

O'ZBEKISTON RESPUBLIKASINING DAVLAT STANDARTI

Turizm va unga bog'liq xizmatlar turlari. Sanoat, tabiiy, madaniy va tarixiy joylarga tashrif buyurish. Talablar va tavsiyalar

(ISO 13810:2022, IDT)

Rasmiy nashr

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

O‘z DSt ISO 13810:2023 (ISO 13810:2022, IDT)

So‘z boshi

1 O‘zbekiston Respublikasi Madaniyat va turizm 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 28.07.2023 yil 05-1573 - sonli qarori bilan TASDIQLANDI.

3 Ushbu standart ISO 13810:2022 «Tourism and related services. Visits to industrial, natural, cultural and historical sites. Requirements and recommendations» (Turizm va unga bog‘liq xizmatlar turlari. Sanoat, tabiiy, madaniy va tarixiy joylarga tashrif buyurish. Talablar va tavsiyalar) 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 qayta ko‘rib chiqish (o‘zgartirish) yoki bekor (amalini bekor qilish) qilish haqidagi axborot O‘zbekiston texnik jihatdan tartibga solish agentligi huzuridagi O‘zbekiston standartlar instituti 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	Umumiy talablar	2
5	Xizmat ko‘rsatishga doir talablar	3
6	Binolar va jihozlar	6
7	Xavfsizlik va ishonchlilik	7
8	Tashrif buyuruvchilarning fikr-mulohazalari	7
	A ilova (ma’lumot uchun)	
	Turistik tashrifni rejalashtirish vaqtida e’tiborga olinishi lozim bo‘lgan omillar	8
	B ilova (normativ)	
	Xizmat ko‘rsatish rejasi: Ichki xizmat ko‘rsatish bo‘yicha tavsiyalar	10
	Bibliografiya	11

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 Turizm va tegishli xizmatlar texnik qo‘mitasi tomonidan tayyorlangan.

Ushbu ikkinchi nashr texnik jihatdan qayta ko‘rib chiqilgan birinchi nashrni (ISO 13810:2015) bekor qiladi va almashtiradi.

Asosiy o‘zgarishlar quyidagilardan iborat:

- sanoat turizmi bilan bog‘liq bo‘lgan turistik tashriflardan tashqari, har qanday turdagi turistik tashrifni qamrab oladigan nom va ko‘lam kengaytirildi;
- matnning texnik mazmuni soddalashtirilgan va kichik va o‘rta biznes uchun moslashtirilgan.

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

So‘z boshi

Tashkil etilgan va mustaqil boshqariladigan turistik tashriflarning sezilarli darajada rivojlanishi sharoitida, ularni taklif qiluvchi turistik xizmat ko‘rsatuvchi provayderlar o‘z tashrif buyuruvchilarining ishonchi va qanoatlanishini oshirish uchun sifatli xizmat ko‘rsatish yondashuvini amalga oshirishlari kerak.

Turistik tashriflarni tashkil etishning ba‘zi potensial afzalliklari quyidagilardan iborat:

- yangi turistik alternativani takomillashtirish orqali destinatsiyaning o‘ziga xosligi va madaniyatini targ‘ib qilish;

- sanoat turizmi orqali merosni tiklash an‘anaviy faoliyatdan butunlay farq qiladigan turizmning yangi rivojlanishining boshlanishi bo‘lishi mumkin bo‘lgan zavodlarning yopilishi va ish o‘rinlarining yo‘qolishi natijasida zarar ko‘rgan hududlarni iqtisodiy jonlantirish;

- ba‘zan yo‘qolib ketish xavfi ostida turgan meros obyektlaridan qayta foydalanish, shu bilan birga ularni investitsiyalardan daromad olish uchun turistik yo‘nalish sifatida saqlash;

- me‘morchilikni o‘zining estetik qimmatini jihatidan ham, davr guvohligi bo‘yicha ham qayta tiklash va takomillashtirish;

- o‘tmish asosida kelajakni qurishning umumiy loyihasida ishtirok etish orqali odamlar, ularning merosi, tarixi va landshafti o‘rtasidagi aloqalarni rivojlantirish, hududga daxldorlik tuyg‘usini shakllantirish;

- qo‘shimcha qiymat yaratish, sayt, savdo yoki mahsulotga ahamiyat berish.

O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASINING DAVLAT STANDARTI

Turizm va unga bog‘liq xizmatlar turlari. Sanoat, tabiiy, madaniy va tarixiy joylarga tashrif buyurish. Talablar va tavsiyalar

Туризм и сопутствующие услуги. Посещение промышленных, природных, культурных и исторических объектов. Требования и рекомендации

Tourism and related services. Visits to industrial, natural, cultural and historical sites. Requirements and recommendations

Joriy etish sanasi: _____

1 Qo‘llanish doirasi

Ushbu standart tashrif buyuruvchilar quyidagilarni o‘rganishi uchun gid bilan yoki mustaqil bo‘lgan ekskursiyalarni taklif qiluvchi xizmatlarni yetkazib beruvchilar uchun umumiy talablar va tavsiyalarni belgilaydi:

- turistik obyektning madaniy, tarixiy yoki tabiiy qiymatining xususiyatlari to‘g‘risida; yoki

- xizmat, faoliyat yoki mahsulot hozir qanday rivojlanmoqda yoki o‘tmishda qanday rivojlangan (masalan, sanoat turizmi).

