

O'ZBEKISTON MILLIY STANDARTI

Turizm xizmatlari.
Ekskursiya xizmatlari. Umumiy talablar

Rasmiy nashr

O'zbekiston standartlar institute

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 54604-2011 “Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования” 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.....	3
5. Ekskursiyalarning tasniflanishi.....	4
6. Ekskursiya xizmatlari va ekskursiyalarga qo'yiladigan umumiy talablar.....	5
7. Ekskursiya xizmatlarining xavfsizlik talablari.....	6
8. Ekskursiya xizmatlarini ko'rsatuvchilarga qo'yiladigan talablar.....	6
9. Taqdim etilayotgan ekskursiya xizmatlarning sifat ko'rsatkichlarini nazorat qilish va baholash usullari	7

O'ZBEKISTON MILLIY STANDARTI**Turizm xizmatlari.
Ekskursiya xizmatlari. Umumiy talablar****Туристские услуги.
Экскурсионные услуги. Общие требования****Tourism services.
Excursion services. General requirements**

Amalga kiritish sanasi: 26.06.2024 y.

1 Qo'llanish doirasi

Ushbu standart ekskursiya xizmatlariga, ularni shakllantirish va taqdim etish jarayonlariga doir umumiy talablarni belgilaydi.

Standart tashkiliy-huquqiy va mulkchilik shaklidan qat'i nazar yuridik shaxslar (turoperatorlar, turistik agentliklar, turistik-ekskursiya va ekskursiya tashkilotlari) yoki tegishli malakaga ega bo'lgan jismoniy shaxslar (gid (gid-tarjimon), ekskursiya yetakchisi) tomonidan ko'rsatiladigan ekskursiya xizmatlariga taalluqlidir.

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»

3 Atamalar va ta'riflar

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

3.1 ekskursiya xizmatlari: Turistlarning (ekskursantlarning) ma'naviy, intellektual, ishbilarmonlik va boshqa ehtiyojlarini qondira oladigan obyektlar bilan tanishtirish maqsadida, oldindan tuzilgan marshrutlar bo'ylab ekskursiya yetakchisi hamrohligida, yigirma to'rt soatdan oshmaydigan va joylashtirish (kechasi tunash) xizmatlari ko'rsatilishini ko'zda tutmaydigan, ekskursiyalarni tashkil etish xizmati.

3.2 ekskursiya: Individual ekskursant/turistlar yoki ekskursiya/turistik guruhlarining ekskursiya namoyishi obyektlariga tashrifini, shu jumladan obyektlar bilan tanishish va o'rganish jarayonini tashkil etish xizmati.

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

3.4 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.

3.5 ekskursiya xizmatlarini ko'rsatuvchi: Tashkiliy-huquqiy shakli va mulkchilik shaklidan (turoperator, turistik agentliklar, turistik va ekskursiya tashkilotlari) qat'i nazar faoliyat yurituvchi yuridik shaxslar yoki tegishli malakaga ega bo'lgan jismoniy shaxslar (gid (gid-tarjimon), ekskursiya yetakchisi).

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

3.7 gid (gid-tarjimon): Axborot berishga 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;

3.8 hamrohlik qiluvchi/individual ekskursantlar/turistlar yoki ekskursiyaviy/turistik guruhlar boshqaruvchisi: Kasbiy tayyorgarlik, tajriba, bilim va ko'nikmalarga ega bo'lgan, ekskursiya o'tkazish uchun zarur bo'lgan axborot va tashkiliy xizmatlarni ko'rsatadigan, ekskursant/turistlarga malakali yordam ko'rsatadigan jismoniy shaxs.

3.9 ekskursiyaviy namoyish etish obyektlari (ekskursiya obyektlari): Ekskursiya namoyish etishning moddiy asosi, jumladan, xotira maskanlari, binolar va inshootlar, tarixiy, me'morchilik, san'at va arxeologiya yodgorliklari, tabiat yodgorliklari va tabiiy obyektlar (o'rmonlar, daryolar, qo'riqxonalar, qadimdan saqlanib qolgan o'simliklar va hokazo), muzey ekspozitsiyalari, san'at galereyalari, ko'rgazma va boshqa ekskursiya mobaynida ekskursantlarga namoyish etiladigan obyektlar.

