

O'ZBEKISTON MILLIY STANDARTI

Turizm xizmatlari.
Gid (gid-tarjimonlar), ekskursiya yetakchilariga doir talablar

Rasmiy nashr

O'zbekiston standartlar instituti

Toshkent shahri

So'z boshi

1. O'zbekiston Respublikasi Ekologiya, atrof-muhitni muhofaza qilish va iqlim o'zgarishi vazirligi huzuridagi Turizm qo'mitasi huzuridagi "Turizmni rivojlantirish ilmiy-tekshirish instituti" davlat muassasasi TOMONIDAN ISHLAB CHIQLDI. STK 4 "Turizm va madaniy meros" standartlashtirish bo'yicha texnik qo'mita tomonidan TAQDIM ETILDI.

2. O'zbekiston standartlar institutining 2024-yil 26-apreldagi 10/MSt - sonli buyrug'i bilan TASDIQLANDI.

3. Ushbu standart ГОСТ Р 57807-2017 "Туристские услуги. Требования к экскурсоводам (гидам) Rossiya Federatsiyasining milliy standartlari bilan uyg'unlashtirilgan.

4. DASTLABKI AMALGA KIRITILISHI

Ushbu milliy standartni va unga bo'lgan o'zgartishlarni O'zbekiston hududida amalga kiritish, qayta ko'rib chiqish yoki bekor qilish haqidagi axborot Standartlashtirish bo'yicha milliy organning rasmiy veb-saytlari va standartlarning yillik axborot ko'rsatkichlarda chop etiladi.

Ushbu standartni O'zbekiston hududida rasmiy chop etish mutlaq huquqi O'zbekiston standartlar institutiga tegishli

Mundarija

| | |
|---|---|
| 1. Qo'llanish doirasi | 1 |
| 2. Standartlarga havolalar | 1 |
| 3. Atamalar va ta'riflar | 1 |
| 4. Umumiy qoidalar..... | 2 |
| 5. Gid (gid-tarjimon), ekskursiya yetakchilariga doir umumiy talablar..... | 3 |
| 6. Gid (gid-tarjimon), ekskursiya yetakchilariga doir kasbiy talablar..... | 3 |
| 7. Gid (gid-tarjimonlar), ekskursiya yetakchisining tashqi ko'rinishiga qo'yiladigan talablar.. | 6 |
| 8. Taqdim etilayotgan xizmatlarning sifat ko'rsatkichlarini nazorat qilish va baholash usullari | 6 |

O'ZBEKISTON MILLIY STANDARTI**Turizm xizmatlari
Gid (gid-tarjimonlar), ekskursiya yetakchilariga doir talablar****Туристские услуги
Требования к гидам (гидам-переводчикам), экскурсоводам****Tourism services
Requirements for guides (translation guides), tour guide**

Amalga kiritish sanasi: 26.06.2024 y.

1 Qo'llanish doirasi

Ushbu standart gid (gid-tarjimonlar), ekskursiya yetakchilariga doir talablarni belgilaydi.

Ushbu standartning qoidalaridan kadrlarni tanlash va joylashtirishda, malaka imtihonini o'tkazishda, gidlarning lavozim yo'riqnomalari va kasb standartlarini ishlab chiqishda foydalanish mumkin.

Ushbu standart tashkiliy-huquqiy shakli va mulkchilik shaklidan qat'i nazar yuridik shaxslar tomonidan, hamda ekskursiya xizmatlarini ko'rsatadigan yakka tartibdagi tadbirkorlar va/yoki o'zini-o'zi band qilgan shaxslar sifatida jismoniy shaxslar tomonidan foydalanish uchun mo'ljallangan.

2 Standartlarga havolalar

Mazkur standartda quyidagi standartlarga me'yoriy havolalardan foydalanilgan:

ГОСТ 28681.1-95* «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг»

ГОСТ 32611-2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»

ГОСТ 32612-2014 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования»

ГОСТ 32613-2014 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования»

O'z DSt 3334:2018 «Turizm xizmatlari. Musulmon mehmondo'stligi. Talablar»

3 Atamalar va ta'riflar

Ushbu milliy standartda quyidagi atamalar va ularga tegishli ta'riflar qo'llaniladi:

3.1 gid (gid-tarjimon): Axborotga oid va tashkiliy xizmatlar ko'rsatish, turistlar va ekskursantlarni vaqtincha bo'lish mamlakatidagi (joyidagi) turistik resurslar bilan tanishtirish uchun kasbiy jihatdan tayyorgarlik ko'rgan, O'zbekiston Respublikasi rezidenti bo'lgan jismoniy shaxs.