Ushbu standart tashrif sifati va xavfsizligiga va/yoki tashrif buyuruvchilar tajribasiga ta’sir ko‘rsatishi mumkin bo‘lgan turistik tashriflar va tegishli xizmatlar, obyektlar, uskunalar va operatsiyalarga nisbatan qo‘llaniladi.

Ushbu standart [3] qo‘llaniladigan qo‘riqlanadigan hududlarga yoki tan olingan muzeylarga taalluqli emas.

2 Normativ hujjatlarga havolalar

Ushbu standartda normativ hujjatlarga havolalar mavjud emas.

3 Atamalar va ta’riflar

Ushbu standartda quyidagi atamalar o‘zlarining tegishli ta’riflari bilan qo‘llaniladi:

3.1 muzey: Ma’orif, ta’lim va zavqlanish maqsadlarida insoniyatning atrof-muhitini va moddiy va nomoddiy merosini sotib oladigan, saqlaydigan, tadqiq qiladigan, yetkazadigan va namoyish etadigan, jamoatchilik uchun ochiq bo‘lgan rasmiy ravishda e’tirof etilgan muassasa.

3.2 sanoat turizmi: Tashrif buyuruvchiga mahsulot yoki xizmatning ishlab chiqilishi, jarayoni, kelib chiqishi va tarixi haqida ma’lumot olish imkonini beruvchi (tashkillashtirilgan yoki mustaqil) tashrifga asoslangan turizm turi.

Izoh. Sanoat turizmi faol sanoat yoki sanoat merosi obyektlari bilan bog‘liq.

3.3 turistik tashrif: Tashrif buyuruvchilarga joyning o‘ziga xos xususiyatlari (masalan, kelib chiqishi, tarixi) haqida ma’lumot berishga qaratilgan faoliyat.

Izoh. Turistik tashriflar tashkillashtirilgan yoki mustaqil bo‘lishi mumkin.

3.4 xizmat ko‘rsatuvchi provayder: Turistik tashriflar va unga bo‘liq xizmatlarni taklif qiluvchi shaxs yoki tashkilot.

3.5 mavjudlik: Mahsulotlar, tizimlar, xizmatlar, muhitlar va obyektlardan foydalanishning muayyan kontekstida muayyan maqsadlarga erishish uchun eng keng ko‘lamdagi foydalanuvchilar ehtiyojlari, xususiyatlari va imkoniyatlariga ega bo‘lgan aholi guruhi tomonidan foydalanilishi mumkin bo‘lgan daraja.

Izoh. Foydalanish konteksti to‘g‘ridan-to‘g‘ri foydalanish yoki yordamchi texnologiyalar tomonidan qo‘llab-quvvatlanadigan foydalanishni o‘z ichiga oladi.

[manba: [4], 3.1]

4 Umumiy talablar

4.1 Umumiy

Xizmat ko‘rsatuvchi provayder tashrif buyuruvchilarni tashkillashtirilgan va/yoki mustaqil tashrif tafsilotlari to‘g‘risida xabardor qilishi shart. Shuningdek, xizmat ko‘rsatuvchi provayder:

- a) agar kerak bo‘lsa, tashrif yo‘nalishini belgilashi;
- b) har bir tashrif buyuruvchining tegishli sonini aniqlashi;
- c) tashrif haqida aniq va ishonchli ma‘lumotlarni taqdim etishi;
- d) xodimlar uchun xushmuomalalik qoidalarini aniqlashi va amalga oshirishi (masalan, tashrif buyuruvchilarni qanday kutib olish);
- e) tashriflar jadvaliga rioya qilishi;
- f) tashrif buyuruvchilarning himoyasi va xavfsizligini ta‘minlashi;
- g) iloji boricha, imkoniyati cheklangan tashrif buyuruvchilarning ehtiyojlarini qondirishi kerak.

Faol sanoatga tashrif buyurgan taqdirda, xizmat ko‘rsatuvchi provayder mahsulot ishlab chiqarish yoki xizmat ko‘rsatish xavf ostida qolmasligiga ishonch hosil qilishi kerak.

4.2 Xodimlar

4.2.1 Umumiy ma‘lumot

Xizmat ko‘rsatuvchi provayder tashkiliy tuzilmani, lavozim yo‘riqnomalarini va xodimlarning talab qilinadigan malakasini belgilashi va hujjatlashtirishi kerak.

Mehmonlarning qanoatlanishini o‘lchash va monitoring qilish uchun mas‘ul shaxs bo‘lishi kerak.

4.2.2 O‘quv dasturi

O‘quv dasturi xodimlarning ehtiyojlariga muvofiq malakasini oshirish uchun xizmat ko‘rsatuvchi provayder tomonidan ishlab chiqilishi, amalga oshirilishi va vaqti-vaqti bilan qayta ko‘rib chiqilishi kerak. O‘quv dasturi quyidagilarni o‘z ichiga olishi kerak:

- a) har bir lavozimga muvofiq yangi xodim ishga qabul qilingandan keyin o‘qitish yoki tayinlash muddati;
- b) tashrif buyuruvchilar bilan aloqada bo‘lgan xodimlarga nisbatan xushmuomalalik;
- c) himoya va xavfsizlik texnikasi bo‘yicha yo‘riqnomalar, shu jumladan favqulodda vaziyatlar bo‘yicha mashg‘ulotlar (masalan, favqulodda vaziyatda nima qilish kerakligi, evakuatsiya rejasi) va hayotni qo‘llab-quvvatlash asoslari (HQA) yoki birinchi yordam bo‘yicha o‘qitish.

