

**O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASINING DAVLAT STANDARTI**

---

**Turizm va yondosh xizmatlar. Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurort.  
Xizmatlarga doir talablar**

(ISO 17679:2016, IDT)

Rasmiy nashr

**O‘zbekiston Respublikasi Investitsiyalar va tashqi savdo vazirligi huzuridagi  
O‘zbekiston texnik jihatdan tartibga solish agentligi**

**Toshkent**

1 O‘zbekiston Respublikasi Turizm va madaniy meros vazirligining “Turizm xizmatlarini sertifikatlash markazi” Davlat unitar korxonasi tomonidan ISHLAB CHIQILDI va TASDIQLASHGA TAQDIM ETILDI.

2 O‘zbekiston Respublikasi Investitsiyalar va tashqi savdo vazirligi huzuridagi O‘zbekiston texnik jihatdan tartibga solish agentligining \_\_\_\_\_ yil \_\_\_\_\_ - sonli qarori bilan TASDIQLANDI.

3 Ushbu standart ISO 17679:2016 «Tourism and related services. Wellness spa. Service requirements» xalqaro standarti bilan identifikasiyalangan.

4 Standartga quyidagi tahririy o‘zgartishlar kiritilgan: “xalqaro standart” so‘zlari “ushbu standart” so‘zlariga almashtirilgan.

## 5 DASTLABKI JORIY ETILISHI

*Ushbu standartni va uning o‘zgartishlarini O‘zbekiston hududida joriy etish (amalini bekor qilish) haqidagi axborot O‘zbekiston texnik jihatdan tartibga solish agentligi tomonidan nashr etiladigan ko‘rsatkichda chop etiladi. Ushbu standartni qayta ko‘rib chiqish (o‘zgartirish) yoki bekor qilish haqidagi muvofiq axborot O‘zbekiston texnik jihatdan tartibga solish agentligi tomonidan nashr etiladigan axborot ko‘rsatkichda chop etiladi.*

Ushbu standartni O‘zbekiston Respublikasi hududida rasmiy chop etish huquqi O‘zbekiston texnik jihatdan tartibga solish agentligiga tegishli

## Mundarija

Kirish .....	IV
So‘zboshi .....	V
1 Qo‘llanish sohasi .....	1
2 Normativ hujjatlarga havolalar .....	1
3 Atamalar va ta’riflar .....	1
4 Binolar va jihozlar .....	2
5 Xodimlarga doir talablar .....	3
6 Ilg‘or gigiyena amaliyoti .....	5
7 Mijozlarga xizmat ko‘rsatish .....	10
8 Jarayonlarni qo‘llab-quvvatlash .....	12
A ilova (ma’lumot uchun)	
Ba’zi mamlakatlarda an’anaviy massajlarning kelib chiqishi .....	14
B ilova (ma’lumot uchun)	
Kompleks muolajalar .....	15
C Ilova (ma’lumot uchun)	
Qabulxonadagi talablar ro‘yxati .....	16
Bibliografiya .....	17

## Kirish

Standartlashtirish bo‘yicha xalqaro tashkilot (ISO) standartlashtirish bo‘yicha milliy tashkilotlarning (ISO a’zo-qo‘mitalari) butunjahon federatsiyasi hisoblanadi. Odatda xalqaro standartlarni ishlab chiqish ISO texnik qo‘mitalari tomonidan amalga oshiriladi. Tuzilgan texnik qo‘mitaning faoliyatidan manfaatdor bo‘lgan har bir a’zo-qo‘mita ushbu qo‘mitaga vakil bo‘lish huquqiga ega. ISO bilan aloqaga ega bo‘lgan xalqaro davlat va nodavlat tashkilotlari ham ishlarda ishtirok etadilar. Elektrotexnika sohasida standartlashtirishning barcha masalalari bo‘yicha ISO Xalqaro elektrotexnika komissiyasi (IEC) bilan yaqin hamkorlikda ishlaydi.

Ushbu hujjatni ishlab chiqish va unga keyingi xizmat ko‘rsatish uchun foydalanilgan tartib-taomillar ISO/IEC Direktivalarining 1-qismida bayon etilgan. Jumladan ko‘rib chiqishning turli mezonlari ISO har xil turdagи hujjatlari uchun zarurligini qayd qilish lozim. Ushbu hujjat ISO/IEC Direktivalarining 2-qismidagi tahririy qoidalarga muvofiq tuzilgan ([www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives) ga qarang).

Ushbu hujjatning ayrim elementlari patent huquqlarining ob‘ekti bo‘lishi mumkinligini e’tiborga olish lozim. ISO biror-bir yoki barcha bunday patent huquqlarini aniqlashga javobgarlik olmaydi. Hujjatni ishlab chiqishda aniqlangan biror-bir patent huquqlari to‘g‘risida batafsil axborot kirishda va/yoki ISOning ma’lum qilingan patent deklaratasiyalari ro‘yxatida beriladi ([www.iso.org/patents](http://www.iso.org/patents) ga qarang).

Ushbu hujjatda foydalanilgan har qanday savdo markasi foydalanuvchilarning qulayligi uchun berilgan axborot hisoblanadi va ularni qo‘llab quvvatlamaydi.

Standartlarning ixtiyoriligi, muvofiqlikni baholash bilan bog‘liq bo‘lgan maxsus ISO atamalari va iboralarining ma’nosini va ISOning Jahon Savdo Tashkilotining (JST) savdodagi texnik to‘siqlar (TBT) tamoyillariga sodiqligi haqida ma’lumot olish uchun [www.iso.org/iso/foreword.html](http://www.iso.org/iso/foreword.html). ga qarang.

Ushbu hujjat ISO/TC 228, Tourism and related services texnik qo‘mitasi tomonidan tayyorlangan.

## So‘zboshi

ISO 18513 kurortlarni “qo‘sishimcha ravishda sog‘lomlashtiruvchi muolajalar bilan birga, dengiz yoki iqlimning tabiiy omillarining shifobaxsh xususiyatlarini (masalan mineral chashmalar/manbalar) qo‘llashga asoslangan tan olingan davolanish kurortlari” deb ta’riflaydi va spa-kurortlari ayrim mamlakatlarda alohida e’tirof etilgan va tartibga solinishi qayd etilgan. Shu sababli, ushbu hujjat madaniy o‘ziga xoslik va madaniy farqlar tamoyilini hurmat qilgan holda, sog‘lomlashtirish spa-xizmatlari sifatiga qo‘yiladigan talablarni belgilaydi.

Tabiiy mahalliy dori vositalarining kerakli ta’siriga e’tibor qaratish o‘rniga, “sog‘lomlashtiruvchi spa-kuroti” har bir inson salomatligining barcha tarkibiy qismlarini, jumladan, jismoniy, aqliy, hissiy, ijtimoiy va ma’naviy salomatlikni mustahkamlash va muvozanatlashtirishga qaratilgan. Spa va sog‘lomlashtirish mijozlari dam olish, osoyishta fikr yuritish, tanani, ongni va ruhni jonlantirish orqali sog‘liq uchun foydalarni saqlab, “bo‘sh vaqtdan zavqlanish”ni kutishadi va nihoyat yana kundalik hayotlariga qaytishga tayyor bo‘lishadi.

Salomatlik, muvaffaqiyatli qarish va uzoq umr ko‘rishning qadr-qimmati oshgani sayin, sog‘lomlashtiruvchi spa-kurortlari tobora ommalashib bormoqda. Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurortlarining xilma-xilligi tobora ko‘proq namoyon bo‘lmoqda. Sifatli xizmatlarni aniqlash, xizmatlar almashinuvida aniqlik yaratish, mijozlarning ishonchini, biznes malakasini oshirish va xizmat sifati haqidagi bilimlarni uzatishni osonlashtirish zarurati mavjud.

Hozirgi vaqtda spa-kurort xalqaro xizmatlar savdosini o‘zida ifodalaydi. Xalqaro bozor sifatni yaxshilash va raqobatbardosh narxlarni ta’minkaydigan strategiyalar tizimini talab qiladi.

Sog‘lomlashtirish spa-xizmatlarining mohiyatini aniqlanmaganligi, ma'lumot standartlarining yo‘qligi bilan birga, yuqori menejment va ularning institutlaridan tortib savdo tarmoqlariga, davlat idoralariga qadar butun sohadagi xizmatlarning butun zanjiriga ta’sir qiladi va yeng muhimi, mijozlarga ta’sir qiladi. Ushbu hujjat sog‘lomlashtiruvchi spa-xizmatlariga qo‘yiladigan sifat talablarini aniqlash, o‘rnatish va ishlab chiqishga qaratilgan bo‘lib, ular nazorat qilinishi mumkin, shuningdek ularning samaradorligi va moslashuvini ta’minalash uchun tegishli o‘lchash usullarini tanlash bo‘yicha ko‘rsatmalar beradi.

1947 yildan beri Juhon sog‘liqni saqlash tashkiloti Ustavida “salomatlik nafaqat kasallik yoki nogironlikning yo‘qligi emas, balki to‘liq jismoniy, ruhiy va ijtimoiy salomatlik holatidir” deb ta’kidlangan. Ta’rif ikkita asosiy g‘oyadan iborat bo‘lib, sog‘liq va kasallik/jismoniy nuqsonni o‘z ichiga oladi.