3.2 ekskursiya yetakchisi: Turistlar va ekskursantlarni muayyan turistik resurs bilan tanishtirish uchun kasbiy jihatdan tayyorgarlik ko'rgan, O'zbekiston Respublikasi rezidenti bo'lgan jismoniy shaxs.

3.3 gid (gid-tarjimon), ekskursiya yetakchisi xizmatlari (ekskursiya xizmatlari): Ekskursiya obyektlari bilan tanishish (ekskursant/sayyohlarning ma'naviy, intellektual, ishbilarmonlik va boshqa ehtiyojlarini qondirish) maqsadida oldindan tuzilgan ma'lum yo'nalish bo'ylab gid (gid-tarjimon) va ekskursiya yetakchisi hamrohligida joylashtirish (tunab qolish) xizmatlarini ko'rsatish ko'zda tutilmagan va yigirma to'rt soatdan oshmaydigan davrda ekskursiyalarni tashkil etish xizmatlari.

3.4 ekskursant: Vaqtincha bo'lish mamlakatida (joyida) tunab qolmasdan yigirma to'rt soatdan oshmaydigan davrda sayohat qiluvchi jismoniy shaxs.

3.5 turist: Vaqtincha bo'lish mamlakatidagi (joyidagi) manbalardan daromad olish bilan bog'liq bo'lgan faoliyat bilan shug'ullanmagan holda vaqtincha bo'lish mamlakatiga (joyiga) yigirma to'rt soatdan ketma-ket o'n ikki oygacha bo'lgan davrga boruvchi yoki vaqtincha bo'lish mamlakatida (joyida) kamida bir kecha tunab qoluvchi jismoniy shaxs.

3.6 ekskursiya xizmatlari buyurtmachi: ijrochi (gid, gid-tarjimon, ekskursiya yetakchisi) tomonidan ko'rsatiladigan ekskursiya xizmatlarini olishdan manfaatdor bo'lgan (jismoniy yoki yuridik) shaxs.

3.7 Ekskursiya Yetakchisi Portfeli: Ekskursiya o'tkazish davomida gid (gid-tarjimon), ekskursiya yetakchilari tomonidan foydalaniladigan axborot materiallari (fotosuratlar, hujjatlar nusxalari, geografik xaritalar, diagrammalar, rasm reproduksiyalari, video va audio materiallar va boshqalar) to'plamining shartli nomi.

4 Umumiy qoidalar

4.1 Gid (gid-tarjimon), ekskursiya yetakchilari xizmatlari tashkiliy-huquqiy shaklidan qat'iy nazar yuridik shaxslar, yakka tartibdagi tadbirkorlar va/yoki o'z-o'zini band qiluvchi shaxslar tomonidan sotiladigan turistik mahsulotning tarkibiy qismi hisoblanadi.

4.2 Gid (gid-tarjimon), ekskursiya yetakchilarining asosiy xizmatlariga FOCT 28681.1 talablariga muvofiq ekskursiyalarni o'tkazish bo'yicha xizmatlar, shuningdek axborot va tashkiliy xizmatlar kiradi. Gid (gid-tarjimon), ekskursiya yetakchilari ekskursiya o'tkazishdan oldin yoki keyin zarur texnologik hujjatlar va materiallardan foydalangan holda mustaqil ravishda yangi ekskursiyalarni ishlab chiqishlari yoki mutaxassislar guruhi tarkibida ekskursiyani tayyorlash va ishlab chiqishda ishtirok etishlari, shuningdek ekskursantlar/turistlarga ekskursiya o'tkazishdan oldin yoki keyin qo'shimcha xizmatlar ko'rsatishlari mumkin.

4.3 Gid (gid-tarjimon), ekskursiya yetakchilari qo'shimcha xizmatlarni ham ko'rsatishi mumkin. Qo'shimcha xizmatlarga ekskursiya yo'nalishida ekskursant/turistlarga hamrohlik qilish xizmatlari, transport xizmatlari (mustaqil ravishda, transport vositasi uchun ruxsatnoma/litsenziyalar ega bo'lgan taqdirda, yoki tuzilgan shartnomalar asosida), umumiy ovqatlanish xizmatlari (tuzilgan shartnomalar asosida), animatsiya xizmatlari (mustaqil ravishda yoki tuzilgan shartnomalar asosida) ekskursant/jismoniy imkoniyati cheklangan shaxslarga individual xizmat ko'rsatish/yordam berish, ekskursantlar uchun foto va video xizmatlari va hokazolar kiradi.