Atrof muhitni himoya qilish, gigiena sohasidagi ilg‘or amaliyot, axborot texnologiyalari bilan ishlash ko‘nikmalari, vaqtni boshqarish, chet tillari va imo-ishora tili kabi boshqa o‘quv materiallarini ham ko‘rib chiqish mumkin.

4.2.3 Gid

Gid:

- a) belgilangan joy va hududning xususiyatlari haqida yetarli ma’lumotga ega bo‘lishi;
- b) tashrif buyuruvchilarga yetkazilishi kerak bo‘lgan ma’lumotlardan xabardor bo‘lishi;
- c) ta’lim olgan (ya’ni yozma instruktaj o‘tishi) va tajribaga ega bo‘lishi, ayniqsa rejalashtirilmagan vaziyatlar va favqulodda vaziyatlarda muloqot ko‘nikmalari va ularni boshqarish (masalan, himoya, xavfsizlik, tashrif buyuruvchilarning xatti-harakati);
- d) tashrif buyuruvchi tomonidan osongina tanilishi (masalan, beydj yoki uniforma orqali);
- e) eshitiladigan va do‘stona munosabatda bo‘lishi;
- f) nutqni guruh xususiyatlariga (masalan, ekspertlar, maktablar) moslashtirgan holda jadval, mazmun va davomiylilik nuqtai nazaridan yo‘nalishga rioya qilishi;
- g) tashrif buyuruvchilarni savollar berishga taklif qilishi va ularga javob ber a olishi kerak.

5 Xizmat ko‘rsatishga doir talablar

5.1 Ma’lumotlar va aloqa

Xizmat ko‘rsatuvchi provayder tashriflar va ko‘rsatilgan bog‘liq xizmatlar haqida ma’lumot berishi kerak. Ushbu ma’lumotlar yangilangan, aniq va to‘liq bo‘lishi kerak va hech bo‘lmaganda veb-sayt orqali (tashkilotning o‘ziga tegishli bo‘lgan yoki boshqa) foydalanish mumkin bo‘lgan formatlarda (masalan, ko‘rishda nuqsoni bo‘lgan odamlar uchun osonlik bilan) taqdim etilishi kerak.

Tashrif buyuruvchiga yozma ravishda quyidagi ma’lumotlar taqdim etiladi:

- a) xizmat ko‘rsatuvchi provayder to‘g‘risidagi ma’lumotlar, shu jumladan nomi va aloqa ma’lumotlari;
- b) tashrif buyuriladigan obyektlar to‘g‘risida qisqacha ma’lumotlar;
- c) tashrif(lar) davomida yerishiladigan maqsadlar;
- d) taklif qilingan tashrif(lar) va turi (gid bilan, mustaqil ravishda yoki ikkalasi);
- e) tashrif(lar)ning davomiyligi;
- f) tashrif(lar)ning asosiy jihatlari, mazmuni, joylari;
- g) bitta tashrif buyurishda tashrif buyuruvchilarning minimal va maksimal soni (zarurat bo‘lganda);
- h) cheklovlar yoki taqiqlar, agar mavjud bo‘lsa (masalan, sog‘liq va xavfsizlik uchun xavflar, bolalarga ruxsat berilmaydi, homilador ayollar uchun tavsiya etilmaydi, jismoniy holati yomon odamlar uchun tavsiya etilmaydi);
- i) foydalanish shartlari;
- j) turistlarning tashrif buyurish jadvali va chastotasi, shuningdek ish vaqti;
- k) narx(lar), shu jumladan qo‘shimcha xizmatlar;
- l) turistik tashriflar taklif qilinadigan tillar;
- m) bron qilish shartlari (agar qo‘llab bo‘lsa) va tartibi;
- n) bekor qilish siyosati;
- o) qabul qilingan to‘lov usullari;

p) joylashgan joy va kirishning tavsifi (masalan, jamoat transporti, yo‘lga kirish, to‘xtash joyi);

q) xavfsizlik texnikasi bo‘yicha yo‘riqnomalar;

r) agar kerak bo‘lsa, tashrif uchun talab qilinadigan yoki tavsiya etiladigan muayyan kiyim;

s) tashrif davomida ko‘zlangan maqsadlarning tafsilotlari;

t) agar kerak bo‘lsa tashrif buyuruvchilarning sanoat, tabiiy, madaniy yoki tarixiy obyektini saqlash uchun javobgarligi.

Tashrif buyuruvchi xizmat ko‘rsatuvchi provayder bilan kamida ikki xil usulda (masalan, pochta, telefon, veb-sayt, ijtimoiy tarmoqlar) bog‘lanishi mumkin. Xizmat ko‘rsatuvchi provayder tashrif buyuruvchilarning so‘rovlariga mavjud bo‘lgan turli vositalar orqali qanday javob berishni aniqlab olishi kerak. Javoblar zudlik bilan va so‘rov qilingan vositalardan foydalanilgan holda berilishi kerak.