Biroq, umuman olganda, sog‘liqni idrok etish kasallik/jismoniy nuqson g‘oyasiga asoslanadi. Hozirgi vaqtda sog‘liqni saqlash kasalliklarga yo‘naltirilgan; har bir kishi kasallikning oldini olish, kasalliklarni nazorat qilish yoki kasallikni davolash bilan tanish. Kasallikning yo‘qligini ta’kidlaydigan sog‘likka bunday yondashuv tabiatan notanish va salomatlikning yaxshilash uchun dinamik dastur uchun deyarli mos kelmaydi. Salomatlikning turli darajalari borligi haqidagi fikr tobora ko‘proq qo‘llab-quvvatlanmoqda. Muayyan kasallik yoki nogironlik bilan kasallanishi mumkin bo‘lmagan shaxslar bir xil darajada sog‘lom deb hisoblanmaydi.

Salomatlik darajalarini o‘lchash mumkin bo‘lmasa-da, konseptsiya aniq va tushunarli ma’noga egadir. Sog‘lom odamni jismoniy tuzilishi va fiziologik va psixologik faoliyati nuqtai nazaridan yaxshi integratsiyalashgan shaxs sifatida tavsiflash mumkin. Mukammal sog‘lom odam qiyinchiliklarni xotirjamlik bilan qarshi oladi. Ularda muloqot qilish va dam olish uchun vaqt va moyillik bor. Ushbu ijobjiy nuqtai nazaridan salomatlikning maqsadi nafaqat kasallikni davolash yoki yengillashtirishni talab qiladi. Bu kasallikning oldini olishdan ham ko‘proq narsani talab qiladi. Aksincha, u chegaradan chiqib, shaxs, oila va jamiyat uchun maksimal jismoniy, aqliy va ijtimoiy samaradorlikka intiladi.

## O‘z DSt ISO 17679:2022 (ISO 17679:2016, IDT)

Ilm-fan va tibbiyotdagi yutuqlar tanani yaxshiroq saqlashga va kasalliklarning kamayishiga olib keldi, ammo aqliy, hissiy, ijtimoiy va ma’naviy muammolarni ko‘pincha davolab bo‘lmaydi.

Bu dinamik holat uzluksiz jarayon bo‘lib, biz erishadigan va hech qachon qayta ko‘rib chiqmasligimiz kerak bo‘lgan statik holat emas.

Kasallikning darajalari kabi salomatlikning ham darajalari bor va biz kasallikning sabablarini emas, balki sog‘liqning sabablarini aniqlashga qaratilganmiz. Kasallik bemorlarning oddiy kasalxonada ishlataidan tibbiy xizmatlarga juda o‘xhash, ammo hayot sifatini yaxshilash uchun ularning imkoniyatlaridan foydalanish maqsadi bo‘lgan xizmatlarni talab qilishi mumkin. Kasalxonalar bemorlarni ham, sog‘lomlashtirish mijozlarini ham joylashtirishi mumkin bo‘lsa-da, ularga o‘xhash xizmatlarni yoki hech bo‘lma ganda o‘xhash infratuzilmani va ularning nou-xaularini taklif qilishlari mumkin bo‘lsa-da, ular spa xizmatlarini izlayotgan insonlar emas. Izlovchilar ko‘pincha transsident bo‘lgan joylar va faoliyatlarni qidiradilar. Ko‘pgina sog‘lomlashtirish markazlari okean bo‘yida yoki tog‘ tepasida joylashgani bejiz emas. Shunga qaramay, spa-kurortlarning kuchi asosan ularning muhiti, atrofi yoki joylashgan joyi bilan bog‘liq bo‘lsa-da, bu sog‘lomlashtiruvchi spa-kurortlariga tegishli bo‘lganining hammasi emas. Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurort sifatida malakaga ega bo‘lish uchun jismoniydan tashqari, psixologik, ma’naviy yoki hissiy salomatlikka ma’lum bir hissa qo‘shish kerak.

Shu maqsadda, sog‘lomlashtiruvchi spa-kurort ko‘pincha uydagi stress va chalg‘ituvchi narsalarsiz o‘z-o‘ziga baho berish uchun muqobil joy hisoblanadi.

Turli xil sog‘lomlashtirish dasturlari yoki muolajalarini qo‘shish insonni yoshartirish, uzoqroq va baxtli hayot kechirish maqsadi sari o‘zini o‘zi bilish yo‘lida yanada rag‘batlantirishga yordam beradi.

## O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASINING DAVLAT STANDARTI

### Turizm va yondosh xizmatlar. Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurort. Xizmatlarga doir talablar

### Туризм и сопутствующие услуги. Оздоровительный спа-курорт. Требования к услугам

### Tourism and related services. Wellness spa. Service requirements

Joriy etish sanasi: \_\_\_\_\_

#### 1 Qo‘llanish doirasi

Ushbu standart sog‘lomlashtiruvchi spa-kurort xizmatlariga, asosiy yordamchi jarayonlarga va mijozga ko‘rsatiladigan xizmatlar sifatiga doir talablarni belgilaydi.

Ushbu standartdan barcha turdag'i va o‘lchamdag'i sog‘lomlashtiruvchi spa-kurortlari, hatto ular boshqa faoliyatning bir qismi bo‘lsa ham (masalan, joylashtirish vositalari, fitnes markazlari va kasalxonalar) foydalanishi mumkin.

Ushbu standart joylashtirish yoki oziq-ovqat va ichimliklar uchun talablarni o‘z ichiga olmaydi.

Ushbu standart tibbiy spa-kurortlar va talassoterapiya markazlariga taalluqli emas.

Ushbu standart tibbiy kasblar, tibbiy tayyorgarlik yoki har qanday diniy jihatlarga bog‘liq bo‘lgan qarorlarga taalluqli emas.

#### 2 Normativ hujjatlarga havolalar

Ushbu hujjatda normativ hujjatlarga havolalar mavjud emas.

#### 3 Atamalar va ta’riflar

Ushbu standartda quyidagi atamalar tegishli ta’riflari bilan qo‘llanilgan:

**3.1 sauna:** Issiq quruq havoli yog‘och kabina.

[Manba: O‘z DSt ISO 18513:2017, 4.2.2]

**3.2 bug‘ hammomi:** Issiq bug‘li xona yoki kabina.

[Manba: O‘z DSt ISO 18513:2017, 4.2.3]

**3.3 xotirjamlik:** O‘zini qulay, sog‘lom va baxtli his qilish.

**3.4 salomatlik:** Salomatlik va xotirjamlik holati (3.3), shaxsiy javobgarlik orqali tana, ong, ruh, his-tuyg‘ular va ijtimoiy munosabatlar uyg‘unligini ko‘rsatadi.

Izoh - Salomatlikka yondashuv kasallikka emas, balki salomatlik darajasini oshirishga qaratilgan. Muayyan kasallikdan ta’sirlanmagan turli odamlar turli darajadagi kasalliklarga ega bo‘lishi mumkin, ular esa salomatlikning yuqori darajalariga yetishi mumkin.

**3.5 sog‘lomlashtirish bo‘yicha maslahat:** Sog‘lomlashtiruvchi spa-terapevtdan (3.7) maslahat olish jarayoni.

**3.6 sog‘lomlashtiruvchi spa-kurort:** Salomatlik va xotirjamlikni (3.3) mustahkamlash uchun bo‘shashtiruvchi muhit bo‘lgan alohida joydagi sog‘lomlashtiruvchi

spa-muolajalarini (3.8) yoki muolajalar paketini taqdim etish uchun mo‘ljallangan muassasa.

Izoh - Uning sa'y-harakatlari tanani, ongni va ruhni yoshartirish va bo‘sashtirishga qaratilgan kompleks yondashuv orqali salomatlikka g‘amxo‘rlik qilish va mustahkamlashga qaratilgan.

**3.7 sog‘lomlashtiruvchi spa-terapevt:** Sog‘lomlashtiruvchi yondashuv va sog‘lomlashtiruvchi spa-muolajalarini (3.8) qo‘llash bo‘yicha bilim va malakaga ega ekanligining isboti bo‘lgan sog‘lomlashtiruvchi spa-kurorti (3.6) tomonidan yollangan xodimlar.

**3.8 sog‘lomlashtiruvchi spa-muolaja:** Xotirjamlikni (3.3) mustahkamlashga yondashuv.

1-izoh. Sog‘lomlashtiruvchi spa-muolajalari odatda qo‘lda davolash muolajalari, suv muolajalari va/yoki murakkab harakatlarga bo‘linadi.

2-izoh. Davolash dori qabul qilish yoki tibbiy davolanish bilan bog‘liq emas.

**3.9 jakuzi:** Gidromassaj vanna yoki issiq suvni aylantiruvchi mexanizmga ega bo‘lgan vanna.

## **4 Binolar va jihozlar**

4.1 Sog‘lomlashtiruvchi binolar

4.1.1 Umumiy talablar

Mijozlarning qulayligi, yolg‘iz bo‘lishi, xotirjamligi va xavfsizligi uchun yetarli joy bilan ta‘minlangan bo‘lishi kerak. Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurorti tig‘iz paytda mijozlar foydalanishi uchun mos bo‘lgan, har bir insonning yolg‘iz qolishi uchun yetarli joyga ega bo‘lgan alohida joy bilan ta‘minlashi kerak.

