

O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASINING DAVLAT STANDARTI

**Sarguzasht turizmi.
Xavfsizlikni boshqarish tizimlari.
Talablar**

(ISO 21101:2014, IDT)

Rasmiy nashr

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

**Приключенческий туризм.
Система управления рисками.
Требования**

(ISO 21101:2014, IDT)

Издание официальное

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

Toshkent

O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASINING DAVLAT STANDARTI

Sarguzasht turizmi. Xavfsizlikni boshqarish tizimlari. Talablar

(ISO 21101:2014, 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 21101:2014 “Adventure tourism. Safety management systems. Requirements” xalqaro standarti bilan aynan o‘xshash.

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	Tashkilotning muhiti	6
5	Yetakchilik	6
6	Rejalashtirish	7
7	Qo‘llab-quvvatlash	8
8	Operatsiya	11
9	Samaradorlikni baholash	12
10	Yaxshilanish	13
	A ilova (normativ) Sarguzasht turizmi xavflarini boshqarish jarayoni	15
	B ilova (ma’lumot uchun) Xavfsizlikni boshqarish vositalariga qisman misollar	17
	Bibliografiya	18

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 obyekti 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 quyidagi URL: Foreword - Supplementary information ga qarang.

Ushbu hujjat ISO/TC 228, Tourism and related services (Turizm va tegishli xizmatlar) texnik qo‘mitasi tomonidan tayyorlangan.

So‘z boshi

0.1 Sarguzasht turizmi

Sarguzasht turizmi ahamiyati ortib borayotgan global sanoatdir. Sarguzasht turizmi faoliyati tijorat, notijorat yoki xayriya asosida amalga oshirilishidan qat’i nazar, u xavf va qiyinchiliklarning umumiy qabul qilingan, ajralmas elementini o‘z ichiga oladi. Xavf rag‘batlantirish keltiradi, lekin xatar ham keltiradi. Rag‘batlantirishni maksimal darajada oshirish uchun sarguzasht turizmi yetkazib beruvchilari imkon qadar xavfsiz ishlashi kerak.

Ushbu standart, ISO/TR 21102 va ISO 21103 sarguzasht turizmi faoliyati provayderlari uchun iloji boricha xavfsiz tarzda sarguzasht turizmi faoliyatini rejalashtirish, ular haqida muloqot qilish va yetkazib berish uchun asos bo‘lib xizmat qiladi.

Ushbu standart, ISO/TR 21102 va ISO 21103 ni samarali tatbiq etish iste‘molchilarga faoliyat va provayderlar haqida ongli ravishda qaror qabul qilishga yordam beradi.

0.2 Sarguzasht turizmining standartlari

Ushbu hujjatlarning maqsadi xavfsizlikni boshqarish tizimlariga minimal talablarni belgilash va ishtirokchilarni axborot bilan ta‘minlashdir. Ular mustaqil subyektlardir, chunki ular sarguzasht turizmining turli jihatlariga taalluqlidir.

- ushbu standart sarguzasht turizmi tashkiloti o‘z faoliyatini xavfsizlik nuqtai nazaridan qanday boshqarishini belgilaydi;

- ISO/TR 21102 sarguzasht turizmi faoliyati rahbarlarining minimal layoqatlari to‘g‘risidagi ma‘lumotlarni taqdim etadi;

- ISO 21103 xavfsizlikni ta‘minlash uchun ishtirokchilar va potensial ishtirokchilarga faoliyatdan oldin, davomida va undan keyin yetkazilishi kerak bo‘lgan minimal ma‘lumotlarni belgilaydi.

0.3 Ushbu standartning maqsadi

Ushbu standartning maqsadi sarguzasht turizmi faoliyati provayderlari uchun xavfsizlikni boshqarish tizimiga minimal talablarni belgilashdan iborat.

Xavflarni boshqarish jarayoni xavfsizlikni boshqarish tizimining ajralmas qismidir. Xavfsizlikni boshqarish tizimi doimiy takomillashtirish uchun asos yaratadi va xavfsiz sarguzasht turizmi faoliyatini amalga oshirishga hissa qo‘shadi.

Xavfsizlikni boshqarish tizimi yondashuvi provayderlarni o‘zlarining sarguzasht turizmi faoliyatini tahlil qilishga, ishtirokchilarning talablarini tushunishga, xavfsizlikni ta‘minlaydigan jarayonlarni aniqlashga va bu jarayonlarni nazorat ostida ushlab turishga undaydi.

O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASINING DAVLAT STANDARTI

Sarguzasht turizmi. Xavfsizlikni boshqarish tizimlari. Talablar

Приключенческий туризм. Система управления рисками. Требования

Adventure tourism. Safety management systems. Requirements

Joriy etish sanasi: _____

1 Qo‘llanish doirasi

Ushbu standart sarguzasht turizmi faoliyati provayderlari uchun xavfsizlikni boshqarish tizimining talablarini belgilaydi.

Provayder ushbu standartdan quyidagilar uchun foydalanishi mumkin:

- a) xavfsizlik samaradorligini oshirish;
- b) ishtirokchilar va xodimlar xavfsizligiga nisbatan kutilmalarni oqlash;
- c) xavfsiz amaliyotni ko‘rsatish;
- d) amaldagi qonunchilik talablariga muvofiqligini qo‘llab-quvvatlash.

Ushbu standart har xil geografik, madaniy va ijtimoiy muhitda ishlaydigan barcha turdagi va o‘lchamdagi provayderlar tomonidan qo‘llanilishi mumkin.

2 Normativ hujjatlarga havolalar

Normativ hujjatlarga havolalar mavjud emas.

3 Atamalar va ta’riflar

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

3.1 tashkilot - maqsadlarga (3.9) erishish uchun mas’uliyat, vakolat va munosabatlarga ega bo‘lgan o‘z funksiyalariga ega shaxs yoki odamlar guruhi.

Izoh - Tashkilot tushunchasi, ro‘yxatga olingan yoki olinmagan, davlat yoki xususiylikidan qat’iy nazar yakka tartibdagi tadbirkor, kompaniya, korporatsiya, firma, korxonalar, hokimiyat, sheriklik, xayriya tashkiloti yoki muassasa yoki ularning bir qismi yoki birikmasini o‘z ichiga oladi, lekin ular bilan cheklanmaydi.

3.2 manfaatdor tomon - qaror yoki faoliyatga ta’sir qilishi, tegishli bo‘lishi yoki o‘zini ta’sirlanayotganini his qilishi mumkin bo‘lgan shaxs yoki tashkilot (3.1).

3.3 talab - umumiy nazarda tutilgan yoki majburiy bo‘lgan ehtiyoj yoki kutilgan natija.

Izohlar.

1. “Umumiy nazarda tutilgan” deganda ko‘rib chiqilayotgan ehtiyoj yoki kutilgan natija tashkilot va manfaatdor tomonlar uchun odat yoki odatiy amaliyot ekanligini anglatadi.

2. Muayyan talab, masalan, hujjatlashtirilgan ma’lumotlarda ko‘rsatilgan talabdir.

3.4 menejment tizimi - ushbu maqsadlarga erishish uchun tashkilotning (3.1) siyosati (3.7) maqsadlari (3.9) va jarayonlarni (3.13) o‘rnatish uchun o‘zaro bog‘liq yoki o‘zaro ta’sir qiluvchi elementlar to‘plami.

Izohlar.

1. Menejment tizimi bitta soha yoki bir nechta sohalarni qamrab olishi mumkin.

2. Tizim elementlari tashkilotning tuzilmasini, rollari va mas’uliyatini, rejalashtirishni, ishlashini va boshqalarni o‘z ichiga oladi.

