

O‘z DSt ISO 21102:2022 (ISO 21102:2020, IDT)

O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASINING DAVLAT STANDARTI

Sarguzasht turizmi. Yetakchilar. Xodimlarning layoqatliligi

(ISO 21102:2020, 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 CHIQLDI 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 21102:2020 «Adventure tourism. Leaders. Personnel competence» xalqaro standarti bilan identifikatsiyalangan.

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‘z boshi	V
1	Qo‘llanish doirasi	1
2	Normativ hujjatlarga havolalar	1
3	Atamalar va ta’riflar	1
4	Yetakchining roli	2
5	Kutiladigan natijalar	2
6	Layoqatliliklar	5
7	Malaka, qo‘llab quvvatlash va layoqatni mukammallashtirish	7
	Bibliografiya	9

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 turdagi hujjatlari uchun zarurligini qayd qilish lozim. Ushbu hujjat ISO/IEC Direktivalarining 2-qismidagi tahririy qoidalarga muvofiq tuzilgan (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 deklaratsiyalari ro‘yxatida beriladi (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 ixtiyoriyligi, muvofiqlikni baholash bilan bog‘liq bo‘lgan maxsus ISO atamalari va iboralarining ma‘nosi va ISONing Jahon Savdo Tashkilotining (JST) savdodagi texnik to‘siqlar (TBT) tamoyillariga sodiqligi haqida ma‘lumot olish uchun www.iso.org/iso/foreword.html ga qarang.

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

Ushbu birinchi nashr texnik jihatdan qayta ko‘rib chiqilgan ISO/TR 21102:2013 standartini bekor qiladi va almashtiradi. Asosiy o‘zgarishlar quyidagilardan iborat:

- ISO 20611 kirishga havola sifatida qo‘shilgan;
- 2-bo‘limga normativ havolalar kiritilgan;
- 4-7-bo‘limlarga talablar qo‘shildi (ilgari tavsiyalar mavjud edi);
- 7.1-bandda rahbarlarning malakasi to‘g‘risidagi ma‘lumotlar (rasmiy va boshqalar) qo‘shildi.

Ushbu hujjat bo‘yicha har qanday fikr-mulohaza yoki savollar foydalanuvchining milliy standartlar organiga yo‘naltirilishi kerak. Ushbu organlarning to‘liq ro‘yxatini www.iso.org/members.html saytida topish mumkin.

So‘z boshi

0.1 Sarguzasht turizmi

Sarguzasht turizmi ahamiyati ortib borayotgan global sanoatdir. Faoliyat tijorat, notijorat yoki xayriya asosida bo‘ladimi, sarguzasht turizmi qabul qilingan, o‘ziga xos xavf va qiyinchilik elementini o‘z ichiga oladi. Xavf foyda keltiradi, lekin xavf ham keltiradi. Taqdirlashni maksimal darajada oshirish uchun sarguzasht turizmi yetkazib beruvchilari imkon qadar xavfsiz ishlashi kerak.

0.2 Sarguzasht turizmining standartlari

Ushbu hujjatlarning maqsadi xavfsizlikni boshqarish tizimlariga minimal talablarni belgilash va ishtirokchilarni axborot bilan ta‘minlashdir.

Ushbu hujjat ISO 20611, ISO 21101 va ISO 21103 standartlari bilan birgalikda sarguzasht turizmi yetkazib beruvchilariga sarguzasht turizmi ma‘lumotlarini iloji boricha xavfsiz tarzda rejalashtirish, yetkazib berish va taqdim etish uchun asos yaratadi.

Quyidagi hujjatlar mustaqildir, chunki ular sarguzasht turizmining turli jihatlariga taalluqlidir:

- ISO 20611 sarguzasht turizmi uchun barqarorlikni ta‘minlashning eng ilg‘or amaliyotlari (ekologik, ijtimoiy va iqtisodiy jihatlar) bo‘yicha talablar va tavsiyalarni o‘z ichiga oladi.

- ISO 21101 sarguzasht turizmi tashkiloti o‘z faoliyatini xavfsizlik nuqtai nazaridan qanday boshqarishini belgilaydi.