Muhit tinch va bo‘sashtiruvchi bo‘lishi kerak.

4.1.2 Qabulxona

Qabulxona bo‘lishi kerak. Qabulxona tozalik va yorug‘lik nuqtai nazaridan yaxshi holatda va hech qanday to‘siqlarsiz bo‘lishi kerak.

Mijozlarga xizmat ko‘rsatish joylari (qabulxona, porte xonasi, kassa va boshqalar) chegaralangan bo‘lsa, ular aniq belgilanishi va ko‘rsatkichlar bilan ta‘minlanishi kerak.

Izoh - Belgilarga tegishli xalqaro standartlardan (masalan, ISO 7001) foydalanish mumkin.

4.1.3 Muolaja xonasi

Muolaja xonasi bo‘lishi kerak. Muolaja xonasida tabiiy hududlar kabi vaqtinchalik joylardan tashqari rakovina bo‘lishi kerak.

Har bir muolaja turi uchun xonaning minimal maydoni ajratilgan bo‘lishi kerak.

Muolaja xonasi yetarli darajada yoritilishi (shu jumladan tozalik va xavfsizlikka doir talablar) va tartibga solinadigan yoritish tizimiga ega bo‘lishi kerak.

Yopiq eshiklari bo‘lgan muolaja xonalari uchun muolaja xonalaridagi havo konditsioneri (sovutish yoki isitish) alohida tartibga solinishi va yaxshi xizmat ko‘rsatilishi va saqlanishi kerak.

Agar muolaja xonasi o‘tlar bilan o‘rash yoki loy bilan davolash uchun foydalanilsa, xonada dush bo‘lishi kerak.

Agar nam ishlov berish nazarda tutilgan bo‘lsa, polda oqova quvuri bo‘lishi kerak.

Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurort o‘zining sog‘lomlashtirish xonalari uchun xavfsizlik tizimlarini (favqulorra to‘xtashlar, signalizatsiya va boshqalar) ta‘minlashi kerak.

Mijozlar uchun xavfli vaziyatlarni oldini olish uchun texnik choralar ko‘rish kerak.

Terapevt nazoratisiz foydalanish mumkin bo‘lgan barcha sog‘lomlashtirish xonalarida foydalanish bo‘yicha yo‘riqnomalar aniq ko‘rinadigan joyda bo‘lishi kerak.

Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurort mijozlarga birinchi yordam ko‘rsatish tartib-qoidalarini belgilashi kerak.

Birinchi yordam dori qutisi ko‘rinadigan joyda va xodimlar olishi uchun oson bo‘lishi kerak.

#### 4.2 Uskunalar

Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurort mijozlar o‘z faoliyatini nazorat qilishlari va ortiqcha kuchlanishni oldini olishlari uchun sog‘lomlashtirish xonalarida ko‘rishlari mumkin bo‘lgan soatlar, qum soatlari va termometrlar kabi o‘lchov asboblarini taqdim etishi kerak.

Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurort o‘zining sog‘lomlashtirish markazi xonalarida xodimlar mijozlar uchun xavfsiz haroratni nazorat qila olishi va ushlab tura olishi uchun termometrlarni o‘rnatishi kerak.

Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurort barcha suvli sog‘lomlashtirish joylari, shu jumladan, jakuzi, gidroterapiya basseynlari va mijozlar umumiy hududda bo‘ladigan, suv bilan to‘ldirilgan boshqa jihozlar toza bo‘lishi, axlatlar bo‘lmasligi va tegishli kimyoviy tarkibdagi suvga ega bo‘lishini ta’minlashi kerak. Suvning kimyoviy tarkibi muntazam ravishda nazorat qilinishi kerak.

Pollarning barcha yuzalari har bir joyga mo‘ljallangan faoliyat turini hisobga olib loyihalashtirilishi va tayyorlanishi kerak, masalan ho‘l joylarda sirpanmaydigan pollar.

Barcha elektr qurilmalari va jihozlari tegishli tarzda loyihalashtirilishi va ulardan foydalanish maqsadi va shartlariga muvofiq xizmat ko‘rsatishi kerak. Barcha elektr ishlari (o‘rnatish, kengaytirish va ta’mirlash) ixtisoslashgan ishchilar tomonidan yoki maxsus bilimga ega bo‘lgan shaxslar nazorati ostida amalga oshirilishi kerak.

Izolyatsiya nuqsonlari, zaminlash va chang yoki suvdan ifloslanishni aniqlash uchun elektr tekshiruvlari zarur. Tekshiruvlar, ishlar va texnik xizmat ko‘rsatish yozuvlari yaxshi hujjatlashtirilgan bo‘lishi kerak.

### 5 Xodimlarga doir talablar

#### 5.1 Xodimlarga doir umumiyl talablar

Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurortning yuqori rahbariyati maqbul xizmat ko‘rsatishda muhim hisoblangan muayyan lavozimlar yoki funksiyalarga xodimlarni qabul qilish uchun tegishli talablar va mezonlarni aniqlashi kerak. Muayyan vazifalar malakali xodimlar tomonidan ishlab chiqilishi kerak. O‘z mijozlarining turini hisobga olgan holda, yuqori rahbariyat odatda mijozlar bilan aloqada bo‘ladigan chet tillarida muloqot qilishlari kerak bo‘lgan xodimlarning profilini aniqlashi kerak.

Ishga qabul qilingandan so‘ng, yangi xodim o‘quv davridan o‘tadi, unda taklif qilingan xizmat darajalari, shuningdek ish joyiga yaxshiroq va tezroq moslashish uchun boshqa xatti-harakatlar qoidalari to‘g‘ri tarzda tushuntiriladi. Ushbu faoliyatni osonlashtirish uchun sog‘lomlashtiruvchi spa-kurortda yangi xodimlar bilishi uchun sog‘lomlashtiruvchi spa-kurortning asosiy jihatlarini tushuntiruvchi yozma hujjat bo‘lishi kerak. Vaqtinchalik xodimlar ushbu turdagи xodimlarning kiritilishi noqulay deb hisoblanmasligi uchun tezkor bazaviy ta’lim olishi kerak. Yuqori rahbariyat xizmat ko‘rsatish yoki mijozlar ehtiyojini qanoatlantirishga ta’sir qilishi mumkin bo‘lgan yo‘nalishlar yoki mutaxassisliklar bo‘yicha o‘quv rejasini tasdiqlashi kerak. Bunday reja tashqi yoki ichki xodimlar tomonidan amalga oshiriladigan o‘quv tadbirlarini o‘z ichiga olishi kerak. Bunday rejani tayyorlash uchun sog‘lomlashtiruvchi spa-kurort bo‘lim,

faoliyat yoki boshqa yo‘l bilan barcha o‘quv ehtiyojlarini aniqlash uchun ko‘rsatkichlarni aniqlashi kerak. O‘quv rejasi oqilona vaqt oralig‘ida kuzatilishi va kerak bo‘lganda moslashtirilishi kerak. Xodimlar xizmat ko‘rsatishning kelishilgan darajasini saqlab qolishi uchun yuqori rahbariyat zarur bo‘lgan treningni taklif qilishi kerak.

Yuqori rahbariyat xodimlarga adolatli munosabatda bo‘lishni ta’minlashi va ular doimo tayyor bo‘ladigan va mijozlarga tegishli xizmat ko‘rsatishga undaydigan muhitni ta’minlashi kerak.

Barcha xodimlar har doim xizmat ko‘rsatish natijalari va ularning ish sohasidagi mijozlarni qanoatlantirish darajasi to‘g‘risida xabardor bo‘lishlari uchun yuqori rahbariyat ichki aloqa tizimini yaratishi kerak. Ushbu tizim xodimlarning barcha taklif va mulohazalarini yuqori rahbariyat tomonidan ko‘rib chiqilishi va ularga javob berilishini ta’minlashi kerak.

Xodimlarning vazifalarini belgilash vaqtida mashg‘ulot turi darajalari va sog‘lomlashtiruvchi spa-kurortning xususiyatlaridan kelib chiqqan holda ularning ko‘p qirralilagini hisobga olish kerak.

### 5.2 Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurortning menejeri

Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurortning yuqori rahbariyati sog‘lomlashtiruvchi spa-kurortning kundalik faoliyati va strategik rejalashtirish uchun mas‘ul bo‘lgan sog‘lomlashtiruvchi spa-kurortning menejerini, xususan quyidagilar uchun tayinlaydi:

a) barcha tavsiya etilgan muolajalar unga to‘liq muvofiq ravishda amalga oshirilishini ta’minlash uchun tartib-taomillar bo‘yicha qo‘llanmani tuzish va muntazam yangilab turish;

b) sog‘lomlashtiruvchi spa-kurortning (3.6-bandga qarang) ushbu hujjatda tavsiflangan xizmat ko‘rsatish talablariga muvofiqligini ta’minlash;

c) sog‘lomlashtiruvchi spa-kurortni tijoratlashtirish va marketingini ta’minlash;

d) binolar va jihozlarga texnik xizmat ko‘rsatish;

e) mijozlarning fikr-mulohazalarini yig‘ish va mehmonlarning shikoyatlari bilan ishlashning samarali tizimiga ega bo‘lish. Ushbu tizim tuzatuvchi harakatlarni monitoring qilish, takrorlanishning oldini olish va taklif etilayotgan xizmatlarni yaxshilash imkoniyatlarini ta’minlash uchun hujjatlashtirish vositalarini o‘z ichiga olishi kerak;

f) xodimlar va mijozlarning salomatligi va xavfsizligini ta’minlash.