Xizmat ko‘rsatuvchi provayder o‘z maqsadidan kelib chiqib foydalaniladigan chet tilini (tillarini) va qo‘shimcha ma‘lumotlar va/yoki tashkillashtirilgan tashriflar umumiy ishlatiladigan chet tilida ham taqdim etilishi kerakligini aniqlashi kerak. Bu quyidagilarga nisbatan qo‘llanilishi kerak:

- telefon orqali qo‘llab-quvvatlash;
- tijorat ma‘lumotlari;
- salomlashish;
- ekskursiyalar;
- axborot materiallari.

Hech bo‘lmaganda tashrif va tashrif buyuriladigan joy haqida asosiy ma‘lumotlar chet tilida bo‘lishi kerak.

5.2 Bronlash

Agar bron qilish qabul qilingan bo‘lsa, bron qilish jarayoni A ilovada belgilangan talablarga va B ilovada ko‘rsatilgan tavsiyalarga muvofiq bo‘lishi kerak.

Har qanday holatda, xizmat ko‘rsatuvchi provayder mijozning bron qilish to‘g‘risidagi so‘roviga ikki ish kuni ichida javob berishi kerak. Agar bronlash tasdiqlangan bo‘lsa, javob yozma shaklda bo‘lishi kerak va kamida quyidagi ma‘lumotlarni o‘z ichiga olishi kerak: odamlarning tasdiqlangan soni, narxi va turistik tashrifni to‘g‘ri rivojlantirish uchun boshqa tegishli ma‘lumotlar (masalan, joylashgan joyi, kirish sharoitlari, tashrif uchun zarur bo‘lgan muayyan kiyim, kelish vaqti, guruhlar uchun spetsifikatsiyalar).

Agar tashrif to‘lovni talab qilsa, xizmat ko‘rsatuvchi provayder kvitansiya berishi kerak. Ushbu kvitansiya, agar mavjud bo‘lsa soliqlarni, shuningdek kvitansiyaning bergan tashkilotning nomini o‘z ichiga olishi kerak.

5.3 Tashriflar

5.3.1 Umumiy qoidalar

Xizmat ko‘rsatuvchi provayder tashrif turiga (xodimlar ishtirokida, mustaqil ravishda yoki ikkalasi) va tashrifni o‘tkazish usuliga (masalan, mashinada, piyoda) qarab tashrif yo‘nalishini belgilashi kerak. Shu munosabat bilan tashrif buyuruvchilarga xizmat ko‘rsatishning xavfsizligi, himoyalanganligi va sifati e‘tiborga olinishi kerak.

Agar xizmat ko‘rsatuvchi provayder tashrifni kutilmagan vaziyatlarda (masalan, ob-havo, taqiqlar, cheklovlar) moslashtirsa, tashrif buyuruvchiga imkon qadar tezroq o‘zgarishlar, shu jumladan tashrifning o‘zgartirilgan vaqti (agar mavjud bo‘lsa) haqida xabar berilishi kerak.

Tashrif davomida taqdim etiladigan ma‘lumotlar yo‘riqnomalar orqali, turli axborot va texnologiya vositalari (masalan, tarjima uchun panellar, tezkor javob kodlari, mobil

illovalar, xona xaritalari, varaqalar, e‘lonlar taxtasi, 3D texnologiyalar, videolar) yoki ushbu vositalarning kombinatsiyasi orqali taqdim etilishi mumkin. bular. Tashrif mazmuni tashrif buyuruvchi turiga moslashtirilishi kerak.

Agar xizmat ko‘rsatuvchi provayder tashrif buyuruvchiga audio gidlar, naushniklar yoki planshetlar kabi qurilmalarni taklif qilsa, ulardan foydalanish shartlari (masalan, narx(lar), muddat, foydalanish bo‘yicha yo‘riqnomalar, ehtiyot choralari) ko‘rsatilishi kerak. Xizmat ko‘rsatuvchi provayder tomonidan tashrif buyuruvchining pasporti yoki shaxsini tasdiqlovchi rasmiy hujjatlarini ushlab qolinishiga yo‘l qo‘yilmasligi kerak.

Tashrif buyuruvchiga taqdim etiladigan har qanday jihozlar toza, gigiyenik va yaxshi holatda bo‘lishi kerak. Tashrif mazmuni hujjatlashtirilgan bo‘lishi kerak.

5.3.2 Tashrifni tanishtirish

Tashrif boshida taqdim etilgan ma‘lumotlar quyidagilarni o‘z ichiga olishi kerak:

- a) agar kerak bo‘lsa, gid bilan tanishish;
- b) tashrif buyurish uchun sayt taqdimoti;
- c) tashrif haqida umumiy ma‘lumot: tashrifning maqsadi, borishi va davomiyligi;
- d) himoya va xavfsizlik qoidalari;
- e) tashrif davomidagi cheklovlar (agar mavjud bo‘lsa).

Xizmat ko‘rsatuvchi provayder mustaqil tashrif buyuruvchilarga marshrutni kuzatish uchun vositalarni taqdim etishi kerak (masalan, xarita).

Tashrif buyuruvchiga tashrifning potensial xavflari to‘g‘risida ma‘lumot berilishi kerak. Shunday qilib, xizmat ko‘rsatuvchi provayder tashrifdan oldin tashrif buyuruvchidan formani imzolashni so‘rashi mumkin.

