

O'ZBEKISTON MILLIY STANDARTI

Turizm xizmatlari.
Voyaga yetmagan turist/ekskursantlar uchun xizmatlar.
Umumiy talablar

Rasmiy nashr

O'zbekiston standartlar institute

Toshkent shahri

So‘z boshi

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

2. O‘zbekiston standartlar institutining 2024 yil 16-maydagi 25/MSt - sonli buyrug‘i bilan TASDIQLANDI.

3. Ushbu milliy standart GOST P 54605-2017 «Туристские услуги. Услуги детского туризма. Общие требования» Rossiya Federatsiyasining milliy standarti bilan uyg‘unlashtirilgan.

4. Dastlabki joriy etilishi

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.

Mundarija

| | | |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. | Qo‘llanish doirasi | 1 |
| 2. | Standartlarga havolalar | 1 |
| 3. | Atamalar va ta’riflar | 2 |
| 4. | Dam olish va sog‘lomlashtirish tashkilotlarida voyaga yetmagan turist/ ekskursantlarga xizmatlar | 2 |
| 5. | Voyaga yetmagan turist/ekskursantlar uchun turistik xizmatlarning turlari | 3 |
| 6. | Voyaga yetmagan turist/ekskursantlarga ko‘rsatiladigan xizmatlarning bajarilishiga qo‘yiladigan umumiy talablar | 4 |
| 7. | Turistik yurishlar va sayohatlarni tashkil etish va o‘tkazish tartibi..... | 8 |
| 8. | Xavfsizlik talablari..... | 9 |
| 9. | Xodimlarga qo‘yiladigan talablar..... | 10 |
| 10. | Voyaga yetmagan turist/ekskursantlarga ko‘rsatiladigan xizmatlarning bajarilish sifatini nazorat qilish va baholash..... | 11 |

O'ZBEKISTON MILLIY STANDARTI**Turizm xizmatlari
Voyaga yetmagan turist/ekskursantlar uchun xizmatlar
Umumiy talablar****Туристские услуги.
Услуги для несовершеннолетних туристов/экскурсантов.
Общие требования****Tourism services
Services for underage tourists/sightseers
General requirements**

Amalga kiritish sanasi: 16.07.2024 y.

1 Qo'llanish doirasi

Ushbu standart voyaga yetmagan turist/ekskursantlar uchun turistik va ekskursiya xizmatlariga, ularni shakllantirish va ko'rsatish jarayonlariga qo'yiladigan umumiy talablarni belgilaydi.

Standart tashkiliy-huquqiy shakli va mulkchilik shaklidan qat'i nazar, yuridik shaxslar tomonidan, voyaga yetmagan turist/ekskursantlarga turistik va ekskursiya xizmatlarini ko'rsatishga ixtisoslashgan yakka tartibdagi tadbirkorlar va/yoki o'z-o'zini ish bilan ta'minlaydigan shaxslar sifatidagi jismoniy shaxslar tomonidan foydalanish uchun mo'ljallangan.

Ushbu standart mustaqil amalga oshiriladigan turizm xizmatlariga taalluqli emas.

2 Standartlarga havolalar

Mazkur standartda quyidagi standartlarga me'yoriy havolalardan foydalanilgan:

ГОСТ 31984-2012 Umumiy ovqatlanish xizmatlari. Umumiy talablar (ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования)

ГОСТ 32611-2014 Turizm xizmatlari. Turistlar xavfsizligini ta'minlash talablari (ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов)

ГОСТ 32612-2014 Turizm xizmatlari. Iste'molchilar uchun ma'lumot. Umumiy talablar (ГОСТ 32612-2014 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования)

ГОСТ 32613-2014 Turizm xizmatlari. Jismoniy imkoniyati cheklangan odamlar uchun turizm xizmatlari. Umumiy talablar (ГОСТ 32613-2014 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования)

O'z DSt ISO18065:2019 Turizm xizmatlari. Alohida muhofaza etiladigan tabiiy hududlar ma'muriyati tomonidan taqdim etiladigan umumiy foydalanishdagi turistik xizmatlar. Talablar

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

O'z DSt ISO 21102:2022 (ISO 21102:2020, IDT) Sarguzasht turizmi. Rahbarlar. Xodimlarning malakasi

O'z DSt ISO 21103:2022 (ISO 21103:2014, IDT) Sarguzasht turizmi. Ishtirokchilar uchun ma'lumot

O'z DSt 3220:2023 Turizm xizmatlari. Joylashtirish vositalari. Umumiy talablar

O'z DSt 3417:2019 Turizm xizmatlari. Joylashtirish vositalarining xizmat ko'rsatuvchi xodimlariga qo'yiladigan umumiy talablar