4.4 Gid (gid-tarjimon), ekskursiya yetakchilari ekskursant/turistlar bilan xushmuomila, muloyim, bag'rikeng, e'tiborli munosabatda bo'lishi kerak. Musulmon mamlakatlaridan kelgan ekskursantlar/turistlarga ekskursiya xizmatlarini ko'rsatishda O'z DSt 3334 talablariga rioya qilish kerak.

4.5 Gidlar (gid-tarjimonlar), ekskursiya yetakchilari FOCT 32612 talablariga muvofiq ekskursantlar/turistlarga amalga oshirilayotgan turistik-ekskursiya xizmatlari to'g'risida to'liq, zarur va ishonchli ma'lumotlarni taqdim etishlari kerak.

4.6 Gid (gid-tarjimon), ekskursiya yetakchilari tabiat va atrof-muhit (tabiiy meros) haqida g'amxo'rlik qilish va uni muhofaza qilishga hissa qo'shishi shart; madaniy merosga e'tibor va g'amxo'rlik ko'rsatish, mahalliy aholiga do'stona munosabatda bo'lish, ularning turmush tarzini hisobga olish, urf-odat va an'analarni hurmat qilishlari kerak.

4.6.1 Gidlar (gid-tarjimon), ekskursiya yetakchilari ekskursiya boshlanishidan oldin ekskursant/turistlarga instruktaj o'tkazishlari kerak.

4.7 Gid xizmatlari FOCT 32611ni hisobga olgan holda xavfsizlik talablariga muvofiq bo'lishi kerak.

4.8 Jismoniy imkoniyati cheklangan ekskursant/turistlar uchun ekskursiya xizmatlarini tashkil qilishda FOCT 32613 ga muvofiq maxsus sharoitlar yaratishni hisobga olish kerak.

5 Gid (gid-tarjimon), ekskursiya yetakchilariga doir umumiy talablar

5.1 Gid (gid-tarjimon), ekskursiya yetakchilari, ro'yxat raqami, amal qilish muddati va individual QR kodini o'z ichiga olgan, o'rnatilgan tartibda rasmiylashtirilgan va vakolatli davlat organi tomonidan berilgan malaka sertifikatini va identifikatsiya kartasi (beyj) mavjud bo'lganda yoki qonun hujjatlariga muvofiq asosiy ta'lim (oliy, kasb-hunar yoki qo'shimcha) to'g'risidagi hujjat mavjud bo'lganda O'zbekiston Respublikasi hududida ekskursiya xizmatlarini amalga oshiradilar.

5.2 Malaka sertifikatini va identifikatsiya kartasini (beyj) olish shartlari quyidagilardan iborat:

- oliy ma'lumot yoki o'rta kasb-hunar ta'limi yoki ekskursiya xizmatlari sohasida qo'shimcha kasbiy ta'lim mavjudligi;
- malaka oshirish kurslarini o'z vaqtida o'tish;
- malaka imtihonini topshirish.

6 Gid (gid-tarjimon), ekskursiya yetakchilariga doir kasbiy talablar

6.1 Gid (gid-tarjimon), ekskursiya yetakchilarning umumiy tushdagi asosiy kasbiy funksiyalari quyidagilardan iborat:

- ekskursiya xizmatlarini tashkiliy ta'minlash;
- ekskursiya xizmatlarini amalga oshirishga doir faoliyat;
- ma'lumot berish bo'yicha xizmatlarni ko'rsatish;
- ekskursiya o'tkazish.

6.1.1 Ekskursiya xizmatlarini tashkiliy ta'minlash quyidagilarni o'z ichiga oladi:

– yangi ekskursiyani ishlab chiqish (ekskursiyaning nazorat va individual matnlarini tayyorlash, ekskursiyani o'tkazish usullari va texnikasini aniqlagan holda ekskursiyaning texnologik xaritasini tuzish);

– ekskursant/turistlar uchun ekskursiya dasturlarini shakllantirish (ekskursiya dasturlarini tahlil qilish va rejalashtirish, ekskursiya xizmatlarini ko'rsatish dasturlarini ishlab chiqish, ekskursiyalarni o'tkazish shakllari va usullarini ishlab chiqish);

– ekskursiya jarayonini tashkil etish (ekskursiya dasturida keltirilgan xizmatlarning tarkibiy qismi bo'yicha shartnomalar tuzish (zarurat bo'lganda), reklama kampaniyasini o'tkazish, ekskursant/turistlar qiziqishlarini hisobga olgan holda guruhlarini shakllantirish).