3.10 ekskursiyaviy namoyish obyektini (ekskursiyaviy obyekt) ko'rsatib berish: Ekskursiya maqsadi va mavzusiga muvofiq ekskursant/turistlarni ekskursiya namoyishi obyektini bilan tanishtirish orqali ma'lumotni taqdim etishning uslubiy usullari to'plami.

3.11 ekskursiya dasturi (ekskursiyaviy dastur): Namoyish etish obyektlariga tashrif buyurish va ular haqidagi ma'lumotlarni taqdim etish orqali o'rganish ketma-ketligi.

3.12 ekskursiya marshruti: Ekskursiya namoyishi obyektlariga tashrif buyurishni o'z ichiga oluvchi turistlarning (ekskursantlar) harakatlanish yo'li.

3.13 ekskursiyaning texnologik xaritasi: Marshrutdagi ekskursiyaviy namoyish obyektlarini ko'rib chiqishning mantiqiy ketma-ketligini belgilaydigan texnologik hujjat. Texnologik xarita ekskursiyaning alohida bosqichlarini joy-vaqt tavsiflarini (davomiyligi, cho'zilganligi, to'xtash joylarining joylashuvi, ko'rish nuqtalari va boshqalar), har bir bosqichda ekskursiya gid (gid-tarjimon), yetakchisining asosiy ijodiy vazifalarini o'z ichiga oladi.

3.14 ekskursiyaning nazorat matni: Ekskursant/turistlarga taqdim etiladigan ma'lumotning ilmiy, ishonchli va yangilangan mazmunini o'z ichiga olgan texnologik hujjat.

Izoh – Gid (gid-tarjimon), ekskursiya yetakchisi nazorat matni asosida ma'lum ekskursant/turistlarning qiziqishlariga javob beradigan ekskursiya materialining xususiyatlarini o'zida aks ettiruvchi individual matn tuzadi.

3.15 ekskursiya xizmatlarining sifati: Ekskursant/turistlarning ehtiyojlarini qondirish imkoniyatini beruvchi ekskursiya xizmatlarining xususiyatlari va tavsiflari majmuidir. Ekskursiya xizmatlarining tavsiflari quyidagilarni o'z ichiga oladi: ekskursiya materiallarini professional tarzda taqdim etish, ekskursiya metodikasiga ega bo'lish, kasbiy etika, muloqot madaniyati, xavfsizlik va qulaylik.

3.16 ekskursiya xizmatlari sifatini baholash: Ushbu standart talablari asosida belgilangan ekskursiya xizmatlari (xizmatlarni ko'rsatish jarayoni) sifat ko'rsatkichlarining muvofiqlik darajasini miqdoriy va/yoki sifati jihatidan aniqlash.

3.17 ekskursiya metodikasi (ekskursiya olib borish metodikasi): Ekskursiyaga tayyorgarlik ko'rish va o'tkazish, shuningdek ekskursiyaga qo'yiladigan talablar bo'yicha metodik usullar to'plami.

3.18 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 Ijrochi tomonidan ko'rsatiladigan ekskursiya xizmatlari O'zbekiston Respublikasida amalda bo'lgan qonun hujjatlari va normativ hujjatlarda belgilangan talablarga muvofiq bo'lishi kerak.

Izoh – Yuridik shaxslar (turoperator, turistik agentliklar, turistik-ekskursiya, ekskursiya tashkilotlari) tomonidan ko'rsatiladigan ekskursiya xizmatlari tuzilgan shartnoma asosida amalga oshiriladi. Jismoniy shaxslar (gidlar (gid-tarjimonlar, ekskursiya yetakchilari) esa shartnoma tuzmasdan [1] ekskursiya xizmatlarini ko'rsatishlari mumkin.

4.2 Ekskursiya xizmatlari alohida ko'rsatilishi yoki turistik mahsulotning yoki turistik-ekskursiya xizmatlarining ajralmas qismi bo'lishi mumkin.

4.3 Ekskursiya xizmatlari turli transport vositalaridan foydalangan holda, shuningdek, piyoda ekskursiyalarni tashkil etishda ekskursiya namoyishi obyektlari to'g'risida ekskursant/turistlarga zaruriy va ishonchli ma'lumotlar bilan tanishtirish va taqdim etish, ularga hamrohlik qilish uchun turistik marshrutlarda ko'rsatiladi.