O'z DSt 3418:2019 Turizm xizmatlari. Turoperatorlar va turagentlar xodimlariga qo'yiladigan umumiy talablar

STANDARTLAR INSTITUTI #WULOMOIOU8 - 24.06.2024 "TURIZMNI RIVOJLANTIRISH ILMIY-TEKSHIRISH INSTITUTI" DM

3 Atamalar va ta'riflar

Ushbu milliy standartda quyidagi atamalar hamda ularning tegishli ta'riflari qo'llanilgan:

3.1 bolalar turizmi (voyaga yetmagan turist/ekskursantlar uchun turizm): Ta'lim, o'quv, rekreatsion, sog'lomlashtirish, jismoniy tarbiya-sport va boshqa maqsadlarga ega turistik marshrutlar bo'yicha guruh rahbari (ularning qonuniy vakili mas'uliyatini o'z zimmasiga oluvchilar) hamrohligida 7 yoshdan 14 yoshgacha bo'lgan bolalarning tashkillashtirilgan turistik/ekskursiya guruhlari uchun sayohatlar va/yoki ekskursiyalar.

3.2 o'smirlar turizmi (voyaga yetmagan turist/ekskursantlar uchun turizm): Ta'lim, o'quv, rekreatsion, sog'lomlashtirish, jismoniy tarbiya-sport va boshqa maqsadlarga ega turistik marshrutlar bo'yicha guruh rahbari (ularning qonuniy vakili mas'uliyatini o'z zimmasiga oluvchilar) hamrohligida 14 yoshdan 18 yoshgacha bo'lgan o'g'il-qizlarning tashkillashtirilgan turistik/ekskursiya guruhlari uchun sayohatlar va/yoki ekskursiyalar.

3.3 voyaga yetmagan turist/ekskursant: Tashkillashtirilgan turistik/ekskursiya guruhi rahbari hamrohligida tibbiy-sog'lomlashtirish, rekreatsion, ta'lim, jismoniy tarbiya va sport va boshqa maqsadlarda vaqtincha qolish mamlakatiga (joyiga) tashrif buyuruvchi, 7 yoshdan 18 yoshgacha bo'lgan bola/yigit/qiz.

3.4 voyaga yetmagan turist/ekskursantlar uchun tashkillashtirilgan turistik/ekskursiya guruhi: Ma'lum sanalarda, ma'lum bir turistik marshrut bo'yicha rahbar hamrohligida [ota-onalar (vasiyalar) hamrohlisiz] sayohat qiluvchi, ikki yoki undan ortiq voyaga yetmagan turist/ekskursantlardan tashkil topgan guruh.

3.5 turizm sohasining subyektlari: Turistik xizmatlar majmuini yoki ularning bir qismini ko'rsatish, qo'shimcha turistik xizmatlarni (ishlarni) bajarish hamda turistlar va ekskursantlarga tovarlarni realizatsiya qilish bo'yicha tadbirkorlik faoliyatini amalga oshiruvchi yuridik va jismoniy shaxslar;

3.6 hamrohlik qiluvchi shaxs: Voyaga yetmagan turistning ota-onasi yoki uning qonuniy vakillarining ishonchnomasi hamda tegishli ruxsatnomaga ega bo'lgan turizm sohasi subyekti bilan tuzilgan shartnoma asosida ishlaydigan, sayohat va/yoki ekskursiya paytida tashkillashtirilgan turistik/ekskursiya guruhiga yoki bitta voyaga yetmagan turistga hamrohlik qiladigan, maxsus tayyorgarlik va ko'nikmalarga ega bo'lgan jismoniy shaxs (fuqaro).

Izoh – Hamrohlik qiluvchi shaxs tibbiyot qutisiga ega bo'lishi va birinchi tibbiy yordam ko'rsata olishi kerak.

3.7 guruh rahbari: Voyaga yetmagan turistning ota-onasi yoki uning qonuniy vakillarining ishonchnomasi hamda tegishli ruxsatnomaga ega bo'lgan turizm sohasi subyekti bilan tuzilgan shartnoma asosida ishlaydigan, sayohat va/yoki ekskursiyani tashkil etadigan, turistik/ekskursiya guruhiga hamrohlik qiladigan, maxsus tayyorgarlik va ko'nikmalarga ega bo'lgan jismoniy shaxs (fuqaro).

Izoh – Guruh rahbari tibbiyot qutisiga ega bo'lishi va birinchi tibbiy yordam ko'rsata olishi kerak.

4 Dam olish va sog'lomlashtirish tashkilotlarida voyaga yetmagan turist/ekskursantlarga xizmatlar

4.1 Dam olish va sog'lomlashtirish tashkilotlarining faoliyati va ularda ko'rsatiladigan xizmatlar va yashash sharoitlari voyaga yetmagan turist/ekskursantlarning jismoniy, intellektual, aqliy, ma'naviy va axloqiy rivojlanishiga, ularda ijtimoiy javobgarlikni tarbiyalashga yordam berishi kerak.