Shu maqsadda sog‘lomlashtiruvchi spa-kurortning menejeri:

- sog‘lomlashtiruvchi spa-kurortda shikastlanish yoki kasallanish xavfini baholash va ushbu xavflarni minimallashtirish uchun zarur choralarini ko‘rish (xavfni baholashning xulosalari qayd qilinishi va hujjatlashtirilishi kerak: xavfni baholash xavflarni minimallashtirish uchun yetarlicha ehtiyoj choralarini ko‘rilayotganligini yoki qo‘srimcha choralar ko‘rish zarurligini aniqlash uchun xodimlar va mijozlarga zarar etkazishi mumkin bo‘lgan sog‘lomlashtiruvchi spa-kurortning barcha jihatlarini to‘liq baholashni o‘z ichiga oladi);

- barcha xodimlarga ma‘lumot berish va yaxshilab o‘qitish, va

- favqulodda vaziyatga javob bera olish uchun sog‘lomlashtiruvchi spa-kurortda kamida bitta malakali birinchi tibbiy yordam ko‘rsata oladigan xodim istalgan vaqtida xizmatda bo‘lishiga ishonch hosil qilish.

### 5.3 Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurort terapevti

Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurort terapevtiga (3.7-bandga qarang) ko‘rsatma berilishi va unga kurs va muolajalar bo‘yicha qo‘llanmaning nusxasi berilishi kerak.

Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurortidagi terapeutlar quyidagi talablarga muvofiq bo‘lishi kerak:

a) ular tegishli tarzda o‘qitilgan bo‘lishi va sog‘lomlashtiruvchi spa-kurortning muolajalari bo‘yicha qo‘llanma va/yoki mahsulot va jihozlar bo‘yicha yo‘riqnomalarga muvofiq harakat qilishlari kerak;

b) litsenziyalash, ro‘yxatga olish va tegishli sertifikatlar bilan bog‘liq holda, ularning malakasi amaldagi xalqaro, milliy yoki mahalliy qoidalarga muvofiq bo‘lishi kerak. Ular mijozlardan ko‘rgan yoki eshitgan ma’lumot yoki narsalarni oshkor qilmaslik orqali ularning maxfiyligini saqlashlari kerak.

## **6 Ilg‘or gigiyena amaliyoti**

### **6.1 Umumiy talablar**

Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurortida xonalarga texnik xizmat ko‘rsatish uchun mas’ul bo‘lgan xodimlar bo‘lishi kerak.

Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurorti o‘z sog‘lomlashtirish xonalari va jihozlari xodimlar tomonidan muntazam ravishda nazorat qilinishini va har doim gigiyenik va vizual tozalikda saqlanishini ta’minlashi kerak.

Har bir sog‘lomlashtirish muolajalari o‘rtasida, avvalgi mijoz bilan bevosita aloqada bo‘lishi mumkin bo‘lgan obyektning barcha tarkibiy qismlari tegishli tartib-taomilga muvofiq dezinfeksiya qilinishi kerak.

Mijoz bilan bevosita aloqada bo‘lgan matolar har bir mijoz uchun o‘zgartirilishi kerak.

Kranlar yoki suv quvurlari har kuni tozalanishi va dezinfeksiya qilinishi kerak (har kunlik foydalanishdan keyin).

Har foydalanishdan keyin vannalar quritilishi, tozalanishi va dezinfeksiya qilinishi kerak. Gidromassaj vannalarning ichki shlanglari to‘liq yuvilishi, quritilishi va dezinfeksiya qilinishi kerak.

Dush nasadkalarish tozalash uchun olinadigan bo‘lishi kerak, ularning ichki qismlarini esa yopishgan qatlamlardan tozalash va dezinfeksiya qilish mumkin bo‘lishi kerak.

Poldagi quvurlarni haftasiga kamida bir marta demontaj qilish, tozalash va dezinfeksiya qilish kerak.

Polni tozalash va zaruratga qarab kuniga kamida bir marta (har kuni spa-muolajasidan keyin) dezinfeksiya qilish kerak.

Binolar va jihozlarga texnik xizmat ko‘rsatish va gigiyenasi uchun ishlataladigan narsalarni saqlash va ulardan foydalanishda xavfli materiallar (basseyн buyumlari, dezinfeksiyalash vositalari, yopishgan qatlamlarni tozalash vositalari va boshqalar) bilan ishlash qoidalariga qat’iy rioya qilinishi kerak. Vannalar, basseynlar va jakuzilar yaxshi holatda saqlanishi kerak.

### **6.2 Xizmat ko‘rsatish**

#### **6.2.1 Qo‘llanish doirasi**

Mahsulotlarni to‘g‘ri saqlashni ta’minlash uchun zaxiralarni nazorat qilish tizimi, shuningdek, sarf materiallari zaxirasini boshqarish tartib-taomili bo‘lishi kerak.

Zaxiralarni saqlash va nazorat qilish, tartib, tozalik va inventarizatsiyaga doir talablar belgilangan bo‘lishi kerak.

#### **6.2.2 Profilaktik texnik xizmat ko‘rsatish**

##### **6.2.2.1 Profilaktik texnik xizmat ko‘rsatish rejasi**

Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurortda binolarning holati va ishlashi bilan bog‘liq bo‘lgan, hech bo‘lmaganda barcha inspeksiya tadbiralarini, shuningdek shikastlanish yoki mijozlarga biror-bir noqulaylik keltirib chiqishning oldini olish maqsadida tabiiy eskirish

tufayli elementlar yoki ehtiyyot qismlarni almashtirishni o‘z ichiga olgan profilaktik texnik xizmat ko‘rsatishning tasdiqlangan rejasi bo‘lishi kerak.

Yuqori rahbariyat profilaktik texnik xizmat ko‘rsatish rejasi uchun mas’ul shaxsni tayinlaydi, u quyidagilar uchun javobgardir:

- a) tekshirish va ko‘zdan kechirish rejasi;
- b) texnik xizmat ko‘rsatish vazifalari tegishli tarzda bajarilayotganligini tekshirish;
- c) xonalar va jihozlarni davriy tekshirish (kamida bir yilda bir marta).

Ushbu tekshiruv uskuna va jihozlarning to‘g‘ri holati va ishlashini qamrab olishi kerak.

Foydalanilishi aniq bo‘lman, mijozlar tomonidan boshqariladigan barcha jihozlar uchun foydalanish bo‘yicha asosiy yo‘riqnomalar ko‘rsatilishi kerak. Bunday yo‘riqnomalar tushunarli va sodda bo‘lishi kerak, mijozlar eng ko‘p qo‘llaydigan tillarda ko‘rsatilishi va ulardan oson foydalanish mumkin bo‘lishi kerak.

#### 6.2.2.2 Jihozlarni boshqarish hujjatlari

##### a) Jihozning texnik tavsiflari

Belgilangan xodim jihozning ishlash muddati davomida mahsulotning marketingi uchun mas’ul bo‘lgan ishlab chiqaruvchi yoki kompaniya tomonidan taqdim etilgan spa-xizmatlarning hisobini yuritishi kerak. Bunga o‘rnatish, yig‘ish, foydalanish va texnik xizmat ko‘rsatish bo‘yicha yo‘riqnomalar, chizmalar, agar taqdim qilinsa, demontaj qilish, qayta yig‘ish va saqlash bo‘yicha yo‘riqnomalar va boshqalar kiradi.

##### b) Texnik xizmat ko‘rsatish va gigiyena jurnalni

Barcha texnik xizmat ko‘rsatish va gigiyena operatsiyalari uchun tayinlangan xodim har xil jihozlar va yuzalarga xos bo‘lgan tozalash, dezinfeksiyalash va yopishgan qatlamni tozalash tartib-taomillarini o‘rnatishi kerak. Sana, tartib-taomil, ishlatilgan mahsulotlarning savdo nomi va dozalari kiritilgan, shuningdek operatsiyalarni bajaruvchi xodimlarning ismlari ko‘rsatilgan jurnal mavjud bo‘lishi kerak.

##### c) Jihozlarga texnik xizmat ko‘rsatish va tekshirish jurnali

Binolar yoki tarmoqlardagi har qanday texnik xizmat ko‘rsatish yoki modifikatsiyalar texnik xizmat ko‘rsatish va tekshirish jurnalida qayd etilishi kerak. Foydalaniladigan tashuvchidan (qog‘oz, elektron va boshqalar) qat’i nazar, jurnal quyidagi ma’lumotlarni o‘z ichiga olishi kerak:

- tekshirishlarning chastotasi;
- ishga tushirish vaqtida to‘ldirilgan tekshiruvlar to‘g‘risidagi hisobotlar;
- o‘tkazilgan dastlabki tekshiruv(lar) to‘g‘risidagi hisobot(lar) va jamoatchilik tomonidan tegishli jihozlardan foydalanishni to‘xtatish to‘g‘risidagi har qanday qarorlar.