Izoh. ISO 21101 “Sarguzasht turizmi. Xavfsizlikni boshqarish tizimlari. Kichik va o‘rta korxonalar uchun amaliy qo‘llanma” kichik va o‘rta o‘lchamdagi sarguzasht turizmi operatorlariga ISO 21101 talablariga muvofiq xavfsizlikni boshqarish tizimini ishlab chiqish, amalga kiritish va doimiy takomillashtirishda yordam beruvchi, bosqichma-bosqich yo‘riqnomalar va misollarni taqdim etuvchi qo‘llanmani o‘zida ifodalaydi.

- Ushbu hujjat har qanday sarguzasht turizmi faoliyati uchun umumiy bo‘lgan sarguzasht turizmi faoliyati yetakchilari uchun layoqatlilik va u bilan bog‘liq bo‘lgan layoqatlilikning kutilgan natijalariga doir minimal talablar va tavsiyalarni belgilaydi.

- ISO 21103 tadbirdan oldin, davomida va undan keyin ishtirokchilar va potensial ishtirokchilarga yetkazilishi kerak bo‘lgan minimal ma‘lumotlarni belgilaydi.

Ushbu hujjatlarning samarali amalga kiritilishi iste‘molchilar va boshqa ishtirokchilarga faoliyat va yetkazib beruvchilarga nisbatan ongli ravishda qaror qabul qilishga yordam beradi.

0.3 Ushbu hujjatning maqsadi

Sarguzasht turizmi rahbarlarining yetakchi ishtirokchilarga nisbatan layoqatliligi va ular uchun mas‘uliyatni o‘z zimmasiga olishi sarguzasht turizmi tadbirlarini xavfsiz ta‘minlashda hal qiluvchi omil hisoblanadi.

Layoqatlilik - bu bilim, ko‘nikmalar va qurilmalar yoki atributlarga asoslangan mohiyat.

Sarguzasht turizmi turiga qarab (masalan, rafting, piyoda yurish, kaskadlash, qoyaga chiqish) turli xil layoqatliliklar talab qilinadi. Biroq sarguzasht turizmining barcha turlari uchun umumiy bo‘lgan ba‘zi layoqatliliklar mavjud. Ushbu umumiy layoqatliliklar (va tegishli kutilgan natijalar) ushbu hujjatning diqqat markazida turadi.

O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASINING DAVLAT STANDARTI

Sarguzasht turizmi. Yetakchilar. Xodimlarning layoqatliligi

Приключенческий туризм. Лидеры. Компетентность персонала

Adventure tourism. Leaders. Personnel competence

Joriy etish sanasi: _____

1 Qo‘llanish doirasi

Ushbu standart har qanday sarguzasht turizmi faoliyati uchun umumiy bo‘lgan, taqdim etilayotgan xizmatlar sifati va xavfsizligiga ta’sir ko‘rsatishi mumkin bo‘lgan sarguzasht turizmi sohasidagi rahbarlar uchun layoqatliliklar va ular bilan bog‘liq bo‘lgan layoqatlilikning kutilgan natijalariga doir talablar va tavsiyalarni belgilaydi. Undan har xil geografik, madaniy va ijtimoiy muhitlarda ishlaydigan barcha turdagi va o‘lchamdagi provayderlar foydalanishi mumkin.

Ushbu standart [1], [2] va [4] - [9] havolalar qo‘llaniladigan suv ostida suzish rahbarlariga taalluqli emas.

2 Normativ hujjatlarga havolalar

Ushbu standartda quyidagi standartlarga normativ havolalardan foydalanilgan:

ISO 20611 “Sarguzasht turizmi. Barqaror rivojlanishning kerakli amaliyoti. Talablar va tavsiyalar”

ISO 21103 “Sarguzasht turizmi. Ishtirokchilar uchun ma’lumotlar”

3 Atamalar va ta’riflar

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

3.1 sarguzasht turizmi faoliyati: Ma’lum darajada o‘qitish yoki yetakchilikni va ataylab qabul qilingan xavf elementini o‘z ichiga olgan turizm maqsadlaridagi sarguzasht faoliyati.

Izoh - Qabul qilingan xavf elementi ishtirokchi (3.9) potensial xavflar haqida oqilona tushunchaga ega ekanligini anglatadi.

[Manba: ISO 21101:2014, 3.35, o‘zgartirilgan.]