4.4 Ekskursiya xizmatlari quyidagilarni o'z ichiga oladi:

- yuridik shaxslar xizmatlari;
- gid (gid-tarjimon) xizmatlari;
- ekskursiya yetakchisi xizmatlari;
- hamrohlik qiluvchi shaxs xizmatlari.

4.4.1 Yuridik shaxslarning xizmatlari (turoperatorlar, turistik agentliklar, turistik-ekskursiya, ekskursiya tashkilotlari) ekskursiyalarni ishlab chiqish, tashkil etish va o'tkazish bo'yicha xizmatlarni o'z ichiga oladi.

4.4.2 Gid (gid-tarjimon) xizmatlari – ekskursant/turistlar tilida ma'lumotlarni ketma-ket va(yoki) to'g'ridan-to'g'ri tarjima qilish orqali o'tkaziladigan ekskursiyaning tematik yo'nalishi va texnologik xaritasiga muvofiq amalga oshiriladigan ekskursiyalarni ishlab chiqish va tashkil etish, ekskursant/turistlarga hamrohlik qilish, shuningdek bevosita ekskursiyani o'tkazish faoliyatidir.

4.4.3 Ekskursiya yetakchisi xizmatlari esa texnologik xarita va ekskursiyaning tematik yo'nalishiga muvofiq amalga oshiriladigan ma'lum bir ekskursiya obyektida bevosita ekskursiya o'tkazish, ekskursant/turistlarga hamrohlik qilish, ekskursiya o'tkazishga tayyorgarlik ko'rishga doir faoliyatdir.

4.4.4 Individual ekskursant/turistlar yoki ekskursiya/turistlar guruhiga hamrohlik qiluvchi shaxs/boshqaruvchisining xizmatlari ekskursiya xizmatlarining ajralmas qismi bo'lib, ekskursant/turistlarga hamrohlik qilish, ularga ma'lumot beruvchi va tashkiliy xizmatlar ko'rsatish xizmatlarini, shuningdek ekskursiya o'tkazish paytida oddiy va favqulodda vaziyatlarda malakali yordam ko'rsatishni o'z ichiga oladi.

4.5 Ekskursiya xizmatlarini ko'rsatuvchi ekskursiya o'tkaziladigan mamlakat (hudud), turistik resurslar, ekskursiyaviy namoyish obyektlari, mahalliy an'ana va urf-odatlar, yashash sharoitlari, hujjatlarni rasmiylashtirish zarurati, huquqni muhofaza qilish organlari, davlat organlari hamda favqulodda vaziyatlar xizmatlarining telefon raqamlari va manzillari haqida to'liq ma'lumotga ega bo'lishi kerak.

4.6 Ekskursiya xizmatlarini ko'rsatuvchi mustaqil ravishda yoki mutaxassislar (o'lkashunos, metodist, tarixchi, arxeolog va boshqalar) ishtirokida ekskursiya metodikasi va GOCT 28681.1 (E-ilova) talablariga muvofiq, ekskursiyalarni ishlab chiqadi (loyihalashtiradi).

4.6.1 Ekskursiyalarni ishlab chiqish (loyihalashtirish) bir necha bosqichlarni o'z ichiga oladi:

– taklif etilayotgan ekskursiyalar mavjudligi bo'yicha turistik-ekskursiya bozorini monitoring qilish;

- ekskursiyaning maqsadi va vazifalarini aniqlash;
- ekskursiya mavzusini tanlash va konsepsiyasini ishlab chiqish;
- ekskursiya mavzusi bo'yicha ma'lumotlarni o'rganish va to'plash;
- ekskursiya obyektlarini tanlash va o'rganish;
- ekskursiya marshrutini tuzish va aylanib o'tish (aylanib chiqish);
- ekskursiya matnlarini tayyorlash (nazorat va individual);
- "Ekskursiya yetakchisi portfeli" ni tuzish;

- ekskursiyani o'tkazishning metodik usullari va texnikasini aniqlash, shu jumladan FOCT 28681.1 bo'yicha ekskursiyaning texnologik xaritasini tuzish;
 - sinov ekskursiyasini o'tkazish;
 - ekskursiya narxini hisoblash;
 - ekskursiyani turistik-ekskursiya xizmatlari sohasidagi mustaqil ekspertlar tomonidan ko'rib chiqish uchun taqdim etish (zaruriyat bo'lganda);
 - ekskursiyani tasdiqlash (qabul qilish va topshirish).
- 4.6.1-bandda ko'rsatilgan bosqichlar soni ekskursiya xizmatlarini ko'rsatuvchilar qaroriga binoan qisqartirilishi mumkin.
- 4.7 Ekskursiyalarni tashkil etish va o'tkazish uchun zarur bo'lgan texnik hujjatlar mazmuni bo'yicha FOCT 28681.1 (E, J ilova) talablariga muvofiq bo'lishi kerak.