#### 6.2.2.3 Avariya va yong‘inga qarshi tizimlar

Avariya va yong‘inga qarshi tizimlar vaqt-vaqt bilan ishlab chiqaruvchi yoki o‘rnatuvchi tomonidan tershiruvdan o‘tkazilishi kerak. Avariya va yong‘inga qarshi tizimlarga texnik xizmat ko‘rsatish kamida quyidagi talablarga javob berishi kerak:

- a) tizimlar kelishilgan davriylik va hajmda tekshiruvdan o‘tkaziladi;
- b) tizimlar amaldagi qonun hujjatlariga muvofiq tekshiriladi;
- c) avtomatik mexanizmlar va signalizatsiya yaxshi holatda;
- d) barcha xonalarda favqulodda vaziyatlar uchun yo‘riqnomalar aks ettirilgan;
- e) hech qanday ko‘rinadigan elementlar (chiroqlar, datchiklar, signalizatsiya, belgililar, o‘t o‘chirish moslamalari, shlanglar va boshqalar) shikastlanmagan yoki buzilmagan.

Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurortning yuqori rahbariyati mijozlar va xodimlarning yetarli darajadagi xavfsizligini ta’minlash uchun barcha choralarini belgilashi kerak.

Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurort favqulodda vaziyatlarda harakat qilishning hujjatlashtirilgan rejasiga ega bo‘lishi kerak. Bunday chora-tadbirlar kamida quyidagi jihatlarni qamrab olishi kerak:

- sog‘lomlashtiruvchi spa-kurort yoki uning binolariga kirish joylari/kirish yo‘llarini tizimli nazorat qilish;
- sog‘lomlashtiruvchi spa-kurortning mijozlari bo‘lmagan uchinchi shaxslar uchun, ayniqsa ish soatlaridan tashqari vaqtida cheklangan kirish;
- sog‘lomlashtiruvchi spa-kurortning barcha xodimlarini nom yozilgan beydjar, uniforma yoki boshqa identifikatsiya tizimidan foydalangan holda aniqlash;
- sog‘lomlashtiruvchi spa-kurort ichida maxfiylik va xavfsizlikni ta’minlash uchun binolarni barcha tegishli mexanizmlar bilan jihozlash;
- mijozlarni amalga oshirilgan asosiy xavfsizlik choralarini to‘g‘risida xabardor qilish: avariya rejasi, evakuatsiya va signalizatsiya tizimlari;
- har bir smenada kamida bitta tegishli bilimga ega bo‘lgan shaxsning doimiy bo‘lishini ta’minlash uchun xodimlarning asosiy a’zolarini birinchi tibbiy yordam ko‘rsatish, favqulodda holatlarda harakat qilish rejasi, binolar va xonalarni evakuatsiya qilish va hokazolarga o‘qitish;
- avariya chiqish yo‘llariga oson kirish va hech qanday holatda ularga kirishni to‘sib qo‘yuvchi yoki qiyinlashtiruvchi to‘siqlar bo‘lmashligi kerak;
- binolarni barcha zarur yong‘in o‘chirish uskunalarini bilan jihozlash: evakuatsiya yo‘llari sog‘lomlashtiruvchi spa-kurort ichidagi har qanday joydan aniq ko‘rinishi va yaxshi holatda bo‘lishi kerak;
- sog‘lomlashtiruvchi spa-kurortda umumiyligi foydalanish mahsulotlari bilan ishlashda manfaatdor xodimlarni gigiena va sanitariya amaliyotiga o‘rgatish.

#### 6.2.2.4 Konditsiyalash, isitish va havoni namlash tizimlari

Boyerlar, elektr isitgichlar, toza havo tizimlari, gaz isitgichlari yoki suv nasoslari kabi barcha ichki suv isitish tizimlari, suv sarfi va suv harorati talablarga muvofiqligini kafolatlash uchun kelishilgan vaqt oraliq‘ida tekshirilishi kerak. Suv ta’mot tizimlarining uchlari kamida  $50^{\circ}\text{C}$  haroratgacha yetib borishini ta’minlash uchun davriy tekshirilishi kerak. Haftada bir marta bu harorat kamida  $70^{\circ}\text{C}$  bo‘lishi kerak (legionella kasalligi uchun issiqlik zarbasi). Barcha havoni konditsiyalash, isitish va havoni namlash tizimlari ishlab chiqaruvchi yoki o‘rnatuvchi tomonidan tavsiya etilgan davriylikda va hajmda tekshirilishi kerak.

Konditsiyalash, isitish va havoni namlash tizimlariga texnik xizmat ko‘rsatish quyidagi hollarda maqsadga muvofiq deb hisoblanadi:

- a) ular kelishilgan davriylik va hajmda tekshiriladi;
- b) ular tegishli tarzda ishlaydi;
- c) havoni konditsiyalash tizimi  $28^{\circ}\text{C}$  dan past haroratni ta’minlaydi, isitish tizimi  $21^{\circ}\text{C}$  dan yuqori haroratni ta’minlaydi va havoni namlash tizimi 80 % dan past bo‘lmagan nisbiy namlikni ta’minlaydi;
- d) ko‘rinadigan elementlarning hech qaysisi (jihozlar, termostat va boshqalar) shikastlanmagan yoki nuqsonli emas;
- e) barcha ishechi yo‘riqnomalar mavjud.

#### 6.2.2.5 Liftlar va xizmat liftlari

Barcha liftlar, xizmat ko‘rsatish liftlari va boshqa yuk ko‘tarish tizimlari ishlab chiqaruvchi yoki o‘rnatuvchi tomonidan tavsiya etilgan davriylikda va hajmda tekshirilishi kerak. Barcha tekshiruvlar va ko‘zdan kechirib tekshirishlar o‘tkazilishi kerak.

Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurorti har qanday nosozliklarni tezda bartaraf etish uchun lift brigadasini yollashi yoki subpudrat shartnomasini tuzishi kerak.

Barcha liftlar, xizmat liftlari va boshqa yuk ko‘tarish tizimlariga texnik xizmat ko‘rsatish quyidagi talablarga muvofiq bo‘lishi kerak:

- a) ular kelishilgan davriylik va hajmda tekshiriladi;
- b) tegishli tekshiruvlar tugallangan;
- c) ular tegishli tarzda ishlaydi;;
- d) ko‘rinadigan elementlarda (eshiklar, asboblar paneli, tugmalar va boshqalar) hech qanday buzilishlar yoki nosozliklar yo‘q va ko‘rinishi toza;
- e) barcha liftlar domofon yoki favqulodda telefon yoki kabina ichida signalizatsiya bilan jihozlangan.

#### 6.2.2.6 Umumiy ichki xonalar

Texnik xizmat ko‘rsatish xizmatlari profilaktik xizmat ko‘rsatish rejasiga muvofiq barcha umumiy ichki xonalarning jihozlari va vositalari yaxshi va ishga yaroqli holatida ekanligini davriy tekshirishlari (6.2.2.1 ga qarang) yoki boshqa tarzda barcha zarur ta’mirlash ishlarini bajarishlari kerak. Hojatxonaning quyidagi elementlarining ish holati tekshiriladi:

- unitazni yuvish mexanizmlari;
- suyuq sovun uchun dozator;
- qo‘l quritgichlar;
- avtomatik havo tozalovchi;
- agar mavjud bo‘lsa, axlat savatcha.

Barcha ichki umumiy joylarga xizmat ko‘rsatish quyidagi talablarga muvofiq bo‘lishi kerak:

- a) devorlar, shiftlar, polar, mebellar va bezak elementlarining shikastlanishi yoki jiddiy nuqsonlari yo‘q;
- b) yoritish va rozetkalar yaxshi soz holatda, barcha qurilmalar, jihozlar va umumiy foydalanish joylari yaxshi ishchi holatda;
- c) suv oqishini oldini olish uchun sanitariya texnikasi yaxshi ishchi holatda;
- d) plitkalar va chinni buzilmagan yoki nuqsonlari yo‘q.

#### 6.2.2.7 Umumiy tashqi joylar

Texnik xizmat ko‘rsatish xizmatlari profilaktik xizmat ko‘rsatish rejasiga muvofiq barcha umumiy tashqi xonalar yaxshi holatda ekanligini davriy tekshirishlari (6.2.2.1 ga qarang) yoki boshqa tarzda barcha zarur ta’mirlash ishlarini bajarishlari kerak.

Tashqi joylarga texnik xizmat ko‘rsatish xizmatlari quyidagi talablarga muvofiq bo‘lishi kerak:

- a) yoritish va rozetkalar yaxshi ishchi holatda;
- b) mebel va bezak elementlarida shikastlanish va nuqsonlar yo‘q;
- c) barcha tizimlar va jihozlar soz ishchi holatda.

