშორისო ქსელებში მოქმედებს, როგორც ISO-ს სტანდარტები, ასევე საკუთარი კორპორაციული სტანდარტები, ან შიდა ბრენდული პროტოკოლები.

ცხრილ 1-ში წარმოდგენილია სასტუმრო მომსახურების სტანდარტების ტიპები მათი შესაბამისობა ISO 22483:2020-სთან.

ცხრილი 1

სასტუმრო ინდუსტრიის სტანდარტიზაციის მოდელები საქართველოსა და საზღვარგარეთის ქვეყანაში

სტანდარტის ტიპი	სავალდებულო / ნებაყოფლობითი	შემსრულებელი ორგანო	შედეგები / მახასიათებლები	შესაბამისობა ISO 22483: 2020-სთან
-----------------	-----------------------------	---------------------	---------------------------	-----------------------------------

ქვეყანა - საქართველო				
ვარსკვლავების მინიჭების წესი; ზოგადი სანიტარული და უსაფრთხოების ნორმები	ნებაყოფლობითი (ვარსკვლავები), სავალდებულოა მხოლოდ ჰიგიენა და უსაფრთხოება	ტურიზმის ეროვნული ადმინისტრაცია, სანიტარული და სახანძრო ინსპექციები	მომსახურების დონე არათანაბარია; სტანდარტი მფლობელის შეხედულებაზეა დამოკიდებული	მაღალი შესაბამისობა: მხოლოდ ნაწილობრივ ფარავს ჰიგიენასა და უსაფრთხოებას
ქვეყანა - გერმანია				
„Hotelstars Union“-ის კრიტერიუმები	სავალდებულო ტურისტული ლიცენზიისთვის	ტურისტული ასოციაციები და ადგილობრივი ხელისუფლება	ერთიანი კრიტერიუმებით შეფასება, მაღალი სანდოობა	მაღალი შესაბამისობა: მრავალი პარამეტრი ემთხვევა ISO 22483 -ს მოთხოვნებს
ქვეყანა - თურქეთი				
სახელმწიფო კატეგორიზაცია (ვარსკვლავები)	სავალდებულო	ტურიზმის სამინისტრო	კატეგორიის გარეშე სასტუმრო ვერ მუშაობს; მკაცრი ხარისხის კონტროლი	მაღალი შესაბამისობა: მოიცავს ISO-ს ძირითად მოთხოვნებს
ქვეყანა - საფრანგეთი				
„Atout France“-ის ვარსკვლავების სისტემა	სავალდებულო	„Atout France“ ტურიზმის განვითარების სააგენტო	მკაფიო, გამჭვირვალე კატეგორიზაცია; რეგულარული გადამოწმება	მაღალი შესაბამისობა: სრულად ითვალისწინებს ISO-ს მოთხოვნებს
ქვეყანა - არაბეთის გაერთიანებული საამიროები (დუბაი)				
„Dubai Tourism Standard“ დუბაის ტურიზმის სტანდარტი	სავალდებულო	(DTCM) დუბაის ტურიზმისა და კომერციის მარკეტინგის დეპარტამენტი	წლიური ინსპექცია, ჯარიმები, ლიცენზიის გაუქმება	მაღალი შესაბამისობა: დამატებით აჭარბებს ISO-ს სტანდარტს
ქვეყანა - ამერიკის შეერთებული შტატები				
კერძო სერტიფიკაციები (AAA Diamond, Forbes გზამკვლევი + შტატების მინიმალური მოთხოვნები)	ძირითადად ნებაყოფლობითი	კერძო ორგანიზაციები + შტატების რეგულატორები	სერტიფიკაცია ზრდის კონკურენტუნარიანობას	ცვლადი შესაბამისობა: მაღალი მხოლოდ სერტიფიცირებულ სასტუმროებში

წყარო: (Hotelstars, 2009)

ცხრილი შედგენილია ავტორების მიერ

საერთაშორისო ქსელებში კორპორაციული სტანდარტების მუშაობის მექანიზმები

საერთაშორისო სასტუმრო ბრენდები, როგორიცაა „Marriott“, „Hilton“, „IHG“ ექვემდებარებიან კორპორაციული სტანდარტებს და სხვა შიდა წესებს, პროცედურებსა და მოთხოვნებს, რომელთა შესრულებაც სავალდებულოა ქსელში შემავალი ყველა სასტუმროსთვის. ეს სტანდარტები უნიკალურია კონკრეტული ბრენდისთვის. ISO სტანდარტები გამოიყენება როგორც საერთო ჩარჩო, რომელზეც დაფუძნებულია კონკრეტული სასტუმრო ქსელების უფრო მკაცრი, ბრენდის სპეციფიკური მოთხოვნები, კერძოდ, სისტემა მუშაობს შემდეგი პრინციპით:

1. ISO 18513 ადგენს ერთიან ტერმინოლოგიას, რათა ერთგვაროვნად იყოს გაგებული მისი ბრენდის ქვეს მოქმედი „Boutique hotel“, „guest house“, „apartment“, „hostel“ და ა.შ.
2. ISO 22483 აყალიბებს მომსახურებაზე საერთაშორისო მინიმალური ხარისხის მოთხოვნებს;
3. სასტუმრო ქსელები საფუძვლად იღებენ ISO ჩარჩოს და ამატებენ საკუთარ, ხშირად ბევრად უფრო მკაცრ და დეტალურ წესებს, მაგალითად როგორიცაა: ბრენდის ფერთა პალიტრა, შენობის ექსტერიერი და ინტერიერი, ოთახის დიზაინის კონკრეტული ზომები, მომსახურების სიჩქარის სტანდარტები, პერსონალის იერსახე და უნიფორმა და სხვა.

ცხრილ 2-ში მოცემულია სტანდარტიზაციის სისტემა სასტუმრო მომსახურების ინდუსტრიაში

ცხრილი 2

სასტუმრო მომსახურების საერთაშორისო და კორპორაციული სტანდარტები

მახასიათებელი	ISO 18513:2003	ISO 22483:2020	კორპორაციული სტანდარტები „Hilton“ და „Marriott“
სტატუსი	საერთაშორისო საჯარო სტანდარტი	საერთაშორისო საჯარო სტანდარტი	ბრენდის შიდა დოკუმენტები
მიზანი	ტერმინოლოგიის ერთიანი გამოყენება ტურიზმისა და სასტუმრო მომსახურების ინდუსტრიაში	სასტუმრო მომსახურების მინიმალური მოთხოვნების განსაზღვრა	ბრენდის უნიფიცირებული იმიჯისა და მომსახურების უზრუნველყოფა

შინაარსი	განსაზღვრავს სასტუმროს ტიპებს, მომსახურების ტერმინებს, კლასიფიკაციებს	მოიცავს მოთხოვნებს: პერსონალზე; დასუფთავებაზე; სტუმართმოყვარეობაზე; უსაფრთხოებაზე; მომსახურების დონეზე	მოიცავს დეტალურ პროცედურებს: ოთახების დიზაინზე; ბრენდის ელემენტებზე; მომსახურების წესებზე; მარკეტინგზე; ტექნიკურ სტანდარტებზე
გამოყენების სავალდებულობა	ნებაყოფლობითია, თუ რეგულაციით ან კონტრაქტით არ არის მოთხოვნილი	ნებაყოფლობითია, მაგრამ „ISO“ სერტიფიკაცია ზრდის სანდოობას	სავალდებულოა ქსელის წევრი ყველა სასტუმრო კომპანიისთვის
ვინ ადგენს	„ISO“ International Organization for Standardization	„ISO“	სასტუმრო ქსელის კორპორაციული ოფისი
მიზნობრივი აუდიტორია	სასტუმროები, ტუროპერატორები, ინდუსტრიის პროფესიონალები	ყველა ტიპის სასტუმრო, დამოუკიდებელი თუ ქსელური	მხოლოდ კონკრეტული ბრენდის წევრი სასტუმროები

ცხრილი შედგენილია ავტორების მიერ. წყარო: (Hayes , Ninemeier, & Miller , 2016) (Jones, P., 2004).

დასკვნა:

- სასტუმრო მომსახურების ინდუსტრიის სტანდარტები გულისხმობს იმ ხარისხობრივ, ტექნიკურ და სერვისულ მოთხოვნებს, რომელთა დანერგვა არა მხოლოდ ხელს უწყობს მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებას და სტუმართა გამოცდილებას, არამედ - ზრდის ოპერაციულ ეფექტიანობასა და ბაზარზე სექტორისადმი სანდოობას;
- თანამედროვე სასტუმრო ინდუსტრიის პირობებში, ISO სტანდარტები წარმოადგენს აუცილებელ ინსტრუმენტს გლობალური კონკურენციის პირობებში წარმატების მისაღწევად; სასტუმრო ქსელები კონკურენტული უპირატესობების მოსაპოვებლად დამატებით კიდევ მეტად ამკაცრებენ ბრენდისადმი მოთხოვნებს სპეციფიკური მოთხოვნების დამატებით;