5.3.3 Tashrifni rivojlantirish

Xizmat ko‘rsatuvchi provayder guruh nazoratini osonlashtirish va/yoki mavjud tashrif xavfini (agar mavjud bo‘lsa) kamaytirish uchun guruhlardagi tashrif buyuruvchilarni aniqlash (belgilar yoki boshqa vositalar bilan) kerakligini aniqlashi kerak. Ekskursiyalar paytida gid guruhni nazorat qilish uchun javobgar bo‘ladi.

Xizmat ko‘rsatuvchi provayder agar qo‘llab bo‘lsa, tashrif buyuruvchilar oqimini osonlashtirish va tashriflarni ishlab chiqarish faoliyati bilan birlashtirish usulini aniqlashi kerak (masalan, tor joylardan, bir-biri bilan kesishadigan guruhlardan o‘zini olib qochish).

Joyga qarab tashrif buyurish:

- a) mantiqiy ketma-ketlikka rioya qilishi;
- b) tashrif buyuruvchilarga mavzu va uning mohiyati haqida yaxshi tushuncha berishi (masalan, tarixiy yoki insoniy kontekstni berish, ishlab chiqarish va texnik operatsiyalarning barcha bosqichlarini tushuntirish, faoliyat yoki obyektlarning zamonaviy muammolarini tushuntirish);
- c) tashrif buyuruvchilarga gid bilan ekskursiyalar paytida savollar berish imkoniyatini taqdim qilishi kerak.

Mustaqil tashriflar uchun marshrutlar tashrif buyurilgan resurslar haqidagi ma‘lumotlar bilan to‘ldirilishi kerak. Bundan tashqari, tashrif zarur hollarda foydalanish mumkin bo‘lgan formatlarda jismoniy va/yoki raqamli resurslarni (masalan, QR-kod, audio gidlar) o‘z ichiga olishi kerak.

5.3.4 Tashrifning tugashi

Agar tashrif buyuruvchilarga tashrifni kuzatish uchun moslamalar (masalan, audio gidlar, naushniklar, planshetlar) taqdim etilsa, ularni qayerga topshirish kerakligini aytish kerak. Shuningdek, tashrif buyuruvchilarga savdo maydonchasi (masalan, sovg‘alar do‘koni) mavjudligi to‘g‘risida ma‘lumot berilishi kerak.

Xizmat ko‘rsatuvchi provayder tashrif buyuruvchilarga xizmatni baholash uchun xizmat haqida o‘z fikrlarini bildirish imkoniyatini berishi kerak, masalan, qanoatlanish so‘rovnomalari, tashrif buyuruvchilar kitobi.

6 Binolar va jihozlar

6.1 Umumiy talablar

Tashrif buyuruvchilar tomonidan foydalaniladigan barcha joylar va xonalar (ichkari va tashqaridagi) toza va tartibli bo‘lishi kerak. Xizmat ko‘rsatuvchi provayder barqarorlik va mavjudlik masalalarini hisobga olishi kerak.

Izoh. Shu munosabat bilan [5] va [4] dan foydalanish mumkin.

6.2 Ma‘lumotlar taxtasi va hududga kirish

Joy belgilangan bo‘lishi kerak. Ko‘rsatkich ustunlari yaxshi holatda saqlanishi kerak, belgilar esa aniq o‘qilishi va joyning grafik nizomiga mos kelishi kerak.

Ma‘lumotlar taxtasida xalqaro miqyosda tan olingan grafik belgilardan foydalanish kerak va ular hech bo‘lmaganda mamlakat tilida va tashrif buyuruvchilar eng ko‘p gapiradigan tillarda bo‘lishi kerak.

Izoh. Ijtimoiy ma‘lumotlar uchun grafik belgilarni [2] belgilaydi.

6.3 Avtoturargohlar

Tashrif buyuruvchilar uchun avtoturargoh mavjud bo‘lsa, u ko‘rsatkichlar bilan belgilanishi kerak. Kirish joyi yaqinida imkoniyati cheklangan shaxslar uchun avtoturargoh joylari bo‘lishi kerak va bu joylar ko‘rsatkichlar bilan belgilanishi kerak.

Agar guruh tashriflariga ruxsat berilsa, avtobuslar uchun avtoturargoh ta‘minlanishi kerak. Agar buning iloji bo‘lmasa, xizmat ko‘rsatuvchi provayder avtobusni to‘xtash joylari haqida ma‘lumot berishi kerak.

Yer osti yopiq avtoturargohlar, shuningdek ochiq avtoturargohlar tushdan keyin tez-tez tashrif buyurish uchun yoritilishi kerak.

6.4 Hojatxonalar

Joyda kamida quyidagilar bilan jihozlangan tashrif buyuruvchilar uchun hojatxonalar bo‘lishi kerak: bet-qo‘l yuvgich, sovun (qattiq emas) yoki dezinfeksiyalash vositasi, unitaz, hojatxona qog‘ozi, qog‘oz sochiq yoki qo‘l quritgich, ilgaklar, paketli yopiq savat va ko‘zgu.

Agar obyektga imkoniyati cheklangan shaxslar kirishi mumkin bo‘lsa, u yerda bet-qo‘l yuvgichlar va hojatxonalar, agar zarur bo‘lsa, kirish uchun qulay kabina va kirish uchun qulay pissuar bo‘lishi kerak.