4.2 Voyaga yetmagan turist/ekskursantlar uchun turistik va ekskursiya xizmatlarini ko‘rsatishda dam olish va sog‘lomlashtirish tashkilotlari:

4.2.1 Voyaga yetmagan turist/ekskursantlarni, ularning sog‘lig‘i, axloqiy va ma‘naviy rivojlanishiga zarar yetkazadigan ma‘lumotlar, targ‘ibot va tashviqotlardan, shu jumladan milliy, sinfiy, ijtimoiy murossasizlikdan, alkogol va tamaki mahsulotlarining reklamasidan, ijtimoiy, irqiy, milliy va diniy tengsizlikni targ‘ib qilishdan himoya qilinishini ta‘minlashi.

4.2.2 O‘zbekiston Respublikasi qonunlarida belgilangan bosma mahsulotlar, audio va video mahsulotlarni tarqatish normativlariga rioya qilishi; zo‘ravonlik va shafqatsizlik, pornografiya, giyohvandlik, toksikomanlik, jamoatchilikka qarshi xatti-harakatlarni targ‘ib qiluvchi mahsulotlarni tarqatishga yo‘l qo‘ymasligi (ushbu chora-tadbirlar voyaga yetmagan turist/ekskursantlarning sog‘lig‘i, jismoniy, intellektual, ma‘naviy, axloqiy va ruhiy xavfsizligini ta‘minlashga qaratilgan).

4.2.3 O‘zbekiston Respublikasi hukumati tomonidan belgilangan tartibda ijtimoiy, psixologik, pedagogik va sanitariya ekspertizasidan o‘tkazilgan, stolda turadigan, kompyuter va boshqa o‘yinlar, o‘yinchoqlar va o‘yin inshootlaridan foydalanishi kerak.

4.3 Dam olish va sog‘lomlashtirish tashkilotlarida voyaga yetmagan turist/ekskursantlarga turistik va ekskursiya xizmatlarining hajmi va sifati vakolatli ijro etuvchi hokimiyat organlari, shuningdek bolalarni dam oldirish va sog‘lomlashtirish uchun yo‘llanmalar sotib oladigan tashkilotlar tomonidan tashqi, shu jumladan jamoat nazorati ostiga olinadi.

4.4 Oziq-ovqat va sanoat mahsulotlarining xavfsizligi, shu jumladan turistik tashkilotlar tomonidan voyaga yetmagan turist/ekskursantlarga dam olish va sog‘lomlashtirish xizmatlarini ko‘rsatish uchun foydalaniladigan bino va inshootlar, ushbu oziq-ovqat va sanoat mahsulotlari uchun tegishli texnik reglamentlarning talablariga, shuningdek bino va inshootlar GOCT 31984 va O‘z DSt 3220 ga muvofiq talablarga javob berishi kerak.

4.5 Dam olish va sog‘lomlashtirish tashkiloti tomonidan voyaga yetmagan turist/ekskursantlarga ko‘rsatiladigan xizmatlarning zarur sifati quyidagi shartlarga rioya etilishi bilan ta‘minlanadi:

- dam olish va sog‘lomlashtirish tashkiloti muvofiq tarzda ishlaydigan, hujjatlarning mavjudligi va holati;
- O‘z DSt 3220 ga muvofiq dam olish va sog‘lomlashtirish tashkilotini joylashtirish shartlari;
- dam olish va sog‘lomlashtirish tashkilotining zarur mutaxassislar bilan ta‘minlanganligi hamda O‘z DSt ISO 21102 va O‘z DSt 3417 ga muvofiq ularning malaka darajasi;
- GOCT 32611 va O‘z DSt ISO 21101 ga muvofiq xavfsizlik talablariga rioya qilish;
- dam olish va sog‘lomlashtirish tashkilotining texnik jihozlanishi (uskunalar, asboblari, apparatlar, sport va turistik anjomlar, transport va boshqalar);
- taqdim etilayotgan xizmatlar sifatini ichki nazorat qilish tizimining mavjudligi.

5 Voyaga yetmagan turist/ekskursantlar uchun turistik xizmatlarning turlari

5.1 Voyaga yetmagan turist/ekskursantlar uchun turistik/ekskursiya xizmatlarini ko‘rsatish xususiyatlari voyaga yetmagan turist/ekskursantlarning yoshi va jismoniy imkoniyatlariga bog‘liq.

5.2 Voyaga yetmagan turist/ekskursantlar uchun xizmatlar turistlarning yoshiga, sayohatning davomiyligi va qiyinlik darajasiga, shu jumladan faol harakatlanish turlariga qarab bo‘linadi.