#### 6.2.3 Profilaktik texnik xizmat ko‘rsatish

Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurortiga texnik xizmat ko‘rsatish o‘z kuchi bilan yoki subpudratchi tomonidan bo‘ladimi, har qanday zararni tuzatish yoki hech bo‘lmaganda bartaraf etilmaguncha uning oqibatlarini kamaytirish uchun hujjatlashtirilgan tartib-taomillar doimo mavjud bo‘lishi kerak. Texnik xizmat ko‘rsatish uchun mas’ullar tegishli tarzda hujjatlashtirilgan va muntazam ravishda yangilanib turadigan, xoh ichki, xoh subpudratda bo‘ladimi, texnik xizmat ko‘rsatish jihozlarining barcha tegishli hujjatlari bo‘lgan arxivni o‘z ichiga olishi kerak va ushbu jihozlarda bajarilgan har qanday faoliyatni qayd etishi kerak.

Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurorti xodimlar va mijozlarga joylar yoki jihozlar bilan bog‘liq bo‘lgan har qanday hodisalar haqida xabar berishga imkon beradigan mexanizmni amalga oshirishi kerak. Barcha hodisalar qayd etilishi kerak.

#### 6.2.4 Xizmat ko‘rsatuvchi xodimlar

Xizmat ko‘rsatish xodimlari mijozlarga g‘amxo‘rlik ko‘rsatishi va quyidagi talablarga javob berishi kerak.

a) Xizmat ko‘rsatish soatlarida xizmat ko‘rsatish xodimlari mijozlarning barcha ehtiyojlarini qanoatlantiradi va har bir muolaja hududida maxfiylikni saqlaydi.

b) Mijozlarga murojaat qilish shakli xushmuomalalik qoidalariga muvofiq izzat-hurmat qilinadigan va rasmiy bo‘lishi kerak.

c) Xodimlar mijozlar ehtiyojlariga javob berish qobiliyatiga ega bo‘lishi va kutilmagan vaziyatlarni hal qila olishi kerak. Barcha ko‘rsatiladigan xizmatlar samarali va tezkor bo‘lishi kerak. Muayyan davolash hududidagi jihozlarning barcha elementlari foydalanish va ishlatish uchun yaxshi holatda bo‘lishi kerak, va zarur bo‘lganda ta‘mirlanishi yoki almashtirilishi kerak. Liftlar yoki xizmat ko‘rsatuvchi liftlarning ishlashida nosozliklar, shu jumladan yoritish, signalizatsiya, telefonlar va boshqalar yoki boshqa himoya elementlariga shikast etkazilgan taqdirda, texnik xizmat ko‘rsatish xizmatlari nosozlik bartaraf etilmaguncha ulardan foydalanishni to‘xtatishi va tegishli belgilarni o‘rnatishi kerak. Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurortining umumiyligi joylarini tozalash uchun mas‘ul xodimlar agar jihozlarda nosozliklar aniqlansa, har qanday nosozliklar haqida texnik xizmat ko‘rsatish xizmatiga xabar berishi kerak. Tashqi binolarning barcha elementlari yaxshi va ishga yaroqli holatda bo‘lishi kerak, nosozliklar yuzaga kelgan holatda esa barcha zarur ta‘mirlash ishlari olib borilishi kerak.

### 6.3 Mikrobiologik nazorat

#### 6.3.1 Dezinfeksiyalash va tozalash rejasiga doir minimal talablar

Ifloslanishi mumkin bo‘lgan binolarga tegishli gigiyena choralarini qo‘llagan holda ishlov berilishi kerak. Ifloslanishning oldini olish bino ichida mo‘ljallangan bosqichda va qo‘sishma ravishda xizmat ko‘rsatish bosqichida amalga oshirilishi kerak. Har qanday xonada ifloslanish belgilari paydo bo‘lsa, unga ishlov berish (to‘liq dezinfeksiya qilish) va keyinchalik tekshirish kerak. Profilaktik chora-tadbirlar sog‘lomlashtiruvchi spa-kurort xonalariga to‘g‘ri xizmat ko‘rsatish orqali ifloslangan hududlarni yo‘q qilishi yoki kamaytirishi kerak. Har bir xonada/jihozda amalga oshirilgan texnik xizmat ko‘rsatish, tozalash va dezinfeksiyalash ishlari qayd etilishi kerak. Xonalar va jihozlarni muntazam tozalash va dezinfeksiya qilish rejasiga hisobga olinishi kerak. Tez-tez ishlatiladigan eshik tutqichlari, telefonlar kabi barcha jamoat buyumlari va qo‘l quritgichlar kabi umumiyligi jihozlar, muntazam va doimiy ravishda dezinfeksiya qilinishi kerak. Har bir mijozdan keyin har qanday idish yoki boshqa ishlov berish buyumlari tegishli tarzda dezinfeksiya qilinishi (dezinfeksiyalash vositasi bilan yuvish) kerak. Barcha choyshablar, sochiqlar va yotoq choyshablari har bir mijozdan keyin almashtirilishi va yuvilishi kerak. Mijozlar uchun mahsulotlar saqlanadigan idishlar dezinfeksiya qilinishi kerak.

#### 6.3.2. Mikrobiologik ifloslanish holatlarida harakatlar

Mikrobiologik ifloslanishni aniqlash va tuzatish choralarini ko‘rish uchun harakat tartib-taomili bo‘lishi kerak. Bu quyidagi jihatlarni qamrab olishi kerak:

- amalga oshirilishi lozim bo‘lgan harakatlar;
- ishlatiladigan mahsulot va konsentratsiya;
- foydalanish uchun talablar (shartlar);
- muddatlar.

#### 6.3.3 Dezinfeksiyalash vositalari

Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurortlari barcha jamoat joylarida mavjud dezinfeksiyalash vositalarini ta’minlashi kerak. Qo‘l uchun dezinfeksiyalash vositalari barcha jamoat joylaridagi qabulxona, barcha hammom, kiyim almashtirish xonalari yoki saqlash kameralarini yoki umumiyligi muolaja xonalari kabi barcha asosiy hududlarda joylashtirilishi kerak. Qo‘l uchun dezinfeksiyalash vositalari barcha xodimlarga tarqatilishi kerak, ularni har doim, shu jumladan ishdan tashqarida ham ishlatsizlari kerak.

## **7 Mijozlarga xizmat ko‘rsatish**

### **7.1 Ma’lumotlar, bron qilish va qabul qilishga doir talablar**

Qabulxona xodimlari mijozlarga sog‘lomlashtiruvchi spa-xizmatlari ro‘yxatini taqdim etishlari kerak, unda ko‘lami va tuzilishi, tartib-taomillari, paketlari, narxlari va ish soatlari, shuningdek yo‘riqnomalar aniq tushuntirilishi kerak.

Qabulxona xodimlari har bir yangi mijozga ro‘yxatdan o‘tish vaqtida har bir davolanish bilan bog‘liq bo‘lgan joiz qarama-qarshiliklarni tushuntiruvchi ma’lumot hujjatini taqdim etishlari kerak. Mas’uliyat xususida, sog‘lomlashtiruvchi spa-kurortining xodimlari mijoz joiz qarama-qarshiliklar to‘g‘risida yaxshi bilishiga ishonch hosil qilish uchun mijozdan ushbu ma’lumot hujjatini imzolashni so‘rashlari kerak.

Hech bo‘lganda mijozning yoki bron qilgan shaxs yoki tashkilotning nomi, jumladan telefon, faks raqami yoki elektron pochta manzili ko‘rsatilgan bronlash jarayoni, talab qilinadigan xizmatlar va ularning narxi, mijozlar soni, shuningdek bron qilish muddati va bron qilish kafolati siyosati nazarda tutilgan bo‘lishi kerak. Barcha qo‘shimcha so‘rovlari ham qayd qilinishi kerak va qabulxona xodimlari bunday so‘rovlarni sog‘lomlashtiruvchi spa-kurortning konsepsiysi va imkoniyatlari doirasida qanoatlantirish uchun bor kuchini sarflashi kerak.

Qabulxona xodimlari qurilish ishlari, ish soatlarining qisqartirilishi yoki xizmat chekllovleri va boshqalar kabi mijozlarga bevosita ta’sir ko‘rsatishi mumkin bo‘lgan va taqdim etilayotgan xizmatlarni cheklashi mumkin bo‘lgan har qanday nomuntazam holatlar to‘g‘risida mijozlarni xabardor qilishlari kerak.

Tasdiqlash, shu jumladan bron qilish shartlarini kafolatlash (oldindan to‘lov, kredit kartalari, depozit va boshqalar) rasmiy ravishda mijozga xabardor qilinishi va yetkazilishi kerak.

Barcha bron so‘rovlari so‘rov qabul qilingandan keyin sanab o‘tilishi va ularga 24 ish soati ichida javob berilishi kerak.

Bron qilishga o‘zgartirishlar kiritilgan taqdirda, qabulxona xodimlari mijozlarni bu haqda tegishli tarzda xabardor qilishlari va bunday o‘zgarishlarning sabablarini asoslashlari kerak. Har qanday nomuntazam holatlar to‘g‘risida mijozlarga har qanday samarali vositalar (masalan, telefon, faks, elektron pochta va boshqalar) orqali xabar berish kerak. Mijoz xabardor bo‘lganligi qayd etilishi kerak.