3.2 layoqatlilik: Kutilgan natijalarga (3.6) erishish uchun bilim va ko‘nikmalarni qo‘llash ko‘nikmalari.

[Manba: ISO 21101: 2014, 3.11, o‘zgartirilgan.]

3.3 layoqatli shaxs: Muayyan funksiyalarni bajarish uchun layoqatlilikka (3.2) ega bo‘lgan shaxs.

3.4 favqulodda choralalar: Voqeaga javoban amalga oshiriladigan oldini oluvchi yoki tuzatuvchi harakatlar va kelishilgan harakat rejasidan chetga chiqish zarurati.

3.5 favqulodda holat: Zudlik bilan harakat qilishni talab qiladigan vaziyat.

[Manba: ISO 21101: 2014, 3.43]

3.6 kutilayotgan natijalar: Xizmatlarni ko‘rsatish bo‘yicha amalga oshirilgan faoliyat natijalari.

Izoh - Kutilayotgan natijalar kasb, layoqatlilik (3.2) yoki layoqatliliklar to‘plamiga tegishli bo‘lishi mumkin.

3.7 birinchi tibbiy yordam: Hushidan ketgan yoki hayoti xavf ostida qolgan jabrlanuvchining ahvoli yanada malakaliroq yordam olmaguncha yomonlashmasligini ta‘minlash vaqtida hayotiy muhim funksiyalarni saqlashga qaratilgan favqulodda choralar (3.5).

3.8 yetakchi: Odamlar uchun mas‘uliyatni o‘z zimmasiga oladigan va yuklatilgan faoliyatni boshqarish, yo‘naltirish va nazorat qilishga qodir bo‘lgan layoqatli shaxs (3.3).

Izoh – Yetakchi “rahbar”, “kuzatuvchi” va boshqalar deb ham atalishi mumkin.

3.9 ishtirokchi: Sarguzasht turizmi (3.1) faoliyati bilan shug‘ullanadigan, lekin boshqaruv guruhi a‘zosi bo‘lmagan shaxs.

1-izoh. Ishtirokchi “mijoz”, “buyurtmachi” va boshqalar deb ham atalishi mumkin.

2-izoh. Yetakchi jamoa bir nechta yetakchilardan (3.8) iborat bo‘ladi.

[Manba: ISO 21101:2014, 3.37]

4 Yetakchining roli

Muayyan faoliyatga rahbarlik qilishdan oldin, yetakchilar ta‘lim, tajriba, bilim yoki malaka natijasida olingan tegishli layoqatliliklarga ega bo‘lishi kerak va ularning roli quyidagilarni o‘z ichiga olishi kerak:

a) ishtirokchilarga yordam berish;

b) xavfsizlikni boshqarish va sarguzasht turizmi provayderining xavfsizligini boshqarish tizimlariga muvofiq ishtirokchilar va boshqaruv guruhiga g‘amxo‘rlik qilish, shu jumladan tegishli ma‘lumotlarni taqdim etish, instruktaj, nazorat va o‘qitish;

Izoh - Qo‘shimcha ma‘lumot uchun ISO 21101 va havolaga qarang [10].

c) zarurat tug‘ilganda favqulodda tartib-taomillarni bajarish;

d) ISO 21103 ga muvofiq tegishli axborot almashinuvi;

e) ISO 20611 ga muvofiq tegishli barqaror amaliyotlarni amalga kiritish.

5 Kutiladigan natijalar

5.1. Muvofiqlik

Yetakchi quyidagilar uchun tartib-taomilni belgilashi, amalga kiritishi va qo‘llab quvvatlashi kerak:

- faol sarguzasht turizmiga qo‘llaniladigan qonuniy talablarni belgilash;

- bu talablar sarguzasht turizmiga qanday tatbiq etilishini aniqlash.

Yetakchi o‘z xizmatlarini taklif qilishda ushbu amaldagi qonuniy talablar e‘tiborga olinishini ta‘minlashi kerak.