3. Menejment tizimining doirasi butun tashkilotni, tashkilotning o‘ziga xos va aniqlangan funksiyalarini, tashkilotning o‘ziga xos va aniqlangan bo‘limlarini yoki bir yoxud bir nechta tashkilotlar guruhidagi bir yoki bir nechta funksiyalarni o‘z ichiga olishi mumkin.

3.5 yuqori menejment - tashkilotni (3.1) eng yuqori darajada boshqaradigan va nazorat qiladigan shaxs yoki odamlar guruhi.

Izohlar.

1. Yuqori menejment vakolatlarni topshirish va tashkilot ichidagi resurslarni taqdim etish huquqiga ega.

2. Agar menejment tizimining (3.4) ko‘lami tashkilotning faqat bir qismini qamrab olsa, u holda yuqori menejment tashkilotning ushbu qismini boshqaruvchi va nazorat qiluvchilarni anglatadi.

3.6 samaradorlik - rejalashtirilgan tadbirlar amalga oshiriladigan va rejalashtirilgan natijalar erishiladigan daraja.

3.7 siyosat - tashkilotning (3.1) yuqori menejmenti (3.5) tomonidan rasmiy ravishda ifodalangan uning intilishlari va yo‘nalishi.

3.8 xavfsizlik siyosati - tashkilotning (3.1) xavfsizlik ko‘rsatkichlariga nisbatan siyosati.

Izoh - Xavfsizlik siyosati harakatlar uchun tuzilmani va uning xavfsizlik maqsadlarini aniqlashni ta‘minlaydi.

3.9 maqsad - erishiladigan natija.

Izohlar.

1. Maqsad strategik, taktik yoki operatsion bo‘lishi mumkin.

2. Maqsadlar turli sohalarga (moliyaviy, sog‘liq va xavfsizlik hamda atrof-muhit maqsadlari kabi) tegishli bo‘lishi mumkin va turli darajalarda qo‘llanilishi mumkin (masalan, strategik, tashkilot miqyosida, loyiha, mahsulot va jarayon (3.13)).

3. Maqsad boshqa yo‘llar bilan, masalan, mo‘ljallangan natija, maqsad, operatsion mezon sifatida, sarguzasht turizmi xavfsizligi maqsadi sifatida yoki shunga o‘xshash ma‘noga ega bo‘lgan boshqa so‘zlarni (masalan, maqsad, vazifa yoki topshiriq) ishlatish bilan ifodalanishi mumkin.

4. Sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimlari kontekstida sarguzasht turizmi xavfsizligi maqsadlari tashkilot tomonidan ma‘lum natijalarga erishish uchun sarguzasht turizmi xavfsizligi siyosatiga muvofiq belgilanadi.

3.10 xavf - noaniqlik ta‘siri.

Izohlar.

1. Ta‘sir bu kutilganidan chetga chiqishdir, u ijobiy yoki salbiy bo‘ladi.

2. Noaniqlik - bu hodisa, uning oqibatlari yoki ehtimoli bilan bog‘liq ma‘lumotlarning qisman bo‘lsa ham yetishmasligi, uni tushunish yoki bilish holati.

3. Xavf ko‘pincha potensial voqealar (3.38) va oqibatlar (3.39) yoki ularning birikmasi bilan tavsiflanadi.

4. Xavf ko‘pincha hodisaning oqibatlari (shu jumladan, vaziyatning o‘zgarishi) va yuzaga kelishi ehtimoli (3.41) birikmasi nuqtai nazaridan ifodalanadi.

3.11 layoqatlilik - ko‘zlangan natijalarga erishish uchun bilim va ko‘nikmalarni qo‘llash qobiliyati.

3.12 hujjatlashtirilgan ma‘lumotlar - tashkilot (3.1) tomonidan nazorat qilinishi va saqlanishi kerak bo‘lgan ma‘lumotlar va u saqlanadigan tashuvchi.

Izohlar.

1. Hujjatlashtirilgan ma‘lumotlar har qanday formatda va har qanday tashuvchida va har qanday manbadan bo‘lishi mumkin.

2. Hujjatlashtirilgan ma‘lumotlar quyidagilarga tegishli bo‘lishi mumkin:

- menejment tizimi (3.4), shu jumladan tegishli jarayonlar (3.13);
- tashkilotning ishlashi uchun yaratilgan ma'lumotlar (hujjatlar);
- erishilgan natijalarning dalillari (yozuvlar).

3.13 jarayon - kirish ma'lumotlarini chiqish ma'lumotlariga o'zgartiradigan, o'zaro bog'liq yoki o'zaro ta'sir qiluvchi harakatlar to'plami.

3.14 samaradorlik - o'lchanadigan natija.

Izohlar.

1. Samaradorlik miqdoriy yoki sifat ko'rsatkichlari bilan bog'liq bo'lishi mumkin.
2. Samaradorlik faoliyatni, jarayonlarni (3.13), mahsulotlarni (shu jumladan xizmatlarni), tizimlarni yoki tashkilotlarni (3.1) boshqarish bilan bog'liq bo'lishi mumkin.

3.15 autorsing (fe'1) - tashkilotning (3.1) funksiyasi yoki jarayonining (3.13) bir qismini tashqi tashkilot amalga oshiradigan kelishuvni tuzish.

Izoh – Autorsingga berilgan funksiyalar yoki jarayonlar garchi faoliyat doirasiga kirsam ham tashqi tashkilot menejment tizimi (3.4) doirasidan tashqarida bo'ladi.

3.16 monitoring - tizim, jarayon (3.13) yoki faoliyat holatini aniqlash.

Izoh - Vaziyatni aniqlash uchun tekshirish, nazorat qilish yoki tanqidiy kuzatish kerak bo'lishi mumkin.

3.17 o'lchash - qiymatni aniqlash jarayoni (3.13).

3.18 audit - audit mezonlari qay darajada bajarilganligini aniqlash uchun auditorlik dalillarini olish va ularni xolisona baholash uchun tizimli, mustaqil va hujjatlashtirilgan jarayon (3.13).

Izohlar.

1. Audit ichki audit (birinchi shaxs) yoki tashqi audit (ikkinchi yoki uchinchi shaxs) bo'lishi mumkin va u birlashtirilgan audit (ikki yoki undan ortiq sohalarni birlashtirgan) bo'lishi mumkin.
2. "Audit dalillari" va "audit mezonlari" ISO 19011 standartida belgilangan.

3.19 muvofiqlik - talabni (3.3) bajarish.

3.20 nomuvofiqlik - talabni (3.3) bajarmaslik.

3.21 tuzatish - aniqlangan nomuvofiqlikni (3.20) bartaraf etish choralari.

3.22 tuzatuvchi harakatlar - nomuvofiqlik (3.20) sababini bartaraf etish va takrorlanishning oldini olish uchun harakat.

3.23 doimiy takomillashtirish - samaradorlikni (3.14) oshirish uchun takroriy faoliyat.

3.24 hodisa - avariya olib keladigan yoki baxtsiz hodisaga (3.25) olib kelishi mumkin bo'lgan voqea (3.38).

Izohlar.

1. "Hodisa" atamasi "deyarli baxtsiz hodisa" va "baxtsiz hodisa (3.25)" ni o'z ichiga oladi.
2. Hech qanday kasallik, shikastlanish, zarar yoki boshqa yo'qotishlar sodir bo'lmagan hodisa "deyarli baxtsiz hodisa" deb ham ataladi.

3.25 baxtsiz hodisa - o'lim, kasallik, jarohat yoki boshqa zararga olib keladigan hodisa (3.24).

3.26 xatar - potensial zarar manbai.

Izoh - Xatar xavf manbai bo'lishi mumkin.