5 Ekskursiyalarning tasniflanishi

Ekskursiyalar mazmuni, o'tkazilish joyi, ishtirokchilar toifasi va tarkibi, o'tkazish shakli, harakatlanish usuli, davomiyligi va boshqa alomatlariga ko'ra tasniflanadi.

5.1 Ekskursiyalar mazmuniga ko'ra tomosha qilish va tematik ekskursiyalarga bo'linadi.

5.1.2 Tomosha qilish ekskursiyalari – tarixiy va zamonaviy materiallardan foydalanib, ma'lum bir hududda joylashgan turli ekskursiya obyektlarini namoyish qiladigan, ko'p rejali ekskursiyalarni o'zidan ifodalaydi.

5.1.3 Tematik ekskursiyalar ma'lum bir mavzuni ochib beradi va quyidagilarga bo'linadi:

- tarixiy: tarixiy-mamlakatshunoslikka oid, tarixiy-diniy, arxeologik, tarixiy va biografik;
- me'moriy-shaharsozlik: ma'lum bir tarixiy davrga oid me'moriy yodgorliklar va me'mor ijodi bilan bog'liq bo'lgan, shuningdek shaharlar va tumanlarni tarixiy va zamonaviy loyihalashtirish hamda rivojlantirishni joriy qiluvchi turli me'moriy uslublar;
- san'atshunoslikka oid: tarixiy-teatr, tarixiy-musiqiy, etnografik, san'at galereyalariga, ko'rgazma zallariga, muzeylarga, rassomlar va haykaltaroshlarning ustaxonalariga ekskursiyalar;
- adabiy: adabiy-biografik (yozuvchilar, shoirlar, dramaturglarning tarjimai holi va ijodi bilan bog'liq joylarda); tarixiy-adabiy (adabiyot taraqqiyotining muayyan davrlariga bag'ishlangan), adabiy-badiiy (yozuvchilar ijodida tasvirlangan maskanlar bo'ylab) va boshqalar;
- diniy: diniy va madaniy obyektlarga tashrif buyurish, ularning tarixi bilan tanishish, marosim va bayramlarda qatnashish va hokazolar;
- ziyorat: turli e'tiqodli shaxslar tomonidan muqaddas joylarda amalga oshiriladigan diniy turizm turi;
- tabiiy: geologik, geomorfologik, gidrologik, botanik, zoologik, ekologik, astronomik, noyob tabiat yodgorliklarini namoyish etadigan ekskursiyalar, qishloq joylariga ekskursiyalar;
- ishlab chiqarish: ishlab chiqarish-tarixiy, ishlab chiqarish-iqtisodiy, ishlab chiqarish-texnik, kasbiy yo'naltirilgan (talabalar uchun), ishlab chiqarish-pazandachilik (gastronomik).

5.2 Ekskursiya o'tkazish joyiga ko'ra shahar va shahar tashqarisida o'tkaziladigan hamda kompleks tashkil etiladigan ekskursiyalarga bo'linadi.

5.3 Harakatlanish usuliga ko'ra ekskursiyalar piyoda, transport (turli transport turlari: avtomobil, suv, havo, temir yo'l, shahar elektr transporti, tashuvchi hayvonlar yordamida va boshqalar) hamda aralash (transport-piyoda) ekskursiya turlariga bo'linadi.

5.4 Ishtirokchilar toifasiga ko'ra ekskursiyalar kattalar (shu jumladan, keksalar uchun), bolalar va yoshlar (maktab o'quvchilari, talabalar) uchun tashkil etiladigan ekskursiyalarga bo'linadi.

5.5 Ishtirokchilar tarkibiga ko'ra ekskursiyalar mahalliy ekskursant/turistlar, chet ellik ekskursant/turistlar, diniy ziyoratchilar, jismoniy imkoniyati cheklanganlar kabilar uchun tashkil etiladigan ekskursiyalarga bo'linadi.