6.5 Tashrif buyurilgan hududlar

Joyda quyidagilar bo‘lishi kerak:

a) aniq va ko‘rinadigan ko‘rsatkichlar va belgilar (masalan, arqonlar, tashrif buyuruvchilar uchun yo‘laklar, to‘siqlar yordamida);

b) tashrif buyuruvchiga tegishli bo‘lgan sog‘liq va xavfsizlik qoidalari to‘g‘risidagi ma‘lumotlar;

c) kerak bo‘lganda marshrut bo‘ylab o‘rindiqlar.

6.6 Savdo maydoni

Agar savdo hududi mavjud bo‘lsa, sotuvga qo‘yilgan mahsulotlar tashrif mavzusiga mos kelishi kerak. Ushbu hudud quyidagi talablarga javob berishi kerak:

a) do‘kon shinam va ozoda bo‘lishi kerak;

b) do‘konda mahsulotlarni saqlash joylari bo‘lishi kerak;

c) sotiladigan tovarlar yaxshi taqdim etilishi kerak;

d) narxlar ko‘rinadigan bo‘lishi kerak;

- e) to‘lov usullari ko‘rsatilishi kerak (masalan, qabul qilingan to‘lov kartalari);
 - f) xaridni qaytarish siyosati ko‘rsatilishi kerak.
- Joiz joylarda mahalliy mahsulotlar mavjud bo‘lishi kerak.

7 Xavfsizlik va ishonchlik

Xizmat ko‘rsatuvchi provayder tashrif bilan bog‘liq bo‘lishi mumkin bo‘lgan xavflarni aniqlashi va baholashi hamda ushbu xavflarni minimallashtirish choralarni ko‘rish kerak. Ushbu identifikatsiya tabiiy, madaniy yoki tarixiy meros yoki sanoat nou-xauni muhofaza qilishni o‘z ichiga olishi kerak. Xavflarni baholash va choralarni ko‘rishda tashrif buyuruvchilarning profillari hisobga olinishi kerak.

Xavflarni baholash natijasida quyidagilar aniqlanishi kerak:

a) tashrif buyurish marshruti, shu jumladan kirish cheklangan hududlar va ko‘rsatkichlar;

b) tashrif davomida xizmat ko‘rsatuvchi provayder tomonidan taqdim etilgan (masalan, shlemlar, rozetkalar, niqoblar, himoyalovchi poyabzallar) yoki tashrif buyuruvchiga tegishli bo‘lgan (masalan, quyoshdan himoyalovchi krem, suv, chashkalar) ayrim jihozlardan tashrif buyuruvchilarning foydalanishi;

c) turistik tashrif davomida jismoniy yoki boshqa tarzda taqiqlar yoki cheklovlar (masalan, kameralar, mobil telefonlardan foydalanish);

d) hujjatlashtirilishi va xodimlarga yetkazilishi kerak bo‘lgan avariya holatidagi tartib-taomil. Bundan tashqari, xizmat ko‘rsatuvchi provayder:

- tashriflarni qoplaydigan va bog‘liq xizmatlarni ko‘rsatadigan fuqarolik javobgarligining sug‘urtasiga ega bo‘lishi;

- tashrif buyuruvchilar foydalanishi uchun birinchi tibbiy yordam qutisiga ega bo‘lishi;

- favqulodda xizmatlarning tegishli telefon raqamlarini ko‘rsatishi;

- evakuatsiya tartibi va favqulodda vaziyatlarni bartaraf etish tartib-qoidalarini o‘z ichiga olgan xavfsizlik texnikasi bo‘yicha yo‘riqnomani ko‘rsatishi;

- agar kerak bo‘lsa, tashrif uchun tegishli avtomobildan foydalanishi kerak.

Izoh. Covid-19 bilan bog‘liq xavfsizlik choralari uchun [1] bilan tanishish mumkin.

8 Tashrif buyuruvchilarning fikr-mulohazalari

Tashrif buyuruvchilarga xizmat ko‘rsatishni yaxshilash uchun qo‘llaniladigan tashrif buyuruvchilarning fikr-mulohazalarini olish mexanizmi nazarda tutilgan bo‘lishi kerak.

A ilova

(ma'lumot uchun)

Turistik tashrifni rejalashtirish vaqtida e'tiborga olinishi lozim bo'lgan omillar

A.1-jadvalda turizm tashrifini tashkil etishda e'tiborga olinishi va xabar qilinishi kerak bo'lgan omillar sanab o'tilgan. Ma'lumotlar imkoniyati cheklangan insonlar uchun ochiq bo'lishi kerak.