[Manba: ISO Guide 73:2009, 3.5.1.4]

3.27 xatarni aniqlash - xatar (3.26) mavjudligini tan olish jarayoni va uning xususiyatlarini aniqlash.

3.28 xavfni aniqlash - xavflarni (3.10) topish, tan olish va tavsiflash jarayoni.

Izohlar.

1. Xavfni identifikatsiyalash xavf manbalarini, voqealarni (3.38), ularning sabablarini va mumkin bo'lgan oqibatlarini (3.39) aniqlashni o'z ichiga oladi.

2. Xavfni identifikatsiyalash tarixiy ma’lumotlar, nazariy tahlillar, asoslangan va ekspert xulosalari, shuningdek manfaatdor tomonlarning (3.2) ehtiyojlarini o‘z ichiga olishi mumkin.

3.29 xavfni baholash - xavfni aniqlash (3.28), xavfni tahlil qilish (3.30) va xavfni baholashning (3.32) umumiy jarayoni.

[Manba: ISO Guide 73:2009, 3.4.1]

3.30 xavfni tahlil qilish - xavfning (3.10) mohiyatini tushunish jarayoni va xavf darajasini (3.31) aniqlash.

Izohlar.

1. Xavfni tahlil qilish xavfni baholash (3.32) va xavfni tuzatish (3.33) bo‘yicha qarorlar uchun asos bo‘lib xizmat qiladi.

2. Xavfni tahlil qilish xavfni baholashni o‘z ichiga oladi.

[Manba: ISO Guide 73:2009, 3.6.1]

3.31 xavf darajasi - oqibatlar (3.39) va ularning ehtimoli (3.41) kombinatsiyasida ifodalangan xavfning (3.10) kattaligi yoki xavflar kombinatsiyasi.

[Manba: ISO Guide 73:2009, 3.6.1.8]

3.32 xavfni baholash - xavf (3.10) va/yoki uning kattaligi maqbul yoki chidab bo‘ladiganligini aniqlash uchun xavfni tahlil qilish (3.30) natijalarini xavf mezonlari bilan solishtirish jarayoni.

Izoh - Xavfni baholash xavfni tuzatish (3.33) to‘g‘risida qaror qabul qilishga yordam beradi.

[Manba: ISO Guide 73:2009, 3.7.1]

3.33 xavfni tuzatish - xavfni (3.10) o‘zgartirish jarayoni.

Izohlar.

1. Xavfni tuzatish quyidagilarni o‘z ichiga olishi mumkin:

- xavfni keltirib chiqaradigan faoliyatni boshlamaslik yoki davom ettirish to‘g‘risida qaror qabul qilish orqali xavfdan qochish;

- imkoniyatdan foydalanish uchun xavfni qabul qilish yoki oshirish;

- xavf manbasini yo‘q qilish;

- ehtimollikni o‘zgartirish (3.41);

- oqibatlarini o‘zgartirish (3.39);

- xavfni boshqa tomon yoki tomonlar bilan bo‘lishish, shu jumladan shartnomalar va xavfni moliyalashtirish; va

- asoslangan qarorni qabul qilish orqali xavfni saqlash.

2. Salbiy oqibatlarga olib keladigan xavfni tuzatish usullari ba‘zan “xavfni yumshatish”, “xavfni bartaraf etish”, “xavfning oldini olish” va “xavfni kamaytirish” deb nomlanadi.

3. Xavfni tuzatish yangi xavflarni yaratishi yoki mavjud xavflarni o‘zgartirishi mumkin.

[Manba: ISO Guide 73:2009, 3.8.1]

3.34 xavfsizlik - (shaxslarga) zarar yoki ziyon yetkazish xavfi (3.10) maqbul daraja bilan cheklangan holat.

3.35 sarguzasht turizmi faoliyati - ma’lum darajadagi ko‘rsatmalar yoki qo‘llanmalar va atayin qabul qilingan xavf (3.10) elementini o‘z ichiga olgan turizm maqsadlaridagi sarguzasht faoliyati.

Izoh - Xavfning qabul qilingan elementi ishtirokchi xavf haqida minimal tushunchaga ega ekanligini bildiradi.

3.36 sarguzasht turizmi faoliyati provayderi - sarguzasht turizmi faoliyatini (3.35) ta’minlashning barcha jihatlarini uchun umumiy javobgarlikka ega bo‘lgan shaxs yoki tashkilot (3.1).

Izoh - Sarguzasht turizmi faoliyati bepul yoki to‘lov evaziga taqdim etilishi mumkin.

3.37 ishtirokchi - sarguzasht turizmi faoliyatida (3.35) ishtirok etadigan, lekin rahbariyatga tegishli bo‘lmagan shaxs.

Izohlar.

1. Ishtirokchi “mijoz”, “buyurtmachi” yoki shunga o‘xshash atamalar bilan ham atalishi mumkin.

2. Rahbarlar jamoasi bir nechta yetakchilardan iborat bo‘ladi.

3.38 voqea - muayyan vaziyatlarning yuzaga kelishi yoki o‘zgarishi.

Izohlar.

1. Voqea bir yoki bir nechta hodisa bo‘lishi mumkin va bir nechta sabablarga ega bo‘lishi mumkin.

2. Voqea sodir bo‘lmagan narsadan iborat bo‘lishi mumkin.

3. Voqea ba‘zan “hodisa” (3.24) yoki “baxtsiz hodisa” (3.25) deb nomlanishi mumkin.

4. Oqibatsiz hodisa (3.39) “xavfli yaqinlashish”, “noxush hodisa” (3.24), “yaqin zarba” yoki “qil ustida” deb ham atalishi mumkin.

[Manba: ISO Guide 73:2009, 3.5.1.3]

3.39 oqibat - maqsadlarga (3.9) ta’sir qiluvchi voqeaning (3.38) natijasi.

Izohlar.

1. Voqea bir qator oqibatlarga olib kelishi mumkin.

2. Oqibat aniq yoki noaniq bo‘lishi mumkin va maqsadlarga ijobiy yoki salbiy ta’sir ko‘rsatishi mumkin.

3. Oqibatlar sifat yoki miqdoriy jihatdan ifodalanishi mumkin.

4. Dastlabki oqibatlar ikkinchi darajali ta’sirlar tufayli kuchayishi mumkin.

[Manba: ISO Guide 73:2009, 3.6.1.3]

3.40 imkoniyat - yuzaga kelish ehtimoli o‘lchovi 0 dan 1 gacha bo‘lgan raqam bilan ifodalanadi, bu yerda 0 - imkonsizdir va 1 - mutlaq ishonch.

Izoh - 3.41 band ta’rifidagi 2-izohga qarang.

[Manba: ISO Guide 73:2009, 3.6.1.4]

3.41 ehtimollik - biror narsa sodir bo‘lish ehtimoli.

Izohlar.

1. Xavf (3.10) menejment terminologiyasida “ehtimollik” so‘zi obyektiv yoki subyektiv, sifat yoki miqdoriy jihatdan aniqlangan, o‘lchangan yoki belgilangan va umumiy atamalar yordamida yoki matematik tarzda tavsiflangan biror narsa sodir bo‘lish ehtimolini bildirish uchun ishlatiladi. [ma’lum vaqt oralig‘idagi ehtimollik (3.40) yoki chastota kabi].

2. Ingliz tilidagi “ehtimol” atamasi ba’zi tillarda to‘g‘ridan-to‘g‘ri ekvivalentiga ega emas; o‘rniga “ehtimollik” atamasining ekvivalenti ko‘pincha ishlatiladi. Biroq, ingliz tilida “ehtimollik” ko‘pincha matematik atama sifatida tor ma’noda talqin qilinadi. Shu sababli, xavflarni boshqarish terminologiyasida “ehtimollik” ingliz tilidan boshqa ko‘plab tillarda “ehtimollik” atamasi bilan bir xil keng talqinga ega bo‘lishi kerak degan maqsadda qo‘llaniladi.