Barcha mijozlarning kartotekasi elektron formatda ro‘yxatdan o‘tkazilishi kerak. Hujjatlarni topshirish jarayoni tizimi hujjatlashtirilgan bo‘lishi kerak va undan foydalanish vakolatli xodimlar tomonidan cheklangan bo‘lishi kerak.

Har bir mijozga tegishli hujjatlar, agar u taqdim etadigan bron va uning turi mavjud bo‘lsa, kelishdan oldin tayyorlanishi kerak.

Ro‘yxatga olish xizmatlari tez va samarali amalga oshirilishi kerak.

Zarur bo‘lganda, binolarga kirish jadvali va shakli, tegishli kiyim va boshqalarning aniq ko‘rsatmalari berilishi kerak (yoki yozma ravishda taqdim etilishi kerak).

Zarur bo‘lganda, har bir muolaja uchun mijoz jismoniy bajarishi kerak bo‘lgan bosqichma-bosqich ko‘rsatmalar bilan aniq tavsiyalar berilishi kerak.

Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurortda guruhli ro‘yxatdan o‘tish jarayoni bo‘lishi kerak.

Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurorti telefon qo‘ng‘iroqlariga javob berish tartibini aniqlashi kerak.

Hisob-kitobni berish va yuborish xizmatlari quyidagi talablarga javob berishi kerak:

- hisob-kitobni berish va to‘lovlarni yig‘ish samarali, tez va maxfiy tarzda amalga oshirilishi kerak;

- hisob-kitoblar batafsil bo‘lishi kerak;

- mijozning so‘roviga binoan foydalanilgan xizmatlar uchun mijoz tomonidan imzolangan barcha kvitansiyalar taqdim etilishi kerak.

Izoh. Qabul qilishga doir talablar (jumladan jihozlar va xizmat ko‘rsatish) C ilovada keltirilgan.

## 7.2 Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurortining tartib-taomili

Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurorti kamida qo‘1 (A.1-jadvalga qarang) va suv muolajalari xizmatlarini taqdim qilishi kerak. Bundan tashqari, sog‘lomlashtiruvchi spa-kurorti kompleks muolajalarni ham taklif qilishi mumkin. (B ilovaga qarang).

Mijozlarga xizmat ko‘rsatish ro‘yxati mijozlar farovonligi uchun ishlab chiqilishi kerak.

Baho va maslahat olishni istagan mijozlarga har doim sog‘lomlashtiruvchi spa-kurorti konsultatsiyasi taklif qilinishi kerak.

Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurorti terapevtiga (3.7-bandga qarang) tartib-taomillar ro‘yxatida taklif qilingan har bir tartib-taomil bo‘yicha maxsus o‘quv qo‘llanmasi taqdim etilishi kerak, u spa-kurort menejeri tomonidan tasdiqlanishi kerak. Qo‘llanma barcha ketma-ketliklar va tegishli usullar va ishlatiladigan mahsulotlar (spa yoki qo‘srimcha usullar) haqida ma’lumotni o‘z ichiga oladi. Bunday qo‘llanmalar kamida quyidagilarni o‘z ichiga olishi kerak:

a) qo‘llaniladigan sog‘lomlashtiruvchi muolajalar;

b) har bir usul uchun ishlatiladigan parametrler: vaqt, ishlatiladigan mahsulotlar soni va boshqalar;

c) kelishilgan parametrлarni ta’minalash uchun jihozlar;

d) jarayonning umumiy davomiyligini ko‘rsatgan va zarur hollarda har bir bosqichgacha (mijoz kelishi), davomida (usulni qo‘llash) va tugatish (jihozni tozalash) uchun vaqtni ko‘rsatgan holda har bir usulning amaliy qo‘llanilishining tavsifi;

e) har bir qo‘llaniladigan tartib-taomilning ko‘rsatishlari, qarshi ko‘rsatkichlari va chekllovleri.

Jarayon uchun ishlatiladigan barcha mahsulotlar xalqaro va/yoki mahalliy standartlarga muvofiq bo‘lishi kerak.

## 7.3 Boshqa xizmatlar

Ushbu hujjatga kiritilmagan va bevosita sog‘lomlashtiruvchi spa-kurorti tomonidan taqdim etilgan xizmatlar uchun (do‘konlar yoki boshqa xizmatlar), yuqori rahbariyat amaldagi tariflarni ko‘rsatib o‘tgan holda taqdim qilishga tabaqlashtirilgan talablarni aniqlashi va belgilashi kerak. Ushbu talablar kamida quyidagilarni o‘z ichiga olishi kerak:

- xodimlarni maxsus o‘qitish;

- ishlatiladigan mahsulotlar sanitariya talablariga javob berishi kerak;

- qo‘srimcha xizmatlar ushbu hujjatning gigiyena talablariga javob berishi kerak;

- qo‘srimcha xizmatlar texnik xizmat ko‘rsatish bo‘yicha ushbu hujjatning talablariga javob berishi kerak (5.1 ga qarang).

## **8 Jarayonlarni qo‘llab-quvvatlash**

### **8.1 Tijoratlashtirish**

Yuqori rahbariyat tijoratlashtirish jarayonlari bilan bog‘liq faoliyatni boshqarish uchun javobgardir. Bu taklif etilayotgan xizmatlar to‘g‘risida ma’lumot berish uchun foydalaniladigan vositalarni (veb-sahifa, buklet va hokazo) va vositachilik xizmatlari (turistik agentliklar, turoperatorlar, bron qilish agentliklari, kompaniyalar va hokazo) to‘g‘risida shartnomani o‘z ichiga oladi. Xizmatlarni ilgari surish uchun tijoratlashtirishda foydalaniladigan materiallar (veb-sahifa, reklama, buklet) noto‘g‘ri va/yoki chalg‘ituvchi atamalar yoki tasvirlardan qochgan holda, to‘g‘ri va ishonchli ma’lumotlarga muvofiq bo‘lishi kerak. Bunday holatlar uchun sog‘lomlashtiruvchi spa-kurortda mijoz bilan virtual aloqa vositasi (masalan, veb-sahifa) mavjud bo‘lib, yuqori rahbariyat taqdim etilayotgan ma’lumotlar har vaqtida taqdim etilayotgan xizmatlar turi va xususiyatlariga muvofiq bo‘lishini ta’minlashi kerak. Bundan tashqari, ushbu vositalar mijoz bilan bevosita o‘zarlo aloqada bo‘lgan hollarda, bu vositalar orqali amalga oshirilgan choralar boshqa aloqa vositalari orqali amalga oshiriladigan choralar kabi ishonchlilik darajasini ta’minlashini kafolatlab har bir so‘rov bo‘yicha ma’lumotlar o‘z vaqtida va tezkor taqdim etilishi kerak.

### **8.2 Tartib-taomillarni ishlab chiqish**

Mavjud va yangi tartib-taomillarni ishlab chiqish mijozlarga xizmat ko‘rsatish katalogida va xodimlar uchun o‘quv qo‘llanmada hujjatlashtirilishi kerak.

### **8.3 Ekologik siyosat**

#### **8.3.1 Umumiyl talablar**

Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurortining ekologik siyosati ikkita asosiy qoidaga asoslanishi kerak:

- a) energiya samaradorligi va iste’molni qisqartirish;
- b) ifloslanishni kamaytirish.

Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurortning yuqori rahbariyati xodimlarning xabardorligini oshirish uchun o‘qitishga amaliy va ekologik tavsiyalarni kiritishi kerak. Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurorti mijozni xizmatlar ko‘rsatishga ta’sir qilishi mumkin bo‘lgan atrof-muhitni yaxshilash bo‘yicha ushbu qabul qilingan choralar to‘g‘risida xabardor qilishi, ulardan (ixtiyoriy) hamkorlik qilishni so‘rashi kerak. Biroq, agar mijoz o‘z ixtiyori bilan hamkorlik qilishni istamasa, bu ko‘rsatilayotgan xizmat darajasining pasayishiga olib kelmasligi kerak.

Ekologik siyosat uchun yaxshilanishlarni aniqlash maqsadida bajarilmagan xatti-harakatlarni qayta aniqlash bilan yuqori boshqaruva tizimini ko‘rib chiqish doirasida ekologik siyosat ko‘rib chiqilishi kerak.

#### **8.3.2 Energiya iste’moli**

Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurort, masalan quyidagi mexanizmlarning ba’zilari bilan birlashtirilishi mumkin bo‘lgan energiya samaradorligini oshirish bo‘yicha harakatlarni ishlab chiqishi kerak: qayta tiklanadigan energiya, kam energiya iste’mol qiladigan asboblar yoki komponentlar, harakat datchiklari, ekologik toza energiya (shamol, quyosh, fotogalvanik quyosh, biomassa) yoki kogeneratsiya energiyalari va xonalarni to‘g‘ri izolyatsiyalash.

#### **8.3.3 Resurslarning iste’moli**

Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurortning tuzilmasi va ishslash tartib-taomiliga qarab, qadoqlashni qisqartirish yoki qayta ishlataladigan qadoqlashni joriy qilish, biologik parchalanadigan mahsulotlardan foydalanish va ularni qayta ishslash kabi xizmatlarni taqdim etishga ekologik mezonlar kiritilishi kerak. Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurortida SUV sarfini kamaytirish bo‘yicha chora-tadbirlar ishlab chiqilishi kerak, masalan SUV sarfi

jo‘mraklari, sarf o‘lchagichlari, sisternaning cheklangan hajmi, katakchalarni faollashtirish tizimlari, taymerlar, tomchilab sug‘orish, bog‘larda kam sug‘oriladigan o‘simliklardan foydalanish, soatlik nazorat tizimi, mahalliyashtirilgan sug‘orish va bog‘larni qayta rejalashtirish.