5.2 Yetakchi guruhlar

Yetakchining roliga quyidagilar kiradi:

a) agar zarur bo‘lsa, dasturga o‘zgartirishlar kiritish to‘g‘risida qaror qabul qilish uchun sarguzasht turizmidan oldin yoki uning davomida texnik ko‘nikmalardan foydalanish, lekin ular bilan cheklanmagan holda:

- vaziyatni tahlil qilish va xatarlar, xavflar va kutilmagan vaziyatlar tufayli faoliyatni bekor qilish yoki o‘zgartirish;

- kutilmagan holatlar yuzaga kelganda choralar ko‘rish;

- ob-havoni bashorat qilish uchun foydali bo‘lgan joriy tabiat hodisalarini tahlil qilish;

- ob-havoning o‘zgarishi, mahalliy ekspluatatsiya sharoitlari yoki ishtirokchilarning imkoniyatlari va kutilmalariga javoban muqobil yo‘nalishlar yoki faoliyat turlari to‘g‘risida qaror qabul qilish.

b) rejalashtirilgan va rejalashtirilmagan yo‘nalishlarda guruhlarini xavfsiz yetakchilik qilishiga alohida e‘tibor berish, lekin ular bilan cheklanmagan holda:

- xavfsizlik bo‘yicha faoliyat dasturlarini taqdim qilish va rasmiy instruktajlarni o‘tkazish;

- guruh a‘zolarining integratsiyalashuvini tashkil etish, nazorat qilish va yordam berish;

- turli guruhlar ehtiyojlariga javob beradigan tarzda dasturlarni moslashtirish;

- guruh va ishtirokchilarning xulq-atvori bilan bog‘liq cheklovlarni o‘rnatish;

- nizolarda vositachilik qilish;

- noqulay yoki noodatiy vaziyatlarda harakat qilish va doimiy baholash orqali yuqori xavfli potensial xatarlarni aniqlash;

- ishtirokchilarni zarur kiyim yoki jihozlar, shu jumladan birinchi tibbiy yordam bilan ta‘minlash;

- ishtirokchilarning layoqatlilik darajasini va stress darajasini baholash.

5.3 Texnik imkoniyatlar

Yetakchining texnik imkoniyatlari quyidagilarni o‘z ichiga olishi kerak, lekin ular bilan cheklanmaydi:

a) orientatsiya va navigatsiya, birinchi yordam ko‘rsatish va qutqarish usullari kabi texnik ko‘nikmalarni qo‘llash;

Izoh - Orientatsiya va navigatsiya topografik xaritalarning asosiy talqinini, yozuvlar va belgilar, masshtab, darajaning egri chiziqlari, kompasdan foydalanish va tabiiy belgilar bo‘yicha orientatsiyani o‘z ichiga olishi mumkin.

b) uskunadan foydalanish joriy ilg‘or amaliyotlar yoki ishlab chiqaruvchining yo‘riqnomalariga muvofiqligini tekshirish, lekin ular bilan cheklanmagan holda:

- uskunani soz va yaroqli holatda saqlash;

- eskirish yoki nuqson belgilarini monitoring qilish va nosoz uskunani olib tashlash yoki almashtirish;

- mashg‘ulotlar uchun ishtirokchilarning shaxsiy kiyim va jihozlarni yaroqliligi va ulardan to‘g‘ri foydalanish masalalari bo‘yicha maslahat berish hamda mashg‘ulotlar davomida ishtirokchilarning jihozlardan to‘g‘ri foydalanishini ta‘minlash uchun ularni nazorat qilish;

c) ishtirokchilarni quyidagilar bilan cheklanmasdan, zarur bo‘lgan minimal amaliyot usullariga o‘rgatish:

- bajarilishi zarur bo‘lgan harakatlar bilan bog‘liq yo‘riqnomalarga rioya qilish;

- individual layoqatlilikni rivojlantirish;

- bilim olish uchun yaxshi sharoit yaratish;

- ishtirokchilarga tushunarli tildan foydalanish va tushunganini tekshirish;

- tegishli ma‘lumotlarni uzatish;

- favqulodda vaziyatlarda harakatlarni namoyish etish, shu jumladan sarguzasht turizmi uchun mos imo-ishora tilidan foydalanish;

- ijtimoiy va ekologik ta‘sirlarni minimallashtirish;

- jihozlardan foydalanishni namoyish etish.