A.1-jadval — E'tiborga olinishi lozim bo'lgan omillar

Turistik tashrif elementlari		Ko'rib chiqiladigan masalalar va aniqlanishi kerak bo'lgan bandlar
a)	Xizmat ko'rsatish uchun tijorat nomi	
b)	Xizmat ko'rsatuvchi provayder to'g'risida tafsilotlar	Tashkilot nomi, manzili (pochta va veb-sayti), aloqa ma'lumotlari (masalan, elektron pochta, telefon).
c)	Belgilangan maqsadlar	Foydalanuvchining qanoatlanishi, mahsulot tarixi haqida olingan bilimlar yoki faoliyatning ta'siri.
d)	Maqsadli iste'molchilar va foydalanuvchilar	Maqsadli auditoriya, masalan: <ul style="list-style-type: none"> - keng jamoatchilik (alohida shaxslar), guruhlar (masalan, sayohat agentliklari, uyushmalar); - maktablar va talabalar soni; - professionallar; - jamoatchilik fikri yetakchilari (masalan, VIP, matbuot safarlari); - tashkilotlar va muassasalar (rag'batlantiruvchi sayohatlar); - bolali oilalar; - turli xil nogironligi bo'lgan odamlar.
e)	Muntazam xizmat ko'rsatishga kiritilgan tarkib	Quyidagi elementlar: <ul style="list-style-type: none"> - ekskursiya yoki mustaqil tashrif; - moahsulni tatib ko'rish; - tajribalar; - do'kon va boshqa qo'shimcha xususiyatlar (masalan, esdalik uchun foto); - ta'lim beruvchi tashriflar va/yoki tadbirlar; - individual tashriflar: iste'molchining so'rovlariga muvofiq belgilangan xizmatlar.
f)	Qo'shimcha taklif	Avtoturargoh, do'kon, tadbirlar o'tkazish uchun joylar, kiyim-kechak xonasi.
g)	Xizmat ko'rsatish davomiyligi	Tashrifning har bir turi uchun davomiyligni belgilash.
h)	Tashrif buyuruvchilarning minimal va maksimal soni	Bir tashrif uchun minimal, agar xizmat ko'rsatish uchun zarur bo'lsa, maksimal foydalanuvchilar sonini aniqlash.
i)	Xizmatlarni taqdim qilish jadvali va davriyligi	Tashriflar kechayu-kunduz tashkil qilinganligini yoki ma'lum bir vaqtga rejalashtirilganligini aniqlash. Obyektlarning dam olish kunlari yoki bayram kunlari ochiqligini aniqlash (tavsiya etiladi). Ish vaqti mahalliy turizm faoliyatiga va/yoki kerak bo'lganda kompaniya faoliyatiga moslashtirishi kerak.

j)	Mavjudlik shartlari	Obyektlarning barcha uchun ochiqligini aniqlash (oldindan tayyorlanish, avtoturargoh, yetib kelish, ma'lumotlar taxtasi, asosiy kirish joyi va ro'yxatga olish ustuni, hojatxonalar, anjumanlar zallari, restoranlar va tashrif buyurish vaqti).
k)	Tashrif buyuruvchilarni axborot va ma'rifiy qo'llab-quvvatlash (agar mavjud bo'lsa)	Axborot qurilmasi, o'quv xaritalari.
l)	Joriy to'lovlar, shu jumladan qo'shimcha xizmatlar	Taklif etilayotgan barcha xizmatlar uchun kishi boshiga to'lov, shu jumladan yosh toifasiga, guruhlariga, ishsiz maqomiga, ko'p bolali oilalarga, talabalarga, nafaqaxo'rlarga, takroriy tashrif buyuruvchilarga, alohida ehtiyojli odamlarga qarab maxsus chegirmalar. Xizmatlar va soliqlar ko'rsatilishi kerak.
m)	Xizmatlar taklif qilinadigan tillar	Foydalanuvchilar uchun qaysi tillar ko'proq mos kelishini aniqlash. Hech bo'lmaganda tashrif to'g'risidagi asosiy ma'lumotlar chet tilida taqdim etilishi kerak.
n)	Tashrif buyuruvchilar uchun cheklovlar	Ular quyidagilarni o'z ichiga olishi mumkin: - qo'llanmaga amal qilish majburiyati; - guruhdan uzoq ketmaslik; - minimal yosh; - bolalarga kattalar hamrohlik qilish zarurati; - suratga olish yoki video tasvirga olishni taqiqlash; - ma'lum hududlarga cheklangan kirish; - uy hayvonlari bilan bog'liq cheklovlar (ruxsat berilgan yoki yo'q); - sog'liqning holati bo'yicha cheklovlar (masalan, shovqinning ta'siri); - kirish cheklovlari.
o)	Bron qilish shartlari va tartib-taomillari	Quyidagi shartlar va tartib-taomillarni belgilash: - bron qilish vaqtini cheklash; - bronlash jarayonida foydalaniladigan blanklar; - tashrif buyuruvchidan so'ralgan ma'lumotlar va hujjatlar (shu jumladan aloqa ma'lumotlari); - tashrif buyuruvchining profilini aniqlash uchun zarur bo'lgan boshqa ma'lumotlar; - telefon, pochta, elektron pochta yoki onlayn kabi bronlarni amalga oshirish va tasdiqlash uchun kanallar; - bronni tasdiqlash uchun moliyaviy shartlar (masalan, kafolat sifatida kredit karta)
p)	Bekor qilish siyosati	Quyidagilarni aniqlash: - bronlashni bekor qilish uchun vaqt bo'yicha cheklovlar; - avans to'lovini qaytarish shartlari; - xizmatlarni almashtirish.
q)	Ruxsat etilgan to'lov usullari	Onlayn to'lov bo'lsa, xizmat ko'rsatuvchi provayder xavfsiz to'lov platformasini taklif qilishi kerak. Boshqa usullarga ruxsat berilganligini ko'rsatish kerak.
r)	Joylashgan joyi va kirish tavsifi	Jamoat transporti, yo'lga kirish, avtoturargoh. Agar to'xtash joyi bo'lmasa, eng yaqin jamoat avtoturargohi ko'rsatilishi kerak.
s)	Obyektlarga kirish shartlari	Obyektlarning barcha uchun ochiqligini aniqlash (oldindan tayyorlanish, avtoturargoh, yetib kelish, ma'lumotlar taxtasi, asosiy kirish joyi va ro'yxatga olish ustuni, hojatxonalar, anjumanlar zallari, restoranlar va ekskursiya).