5.6 Ekskursiyalarni o'tkazish shakliga ko'ra, ular oddiy, trassali, o'quv, o'yinli, interaktiv, animatsiyali, reklamaga oid (ommaviy ekskursiya, sayr ekskursiyalari, ekskursiya-konsertlar, ekskursiya-spektakllar, ekskursiya-darslar, ekskursiya-o'yinlar va boshqalar) ekskursiyalarga bo'linadi.

5.7 Marshrutning murakkabligiga qarab, ekskursiyalar oddiy va faol harakatlanish turlariga (toifali turistik marshrutlar, o'tish qiyin bo'lgan tabiiy obyektlar va hududlar) bo'linadi.

5.8 Ishtirokchilar soniga qarab, ekskursiyalar individual (bir kishidan besh kishigacha) va guruhli (besh kishidan ortiq) ekskursiyalarga bo'linadi.

5.9 Davomiyligiga ko'ra ekskursiyalar qisqa (uch soatgacha) va davomli (uch soatdan ortiq) ekskursiyalarga bo'linadi.

5.10 O'tkazilish vaqtiga ko'ra ekskursiyalar kunduzgi, kechki, tungi kabi turlarga bo'linadi.

6 Ekskursiya xizmatlari va ekskursiyalarga qo'yiladigan umumiy talablar

6.1 Ekskursiya xizmatlariga qo'yiladigan asosiy talablar quyidagilardan iborat (ГОСТ 28681.2):

- funksional vazifasiga muvofiqligi (axborotga to'lganligi);
- ekskursiyaning bayon etilayotgan matnini ishonchligi;
- bajarilish aniqligi va o'z vaqtidaligi;
- xavfsizlik talablariga muvofiqligi;
- xizmat ko'rsatish sifati;
- ekskursiya xizmatlarini ko'rsatuvchilarning odob-axloqi va bag'rikengligi;
- ergonomikligi.

6.1.1 Ekskursiya xizmatlari funksional vazifasiga – dasturda ko'rsatilgan ekskursiya mavzusiga muvofiq bo'lishi, ekskursant/turistlarga taqdim etilayotgan ma'lumotlar ular uchun tushunarli va to'liq bo'lishi kerak.

Ekskursiya xizmatlarini ko'rsatuvchi ekskursant/turistlarga amaldagi qonunchilik, ГОСТ 28681.2, ГОСТ 32612 ga muvofiq ko'rsatiladigan xizmatlar to'g'risida zaruriy va ishonchli ma'lumotlarni, shu jumladan ekskursiya xizmatlarini ko'rsatuvchilar tomonidan ishlab chiqilgan ekskursiyani o'tkazish davomidagi o'zini tutish qoidalarini o'z ichiga olgan yo'riqnomalarni taqdim etishi kerak.

6.1.2 Ekskursiya xizmatlarini ko'rsatuvchi ekskursiyaning nazorat matniga muvofiq rasmiy yoki ishonchli manbalardan olingan to'g'ri ma'lumotlar taqdim etilishini kafolatlashi, hamda haqiqat, hikoyalar, afsonalar, an'analar yoki fikrlar o'rtasida aniq chegara o'rnatish kerak.

6.2.3 Ekskursiya xizmatlarini ko'rsatishda ekskursiya xizmatlarini ko'rsatish shartnomasi va dasturiga to'liq muvofiq ravishda xizmat ko'rsatish hajmi, muddatlari va shartlari bo'yicha ekskursiyaning aniqligi va o'z vaqtida amalga oshirilish talablariga rioya qilish kerak.

Izoh – Jismoniy shaxslar (gidlar (gid-tarjimonlar, ekskursiya yetakchilari) ekskursiya xizmatlarini shartnoma tuzmasdan ko'rsatishlari mumkin.

6.2.4 Ekskursiya xizmatlari xavfsizlik talablariga javob berishi kerak. Ekskursiya xizmatlariga doir xavfsizlik talablari ushbu standartning 7-bo'limida keltirilgan.

6.2.5 Xizmat ko'rsatish sifati ekskursiya xizmatlarini ko'rsatuvchi tomonidan moddiy-texnik, ilmiy-uslubiy baza va yuqori kasbiy tayyorgarlik darajasidan foydalangan holda ta'minlanadi.

6.2.5.1 Ekskursiya xizmatlarini ko'rsatuvchining moddiy-texnik bazasi mustaqil ravishda yoki tuzilgan shartnomalarga asosan birgalikda bajaruvchilar yordamida ushbu standart talablariga muvofiq ekskursiya xizmatlarini ishlab chiqish va amalga oshirish imkoniga ega bo'lishi kerak.