Izoh – Gid (gid-tarjimon), ekskursiya yetakchisining ekskursiyalar o'tkazish uchun zarur bo'lgan miqdori, shakli va mazmuni bo'yicha texnologik hujjatlari GOCT 28681.1 talablarini hisobga olgan holda ishlab chiqilishi kerak.

6.1.2 Ekskursiya xizmatlarini amalga oshirish faoliyati quyidagilarni o'z ichiga oladi:

– buyurtmalarni qabul qilish va qayta ishlash (buyurtma turini aniqlash, xizmatning tarkibiy qismlarini taqdim etuvchi tegishli tashkilotlarga buyurtma yuborish, ekskursiya narxini hisoblash);

– buyurtmani amalga oshirish (oldindan kelishilgan ekskursiya marshrutlari va ekskursiya dasturlari bo'yicha o'z vaqtida ekskursiya xizmatlarini ko'rsatish);

– buyurtmani amalga oshirishni nazorat qilish (kelib tushgan buyurtmalarni tahlil qilish va ularning bajarilishini nazorat qilish, kelib tushgan va bajarilgan buyurtmalar bo'yicha ma'lumotlar bazasini yuritish, hisobot berish, shikoyat va e'tirozlar bilan ishlash).

6.1.3 Ma'lumot berishga oid xizmatlarni ko'rsatish quyidagilarni o'z ichiga oladi:

– ekskursant/turistlarga GOCT 32612 talablariga, turistik mahsulotni amalga oshirish bo'yicha xizmatlar ko'rsatish qoidalariga, shu jumladan ekskursant/turistlar uchun ko'rsatmalarga, shu jumladan ekskursiya vaqtida o'zini tutish qoidalariga muvofiq ko'rsatiladigan xizmatlar to'g'risida zarur va ishonchli ma'lumotlarni taqdim etish.

6.1.4 Ekskursiyalarni o'tkazish quyidagilarni o'z ichiga oladi:

– ekskursant/turistlar yoki ekskursant/turistlar guruhini belgilangan joyda yig'ish, transport vositasiga borish (zarurat bo'lganda), yo'riqnoma o'tkazish, metodik usullardan foydalangan holda ekskursiya o'tkazish (ekskursiya dasturiga muvofiq), "Ekskursiya yetakchisi portfeli" dan

foydalanish, ekskursiya marshrutini kuzatish, ekskursiya vaqtida xavfsizlikni ta'minlash va ularni belgilangan joyga qaytarib olib borish.

6.2 Gid (gid-tarjimon), ekskursiya yetakchisi bilishi kerak:

– O'zbekiston Respublikasining turizm sohasini tartibga soluvchi qonun hujjatlari va boshqa me'yoriy-huquqiy hujjatlarini bilishi;

– tabiatni muhofaza qilish va madaniy meros sohasidagi qonun hujjatlarini bilishi;

– iste'molchilar huquqlarini himoya qilishga doir qonun hujjatlarini bilishi;

– turistik va ekskursiya faoliyatidagi kasbiy terminologiyani bilishi;

– turizm sanoati tizimidagi ekskursiya ishini (ekskursiyashunoslikni) bilishi;

– rasmiy yoki ishonchli manbalardan olingan mamlakat tarixi, madaniyati, geografiyasi, etnografiyasi, dini, iqtisodiyoti va boshqa sohalaridan xabardor bo'lishi;

– O'zbekiston Respublikasining turistik resurslarini bilishi;

– tarix, madaniyat, geografiya va dinga oid diqqatga sazovor joylarni bilishi;

– muzeylar, madaniyat va ko'rgazma markazlarining ekspozitsiya materiallarini bilishi;

– ekskursiya faoliyatida mijozlarga diqqatni qaratish asoslarini bilishi;

– yangi ekskursiyani tayyorlash metodikasini bilishi;

– muzeylar, madaniyat va ko'rgazma markazlari ekspozitsiyalarini bilishi;