[Manba: ISO Guide 73:2009, 3.6.1.1]

3.42 tartib-taomil - faoliyat yoki jarayonni (3.13) amalga oshirishning belgilangan usuli.

Izohlar.

1. Tartib-taomillar hujjatlashtirilishi mumkin yoki yo‘q.

2. Tartib-taomil hujjatlashtirilganda tez-tez “yozma tartib-taomil” yoki “hujjatlashtirilgan tartib-taomil” atamasi qo‘llaniladi. Jarayonni o‘z ichiga olgan hujjatni tartib-taomil hujjati deb atash mumkin.

[Manba: ISO 9000:2005, 3.4.5]

3.43 favqulodda vaziyat - shoshilinch choralar ko‘rishni talab qiladigan jiddiy vaziyat.

3.44 uchinchi tomon provayderi - tashqi tashkilot (3.1) yoki sarguzasht turizmi faoliyati provayderiga (3.36) xizmat ko‘rsatadigan jismoniy shaxs.

4 Tashkilotning muhiti

4.1 Tashkilot va uning muhitini tushunish

Tashkilot o‘z maqsadiga taalluqli bo‘lgan va uning sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimidan ko‘zlangan natijalarga erishish qobiliyatiga ta’sir qiluvchi tashqi va ichki muammolarni aniqlashi kerak.

4.2 Manfaatdor tomonlarning ehtiyojlari va kutilmalarini tushunish

Tashkilot quyidagilarni belgilashi kerak:

- sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimiga taalluqli manfaatdor tomonlar;
va
- ushbu manfaatdor tomonlarning talablari.

4.3 Sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimi doirasini aniqlash.

Tashkilot sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimining chegaralarini va qo‘llanilishini uning doirasini aniqlash uchun belgilaydi.

Ushbu doirani aniqlashda tashkilot quyidagilarni hisobga oladi:

- 4.1-bandda ko‘rsatilgan tashqi va ichki masalalar; va
- 4.2-bandda ko‘rsatilgan talablar.

Qamrov hujjatlashtirilgan ma’lumot sifatida mavjud bo‘lishi kerak.

4.4 Sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimi.

Tashkilot mazkur standart talablariga muvofiq zarur jarayonlar va ularning o‘zaro ta’sirini o‘z ichiga olgan sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimini yaratishi, joriy qilishi, qo‘llab-quvvatlashi va doimiy ravishda takomillashtirishi kerak.

5 Yetakchilik

5.1 Yetakchilik va majburiyat

Yuqori rahbariyat sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimiga nisbatan yetakchilik va sadoqatni quyidagi yo‘llar bilan ko‘rsatishi kerak:

- a) sarguzasht turizmi xavfsizligi siyosati va xavfsizlik maqsadlari belgilanishi va tashkilotning strategik yo‘nalishiga mos kelishini ta’minlash;
- b) sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimi talablarini tashkilotning biznes jarayonlariga integratsiyalashuvini ta’minlash;
- c) sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimi uchun zarur resurslar mavjudligini ta’minlash;
- d) xavfsizlikni samarali boshqarish va sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimi talablariga rioya qilish muhimligini tushuntirish;
- e) sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimi o‘z kutilgan natija(lar)iga erishishini ta’minlash;
- f) sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimining samaradorligiga hissa qo‘shish uchun shaxslarni yo‘naltirish va qo‘llab-quvvatlash;
- g) doimiy takomillashtirishga ko‘maklashish;
- h) boshqa tegishli menejment rollarini qo‘llab-quvvatlash, chunki bu ularning mas’uliyat sohalariga taalluqli bo‘lsa, o‘zlarining yetakchiligini namoyish etish.

Izoh - Mazkur standartdagi “biznes”ga havola keng ma’noda tashkilotning mavjudligi maqsadlarida asosiy bo‘lgan faoliyatni anglatish uchun talqin qilinishi mumkin.

5.2 Siyosat

Yuqori rahbariyat sarguzasht turizmi xavfsizligi siyosatini ishlab chiqadi:

- a) tashkilotning maqsadiga mos keladi;
- b) sarguzasht turizmi xavfsizligi maqsadlarini belgilash uchun asos yaratadi;
- c) amaldagi talablarni qondirish majburiyatini o‘z ichiga oladi; va

d) sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimini doimiy takomillashtirish majburiyatini o‘z ichiga oladi.

Izoh - Ushbu kontekstda qo‘llaniladigan talablar standart talablarini o‘z ichiga oladi.

Sarguzasht turizmi xavfsizligi siyosati:

- hujjatlashtirilgan axborot sifatida mavjud bo‘lishi;
- tashkilot ichida xabar berish;
- tegishli manfaatdor tomonlar uchun mavjud bo‘lishi.

5.3 Tashkiliy rollar, mas’uliyat va vakolatlar

Yuqori rahbariyat tegishli rollar bo‘yicha mas’uliyat va vakolatlarning tashkilot ichida taqsimlanishini ta’minlashi kerak.

Yuqori rahbariyat quyidagi ishlar uchun javobgarlik va vakolatlarni yuklaydi:

a) sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimining mazkur standart talablariga muvofiqligini ta’minlash;

b) yuqori rahbariyatga sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimining ishlashi to‘g‘risida hisobot berish.

Izoh - Tegishli rollar - bu xavfsizlikka ta’sir ko‘rsatadiganlar, shu jumladan sarguzasht turizmi faoliyati rahbarlari.

6 Rejalashtirish

6.1 Xavflar va imkoniyatlarni bartaraf etish bo‘yicha harakatlar

6.1.1 Umumiy talablar

Sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimini rejalashtirishda tashkilot 4.1-bandda ko‘rsatilgan masalalarni va 4.2-bandda ko‘rsatilgan talablarni ko‘rib chiqishi va hal qilinishi kerak bo‘lgan xavf va imkoniyatlarni aniqlashi kerak:

- sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimi o‘z kutilgan natija(lar)iga erishishini ta’minlash;

- kiruvchi ta’sirlarning oldini olish yoki kamaytirish;
- doimiy takomillashtirishga erishish.

Tashkilot quyidagilarni rejalashtirishi kerak:

a) ushbu xavf va imkoniyatlarni bartaraf etish bo‘yicha harakatlar; va

b) qanday qilib:

- tadbirlarni sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimi jarayonlariga integratsiyalash va amalga oshirish;

- ushbu harakatlarning samaradorligini baholash.

6.1.2 Sarguzasht turizmi xavflarini boshqarish jarayoni

Tashkilot o‘zining sarguzasht turizmi faoliyati uchun tizimli xavflarni boshqarish jarayonini yaratishi va amalga oshirishi kerak.

Xavflarni boshqarish jarayoni faoliyat kontekstini belgilashi, xavflarni baholashi, xavflarni bartaraf etishi va hujjatlashtirilishi kerak.

Xavflarni boshqarish jarayoni tashkilotning sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimining ajralmas qismi bo‘lishi kerak.

Qo‘shimcha ma’lumot uchun A ilovasiga qaralsin.

6.1.3 Qonuniy talablar

Tashkilot tegishli huquqiy va boshqa talablarni aniqlash tartiblarini belgilaydi, amalga oshiradi va qo‘llab-quvvatlaydi.

Tashkilot tegishli qonunchilik va boshqa talablarga javob berishi kerak.