- საქართველოში სასტუმრო მომსახურების სავალდებულო ეროვნული სტანდარტი ამ ეტაპზე არ მოქმედებს. ქვეყნის მოქმედ კანონმდებლობაში („ტურიზმის შესახებ“ კანონი) სასტუმროების კატეგორიზაცია ფორმალურ ხასიათს არ ატარებს.
- საქართველოში ფორმალიზებული რეიტინგის სისტემა არ არის. ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტროს მიერ შემუშავებულია კრიტერიუმები მხოლოდ რაოდენობრივი მაჩვენებლებით შემოიფარგლება (ოთახების ზომასთან, ინფრასტრუქტურასთან, მომსახურების ხარისხთან და დამატებითი სერვისებთან დაკავშირებით) და ისიც მხოლოდ რეკომენდაციის ხასიათს ატარებს;
- სახელმწიფო ზედამხედველობა, ძირითადად, მიმართულია უსაფრთხოების, ინფრასტრუქტურისა და სანიტარული ნორმების დაცვაზე და არცერთი მაჩვენებლებზე მოთხოვნები სასტუმროთა კატეგორიების მიხედვით არა დიფერენცირებულია და განთავსების საშუალებათა კატეგორიზაცია (ვარსკვლავებით რაოდენობის მინიჭება) მეპატრონეთა ნება-სურვილზეა, რაც ქმნის მომხმარებლის ზედმეტ მოლოდინების შექმნისა და უკმაყოფილების სიხშირის ზრდის პერსპექტივას.

რეკომენდაციები

საქართველოს ტურიზმისა და მასპინძლობის სფეროს მომსახურების ხარისხის ამაღლებისა და საერთაშორისო კონკურენტუნარიანობისა ამაღლების მიზნით, მიზანშეწონილია შემდეგი ნაბიჯების განხორციელება:

1. სავალდებულო მინიმალური კატეგორიზაციის სისტემის შემოღება, რომელიც უზრუნველყოფს სტუმართა დაცვისა და მომსახურების ხარისხის ერთიან სტანდარტს;
2. საერთაშორისო დონეზე აღიარებული კრიტერიუმების უნივერსალიზაცია და პრაქტიკაში ეფექტიანი დანერგვა, რაც ხელს შეუწყობს კატეგორიზაციის პროცესის გამჭვირვალობასა და სანდოობას მომხმარებელთა მხრიდან;
3. საერთაშორისო აღიარებულ სისტემებთან ჰარმონიზაცია, რაც გაზრდის საქართველოს სასტუმროების სანდოობას საერთაშორისო ტურისტულ ბაზარზე;

4. სახელმწიფო და კერძო სექტორის თანამშრომლობის გაღრმავება, განსაკუთრებით მონიტორინგისა და ხარისხის კონტროლის მიმართულებით, რათა შეიქმნას მდგრადი თვითრეგულირების მექანიზმი.

5. საჭიროა გადაიდგეს მოკლევადიანი, პრაქტიკული ნაბიჯები როგორცაა:

- პილოტური პროექტის განხორციელება ერთ-ერთ ტურისტულ რეგიონში, სადაც სავალდებულო კატეგორიზაციის მოდელი მცირე მასშტაბით იქნება გამოცდილი, რომელშიც გათვალისწინებული იქნება ტურისტული დესტინაციების სპეციფიკურობა, რამდენადაც არსებული სასტუმროების კლასიფიკაციის საერთაშორისო სისტემები დიდ კონვერგენციას არ ავლენენ,
- სასტუმრო მფლობელებისა და მომსახურების სფეროს წარმომადგენლებისთვის სასწავლო პროგრამებისა და საინფორმაციო კამპანიების ორგანიზება, რომლებიც ხელს შეუწყობს ცნობიერების გაღრმავებას სტანდარტების მნიშვნელობის შესახებ;
- საერთაშორისო ონლაინ-პლატფორმების რეიტინგების ინტეგრირება ეროვნულ მონიტორინგის სისტემასთან, რაც გაზრდის სტუმართა უკუკავშირის მნიშვნელობას;
- ფინანსური და საგადასახადო სტიმულების შემოღება იმ სასტუმროებისთვის, რომლებიც ნებაყოფლობით დანერგავენ მაღალი კატეგორიის შესაბამის სტანდარტებს.

Hotel Service Industry Standards: Methodological and Practical Aspects

Elisabed Baliashvili

Doctor of Economics, Professor
at the School of Business and Technology of
the David Aghmashenebeli University
elisabed.baliashvili@tsu.ge;

Katsitadze Nana

Ph.D. in Business Administration, Associate Professor
Ivane Javakhishvili Tbilisi State University
Tbilisi, Georgia
Katsitadze.nana@tsu.ge
[ORCID: 0000-0002-7870-1291](https://orcid.org/0000-0002-7870-1291)

Abstract

The standard is an extremely valuable tool for the long-term competitive development of industries worldwide. The purpose of the presented study is to analyze the regulatory standards in the field of hotel services in Georgia and determine their impact on the quality of hotel services.