5.4 Xavflarni boshqarish

Yetakchining roli doimiy monitoring va baholash orqali ishtirokchilarning tinchligi va xavfsizligini oshirish maqsadida xavflarni minimallashtirish va ularni boshqarish

hamda zarur bo‘lganda, faoliyat davomida tegishli choralarni ko‘rishdan iborat, bundan tashqari:

- a) ishtirokchilarning jismoniy va ruhiy xavfsizligiga ta’sir qilishi mumkin bo‘lgan xavf va xatarlarni boshqarish;
- b) aviatsiya hodisalarining yuzaga kelishiga sabab bo‘lishi mumkin bo‘lgan omillarni baholash;
- c) guruh a’zolari o‘rtasida ijobiy munosabatlar va jamoaviy ishlarni rag‘batlantirish;
- d) ishtirokchilarning jismoniy va ruhiy xavfsizligini rag‘batlantirish va hurmat qilish;
- e) jismoniy va aqliy charchoq hamda ruhiy iztirob belgilarini kuzatib borish;
- f) faoliyat uchun kerakli asbob-uskunalar, oziq-ovqat mahsulotlari va kiyim-kechaklarni tavsiya qilish va favqulodda vaziyatlarda yetarli zaxiralarni ta’minlash;
- g) ishtirokchilarni favqulodda choralari to‘g‘risida xabardor qilishlari va tushunishlarini ta’minlash va agar qo‘llab bo‘lsa, guruh a’zolarini ular duch keladigan xavflarni boshqarishga jalb qilish. Muayyan vaziyatlarda ishtirokchilar o‘zlari va guruhning boshqa a’zolari uchun javobgar bo‘lishi mumkin;
- h) yaxshi va noto‘g‘ri xatti-harakatlar haqida xabar berish;
- i) noto‘g‘ri xatti-harakatlar sodir bo‘lganda aralashish;
- j) o‘zini yoki boshqalarni, shu jumladan mahalliy jamiyat bilan o‘zaro munosabatlarda yuzaga keladigan vaziyatlarda keraksiz xavfga duchor qilmaslik;
- k) faoliyat tashkilotning operatsion tartib-taomillariga muvofiq kelishini ta’minlash;
- l) xavflarni to‘g‘ri boshqarish uchun ishlab chiqilayotgan faoliyatga muvofiq munosabatlarni (yetakchi-ishtirokchi) saqlash.

5.5. Mojaroli va favqulodda vaziyatlarga javob qaytarish

Mojaroli va favqulodda vaziyatlarga javob qaytarishda yetakchining roli quyidagilarni o‘z ichiga olishi kerak:

- a) favqulodda vaziyatlarni boshqarish, lekin ular bilan cheklanmagan holda:
 - nazorat guruhlarini;
 - chaqiruvlarni tashkil etish va avariya xizmatlari, resurslar yoki boshqa yordam bilan doimiy aloqa qilish;
 - zararni oldini olish yoki kamaytirish maqsadida noqulay vaziyatlarda ishtirokchilarning farovonligini ta’minlash;
 - avariya nazorat ro‘yxatlariga murojaat qilish;
- b) yetakchining tajriba va tayyorgarlik imkoniyatlari doirasida birinchi yordam ko‘rsatish.

5.6 Kasbiy va axloqiy xulq-atvor

Yetakchining kasbiy va axloqiy xatti-harakatlardagi roli quyidagilarni o‘z ichiga olishi kerak:

- a) sarguzasht turizmi faoliyatining ekologik va ijtimoiy oqibatlarining oldini olish yoki minimallashtirish, bunlardan tashqari:
 - minimal salbiy ta’sir usullarini qo‘llash;
 - atrof-muhitni muhofaza qilish va mahalliy jamiyatlarga hurmat ko‘rsatish muhimligi haqida guruhga ma’lumot berish;
 - atrof-muhit yoki mahalliy jamiyat uchun zararli deb hisoblangan guruh faoliyatiga aralashish;
 - sarguzasht turizmi davomida tabiatni muhofaza qilish amaliyotini targ‘ib qilish;
 - ish yoki faoliyatning geografik hududida mahalliy qoidalar va urf-odatlariga rioya qilish;

- ishtirokchilarning qanoatlanishini ta’minlash bo‘yicha ishlar, bunlardan tashqari ishtirokchilarni faoliyat boshlanishidan oldin uning umumiy tavsiflari to‘g‘risida xabardor qilish;

