

# სასტუმროთა კლასიფიკაციის თანამედროვე განვითარება

ბესიკ ბარკალაია, საქართველოს ტექნიკური  
უნივერსიტეტის პროფესორი  
გვანცა ბერიძე, საქართველოს ტექნიკური  
უნივერსიტეტის დოქტორანტი

## რეზიუმე

სტატიაში განხილულია სასტუმრო კლასიფიკაციის შემადგენელი სასტუმრო მომსახურების (ძირითადი პროდუქტი) ფორმირებისა და მომხმარებლის მიწოდებისათვის საჭირო ძირითადი შემადგენელი ნაწილები. განხილულია კლასიფიკაციის ძირითადი მიზანის არსი და მოყვანილია სხვადასხვა ქვეყნების სასტუმროს შესაბამისობის მომსახურების სტანდარტები. განხილულია საკლასიფიკაციო მოთხოვნები რომელიც მნიშვნელოვანწილად განაპირობებენ სასტუმრო მომსახურების ხარისხის გარანტიას. სქემატურად ჩამოყალიბებულია სასტუმროთა კლასიფიკაციის ზოგადი პრინციპი. განხილულია საქართველოში სტანდარტიზაციის ერთიანი სისტემასთან დაკავშირებით არსებული მდგომარეობა და მოყვანილია ხარისხის მართვის ევროპული ფონდის (EFQM) მიერ ასევე, ამერიკისა და ევროპის ქვეყნებში შემუშავებული სტანდარტის შეფასებისადმი მიდგომები.

**საკვანძო სიტყვები:** სასტუმრო, მომსახურება, კლასიფიკაცია, პროდუქტი, სტანდარტი, სისტემა.

## Summary

### Modern Trends of Hotel Classifications

Besik Barkalaia,  
Professor of GTU

Gvantsa Beridze,  
Doctoral Student of GTU

In the article there is reviewed the parts of hotel classification: forming of hotel service (main product) and main parts of customer delivery. There is formed main goal of hotel classifications and are shown service standards of different countries. There is also discussed classification requirements, which mainly makes quality of Hotel Service. In the article there is schematically formed general principles of hotel classifications, the current situation of unified system of standards and approaches of standards rating, which is developed by European Fund of Quality Management (EFQM), USA and European countries.

## ძირითადი ტექსტი

კლასიფიკაცია მოიცავს სასტუმრო მომსახურებას, როგორც პროდუქტს, ასევე მის შემადგენელ ნაწილებს: ძირითადს ან, როგორც მას უწოდებენ ტრადიციულს (ნომრები და კვება), თანმხლებს ან ხელისშემწყობს (რომელიც აუმჯობესებს ძირითად პროდუქტის თვისებებს), დამატებითს ან დამხმარეს (რომელიც ძირითად პროდუქტს შემატებს დამატებით სარგებლობას), ახალსა და საბოლოო — ე.წ. „გაფართოებულ პროდუქტს“. ეს უკანასკნელი მოიცავს სასტუმროს საერთო ატმოსფეროს, რომელშიც ხდება პროდუქტის როგორც წარმოება, ასევე რეალიზაცია. ამგვარად, კლასიფიკაციას ექვემდებარება გაფართოებული პროდუქტი, არა მარტო ის, რასაც სთავაზობენ, არამედ ისიც, თუ როგორ სთავაზობენ მომხმარებელს.

კლასიფიკაციის მიზანია კონკრეტული სასტუმროს შესაბამისობის დადგენა მომსახურების სტანდარტებისადმი, რის შედეგადაც მათი კატეგორიები აღინიშნება ვარსკვლავებით ან გვირგვინებით, ალფაბეტის პირველი ასოებით, კატეგორიებით და ა.შ. სასტუმროთა კლასიფიკაციის ერთიანი საერთაშორისო სისტემა არ არსებობს, მიუხედავად იმისა, რომ მისი შექმნის არა ერთი მცდელობა იყო. თუმცა, არის მაგალითად, სასტუმროთა საერთაშორისო ასოციაციის კრიტერიუმები, რომელთა მიხედვით ხდება სხვადასხვა ქვეყნის სასტუმროების შერჩევითი შეფასება.