Tashkilot o‘z xodimlariga, yetkazib beruvchilarga, faoliyat ishtirokchilariga va boshqa manfaatdor shaxslarga qonuniy talablar va boshqa talablar to‘g‘risida tegishli ma‘lumotlarni yetkazishi kerak.

6.2 Sarguzasht turizmi xavfsizligi maqsadlari va ularga erishishni rejalashtirish

Tashkilot tegishli funksiyalar va darajalarda sarguzasht turizmi xavfsizligi maqsadlarini belgilashi kerak.

Xavfsizlik maqsadlari:

- a) xavfsizlik siyosatiga muvofiq bo‘lishi;
- b) o‘lchanadigan bo‘lishi (agar imkoni bo‘lsa);
- c) amaldagi talablarni hisobga olishi;
- d) nazorat qilinishi;
- e) xabar berilishi; va
- f) tegishlicha yangilanishi kerak.

Xavfsizlik maqsadlarini belgilashda yuqori rahbariyat quyidagilarni hisobga olishi kerak:

- a) potensial foyda;
- b) xatar va xavf;
- c) texnik jihozlar va qo‘llanilishi;
- d) muloqot qilish usullari;
- e) moliyaviy, operatsion va biznes talablari;
- f) manfaatdor tomonlarning fikrlari.

Tashkilot sarguzasht turizmi xavfsizligi maqsadlari to‘g‘risidagi hujjatlashtirilgan ma‘lumotlarni saqlashi kerak.

Tashkilot o‘zining sarguzasht turizmi xavfsizligi sohasida maqsadlariga qanday erishishni rejalashtirayotganda quyidagilarni aniqlashi kerak:

- nima qilinadi;
- qanday resurslar talab qilinadi;
- kim javobgar bo‘ladi;
- qachon tugallanadi;
- natijalar qanday baholanadi.

Sarguzasht turizmi xavfsizligi maqsadlariga erishish rejaları muntazam ravishda ko‘rib chiqilishi kerak. Ular faoliyat yoki operatsion sharoitlardagi o‘zgarishlarni hisobga olish uchun yangilanishi kerak.

Xavfni tuzatish bo‘yicha hujjatlar sarguzasht turizmi xavfsizligi maqsadlariga erishishni rejalashtirishning bir qismi sifatida ko‘rib chiqilishi kerak.

7 Qo‘llab-quvvatlash

7.1 Resurslar

Tashkilot sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimini yaratish, joriy etish, saqlash va doimiy takomillashtirish uchun zarur bo‘lgan resurslarni aniqlashi va ta‘minlashi kerak.

7.2 Layoqatlilik

Tashkilot:

- a) o‘z nazorati ostida ishlayotgan shaxs(lar)ning sarguzasht turizmi xavfsizligiga ta‘sir qiluvchi zaruriy malakasini aniqlashi;
- b) ushbu shaxslarning tegishli ta‘lim, tayyorgarlik yoki tajriba asosida malakali ekanligini ta‘minlashi;

c) zarur bo‘lganda, zarur vakolatlariga ega bo‘lish uchun choralar ko‘rishi va amalga oshirilgan harakatlarning samaradorligini baholashi; va

d) vakolatni tasdiqlovchi hujjat sifatida tegishli ma’lumotlarni saqlab turishi kerak.

Izoh – Qo‘llanilishi mumkin bo‘lgan harakatlar, masalan, hozirda ishlayotgan shaxslarni o‘qitish, ularga murabbiylik qilish yoki boshqa ishga o‘tkazishni; yoki vakolatli shaxslarni yollash yoki shartnoma tuzishni o‘z ichiga olishi mumkin.

Tegishli hollarda milliy tan olingan malakalardan foydalanish kerak.

7.3 Ogohlik

Tashkilot nazorati ostidagi ishlarni bajaruvchi shaxslar quyidagilarni bilishlari kerak:

- a) sarguzasht turizmi xavfsizligi siyosati;
- b) ularning sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimi samaradorligiga qo‘shgan hissasi, shu jumladan xavfsizlik ko‘rsatkichlarini yaxshilash afzalliklari;
- c) sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimi talablariga mos kelmaslik oqibatlarini.

Xavfsizlik bilan bog‘liq funksiyalarni bajaruvchi shaxslar sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimining ishlashini doimiy ravishda yaxshilashga sodiqligini namoyish etishlari kerak.

7.4 Aloqa

7.4.1 Umumiy talablar

Tashkilot sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimiga tegishli ichki va tashqi aloqalarga bo‘lgan ehtiyojni aniqlashi kerak, shu jumladan:

- a) u nima haqida gapiradi;
- b) qachon muloqot qilish kerak;
- c) kim bilan muloqot qilish kerak;
- d) qanday muloqot qilish kerak.

7.4.2 Sarguzasht turizmi faoliyatini ta’minlashda ishtirok etuvchi shaxslar bilan muloqot va maslahatlar.

Tashkilot sarguzasht turizmi faoliyatini ta’minlashda ishtirok etuvchi xodimlar va boshqa shaxslar bilan muloqot qilish va maslahatlar berish jarayonini o‘rnatishi kerak, ular quyidagilardan iborat:

- a) xavfsizlikni boshqarish siyosati va tartib-taomillarini ishlab chiqish va ko‘rib chiqish bilan shug‘ullanish;
- b) sarguzasht turizmi faoliyatini amalga oshirishda ularning xavfsizligiga ta’sir ko‘rsatadigan har qanday o‘zgarishlar bo‘lganda maslahatlashish;
- c) xavfsizlik masalalari bo‘yicha vakillik qilish; va
- d) xavfsizlik masalalari bo‘yicha ular nomidan kim vakillik qilishi va yuqori rahbariyat nomidan kim vakil ekanligi haqida ma’lumot berish.

Ushbu jarayon hujjatlashtirilgan bo‘lishi kerak.

7.4.3 Ishtirokchilar bilan muloqot va maslahatlar

Tashkilot quyidagilarni ta’minlash uchun ishtirokchilar bilan muloqot qilish va maslahatlashish jarayonini yaratishi kerak:

- xavfsizlik bo‘yicha ma’lumotlar ishtirokchilarga yetkaziladi; va
- ishtirokchilar tashkilotga xavfsizlikni boshqarishga ta’sir etuvchi ma’lumotlarni taqdim etishlari so‘raladi.

Ushbu jarayon hujjatlashtirilgan bo‘lishi kerak.

Izoh – Qo‘shimcha ko‘rsatmalar ISO 21103 da keltirilgan.

7.5 Hujjatlashtirilgan ma’lumotlar

7.5.1 Umumiy talablar

Tashkilotning sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimi quyidagilarni o‘z ichiga olishi kerak:

a) mazkur standart talab qiladigan hujjatlashtirilgan ma’lumotlar;

b) tashkilot tomonidan sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimining samaradorligi uchun zarur bo‘lgan hujjatlashtirilgan ma’lumotlar.

Izoh - Sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimi uchun hujjatlashtirilgan ma’lumotlarning hajmi bir tashkilotdan boshqasida farq qilishi mumkin:

- tashkilot hajmi va uning faoliyat turlari, jarayonlari, mahsulotlari va xizmatlari;
- jarayonlarning murakkabligi va ularning o‘zaro ta’siri, va
- shaxslarning malakasi.

Tashkilot quyidagilar uchun hujjatlashtirilgan ma’lumotlarni yaratishi va saqlashi kerak:

- sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimining asosiy elementlarini va ularning o‘zaro ta’sirini tavsiflash; va

- tegishli hujjatlashtirilgan ma’lumotlar bo‘yicha qo‘llanma.

Izoh - Hujjatlashtirilgan ma’lumotlar hujjatlashtirilgan tartib-taomillar va yozuvlarni o‘z ichiga oladi.