– ekskursiya faoliyatida mijozlarga moslashish asoslarini bilishi;

– yangi ekskursiya tayyorlash metodikasini bilishi;

– ekskursiya o'tkazish metodikasi va texnikasini bilishi;

– shaxslararo muloqot nazariyasini bilishi;

– ommaviy nutq texnikasini bilishi;

– psixologiya va konfliktologiya asoslarini bilishi;

– kasbiy odob-axloq va nutq madaniyatiga ega bo'lishi;

– diniy (ziyosat) va madaniy obyektlarda ekskursant/turistlarga xizmat ko'rsatish tamoyillari va qoidalarini bilishi;

– ekskursiya/turistik guruhlarni shakllantirish tamoyillari va qoidalarini bilishi;

– ekskursiya vaqtida ekskursant/turistlarga xizmat ko'rsatish dasturi va shartlarini bilishi;

– piyodalar, transport va aralash ekskursiya yo'nalishlarida xizmat ko'rsatish qoidalarini bilishi;

– shahar va shahar atrofi ekskursiya yo'nalishlarida ishlash qoidalarini bilishi;

– ekskursiya namoyishi obyektlariga tashrif buyurish qoidalari, shu jumladan obyektlarga kirish uchun cheklovlar mavjud bo'lgan namoyish etish joylariga kirish talablarini bilishi;

– turli toifadagi ekskursant/turistlar, shu jumladan jismoniy imkoniyati cheklangan shaxslar uchun ekskursiya xizmatlarini ko'rsatish qoidalarini bilishi;

– ekskursant/turistlarning transportda o'zini tutish qoidalarini bilishi;

– favqulodda vaziyatlar yuz berganda harakatlanish sxemasini bilishi;

– ekskursiya yo'nalishini o'tkazish hududining sanitariya-epidemiologik holatini bilishi;

– xorijiy tilda ekskursiya o'tkazish doirasida chet tilini bilishi;

– turizm va ekskursiya faoliyati sohasidagi zamonaviy axborot texnologiyalarini bilishi;

– mehnatni muhofaza qilish va yong'in xavfsizligi qoidalarini bilishi;

– birinchi tibbiy yordam ko'rsatish qoidalarini bilishi;

– ekskursiya o'tkazish bilan bog'liq hujjatlarni rasmiylashtirish va hisobotlarni tuzish qoidalari;

– tijorat hujjatlarini rasmiylashtirish qoidalarini bilishi;

– ekskursiyalarni o'tkazish va ekskursiya buyurtmalarini bajarilishini nazorat qilish tartibini

bilishi;