- dasturda ishtirokchining motivatsiyasi va qiziqishini saqlab qolish;

- tadbirni ishlab chiqish jarayonida ishtirokchini aniq jihatlar haqida xabardor qilish;

- individual ehtiyojlarni bilish va tegishli yordam ko‘rsatish;

- shikoyat va takliflarni qabul qilish va ularga tegishli javob berish;

- muammolarni hal qilish va turli manfaatlar o‘rtasida konsensus yaratish.

b) shaxsiy tashqi ko‘rinishga va kasbiy qad-qomat to‘g‘risida g‘amxo‘rlik qilish, lekin ular bilan cheklanmagan holda:

- tashqi ko‘rinish va jismoniy qad-qomat to‘g‘risida g‘amxo‘rlik qilish;

- tadbir davomida ishtirokchilar bilan samarali professional munosabatlarni rivojlantirish uchun chegaralarini belgilash va har qanday nomaqbul xatti-harakatlarning oldini olish;

- noqulay vaziyatlardan qochish yoki ularni yengish;

- tegishli tildan foydalanish;

- yuqori axloqiy va professional standartlarga rioya qilish.

6 Layoqatliliklar

6.1 Umumiy talablar

Kutilgan natijalarga erishish uchun layoqatliliklar 6.2-6.4-bandlarda ko‘rsatilgan bilim, ko‘nikma va munosabatlar yoki sifatlar orqali baholanishi kerak.

Izoh - Sarguzasht turizmining ba’zi turlari uchun qoidalarda yoki ilg‘or amaliyotda ko‘rsatilgan maxsus malakalar talab qilinishi mumkin.

6.2 Ta’lim

Muayyan faoliyatga rahbarlik qilishdan oldin yetakchilar quyidagi bilimlarga ega bo‘lishi kerak:

a) tegishli ob-havo belgilari, ko‘chkilar, atmosfera yoki atrof-muhit sharoitlarini talqin qilish usullari, masalan:

- faoliyatga xos ekstremal ob-havo sharoitlari, shu jumladan bunlardan tashqari qor ko‘chkilari, tasodifiy suv toshqinlari yoki sunamilar, qum va elektr bo‘ronlari, yong‘inlar, to‘fonlar yoki dovullar va qurg‘oqchilik xavfi;

- yer osti muhiti bilan bog‘liq maxsus xavflar (masalan, zilzilalar);

- otilayotgan vulqonlar, geyzerlar.

b) o‘rinli bo‘lgan joylarda orientatsiya va navigatsiya usullari (masalan, topografik xaritalar, xaritalardagi yozuvlar va belgilarning asosiy talqini, masshtab, darajaning egri chiziqlari, kompasdan foydalanish va tabiiy xususiyatlar bo‘yicha orientatsiya), shu jumladan agar mavjud bo‘lsa, ham rejalashtirishda, ham faoliyatni amalga oshirishda geolokatsiyadan foydalanishga imkon beradigan texnologiyalar;

c) guruhli boshqarish usullari, integratsiya va nizolarni hal qilish;

d) muloqot va ta’lim strategiyalari;

e) sarguzasht turizmi faoliyati uchun xavfsizlik talablari;

f) avariya hodisalariga olib keluvchi omillar;

g) umumiy ekologik xavf va xatarlar;

h) ko‘zda tutilmagan vaziyatlar uchun tartib-taomillar;

i) birinchi yordam ko‘rsatish tartib-taomillari;

j) mahalliy tabiatni muhofaza qilish qonunchiligi va tabiatni muhofaza qilish faoliyati;

k) faoliyatni amalga oshirish joyiga tegishli atrof-muhit va mahalliy hamjamiyat to‘g‘risidagi ma‘lumotlar;

l) atrof-muhitga salbiy ta‘sirni minimallashtirish usullari;

m) tarbiya va ijtimoiy ko‘nikmalarning asosiy qoidalari;

n) huquqiy va qonunchilik talablari.