მსოფლიოს მრავალ სახელმწიფოში მიღებულია სასტუმროთა კლასიფიკაციის განსახვავებული სისტემა, რაც გამომწვეულია სხვადასხვა კლიმატური პირობებით, სახელმწიფოთა საზოგადოებრივი, კულტურული და ისტორიული განვითარების განსხვავებული დონით, ეროვნული თავისებურებებით და მომსახურების ხარისხის შეფასების განსხვავებული კრიტერიუმებით. ამიტომ, ამჟამად სასტუმროთა კლასიფიკაციის 30-ზე მეტი სისტემა არსებობს.

ამერიკის შეერთებულ შტატებში არ არის მიღებული კლასიფიკაციის ერთიანი სახელმწიფო სისტემა. სხვადასხვა შტატს საკუთარი სისტემა აქვს. მაგალითად, ფლორიდაში კატეგორიებს აღნიშნავენ თანრიგებით, კალიფორნიაში ვარსკვლავებით, ხოლო ლას-ვეგასში, სადაც უმაღლესი კლასის მრავალი სასტუმროა, საერთოდ არ არის კლასიფიკაციის ერთიანი სისტემა.

დიდ ბრიტანეთში სასტუმროთა კატეგორიის შესაბამისობის შემდეგი გრაფიკული ნიშნებია გამოყ-

ენებული — „ვარსკვლავები“, „გვირგვინები“ და „გასაღებები“. ინგლისის სასტუმროთა კლასიფიკაცია საკმაოდ რთულია. ტურისტული კატალოგები ზოგჯერ მიმართავენ ტრადიციულ ვარსკვლავიან სისტემას, სასტუმროთა ფასადაზე კი გვირგვინებია გამოსახული. ბრიტანეთის ტურისტული სააგენტო იყენებს კლასიფიკაციის ხუთვარსკვლავიან სისტემას.

საბერძნეთში მიღებულია შემდეგი კლასიფიკაცია: A,B,C (ან ალფა, ბეტა, გამა) რაც პირობითად შემდეგ კატეგორიებთანაა გათანაბრებული „A“ (ან ალფა) — ოთხვარსკვლავიანი, „B“ (ან ბეტა) — სამვარსკვლავიანი, „C“ (ან გამა) — ორვარსკვლავიანი. უმაღლესი კლასის სასტუმროს ხშირად ანიჭებენ ე.წ. „დე ლუქს“ კატეგორიას. მიუხედავად ამ კლასიფიკაციისა, საბერძნეთში ტურისტთა განთავსების ერთნაირი კატეგორიის საშუალებები მნიშვნელოვნად განსხვავდებიან ერთმანეთისაგან.

ისრაელმა გააუქმა „ვარსკვლავებიანი“ კლასიფიკაციის სისტემა და შემოიღო სასტუმროთა დიფერენციაციის სამი კატეგორია. მიუხედავად ამისა, ტურისტული ფირმები მაინც აგრძელებენ ქვეყნის სასტუმროთა რეკლამირებას ვარსკვლავიანი კატეგორიებით, ვინაიდან მიიჩნევენ, რომ ეს უფრო მოხერხებულია კლიენტების მისაზიდად.

იტალიის სასტუმროთა ფასადაზე ხშირად გამოსახულია ვარსკვლავები, მაგრამ ოფიციალური სკალა ქვეყანაში მიღებული არ არის. აქ არსებული ნორმების მიხედვით სასტუმროები იყოფა სამ კატეგორიად. პირველი — პირობითად შეესაბამება ოთხ, მეორე — სამს, ხოლო მესამე — ორვარსკვლავიან სასტუმრო დონეს. გარდა ამისა, თითოეულ კატეგორიას საკუთარი გრადაცია აქვს.

შვეიცარიის სასტუმროთა ასოციაციის მიერ მიღებულია შემდეგი კლასიფიკაცია:

ხუთვარსკვლავიანი — მდიდრული სასტუმრო;

ოთხვარსკვლავიანი — პირველი კლასის სასტუმრო;

სამვარსკვლავიანი — საშუალო კლასის კარგი სასტუმრო.

საკლასიფიკაციო მოთხოვნები მნიშვნელოვნადაა განაპირობებენ სასტუმრო მომსახურების ხარისხის გარანტიას და ამიტომ, მსოფლიოში მოქმედი სხვადასხვა ეროვნული საკვალიფიკაციო სისტემა იყოფა ორ ძირითად ჯგუფად:

განვითარებული ქვეყნების უმრავლესობაში გავრცელებული „ვარსკვლავთა“ ანუ „ევროპული“ სისტემა, რომელსაც საფუძვლად უდევს ფრანგული მოდელი;

ეროვნული სისტემა, სადაც სასტუმროთა თანრიგი აღინიშნება ვარსკვლავთა გარკვეული რაოდენობით (1—დან 5—მდე).