6.3 Gid (gid-tarjimon), ekskursiya yetakchisi quyidagilarni qila olishi kerak:

- ekskursiyani tashkiliy ta'minlash;
- buyurtma qabul qilish qoidalari bo'yicha ekskursant/turistlarga individual maslahatlar berish;
- ekskursant/turistlarni buyurtma parametrlarining o'zgarishi haqida xabardor qilish;
- buyurtmani bajarish shartlari va muddatini o'zgartirish;
- yangi ekskursiyani ishlab chiqish va mavjud ekskursiyalarni moslashtirish;
- ekskursiya o'tkazishning metodik usullarini aniqlash;
- zaruriy daliliy materialni saralash, "Ekskursiya yetakchisi portfeli" - ekskursiya va vizual materialning individual matnini tayyorlash;
- ekskursiya xizmatlarining narxini hisoblash;
- olingan buyurtmalarga muvofiq ekskursiya guruhlarini shakllantirish;
- tabiiy, madaniy, diniy va etnografik merosga ehtiyotkorlik va hurmat bilan munosabatda bo'lish;
- ekskursiya/turizm guruhlarini va (yoki) individual ekskursant/turistlarni (shu jumladan, alohida so'rovlari bo'lgan shaxslarni) ekskursiya namoyishi obyektlari bilan tanishtirish;
- ekskursiya/turizm guruh bilan ishlash va ekskursiyani o'tkazish texnikasini qo'llash (shu jumladan, ekskursiya vaqtida guruhning maqbul joylashuvini tanlash, ekskursiya guruhida qulay muhit yaratish va hokazo);
- ekskursiyalarda "Ekskursiya yetakchisi portfeli" dan foydalanish;
- notiqlik mahoratini qo'llash;
- professional terminologiyadan foydalanish;
- piyoda, transport va aralash ekskursiya yo'nalishlarini o'tkazish;
- shahar va shahar atrofi ekskursiyaviy yo'nalishlarida ishlash;
- ekskursiyani tayyorlash va o'tkazishda qo'shimcha ekskursiya/turistik xizmatlarni yetkazib beruvchilar bilan o'zaro hamkorlik qilish;
- ekskursant/turistlarga ishlab chiqilgan ekskursiya yo'nalishlarining xususiyatlari, tabiiy-iqlim sharoitlari, sanitariya-epidemiologiya holati, mahalliy aholining urf-odatlarini va boshqalar haqida ma'lumot berish;
- yo'l ko'rsatkichlar, hududning xaritalari, sxemalari, rejalaridan foydalanish;
- vaqtincha bo'lish mamlakatida (joyida) xavfsizlik qoidalariga rioya qilish bo'yicha tavsiyalar berish va ekskursant/turistlarga ko'rsatmalar berish;
- kutilmagan vaziyat yuzaga kelganda ekskursiya dasturini moslashtirish;
- ziddiyatli vaziyatlarni hal qilish choralarini ko'rish;
- shikoyat va e'tirozlar bilan ishlash;
- ekskursant/turistlarning murakkab va ig'voli savollariga to'g'ri va malakali javob berish;
- chet ellik ekskursant/turistlarga xizmat ko'rsatishda og'zaki ravishda bir tildan boshqa tilga sifatli tarjima qilish;
- turli toifadagi ekskursant/turistlar, shuningdek jismoniy imkoniyati cheklangan kishilarga xizmat ko'rsatish;
- qabul qilingan xalqaro va milliy odob-axloq me'yorlaridan foydalanish;
- mahalliy va xorijiy madaniyatlarda qabul qilingan muloqot usullaridan (og'zaki va og'zaki bo'lmagan) foydalanish;
- ekskursant/turistlarga qo'shimcha xizmatlar ko'rsatish;
- ekskursiyalarni ishlab chiqish va o'tkazishda axborot texnologiyalaridan foydalanish;
- ekskursiya o'tkazish bilan bog'liq bo'lgan zaruriy hujjatlarni rasmiylashtirish;
- ish haqida hisobot tuzish;

– ekskursant/turistlar, turizm sohasi subyektlari (turoperator, turagent), hamkasblar va haydovchilarga nisbatan kasbiy odob-axloq normalariga rioya qilish.

7 Gid (gid-tarjimonlar), ekskursiya yetakchisining tashqi ko'rinishiga qo'yiladigan talablar

7.1 Gid (gid-tarjimon), ekskursiya yetakchisi toza, e'tiborni tortadigan, ozoda va yoqimli ko'rinishga ega bo'lishi kerak.

7.1.1 Gid (gid-tarjimon), ekskursiya yetakchisining kiyimlari toza va ozoda bo'lishi, yengil kunduzgi pardozda (ko'zga tashlanmaydigan), qo'llari – parvarishlangan bo'lishi zarur. Kiyimida hech qanday g'ayritabiiy narsa bo'lmasligi kerak.

7.1.2 Gid (gid-tarjimon), ekskursiya yetakchisining poyabzali toza va yaxshi holatda, barmoqlari va tovonlari yopiq bo'lishi kerak (tavsiya etiladi).

7.1.3 Gid (gid-tarjimon), ekskursiya yetakchisining sochlari toza bo'lishi kerak. Soch turmagi yengil uslubda qilingan bo'lishi kerak: ayollarga uzun sochlarni orqaga yig'ish tavsiya etiladi; erkaklar sochlari tartibli kesilgan bo'lishi kerak. Erkaklar yuzi toza bo'lishi lozim, mo'ylov va soqol qo'yishga ruxsat beriladi (qisqartirilgan soch/soqolga ega bo'lish tavsiya etiladi), ular tozalangan va olingan bo'lishi kerak.

7.1.4 Atir yengil yoqimli hidli bo'lishi kerak, o'tkir hidli atirdan foydalanish mumkin emas.

7.1.5 Gid (gid-tarjimon), ekskursiya yetakchilari diniy va madaniy namoyish obyektlarida (ziyosat obyektlarida) ushbu obyektga tashrif buyurish qoidalarida belgilangan kiyinish uslubiga rioya qilishlari kerak.