B ilova
(normativ)

Xizmat ko‘rsatish rejasi: Ichki xizmat ko‘rsatish bo‘yicha tavsiyalar

B.1-jadvalda turizm tashrifini tashkil etishda hisobga olinishi lozim bo‘lgan ichki xizmatlar bo‘yicha tavsiyalar keltirilgan.

B.1-jadval — Ichki xizmatlar bo‘yicha tavsiyalar

Turistik tashrif elementlari		Ko‘rib chiqiladigan masalalar
a)	Tashrif buyuruvchilarning ehtiyojlari, umidlari va qanoatlanishlarini aniqlash	Foydalaniladigan vositalarni aniqlash: - to‘g‘ridan-to‘g‘ri vositalar, masalan, tashrifdan keyingi qanoatlanish so‘rovlari, tashrif buyuruvchilar kitobi, jamoat fikrining outsorsing so‘rovlari, sirli iste‘molchi; - bilvosita vositalar, masalan, hududda o‘tkazilgan so‘rovlar yoki boshqa muassasalar yoki xizmat ko‘rsatuvchi provayderlar bilan birgalikdagi so‘rovlar
b)	Xizmatlarni taqdim qilish bo‘yicha yo‘riqnomalar	Aniqlash: - salomlashish va xayrlashish nutqlariga kiritiladigan tafsilotlar; - muayyan tashrif buyuruvchilar uchun maxsus protokollar; - tashrif turiga yoki tashrif buyuruvchi profiliga qarab marshrutlar, bosqichlar, vaqtlar va tushuntirishlar; - tashrif buyuruvchilar to‘xtab turadigan va ekskursiyalar bo‘yicha gidning tushuntirishlarni tinglaydigan joylar; - xizmatlar xizmat ko‘rsatuvchi provayderlar faoliyatiga qanday mos kelishi kerakligi to‘g‘risida yo‘riqnomalar; - tashrif buyuruvchilar uchun mavjud bo‘lishi kerak bo‘lgan ichki hujjatlar va yozuvlarni (shu jumladan kompyuterlashtirilgan yoki ma‘lumotlar bazalari), o‘quv materiallarini, varaqalar yoki xavfsizlik protokollarini va boshqalarni aniqlash.
c)	Aloqa vositalari va kanallari	Aniqlash: - varaqalar, panellar, reklama yoki tushuntirish videolari, plakatlar; - internet, ijtimoiy tarmoqlar, yarmarkalarda qatnashish, turistik axborot byurolari orqali varaqalar tarqatish, sayyohlik agentliklari orqali marketing, savdo bo‘limi.
d)	Baholash vositalari	Sinov tashriflari, tekshirish tashriflari, o‘qitish, maxfiy iste‘molchilar.
e)	Tashrif buyuruvchilar uchun jihozlar	Maxsus kiyim yoki poyabzal, ichki transport vositalari, tashrif buyuruvchilar uchun jihozlarni gigiyenik tozalash.
f)	Xizmat ko‘rsatish bilan bog‘liq bo‘lgan hududlar	Quyidagilarga alohida e‘tibor berilishi kerak: - kutib olish hududlari; - marshrut; - o‘tish va to‘xtash joylari.
g)	Xodimlarni identifikatsiya qilish	Xodimlar qanday identifikatsiya qilinishini aniqlash, masalan uniforma, shaxsni tasdiqlovchi hujjat, kiyim kodi, korporativ ranglar, maxsus kiyimlar, maxsus poyabzal.

Bibliografiya

- [1] ISO/PAS 5643, Tourism and related services. Requirements and guidelines to reduce the spread of Covid-19 in the tourism industry (Turizm va yondosh xizmatlar. Turizm sohasida Covid-19 tarqalishini pasaytirish bo‘yicha talablar va rahbariy prinsiplar)
- [2] ISO 7001, Graphical symbols. Public information symbols (Grafik belgilar. Ijtimoiy ma’lumotlarning belgilari)
- [3] O‘z DSt ISO18065: 2019, Turizm xizmatlari. Qo‘riqlanadigan tabiiy hududlarning ma’muriyati tomonidan taqdim etiladigan, umumiy foydalanish uchun turizm xizmatlari. Talablar
- [4] O‘z DSt ISO 21902:2022 (ISO 21902:2021, IDT), Turizm va yondosh xizmatlar. Barcha uchun maqbul turizm. Talablar va tavsiyalar
- [5] ISO 23405, Tourism and related services. Sustainable tourism. Principles, vocabulary and model (Turizm va yondosh xizmatlar. Barqaror turizm. Prinsiplar, lug‘at va model)

Muhim so‘zlar: sanoat turizmi, tashrif buyuruvchi, hudud, fabrika, xavfsizlik, gid, tashrif

STQ 4 "Turizm va madaniy meros"
standartlashtirish bo'yicha
texnik qo'mita raisi

Sh. Sharipov

ISHLAB CHIQLDI:

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

S. Xonbabayev

"Turizm xizmatlarini
sertifikatlashtirish
markazi" DUK direktori o'rinbosari

S. Mirkomilova

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

S. Muhitov

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

M. Xashimova