7.5.2 Yaratish va yangilash

Hujjatlashtirilgan ma’lumotlarni yaratish va yangilashda tashkilot quyidagilarni ta’minlashi kerak:

a) identifikatsiya va ta’rif (masalan, sarlavha, sana, muallif yoki ma’lumotnoma raqami);

b) format (masalan, til, dasturiy ta’minot versiyasi, grafik) va ommaviy axborot vositalari (masalan, qog‘oz, elektron);

c) yaroqlilik va muvofiqlikni tekshirish va tasdiqlash.

7.5.3 Hujjatlashtirilgan axborotni nazorat qilish

Sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimi va ushbu xalqaro standart tomonidan talab qilinadigan hujjatlashtirilgan ma’lumotlar quyidagilarni ta’minlash uchun nazorat qilinadi:

- u qayerda va qachon kerak bo‘lsa, foydalanuvchilar uchun mavjud va mos;

- u yetarli darajada himoyalangan (masalan, maxfiylikni yo‘qotish, noto‘g‘ri foydalanish yoki yaxlitlikni yo‘qotishdan).

Hujjatlashtirilgan ma’lumotlarni nazorat qilish uchun tashkilot, agar kerak bo‘lsa, quyidagi tadbirlarni amalga oshiradi:

a) tarqatish, kirish, qidirish va foydalanish;

b) saqlash va himoyalash, shu jumladan aniqlikni saqlash;

c) o‘zgarishlarni nazorat qilish (masalan, versiyani boshqarish);

d) saqlash va joylashtirish.

Tashkilot tomonidan sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimini rejalashtirish va ishlatish uchun zarur bo‘lgan tashqi kelib chiqishi hujjatlashtirilgan ma’lumotlar tegishli ravishda aniqlanishi va nazorat qilinishi kerak.

Izoh - Kirish faqat hujjatlashtirilgan ma’lumotni ko‘rishga ruxsat berish yoki hujjatlashtirilgan ma’lumotlarni ko‘rish va o‘zgartirish uchun ruxsat va vakolat va hokazolarga oid qarorni nazarda tutadi.

Saqlash shartlari tashkilotning sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimiga va har qanday shartnomaviy, qonuniy yoki boshqa majburiyatlarga mos kelishi kerak. Saqlash shartlari hujjatlashtirilgan bo‘lishi kerak.

8 Operatsiya

8.1 Operativ rejalashtirish va nazorat qilish

Tashkilot talablarni qondirish va 6.1-bandda belgilangan harakatlarni amalga oshirish uchun zarur bo‘lgan jarayonlarni rejalashtirishi, amalga oshirishi va nazorat qilishi kerak:

- jarayonlar mezonlarini belgilash;
- jarayonlarni mezonlarga muvofiq nazorat qilishni amalga oshirish;
- jarayonlar rejalashtirilgan tarzda amalga oshirilganligiga ishonch hosil qilish uchun zarur bo‘lgan darajada hujjatlashtirilgan ma’lumotlarni saqlash.

Tashkilot rejalashtirilgan o‘zgarishlarni nazorat qilishi va kutilmagan o‘zgarishlarning oqibatlarini ko‘rib chiqishi, kerak bo‘lganda har qanday salbiy ta’sirlarni yumshatish uchun choralar ko‘rishi kerak.

Tashkilot outsorsing jarayonlari nazorat qilinishini ta’minlashi kerak.

Tashkilot 6.2.da belgilangan xavfsizlik maqsadlariga erishish va xavflarni bartaraf etish uchun rejalarni, shu jumladan muqobil rejalarni ishlab chiqishi va amalga oshirishi kerak.

Tashkilot quyidagi yo‘llar bilan samarali bajarilishini ta’minlash uchun tadbirlarni rejalashtirishi kerak:

a) sarguzasht turizmi tadbirlarining yo‘qligi xavfsizlik siyosati va maqsadlaridan chetga og‘ishga olib kelishi mumkin bo‘lgan joyda sarguzasht turizmi tadbirlarini amalga oshirish uchun hujjatlashtirilgan tartib-taomillarni belgilash va qo‘llab-quvvatlash; ushbu tartib-taomillar ishtirokchilar va xodimlar uchun profilaktika va xavfsizlik choralarini o‘z ichiga olishi kerak;

b) xavfsizlikka ta’sir ko‘rsatishi mumkin bo‘lgan sarguzasht turizmi faoliyatini amalga oshirishda foydalaniladigan tovarlar, uskunalar va xizmatlar bilan bog‘liq tartib-taomillarni belgilash va saqlash;

c) ishtirokchilarning minimal talab qilinadigan malakasini aniqlash va hujjatlashtirish;

d) ishtirokchilar ushbu faoliyatni xavfsiz bajarish uchun zarur bo‘lgan minimal malakaga ega bo‘lishini ta’minlash.

8.2 Favqulodda vaziyatlarga tayyorlik va ularga javob choralari

Tashkilot potensial favqulodda vaziyatlarni va ularning oqibatlarini aniqlashi, ularga javob berish rejalari va tartib-taomillarini yaratishi va saqlashi kerak.

Tashkilot favqulodda vaziyatlarga javob berish rejalari va tartib-taomillarini amalga oshirish uchun tegishli xizmatlar, vakolatli shaxslar yoki boshqa resurslar mavjudligini ta’minlashi kerak.

Tashkilot favqulodda vaziyatlarda harakat qilish rejalari va tartib-taomillarini ko‘rib chiqishi kerak.

Tashkilot har bir ishtirokchidan quyidagilar to‘g‘risida minimal ma’lumotlarni yig‘ish tartib-taomiliga ega bo‘lishi kerak:

- a) identifikatsiya ma’lumotlari (masalan, ID raqami, to‘liq ism, familiya);
- b) favqulodda vaziyatlarda bog‘lanish uchun aloqa ma’lumotlari (shu jumladan ism va aloqa vositalari);
- c) maxsus yordam zaruriyati;
- d) salomatlik va tibbiy sharoitlar.

Tashkilot shaxsiy ma’lumotlarni tegishli qoidalar va talablarga muvofiq to‘plashi, saqlashi va ishlatishi kerak.

Tashkilot vaqti-vaqti bilan favqulodda vaziyatlarga javob berish tartib-taomillarini sinab ko‘rishi kerak. Sinov natijalari hujjatlashtirilishi kerak.

Faoliyat boshlanishidan oldin ishtirokchilar favqulodda vaziyatlarga javob berish rejalari haqida xabardor qilinadi.

8.3 Hodisalarni boshqarish

Tashkilot quyidagilar uchun mas’uliyat va vakolatlarni aniqlash tartib-taomillarini belgilashi va ularni ishchi holatda saqlashi kerak:

- hodisalarni ko‘rib chiqish, ular to‘g‘risida xabar berish va tekshirish;
- hodisalardan kelib chiqadigan har qanday oqibatlarini kamaytirish bo‘yicha choralar ko‘rish.

Hodisa to‘g‘risida hujjatlar kamida quyidagi ma’lumotlarni o‘z ichiga olishi kerak:

- a) faoliyat;
- b) sana va vaqt;
- c) joylashuv;
- d) ishtirokchilar va xodimlar kabi jalb qilingan shaxslar;
- e) atrof-muhit sharoitlari, jihozlar va muayyan harakatlar yoki holatlarning tavsifi;
- f) ehtimoliy sabablar va ta’sir etuvchi omillar;
- g) javob choralari, shu jumladan har qanday tibbiy muolaja;
- h) oqibatlar;
- i) tuzatuvchi harakatlar;
- j) axborot manbai.

Tashkilot hodisalarni qayd etish tartib-taomiliga ega bo‘lishi kerak.