8 Taqdim etilayotgan xizmatlarning sifat ko'rsatkichlarini nazorat qilish va baholash usullari

8.1 Turistik va ekskursiya xizmatlarining sifati ularni taqdim etishning turli bosqichlarida baholanadi.

8.2 Gid (gid-tarjimon), ekskursiya yetakchilari xizmatlari ijrosining sifatini nazorat qilish va baholash turistik-ekskursiya xizmatlari buyurtmachilari, ixtisoslashtirilgan jamoat tashkilotlari va turizm sohasidagi vakolatli davlat organi tomonidan o'z vakolatlari doirasida amalga oshiriladi.

8.3 Turistik-ekskursiya xizmatlarining sifat ko'rsatkichlarini nazorat qilish va baholash usullari quyidagi mezonlar bo'yicha tasniflanadi:

8.3.1 Qo'llash maqsadlari bo'yicha xizmatlar sifatini nazorat qilish va baholash usullari quyidagilarga bo'linadi:

- xizmatlar sifatining normativ hujjatlar/yoki iste'molchi talablariga muvofiqligini aniqlash;
- xizmatlar sifatining talab etiladigan darajasiga erishishga yordam beradigan omillarni (shartlarni) belgilash;

- bir xil xizmatlarning bajarilishini reytingli baholash.

8.3.2 Fizik-statistik alomatlar va protseduralar bo'yicha xizmatlar sifatini nazorat qilish va baholash usullari quyidagilarga bo'linadi:

- instrumental – texnik vositalardan foydalanish va tegishli o'lchovlarni o'tkazish shaklida;
- ekspertlik – mutaxassislar va ekspertlarning mulohazalarini so'rovnoma va tahlili (sifat va miqdoriy baholari), shu jumladan ko'rsatkichlar va xizmat ko'rsatish shartlarini o'lchash tahlili asosida;

- sotsiologik – sotsiologik tadqiqotlar o'tkazish (anketa tuzish, so'rovnoma, sayohat, yurish tashkilotchisining sharhlar kitobidagi yozuvlari, internet-sharhlar), so'ngra olingan ma'lumotlarni tahlil qilish.

8.3.3 Xizmatlarning sifat ko'rsatkichlarini nazorat qilish va baholash natijalarini shakllantirish usullari quyidagilarga bo'linadi:

8.3.3.1 Turli xil birlamchi sifat ko'rsatkichlarini aniqlash

a) yaxshi savodli nutq, nutq xatolarining mavjud emasligi;

b) butun ekskursiya jarayonida tabassum, samimiy yuz ifodasi;

b) kasbiy harakatlarning (metodik usullar) to'g'ri ketma-ketligiga rioya qilish;

r) turistik-ekskursiya faoliyatida kasbiy atamalardan foydalanishning to'g'riligi;

д) kasbiy faoliyatdagi nozik farqlar va o'ziga xos xususiyatlarini hisobga olgan holda chet tillariga tarjimaning ishonchliligi va to'g'riligi;

е) ekskursantlar / turistlar bilan muloqotda ehtiyotkorlik, mijozlarga e'tibor va bag'rikenglik;

ж) xavfsizlik texnikasi, sanitariya va gigiyena qoidalariga rioya qilish.

8.3.3.2 Umumlashtirilgan ko'rsatkichlarni shakllantirish.

8.4 Ekskursiya xizmatlarining sifat ko'rsatkichlarini baholash natijalariga ko'ra, turistik tashkilot, gid (gid-tarjimon), ekskursiya yetakchisi tomonidan ko'rsatilayotgan xizmatlar sifatini yaxshilash bo'yicha tegishli choralar ko'riladi.

Muhim so'zlar: ekskursant, turist, gid, ekskursiya yetakchisi, ekskursiya, talablar

Texnik qo'mita raisi

Sh.Sharipov

ISHLAB CHIQLDI:

Tturizmni rivojlantirish
ilmiy-tadqiqot instituti directori

Y. Golisheva

“Turizm xizmatlarini
sertifikatlashtirish
markazi” DUK direktori v.b.

S.Xonbabayev

“Turizm xizmatlarini
sertifikatlashtirish markazi” DUK
standartlashtirish bo'limi boshlig'i

S.Muhitov

“Turizmni rivojlantirish ilmiy-tekshirish
instituti” kasbiy rivojlantirish va
baholash bo'limi boshlig'i

I.Axmedjanova

“Turizmni rivojlantirish ilmiy-tekshirish
instituti” kasbiy rivojlantirish va
baholash bo'limi bosh mutaxassisi

F.Boyko