6.2.5.2 Ekskursiya xizmatlarini ko'rsatuvchining ilmiy-metodik bazasiga doir asosiy talabi ekskursiya faoliyatida zamonaviy ekskursiya usullarining mavjudligi va ulardan foydalanish, shu jumladan ekskursiyalarni tayyorlash, tashkil etish va o'tkazishning ilmiy asoslangan usullari va uslublaridan foydalanish, shuningdek kadrlarni tayyorlash va malakasini oshirish tizimidan foydalanishidir.

6.2.6 Ekskursiya xizmatlarini ko'rsatuvchi axloqiy me'yorlarga rioya qilishi zarur. Ekskursant/turistga ekskursiya davomida muloyimlik, hurmat va xushmuomalalik bilan munosabatda bo'lishi, shuningdek uning fikri, xulq-atvori, dunyoqarashi, turmush tarzi, dini va urf-odatlarini hurmat qilishi kafolatlanishi kerak.

6.2.6.1 Ekskursiya xizmatlarini ko'rsatuvchi buyurtmachilar, ish beruvchilar, hamkasblar va haydovchilarga nisbatan kasbiy etika normalariga rioya qilishi kerak.

6.2.7 Ekskursiya xizmatlarini ko'rsatuvchi ekskursiyalarni o'tkazishda ergonomikaga rioya qilishi kerak. Xizmat ko'rsatishning davomiyligi, ekskursiya marshrutlarining cho'zilganligi va

murakkabligi, foydalaniladigan transport vositalari turli toifadagi ekskursant/turistning fiziologik va psixologik imkoniyatlariga mos kelishi kerak.

6.3 Ekskursiyalarga qo'yiladigan umumiy talablar: ekskursiyaning kognitiv qiymati, ilmiy mazmuni, tarbiyaviy ta'siri, ko'rinishi, ishonchliligi, foydalanish imkoniyati, materialni taqdim etish sifati (ekskursiya matni), turli toifadagi ekskursant/turistlarga moslashtirilgan yondashuvga egaligi.

6.4 Ekskursiya matni quyidagi mezonlarga muvofiq bo'lish kerak: bayon qilib beriladigan matnning aniqligi, to'g'ri tashkil etilganligi, mavzuga oid faktlarga asoslangan materiallarning zaruriy (yetarli) hajmga ega bo'lishi, adabiy tilda bo'lishi.

6.5 Ekskursiya marshruti mantiqiy ketma-ketlikda shakllantirilishi, mavzuning ochilishini, ekskursiya obyektiga (maxsus jihozlangan maydonlar) kirishga ruxsat etilganligi va ko'rib chiqishning qulayligi, gid (gid-tarjimon), ekskursiya yetakchisining obyekt haqida gapirib berishi va obyektning namoyish etishi jarayonida uzoq tanaffuslar bo'lmasligi, transport vositalari uchun to'xtash joylari va sanitariya-gigiyena punktlarining mavjudligini ta'minlashi kerak.

6.6 Ekskursiyani o'tkazish paytida marshrutni o'zgartirish mumkin bo'lishi maqsadida ekskursiyaviy/turistik guruhning harakatlanishi uchun bir nechta variantga ega bo'lish tavsiya etiladi.

7 Ekskursiya xizmatlarining xavfsizlik talablari

7.1 Ekskursiya xizmatlari GOCT 32611, O'zbekiston Respublikasining qonun hujjatlariga muvofiq xizmatlar ko'rsatish jarayonlariga doir xavfsizlik talablariga javob berishi, ekskursantlarning hayoti, sog'lig'i va mol-mulki xavfsizligini ta'minlashi kerak.

7.2 Ekskursantlar/turistlarning mol-mulki xavfsizligi tuzilgan shartnomaga muvofiq zararni qoplash kafolati bilan ta'minlanishi yoki ekskursantlar/turistlarning mol-mulkini sug'urtalash shartlari bilan belgilanishi mumkin.

7.3 Ekskursiya xizmatlarini ko'rsatishda atrof-muhitga: o'simlik, hayvonot dunyosi, havo va suv havzalari, tuproq, yer osti boyliklari, ionosfera va boshqalarga zararli ta'sir ko'rsatish ehtimolining oldini olishni ta'minlaydigan ekologik xavfsizlik ta'minlanishi kerak.