Izoh - Hodisalarni qayd etish va tahlil qilish kelgusidagi hodisalarning oldini olishga, sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimining samaradorligini baholashga va xavflarni nazorat qilishga yordam beradi.

9 Samaradorlikni baholash

9.1 Monitoring, o‘lchash, tahlil qilish va baholash

Tashkilot:

- nimani kuzatish va o‘lchashni;
- tegishli natijalarni ta’minlash uchun monitoring, o‘lchash, tahlil va baholash usullarini;
- monitoring va o‘lchash qachon amalga oshirilishini;
- monitoring va o‘lchash natijalari qachon tahlil qilinishi va baholanishini;
- monitoring, o‘lchash, tahlil qilish va baholash natijalari qanday hujjatlashtirilishini belgilashi kerak.

Monitoring va o‘lchash quyidagilarni ta’minlashi kerak:

a) xavfsizlikni boshqarish dasturlari talablariga va amaldagi qonunchilik talablariga muvofiqligi;

b) voqealar va boshqa tarixiy ma’lumotlarni ko‘rib chiqish;

c) ishtirokchilarning tajribasi va fikr-mulohazalarini hisobga olish.

Tashkilot natijalarning dalili sifatida tegishli hujjatlashtirilgan ma’lumotlarni saqlashi kerak.

Tashkilot xavfsizlik ko‘rsatkichlarini va sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimining natijalari samaradorligini baholashi kerak.

9.2 Ichki audit

Tashkilot sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimi quyidagilarga muvofiq keladimi yoki yo‘qligi to‘g‘risida ma’lumot berish uchun rejalashtirilgan davriylik bilan ichki auditlar o‘tkazishi kerak:

- muvofiq keladi:

- o‘zining sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimiga tashkilotning o‘zi qo‘yadigan talablari;

- mazkur standart talablari;

- samarali joriy qilinadi va ishchi holatda saqlanadi.

Tashkilot:

a) tegishli jarayonlarning ahamiyatini va oldingi audit natijalarini hisobga oladigan audit dasturlarini (shu jumladan davriylik, usullar, mas’uliyat, rejalashtirishga doir talablar va hisobot) rejalashtirishi, belgilashi, amalga oshirishi va ishchi holatda saqlashi;

b) har bir audit uchun audit mezonlari va hajmini aniqlashi;

c) audit jarayonining xolisligi va beg‘arazligini ta’minlash uchun auditorlarni tanlashi va audit o‘tkazishi;

d) audit natijalari tegishli rahbariyatga xabar qilinishini ta’minlashi; va

e) audit dasturi bajarilishining va audit natijalarining isboti sifatida hujjatlashtirilgan ma’lumotlarni saqlashi kerak.

Tashkilotning audit dasturi tashkilot faoliyati bo‘yicha o‘tkazilgan xavflarni baholash natijalarini (6.1.2-bandga qarang) va oldingi audit natijalarini hisobga olishi kerak.

9.3 Menejmentni ko‘rib chiqish

Yuqori rahbariyat tashkilotning sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimini doimiy ravishda yaroqliligi, muvofiqligi va samaradorligini ta’minlash uchun rejalashtirilgan davriylikda uni ko‘rib chiqishi kerak.

Rahbariyatni tekshirish quyidagilarni ko‘rib chiqishni o‘z ichiga oladi:

a) rahbariyatning oldingi ko‘rib chiqishlari bo‘yicha harakatlar holati;

b) sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimiga tegishli bo‘lgan tashqi va ichki masalalardagi o‘zgarishlar;

c) sarguzasht turizmi xavfsizligi bo‘yicha ma’lumotlar, shu jumladan:

1) nomuvofiqliklar va tuzatish harakatlari;

2) monitoring va o‘lchash natijalari; va

3) audit natijalari;

d) doimiy takomillashtirish imkoniyatlari.

Menejment tekshiruvining natijalari doimiy takomillashtirish imkoniyatlari va sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimiga o‘zgartirishlar kiritish zarurati bilan bog‘liq qarorlarni o‘z ichiga olishi kerak.

Tashkilot hujjatlashtirilgan ma’lumotlarni menejment tekshiruvlari natijalarini tasdiqlovchi hujjat sifatida saqlashi kerak.

10 Yaxshilanish

10.1 Nomuvofiqlik va tuzatish choralari

Agar nomuvofiqlik yuzaga kelsa, tashkilot:

a) nomuvofiqlikka munosabat bildirishi va agar kerak bo‘lsa:

1) uni nazorat qilishi va tuzatish choralari ko‘rishi; va

2) oqibatlarini bartaraf etishi kerak;

b) nomuvofiqlik takrorlanmasligi yoki boshqa joyda sodir bo‘lmasligi uchun uning sabablarini bartaraf etish bo‘yicha chora-tadbirlar zarurligini quyidagi yo‘llar bilan baholash:

1) nomuvofiqlikni tekshirish;

2) nomuvofiqlik sabablarini aniqlash; va

3) shunga o‘xshash nomuvofiqliklar paydo bo‘lishi yoki yuzaga kelishi mumkinligini aniqlash;

c) har qanday zarur harakatni amalga oshirishi;

d) har qanday tuzatish chora-tadbirlarining samaradorligini ko‘rib chiqishi; va

e) agar kerak bo‘lsa, sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimiga o‘zgartirishlar kiritishi kerak.

Tuzatish harakatlari duch kelgan nomuvofiqliklarning oqibatlariga mos kelishi kerak.

Tashkilot hujjatlashtirilgan ma’lumotlarni quyidagi dalillar sifatida saqlashi kerak:

- nomuvofiqliklarning xususiyati va har qanday keyingi amalga oshirilgan harakatlar;

va

- har qanday tuzatish harakatlari natijalari.

10.2 Doimiy takomillashtirish

Tashkilot sarguzasht turizmi xavfsizligini boshqarish tizimining yaroqliligi, muvofiqligi va samaradorligini doimiy ravishda yaxshilab borishi kerak.

A ilova
(normativ)

Sarguzasht turizmi xavflarini boshqarish jarayoni

A.1 Umumiy talablar

Ushbu ilova 6.1.2-bandga tegishli bo‘lib, unda sarguzasht turizmi uchun xavflarni boshqarish jarayonining uchta bosqichi ko‘rsatilgan:

- a) kontekstni belgilash;
- b) xavfni baholash;
- c) xavfni tuzatish.

A.2 Kontekstni belgilash

Tashkilot har bir sarguzasht turizmi faoliyatining kontekstini belgilaydi.

Kontekst har bir faoliyat turining xavflarni boshqarish maqsadlari, ko‘lami va parametrlarini aniqlash yo‘li orqali belgilanishi kerak.

Tashkilot quyidagilarni belgilaydi:

- a) sarguzasht turizmi faoliyati;
- b) faoliyat ko‘lami, masalan joylashuvi, davomiyligi va faoliyat doirasidagi barcha harakatlar;
- c) faoliyat uchun xavflarni boshqarish maqsadlari;
- d) boshqa faoliyat turlari yoki xavfsizlikni boshqarish tizimlari bilan chegaralar va interfeyslar;
- e) xavfni baholash metodologiyasi;
- f) xavfni baholash mezonlari (shu jumladan, maqbul xavf darajasi) va asoslar.

Izoh - Faoliyat kontekstini belgilash transport, joylashtirish, atrof-muhit, tibbiy yoki madaniy xavflar bilan bog‘liq bo‘lgan masalalarni o‘z ichiga olishi mumkin.