6.3 Ko‘nikmalar

Sarguzasht turizmi yetakchilari quyidagi ko‘nikmalarga ega bo‘lishi kerak:

a) ishtirokchilarning faoliyatga qiziqishi va motivatsiyasini ushlab turish uchun to‘g‘ri muloqot;

b) ishtirokchilar tilida yoki o‘zaro kelishuv bo‘yicha ishtirokchilar bilan kelishilgan tilda muloqot qilish qobiliyati;

c) talab qilinadigan usullarning tushunilishini ta‘minlash uchun aniq ko‘rsatmalar berish qobiliyati;

d) jismoniy va aqliy qobiliyatlar va rejalashtirilgan harakatlarni bajarish uchun yaroqlilik;

e) ma‘lum bir sarguzasht turizmi faoliyatida boshqalarni xavfsiz boshqarish uchun tegishli yetakchilikni qo‘llash qobiliyati;

f) masalan ketma-ket bosqichlar zanjirida tartib-taomilni og‘zaki tavsiflash uchun zarur bo‘lgan og‘zaki mantiqiy fikrlash;

g) masalan favqulodda vaziyatlarda qaror qabul qilish qobiliyati;

h) masalan aniq natijaga erishish uchun qadamlarning mantiqiy ketma-ketligini o‘rnatish uchun rejalashtirish imkoniyati;

i) hayotni ta‘minlashning asosiy usullari (jumladan, yurak-o‘pka reanimatsiyasi va jarohatlarni davolash);

Izoh - Olib joylarda yoki yuqori xavfli faoliyatda birinchi yordam ko‘rinishning ilg‘or ko‘nikmalari ko‘proq mos kelishi mumkin.

j) faoliyat bilan bog‘liq xavflarga, shu jumladan aloqa vositalariga mos bo‘lgan avariya uskunalaridan foydalanish qobiliyati.

6.4 Munosabat yoki xususiyatlar

Sarguzasht turizmi yetakchilari quyidagi munosabatlar yoki sifatlarga ega bo‘lishi kerak, lekin ular bilan cheklanmaydi:

a) zarur bo‘lganda insonlarni ishontirish uchun qat‘iy bo‘lish;

b) faoliyatni boshqarish, tashkil etish va nazorat qilishda nazoratni o‘z zimmasiga olish va qo‘llab-quvvatlash qobiliyati;

c) oson munosabatlarni o‘rnatish uchun odamlarda ishonch uyg‘ota olish, dalda beruvchi va qo‘llab-quvvatlovchi xatti-harakatlarni namoyon etgan holda odamlar o‘zlarini qulay his qilishlari uchun qanday harakat qilish va nima deyishni bilish;

d) qaror qabul qilish uchun tinglay olish, odamlarni o‘z fikrini aytishga undash, shuningdek maslahatlashish va ularning fikrini hisobga olish qobiliyati;

e) sezgir va bag‘rikeng bo‘lish, sodiqlikni ko‘rsatish uchun turli xil fikrlarni hal qila olish;

f) rejalashtiruvchi sifatida sarguzasht turizmi bozorida oldindan rejalashtirish, maqsadlarni baholash, tendensiyalarni baholash va loyihalarni ishlab chiqish;

g) kutilmagan hodisalarga ijobiy munosabatda bo‘lish uchun optimist bo‘lish;

- h) moslashuvchan bo‘lish, ya’ni turli vaziyatlarga osongina moslasha olish;
- i) ziyraklik, ya’ni vaziyatlarni anglash va tushunish qobiliyati, shuningdek xatti-harakatlarni tahlil qilish qobiliyati (masalan, tana tili);
- j) xavflarni bartaraf etish va bunday xavflarni yumshatish uchun tartib-taomillar mavjudligini ta’minlash uchun ishtirokchilarni sarguzasht turizmi faoliyati bilan bog‘liq xavflarga solishi mumkin bo‘lgan mahalliy, mintaqaviy yoki xalqaro vaziyatlardan xabardor bo‘lish va ma’lumotga ega bo‘lish.

7 Malaka, qo‘llab quvvatlash va layoqatni mukammallashtirish

7.1 Rahbarlar uchun malakalar

- a) Rasmiy malaka sxemalari mavjud bo‘lganda, rahbarlar 6-bandga muvofiq amaliy va nazariy imtihonlarni topshirish orqali o‘z layoqatlarini namoyish etishlari kerak.
- b) Agar ma’lum bir faoliyat yoki mintaqa uchun rasmiy malaka sxemalari mavjud bo‘lmasa, rahbarlar o‘zlarining layoqatlarini boshqa yo‘llar bilan ko‘rsatishlari kerak, jumladan, tajribani hujjatlashtirish, suhbatlar, tavsiyalar, mijozlar ehtiyojini qanoatlantirish, amaliy ko‘rsatmalar va shogirdlik orqali o‘qib o‘rganish.