7.4 Transport ekskursiyalarini o'tkazishda O'zbekiston Respublikasining amaldagi qonun hujjatlariga rioya etilishi ta'minlanishi kerak.

7.5 Jismoniy imkoniyatlari cheklangan shaxslarga ekskursiya xizmatlarini ko'rsatishda ekskursantlarning (turistlarning) jismoniy va psixologik holatining o'ziga xos xususiyatlarini hisobga olish va hayot cheklovlarini bartaraf etish uchun imkoniyat yaratish, almashtirish (kompensatsiya qilish) va GOCT 32613 ga muvofiq ekskursiya xizmatlaridan foydalanishda teng imkoniyatlarni ta'minlash uchun sharoit yaratish kerak.

8 Ekskursiya xizmatlarini ko'rsatuvchilarga qo'yiladigan talablar

8.1 Ekskursiya xizmatlarini ko'rsatuvchilarga qo'yiladigan talablar quyidagilardan iborat:

– amalga oshiradigan faoliyatiga mos keladigan talab darajasidagi kasbiy tayyorgarlik va malakalarning mavjudligi;

– malakani o'z vaqtida tasdiqlash (malaka sertifikatini olish);

– mamlakat tarixi, madaniyati, geografiyasi, etnografiyasi, dini, iqtisodiyoti va boshqa sohalari bo'yicha rasmiy yoki ishonchli manbalardan olingan bilimga ega bo'lishi;

– xavfsizlik choralarini bilish va favqulodda vaziyatlarda amaliy va birinchi tibbiy yordam ko'rsatish ko'nikmalariga ega bo'lish;

– chet ellik ekskursantlar/turistlarga xizmat ko'rsatishda gidlarning (gid-tarjimon) xorijiy tillarni bilishi;

– ekskursiyalarni ishlab chiqish, tashkil etish va o'tkazish bo'yicha ko'nikma va malakalarga ega bo'lish;

– jismoniy imkoniyati cheklangan shaxslarni inobatga olgan holda, turistlarning (ekskursantlar) turli toifalariga xizmat ko'rsatish bilim va ko'nikmalariga ega bo'lish.

Ekskursiya xizmatlarini ko'rsatuvchilar kasbiy xulq-atvor etikasiga rioya qilishlari va tashqi ko'rinish standartlariga rioya qilishlari kerak.

9 Taqdim etilayotgan ekskursiya xizmatlarining sifat ko'rsatkichlarini nazorat qilish va baholash usullari

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

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

9.3 Ekskursiya xizmatlarining sifat ko'rsatkichlarini nazorat qilish va baholash usullari quyidagi mezonlar bo'yicha tasniflanadi:

9.3.1 Qo'llash maqsadlari bo'yicha xizmatlar sifati 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.

9.3.2 Fizik-statistik alomatlar va protseduralar bo'yicha xizmatlarning sifat ko'rsatkichlarini 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.

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

9.3.3.1 Turli xil birlamchi sifat ko'rsatkichlarini aniqlash

- a) yaxshi savodli nutq, nutq xatolarining mavjud emasligi;
- б) butun ekskursiya jarayonida tabassum, samimiy yuz ifodasi;
- в) kasbiy harakatlarning (metodik usullar) to'g'ri ketma-ketligiga rioya qilish;
- г) 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;
- e) ekskursantlar/turistlar bilan muloqotda ehtiyotkorlik, mijozlarga e'tibor va bag'rikenglik;
- ж) xavfsizlik texnikasi, sanitariya va gigiyena qoidalariga rioya qilish.

9.3.3.2 Umumlashtirilgan ko'rsatkichlarni shakllantirish.

9.4 Ekskursiya xizmatlarining sifat ko'rsatkichlarini baholash natijalariga ko'ra, turistik tashkilot, ekskursiya xizmatlarini ko'rsatuvchi tomonidan ko'rsatilayotgan xizmatlar sifati yaxshilash bo'yicha tegishli choralar ko'riladi.

Muhim soʻzlar: ekskursiya xizmatlari, ekskursant, turist, gid, ekskursiya yetakchisi, ekskursiya, ekskursiya dasturi

Texnik qo'mita raisi

Sh.Sharipov

ISHLAB CHIQLDI:

Turizmni rivojlantirish
ilmiy-tadqiqot instituti direktori

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