„ვარსკვლავთა“ (ევროპული) სისტემით შეფასება ძირითადი კრიტერიუმების მიხედვით გულისხმობს შემდეგს: სანომრე ფონდის მახასიათებლები (ნომრების მინიმალური რაოდენობა); მათი ფართი; ერთად-

გილიანი, ორადგილიანი ნომრების ხვედრთი წონა; მათი კომფორტულობა; მაღალი კლასის, მათ შორის მრავალთაბიანი ნომრების — სიუტების ხვედრითი წონა; მომსახურების დონე და სპექტრი; სასტუმროს აღჭურვილობა; საინფორმაციო—საკომუნიკაციო უზრუნველყოფა; ლიფტები, მათი რაოდენობა და ზოგიერთი მახასიათებელი).

საზოგადოებრივი სათავსების მახასიათებლები (უმაღლესი კატეგორიის სასტუმროებში კინოსაკონცერტო და საკონფერენციო დარბაზების რაოდენობა და აღჭურვილობა); რესტორნების, ბარების, კვებისა და სხვა ობიექტების ტევადობა, აღჭურვილობა და მომსახურების დონე; ვაჭრობისა და საყოფაცხოვრებო მომსახურების და დამატებითი მომსახურების სხვა სახეობების შესაძლებლობის უზრუნველყოფა; შენობისა და მისასვლელი გზების მდგომარეობა; სასტუმროს მიმდებარე ტერიტორიის კეთილმოწყობა; მომსახურე პერსონალის კვალიფიკაცია და პროფესიული იერსახე. სასტუმროთა კლასიფიკაციის ზოგადი პრინციპი იხ. ცხრილი 5.

**სასტუმროთა კლასიფიკაციის ზოგადი პრინციპი ცხრილი 5.**

№	მომსახურების პირობები	შესაბამისობა „ვარსკვლავთა“ კატეგორიასთან
1	AO Accommodation only (მხოლოდ განთავსება)	★
2	BB Bed and Breakfast (განთავსება და ერთჯერადი კვება — საუზმე)	★ ★
3	LS Limited service (მომსახურების შეზღუდული სპექტრი)	★ ★ ★
4	FS Full service (მომსახურების სრული სპექტრი)	★ ★ ★ ★ ★

აღსანიშნავია, რომ საქართველოში ბოლო პერიოდში ტურიზმის განვითარებისათვის გადადგმული ნაბიჯები და უახლესი პერსპექტივები მოითხოვს ქვეყნის ტურისტული პროდუქტის ხარისხის თვისობრივად გაუმჯობესებას, რაც შეუძლებელია სასტუმრო მომსახურების ხარისხის შეფასების კონცეფციისა და სისტემის შეცვლის გარეშე.

გასული საუკუნის 90—იანი წლებიდან საქართველოს სასტუმრო მეურნეობა სტიქიურად ყალიბდებოდა, ხოლო მომსახურების ხარისხის უზრუნველყოფის საშუალებად მიჩნეული იყო სტანდარტიზაციის საბჭოური მოდელი — სახელმწიფოს მიერ მკაცრად

განსაზღვრული მოთხოვნები დაწესებული ნორმატიული დოკუმენტების (ე.წ., „Гост- Государственный стандарт“) მეშვეობით.

საქართველოში სასტუმრო მომსახურების ხარისხის სავალდებულო შეფასების საშუალებას წარმოადგენდა სახელმწიფო სტანდარტი სსტ 12—96 „ტურისტულ—საექსკურსიო მომსახურება. სასტუმროთა კლასიფიკაცია“, რომელიც ძალაში 1997 წელს შევიდა. სამწუხაროდ, ამ სტანდარტის არსებობა დარგში დასაქმებულ სპეციალისტთა აბსოლუტური უმრავლესობისთვის უცნობი იყო. გარდა ამისა, სასტუმრო ბიზნესის წარმომადგენლები ძირითადად უნდობლობას უცხადებდა აღნიშნულ სტანდარტს და იმ პირებს რომლებსაც სასტუმრო მომსახურების სერტიფიცირება უნდა ჩაეტარებინა. აღნიშნული სტანდარტი მოძველებული იყო და ველარ ასრულებდა კონკურენტუნარიანობის სტიმულატორის როლს.