Izoh - Rasmiy majburiy malaka sxemalari mavjud bo‘lmaganda, sarguzasht turizmining yetkazib beruvchilari 6-bandga asosan o‘zlarining amaliy va nazariy imtihonlarini o‘rnatishlari mumkin.

7.2 Doimiy kasbiy rivojlanish

Sarguzasht turizmi rahbarlari doimiy ravishda o‘z malakalarini oshirishlari kerak.

Uzluksiz kasbiy rivojlanish layoqatni saqlab turish va mukammallashtirishga tegishlidir. Bunga qo‘shimcha kasbiy tajriba, xususiy o‘qishlar, ixtisoslashtirilgan o‘qishlar, uchrashuvlar, ma’ruzalar, seminarlar, malaka oshirish o‘quv kurslari, konferensiyalar yoki boshqa tegishli tadbirlarda qatnashish kabi vositalar orqali erishish mumkin.

Uzluksiz kasbiy rivojlanish faoliyati quyidagi o‘zgarishlarni hisobga olishi kerak:

- a) qoidalar va qonun hujjatlari;
- b) shaxsning ehtiyojlari;
- c) tashkilotlarning ehtiyojlari;
- d) sarguzasht turizmi usullari, texnologiyalari, asbob-uskunalari va amaliyoti, shu jumladan atrof-muhit o‘zgarishlari;
- e) ishtirokchilarning munosabatlari amaliyoti;
- f) tadqiqot va ishlanmalar bilan bir qatorda xulq-atvor kodekslari va amaliyotlari.

7.3 Layoqatlarni saqlash

Yetakchilar sarguzasht turizmi tadbirlarida muntazam ishtirok etish orqali (masalan, yozma yozuvlar orqali) o‘z layoqatlarini saqlab qolishlari va namoyish etishlari va o‘z malakalarini zamonaviy darajada saqlab turishlari kerak.

Bibliografiya

- [1] ISO 13289, Recreational diving services — Requirements for the conduct of snorkelling excursions
- [2] ISO 13970, Recreational diving services — Requirements for the training of recreational snorkelling guides
- [3] ISO 21101:2014, Adventure tourism — Safety management systems — Requirements
- [4] ISO 24801-1, Recreational diving services — Requirements for the training of recreational scuba divers — Part 1: Level 1 — Supervised diver
- [5] ISO 24801-2, Recreational diving services — Requirements for the training of recreational scuba divers — Part 2: Level 2 — Autonomous diver
- [6] ISO 24801-3, Recreational diving services — Requirements for the training of recreational scuba divers — Part 3: Level 3 — Dive leader
- [7] ISO 24802-1, Recreational diving services — Requirements for the training of scuba instructors — Part 1: Level 1
- [8] ISO 24802-2, Recreational diving services — Requirements for the training of scuba instructors — Part 2: Level 2
- [9] ISO 24803, Recreational diving services — Requirements for recreational diving providers
- [10] ISO 21101, Adventure tourism — Safety management systems — A practical guide for SMEs

Muhim so‘zlar: yetakchi, layoqatlilik, malaka, xavflar

O‘zgartirishlarni ro‘yxatga olish varag‘i

O‘z DSt ISO 21102:2022 (ISO 21102:2020, IDT)
“Sarguzasht turizmi. Yetakchilar. Xodimlarning layoqatliligi”

O‘zgartirish raqami	Varaq raqami (bet)				Hujjat raqami	O‘zgartirish kiritilgan sana	O‘zgartirish kiritilgan sana
	o‘zgartirilgan	almashtirilgan	yangi	Bekor qilingan			

Texnik qo'mita raisi

Sh.Sharipov

ISHLAB CHIQLDI:

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

S.Xonbabayev

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

S.Muhitov

“Turizm xizmatlarini
sertifikatlashtirish markazi” DUK
standartlashtirish bo‘limi
bosh mutaxassisi

M.Xashimova