#### 8.3.4 Ifloslanishni kamaytirish va ularni boshqarish

Chiqindilarni samarali boshqarish suyuqliklarni utilizatsiya qilish va atmosferaga otqinlarni chiqarish jarayonida ifloslanishning oldini olishni hisobga olishi kerak. Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurort chiqindilarni qayta ishlash yoki undan keyin foydalanishga yordam berish maqsadida, hosil bo‘lgan chiqindilarni tasniflashi kerak.

Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurort mijozlarni bezovta qilmaslik uchun o‘z faoliyati natijasida hosil bo‘ladigan shovqin darajasini ham ichkarida, ham tashqarida boshqarishi kerak. Yuqori rahbariyat xodimlarning bunday harakatlardan xabardor bo‘lishini ta’minlashi kerak.

**A ilova**  
(ma'lumot uchun)  
**Ba'zi mamlakatlarda an'anaviy massajlarning kelib chiqishi**

**Jadval A.1 - An'anaviy massajlarning qisman ro'yxati va ularning kelib chiqishi**

Mamlakatlar nomi	Massaj nomi
Bruney	—
Kambodja	—
Indoneziya	Bali massaji
Laos	Lao massaji
Malayziya	Urutan Malayziya
Myanma	Birma massaji
Filippin	Hilot
Singapur	Jamu massaji (tug‘ruqdan keyingi)
Tayland	Tay massaji
Vietnam	Tam quat yoki Vietnam massaji

**B ilova**  
(ma'lumot uchun)  
**Kompleks muolajalar**

Kompleks muolajalar - bu insonning tabiiy energetik, psixologik va fiziologik ritmlari muvozanatini tabiat va uning elementlari bilan uyg‘unlikda yaxshilashga imkon beradigan faoliyatdir.

Kompleks muolajalarlarning qisman ro‘yxati quyidagicha:

- tay chi;
- Tam The gimnastikasi;
- psixologik gimnastika;
- hammom;
- yoga;
- sigun;
- sofrologiya;
- meditatsiya;

- tabiat elementlari bilan to‘g‘ridan-to‘g‘ri munosabatlarni amalga oshirish bo‘yicha faoliyat: o‘rmonda, tog‘larda, dengiz yoki daryo bo‘ylarida yurish yoki uyg‘onish mashg‘ulotlari;

- tabiiy elementlar bilan bog‘lanish imkonini beruvchi jihozlardan foydalangan holda faoliyat: yopiq bog‘lar, tuzli kabina, tozalangan kislorodni purkash tizimini o‘z ichiga olgan joy, shuningdek salbiy ionlarni chiqarish.

**C Illova**  
 (ma'lumot uchun)  
**Qabulxonadagi talablar ro'yxati**

C.1-jadval. 4.1.2 va 7.1 bandlar asosida qabulxonadagi talablar keltirilgan.  
 C.1-jadval. Qabulxonadagi talablar

<b>Band</b>	<b>Qabulxonadagi talablar</b>	<b>Ha</b>	<b>Yo‘q</b>
4.1.2 (bino)	<p>Qabulxona tozalik va yorug‘lik nuqtai nazaridan yaxshi holatda va hech qanday to‘siqlari yo‘q.</p> <p>Differensiallashgan taqdirda, mijozlarga xizmat ko‘rsatish joylari (qabulxona, portye xonasi, kassa va boshqalar) aniq belgilangan va ko‘rsatkichlar bilan ta‘minlangan.</p>		
	<p>Qabulxona mijozlarga sog‘lomlashtiruvchi spa-kurort xizmatlari ro‘yxatini taqdim etadi, unda hajm va tarkib, muolajalar, xizmatlar paketlari, narxlar, ish vaqt va tavsiyalar aniq tushuntiriladi.</p> <p>Qabulxona har bir yangi mijozga har bir muolaja bilan bog‘liq bo‘lgan sog‘liq uchun mumkin bo‘lgan xavflarni tushuntiruvchi ma'lumot hujjatini taqdim etadi. Mas‘uliyatga kelsak, sog‘lomlashtiruvchi spa-kurort sog‘liq uchun mumkin bo‘lgan xavflar to‘g‘risida yaxshi bilishini ta‘minlash maqsadida mijozdan ushbu ma'lumot hujjatini imzolashni so‘raydi.</p> <p>Hech bo‘lmaganda mijozning yoki bronni amalga oshirgan shaxs yoki tashkilotning nomini, shu jumladan telefon raqami, faks yoki elektron pochta manzilini, shuningdek talab qilinadigan xizmatlarni, ularning narxini, mijozlar soni, band qilingan muddat va bron qilish kafolati siyosiy ma'lumotlarni aniqlaydigan bronlash jarayoni mavjud.</p> <p>Barcha qo‘sishmcha so‘rovlar qayd qilinadi.</p> <p>Qabulxona xodimlari mijozlarga bevosita ta’sir ko‘rsatishi mumkin bo‘lgan har qanday tartibsizlik holatlari to‘g‘risida xabardor qiladi va qurilish ishlarini o‘tkazish, ish soatlarining qisqartirilishi yoki xizmat chekllovleri va boshqalar kabi ko‘rsatilayotgan xizmatlarni cheklashi mumkin.</p> <p>Tasdiqlash rasmiy ravishda xabardor qilinadi va bron qilish shartlari (oldindan to‘lov, kredit kartalari, depozit va boshqalar) kafolatlari bilan mijozga taqdim etiladi.</p> <p>Barcha bron qilish so‘rovlar so‘rov olingandan so‘ng darhol ko‘rsatiladi va 24 ish soati ichida ularga javob beriladi.</p> <p>Bron qilishda o‘zgarishlar yuz bergan taqdirda, qabulxona xodimlari bu haqda mijozlarni xabardor qiladi va bunday o‘zgarishlarning sabablarini asoslab beradi. Har qanday nomumtazam holatlar to‘g‘risida mijozlarga har qanday samarali vositalar bilan (masalan, telefon, faks, elektron pochta va boshqalar orqali) yetkaziladi.</p> <p>Barcha mijozlarning ro‘yxatga olish kartotekasi elektron formatda bo‘lishi afzalroqdir. Kartoteka jarayoni tizimi hujjatlashtirilgan va undan faqat vakolatlari xodimlar foydalanishi mumkin.</p> <p>Agar bron mavjud bo‘lsa va bron qilish turi bunga imkon bersa, har bir mijozga tegishli hujjatlar ularning kelishidan oldin tayyorlanadi.</p> <p>Ro‘yxatdan o‘tish xizmatlari tez va samarali amalga oshiriladi.</p> <p>Agar talab etilsa, joylarga kirishning grafigi va shakli, kiyim-kechaklar va hokazolarga aniq ko‘rsatmalar taqdim etiladi (yoki yozma ravishda taqdim etiladi).</p> <p>Zarur bo‘lganda, mijoz har bir muolaja uchun jismoniy bajarishi kerak bo‘lgan bosqichlarni ko‘rsatadigan maxsus tavsiyalar beriladi.</p> <p>Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurortda guruqli ro‘yxatdan o‘tish jarayoni mavjud.</p> <p>Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurorti telefon qo‘ng‘iroqlarini qabul qilish tartibini belgilaydi.</p> <p>Hisoblarni berish va to‘lovlarini yig‘ish samarali, tez va maxfiy tarzda amalga oshiriladi. Hisoblar batafsil ta’riflangan va mijoz tomonidan imzolangan barcha kvitansiyalar so‘rov bo‘yicha taqdim qilinadi.</p>		
7.1 (xizmat)			

### **Bibliografiya**

- [1] ISO 7001, Графические символы. Символы публичной информации
- [2] ISO 17680, Туризм и сопутствующие услуги. Талассотерапия. Требования к услугам
- [3] O‘z DSt ISO 18513:2017, Turizm xizmatlari. Mehmonxona va turistlarni joylashtirish vositalarining boshqa turlari. Atamashunoslik

Muhim so‘zlar: spa-kurort, muolaja, xizmat ko‘rsatish, mijoz

---

O‘zgartirishlarni ro‘yxatga olish varag‘i

O‘z DSt ISO 17679:2022 (ISO 17679:2016, IDT)  
“Turizm va yondosh xizmatlar. Sog‘lomlashtiruvchi spa-kurort.  
Xizmatlarga doir talablar”

Texnik qo'mita raisi

ISHLAB CHIQILDI:

"Turizm xizmatlarini  
sertifikatlashtirish  
markazi" DUK direktori v.b.

"Turizm xizmatlarini  
sertifikatlashtirish markazi" DUK  
standartlashtirish bo'limi boshlig'i

"Turizm xizmatlarini  
sertifikatlashtirish markazi" DUK  
standartlashtirish bo'limi  
bosh mutaxassisi

Sh.Sharipov

S.Xonbabayev

S.Muhitov

M.Xashimova