ამიტომ, საქართველოს სტანდარტიზაციის ეროვნული სისტემის რეფორმირებისა და ტურიზმის განვითარების რეალური საფუძვლების პირობებში, აუცილებელია საერთაშორისო გამოცდილების გამოყენება, რომელმაც მსოფლიოს წამყვან ქვეყნებში ხელი შეუწყო მთლიანობაში, როგორც ტურიზმის, ისე სასტუმრო მეურნეობის განვითარებას.

ევროპასა და ამერიკის შეერთებულ შტატებში, ხარისხის დარგში საერთაშორისო და ეროვნული პრემიების მინიჭების პროცესშიც კი, ხშირად გამოიყენება თვითშეფასების მეთოდი, რომელიც ობიექტურ მონაცემებს იძლევა. მაგალითად, შვედეთში ხარისხის დარგის კონკურსში ეროვნული პრემიის მოსაპოვებლად ყოველწლიურად 30—მდე ორგანიზაცია მონაწილეობს და თვითშეფასების რეკომენდაციების ბროშურების ტირაჟი თითქმის 20 ათასს ეგზემპლარს შეადგენს.

ამერიკის შეერთებულ შტატებში განაცხადს მალკოლმ ბოლბრიჯის პრემიის მოსაპოვებლად (აშშ ეროვნული პრემია ხარისხის დარგში) კონკურსში დაახლოებით 100—მდე კომპანია წარადგენს განაცხადს. აღსანიშნავია ისიც, რომ ქვეყანაში ყოველწლიურად თვითშეფასების ჩატარების 200 ათას ეგზემპლარზე მეტი ბროშურა—სახელმძღვანელო იყიდება.

ხარისხის მართვის ევროპული ფონდი (EFQM) მის მიერ შემუშავებულ თვითშეფასების სახელმძღვანელოში განსაზღვრავს აღნიშნულ პროცესს, როგორც შედეგების ყოვლისმომცველ, სისტემატურ, რეგულარულ ანალიზსა და თავად ორგანიზაციების საქმიანობას მათი სრულყოფის მოდელთან შეფარდებით.

## დასკვნა

სასტუმრო ინდუსტრიის სფეროში პროდუქტის სრულყოფილი ფორმირებისათვის დიდი მნიშვნელობა აქვს კლასიფიკაციის მნიშვნელობის შემოტანა-დანერგვას. სხვადასხვა ქვეყნებში მოქმედი კლასიფიკაციათა სახესხვაობები მორგებულია გარკვეულ გარემოებებზე რომლებიც რეალურად არსებობს და რაც სანინდარია მისი გარკვეული სახით ჩამოყალიბებისა. კლასიფიკაციის მოთხოვნები მნიშვნელოვანწილად განაპირობებს სასტუმრო მომსახურების ხარისხის გარანტიას და პირდაპირკავშირშია სასტუმროს ეფექტიან ფუნქციონირებასთან. ვინაიდან, საქართველოში ჯერ კიდევ არ არსებობს ერთიანი, ეროვნული კლასიფიკაციის სისტემა, ამიტომ, სასტუმრო ინდუსტრიის შემდგომი მონესრიგებული განვითარებისათვის აუცილებელია ბაზისად აღებულ იქნას რომელიმე განვითარებული ქვეყნის სისტემა, ხოლო შემდგომ გარკვეული გარემოებების გათვალისწინებით მიღებულ და დანერგილ იქნას ჩვენს ქვეყანაში.

### გამოყენებული ლიტერატურა:

1. აბულაძე კ., აბულაძე კ. სასტუმრო ინდუსტრია და ტექნოლოგიები. თბ., 2008.
2. აბულაძე კ., სასტუმროსა და რესტორნის მართვის ავტომატიზებული სისტემა. თბ.. 2003.
3. Кварталнов В.А. Иностраный Туризм. М. 1999 стр.50.
4. Туризм и гостиничное хозяйство // Под ред. А. Д. Чудновского. - М.: Юркнига, 2001.
5. Стандарты и качество. М., 2000. №2.