The paper examines the basic and supporting ISO standards, regulatory documents and operating principles widely recognized in the world regarding hotel services, as well as corporate standards of leading international hotel chains.

Based on a comparative analysis of regulatory standards in the global and Georgian hotel service industries, the paper determines the compliance of the Georgian hotel industry with international practices. Based on the analysis, the following problems in this industry are identified:

- As of now, Georgian legislation lacks a mandatory national industry standard for hotel services;
- Working in accordance with the requirements of the internationally recognized rating system is purely voluntary.

This situation leads to dissatisfaction of a modern experienced consumer who has the opportunity to compare with other services; excessive positioning by the hotel causes dissatisfaction and this attitude extends to the general perception of the destination, which damages the tourism image of the country.

Accordingly, the topic of the paper and the identified problems are of interest to stakeholders interested in the development of the sector in Georgia. The recommendations issued on the basis of the study can be used to identify effective ways for addressing the identified problems.

Keywords: Hotel Industry, Hotel Classification, Customer Satisfaction, international and corporate standards for hotel services.

References:

- Baliashvili, E. (2023). Constituent elements of personnel policy system and its regulation in Georgian tourism and hospitality industry. *EKONOMISTI*, 3 VOLUME XIX; ISSN 1987-6890., ISSN 2346 8432.
- Baliashvili, E. (2025). Hotel Personnel as the Key to Competitiveness in Hotel Services!!! *International Scientific-Practical Multidisciplinary Conference SEU*. SEU & SCIENCE, Scientific peer-reviewed Journal #19; ISSN 1987-8591.
- Georgian Law on Tourism. (2023). Retrieved from: <https://api.gnta.ge/storage/files/doc/sak-art-veloskanoni-turizmis-shesaxe.pdf>. <https://gnta.ge>
- Hayes , D., Ninemeier, J., & Miller , A. (2016). *Hotel Operations Management 3rd Edition*. Publisher Pearson ISBN-13 978-0134337623.
- Hewitt, E. (2008). "Star quality: what's in the rating?". *Independent Traveller*.

- HORECA . (2018). *HORECA - HOTEL STAR GEORGIA* . Retrieved from: horeka.ge: <https://horeka.ge/ka/>
<https://horeka.ge/ka/about> <https://www.hotrec.eu/en/membership.html>
- HORECA. (2018). *HORECA - HOTEL STAR GEORGIA*. Retrieved from horeka.ge:
<https://horeka.ge/ka/about>. <https://horeka.ge/en>
- HOTEQ-500. (2025). Retrieved from: www.sciencetr.com:
<https://www.sciencetr.com/en/belgelendirme/turizm-belgelendirme/hoteq-500-otel-kalite-yonetim-sistemi>
- HOTREC. (2009). Retrieved from: <https://www.hotelstars.eu/about-us/the-hotelstars-union>.
- ISO 18513. (2021). *ISO 18513. Tourism services — Hotels and other types of tourism accommodation — Vocabulary*. Retrieved from: www.iso.org: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:18513:en>.
- ISO 18513. (2021). *ISO 18513. Tourism services — Hotels and other types of tourism accommodation — Vocabulary*. Retrieved from <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:18513:en>
- ISO 22483:2020. (2020). *ISO 22483:2020, Tourism and related services – Hotels – Service*. Получено из www.iso.org: <https://www.iso.org/standard/73315.html>.
- ISO 9000 family *Quality management* . Retrieved from: <https://www.iso.org/about>
<https://www.iso.org/standards/popular/iso-9000-family>
- ISO. (1946). <https://www.iso.org/standards.html> .
- ISO. (1946). *ISO - International Organization for Standardization 1946*. Получено из <https://www.iso.org/about>
- Katsitadze, N. (2018). State Policy in Tourism – Business (MICE) Tourism in Georgia. *Economics and Business*.
- Katsitadze, N. (2018). THE PECULIARITIES OF HOTEL BUSINESS DEVELOPMENT IN NEW TOURISM COUNTRIES: THE CASE OF GEORGIA. *International Journal of Business and Management Studies*, ISSN: 2158-1479.
- Katsitadze, N., Kharadze, N., & Pirtskhalaishvili, D. (2025). ATTRIBUTE FACTORS INFLUENCING CUSTOMER OVERALL SATISFACTION IN HOTEL SERVICES – EXAMPLE OF GEORGIA . *Baltic Journal of Economic Studies*. Vol. 11 No. 3.
- Rhee, H. T., & Yang, S. B. (2015). Does hotel attribute importance differ by hotel? Focusing on hotel star-classifications and customers' overall ratings. *Elsevier, Computers in Human Behavior*, 576-587.