A.3 Xavflarni baholash

Xavflarni baholashning uchta bosqichi mavjud.

a) xavfni aniqlash

Tashkilot o‘zining sarguzasht turizmi faoliyati uchun xavflarni doimiy ravishda aniqlash uchun tizimli, tuzilmali jarayonni yaratishi va qo‘llab-quvvatlashi kerak.

Xavflarni identifikatsiyalash tartib-taomillari quyidagilarni o‘z ichiga olishi kerak:

- muntazam va noodatiy faoliyat;
- ishtirokchining malakasi;
- nazorat qilinadigan va nazorat qilinmaydigan faoliyat va faoliyat maydonchalari;
- ish joylari va sarguzasht turizmi faoliyati saytlariga kirish imkoniga ega bo‘lgan barcha xodimlarning (shu jumladan subpudratchilar, ishtirokchilar va tashrif buyuruvchilar) faoliyati;
- sarguzasht turizmi faoliyatida foydalaniladigan vositalar, kiyim-kechak va jihozlar tashkilot, ishtirokchilar va uchinchi shaxslar tomonidan taqdim etiladi.

Xavflarni identifikatsiyalash metodologiyasi:

- rahbarlar va boshqa manfaatdor shaxslarni jalb etish;
- ekspluatatsiya tajribasiga mos kelish;
- sarguzasht turizmining joriy, qabul qilingan amaliyotiga rioya qilish.

b) xavfni tahlil qilish

Tashkilot xavfning sabablari va manbalarini, ularning ijobiy va salbiy oqibatlarini, shuningdek, ushbu oqibatlarning yuzaga kelish ehtimolini hisobga olgan holda tahlil qiladi. Mavjud nazorat vositalari va ularning samaradorligi hisobga olinadi.

c) xavfni baholash

Tashkilot xavflarni baholash mezonlariga muvofiq xavflarni baholashi va tzatilishi talab qilinadigan xavflarni aniqlashi kerak.

A.4 Xavfga ishlov berish

Tashkilot xavfni tuzatish jarayonini yaratishi, amalga oshirishi va qo‘llab-quvvatlashi kerak.

Tashkilot mas‘uliyatni, muddatlarni, kutilayotgan natijalarni, resurslarni, samaradorlik choralarni va xavflarni tuzatish jarayonlarini ko‘rib chiqishni aniqlashi kerak.

Izoh - Xavflarni boshqarish jarayonlari haqida qo‘shimcha ma‘lumot olish uchun ISO 31000 ga qarang. ISO 31000 ning maqsadi xavflarni boshqarish jarayonlarini mavjud va kelajakdagi standartlarda uyg‘unlashtirishdir. U muayyan xavflar yoki sektorlar bilan bog‘liq standartlarni qo‘llab-quvvatlashda umumiy yondashuvni ta‘minlaydi, lekin bu standartlarning o‘rnini bosmaydi.

B ilova

(ma'lumot uchun)

Xavfsizlikni boshqarish vositalariga qisman misollar

Xavflarni baholash xavflarni aniqlash, tahlil qilish va baholash uchun ma'lumotlardan tizimli foydalanishni o'z ichiga oladi. B.1, B.2, B.3 va B.4-rasmlardagi qisman misollar xavflarni boshqarish jarayonining ushbu bosqichlarining har birini bajarish uchun oddiy vositalarni ko'rsatadi.

Xavf haqida ma'lumot fayli								
Xizmat nomi:			Xavflarni tanqidiy tahlil qilish sanasi:					
			Tomonidan tuzilgan:				Sana:	
Sarguzasht turizmi faoliyati jalb qilingan:			Tomonidan qayta ko'rib chiqilgan				Sana:	
Havola	Bosqich	Hodisa joyi	Xatar: nima bo'lishi mumkin va qanday	Hodisaning oqibatlari	Oqibatlarni baholash *	Ehtimollikni baholash **	Xavflarni tahlil qilish ***	Ustuvorlik

* A.2 jadval bo'yicha
 ** A.3 jadval bo'yicha
 *** A.4 jadval bo'yicha

B.1 rasm - Xavf haqida ma'lumot fayliga misol

Daraja	Ta'rif	Ta'rifga misol
1	Ahamiyatsiz	Jarohatlar yo'q, kichik moliyaviy yo'qotishlar
2	Kichik	Birinchi yordam bilan davolash, o'rtacha moliyaviy yo'qotish
3	O'rtacha	Tibbiy davolanish zarur, yuqori moliyaviy yo'qotish
4	Asosiy	Jiddiy jarohatlar, faoliyatni davom ettirish xavf ostida, katta moliyaviy yo'qotish
5	Halokatli	O'lim, faoliyat to'xtatildi, ulkan moliyaviy yo'qotish
Izoh	Amaldagi chora-tadbirlar tashkilotning va o'rganilayotgan faoliyatning ehtiyojlari va mohiyatini aks ettirishi kerak.	

B.2 rasm - Oqibatlarining sifatli o'lchovlari darajasi

Daraja	Ta’rif	Ta’rifga misol
A	Deyarli aniq	Bu ko‘pincha sodir bo‘lishi kutilmoqda
B	Ehtimol	Ko‘pincha sodir bo‘lishi mumkin
C	Bo‘lishi mumkin	Bu ba’zan sodir bo‘lishi mumkin
D	Mumkin emas	Oddiy sharoitlarda sodir bo‘lishi dargumon
E	Kamdan-kam	Bu faqat istisno holatlarda sodir bo‘lishi mumkin
Izoh	Ushbu jadvallar ma'lum bir tashkilotning ehtiyojlarini qondirish uchun moslashtirilgan bo‘lishi kerak.	

B.3 rasm - Ehtimollikning sifat ko‘rsatkichlari

Daraja	Oqibatlar				
	Ahamiyatsiz	Kichik	O‘rtacha	Asosiy	Halokatli
A (deyarli aniq)					
B (Ehtimol)					
C (Bo‘lishi mumkin)					
D (Mumkin emas)					
E (Kamdan-kam)					
Sarlavha:					
E: ekstremal xavf, zudlik bilan harakat qilish kerak.					
H: yuqori xavf, yuqori rahbariyatning e’tiborini talab qiladi.					
M: o‘rtacha xavf, yuqori rahbariyatning javobgarligi belgilanadi.					
L: past xavf, muntazam tartib-taomillar tomonidan boshqariladi.					

B.4 rasm - Ehtimollik va oqibatlarni tasniflash misoli – Xavfni sifatli tahlil qilish matritsasi - Xavflar darajasi

Har bir tashkilot o‘zining haqiqiy mohiyati, madaniyati va faoliyatiga mos keladigan vositalarni aniqlashi va ulardan foydalanishi kerak. Yagona yechim yo‘q. Qo‘shimcha misollar uchun IEC 31010 ga qarang.

Bibliografiya

- [1] ISO 9000:2005, Sifat menejmenti tizimi. Asosiy qoidalar va lug‘at
- [2] ISO 19011, Menejment tizimlarini tekshirish bo‘yicha ko‘rsatmalar
- [3] ISO/TR 21102, Sarguzasht turizmi. Yetakchilar. Xodimlarning layoqatliligi
- [4] ISO 21103, Sarguzasht turizmi. Ishtirokchilar uchun ma’lumotlar
- [5] ISO 31000, Xavf menejmenti. Prinsiplar va ko‘rsatmalar
- [6] ISO Guide 73:2009, Xavf menejmenti. Lug‘at
- [7] IEC 31010, Xavf menejmenti. Xavflarni baholash texnikasi

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

O‘zgartirishlarni ro‘yxatga olish varag‘i

O‘z DSt ISO 21101:2022 (ISO 21101:2014, IDT) “Sarguzasht turizmi. Xavfsizlikni boshqarish tizimlari. Talablar”

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