5.3 Voyaga yetmagan turist/ekskursantlarning yoshiga qarab turistik sayohatlar/ekskursiyalar bolalar va o‘smirlar guruhlariga bo‘linadi.

5.4 Bolalar va o‘smirlar turizmida turistik xizmatlarning quyidagi turlari ajratiladi:

STANDARTLAR INSTITUTI #WULOMOIOM8 - 24.06.2024 "TURIZMNI RIVOJLANTIRISH ILMIY-TEKSHIRISH INSTITUTI" DM

- dam olish va sog'lomlashtirish xizmatlari, shu jumladan bolalar va yoshlar lagerlari/markazlarida taqdim etiladigan;

- ta'lim marshrutlari, shu jumladan o'quv va o'lkashunoslik bo'yicha sayohatlar/ekskursiyalarni tashkil etish bo'yicha xizmatlar;

- turistik yig'inlarni tashkil qilish bo'yicha xizmatlar;

- ko'ngilochar sayohatlarni tashkil qilish bo'yicha xizmatlar;

- ta'lim, madaniy, sport va boshqa tadbirlarga sayohatlarni tashkil qilish bo'yicha xizmatlar;

- faol harakatlanish turlari bilan dam olish xizmatlari (toifali va toifasiz marshrutlar);

- xalqaro va mintaqalararo almashinuvlarni tashkil qilish bo'yicha xizmatlar.

5.5 Bolalar va o'smirlar lagerlari/markazlarining quyidagi turlari ajratiladi:

- bolalar dam olish lagerlari (shahar atrofi, shahar kunduzgi turar joylari va boshqalar);

- ixtisoslashtirilgan (moslashtirilgan) turistik lagerlar/markazlar (sport-sog'lomlashtirish, ta'lim, mudofaa-sport, mehnat va dam olish, ekologik-biologik, texnik, o'lkashunoslik va boshqalar);

- sog'lomlashtirish markazlari, bazalari va majmualari.

6 Voyaga yetmagan turist/ekskursantlarga ko'rsatiladigan xizmatlarning bajarilishiga qo'yiladigan umumiy talablar

6.1 Voyaga yetmagan turist/ekskursantlarga ko'rsatiladigan turistik va ekskursiya xizmatlari ushbu standart talablariga muvofiq bo'lishi kerak.

6.2 Voyaga yetmagan turist/ekskursantlarga turistik va ekskursiya xizmatlarini ko'rsatish bo'yicha faoliyatni turizm sohasi subyektlari: turoperatorlarning yagona reyestriga belgilangan tartibda kiritilgan turoperatorlar, ekskursiya tashkilotlari, yakka tartibdagi tadbirkorlar yoki ushbu standart talablarini bajaruvchi, tegishli ruxsatnomalarga ega bo'lgan, o'z-o'zini ish bilan ta'minlaydigan shaxslar amalga oshiradilar.

6.3 Voyaga yetmagan turist/ekskursantlarga xizmat ko'rsatishga ixtisoslashgan turizm sohasi subyektlari tomonidan turistik mahsulotni shakllantirish va sotishda quyidagilar zarur:

- ko'rsatilgan toifalardagi turist/ekskursantlarning yosh xususiyatlari va qiziqishlarini hisobga olish;

- sog'lom turmush tarzini targ'ib qilishga, xalqaro va vatanparvarlik tarbiyasini rivojlantirishga, shuningdek jismoniy tarbiya va sog'lomlashtirish maqsadlariga ko'maklashadigan, kognitiv mavzularga yo'naltirilgan turistik va ekskursiya xizmatlarini taqdim etishni ta'minlash;

- asosan voyaga yetmagan turist/ekskursantlar bilan ishlash tajribasiga ega bo'lgan tashkilotlar va muassasalar negizida rekreatsion va sanatoriy-kurort zonalarida dam olish va sog'lomlashtirishni tashkil etishni ta'minlash;

- qulay iqlim, tabiiy va ekologik sharoitlarga ega hududlarga ustunlik berish;

- ta'lim muassasalari, jismoniy tarbiya-sport tashkilotlari hamda turizm va ta'lim sohasidagi ijro etuvchi hokimiyat organlari bilan sayohat va ekskursiyalarni tashkil etish ishlarini muvofiqlashtirish;

- jismoniy imkoniyati cheklangan voyaga yetmagan turist/ekskursantlar va ijtimoiy himoyaga ega bo'lmagan toifadagi voyaga yetmagan turist/ekskursantlar uchun xizmatlar ko'rsatishda nogiron bolalarning to'liq hayotini va ularning jamiyatga moslashuvini ta'minlash maqsadida qonun hujjatlari va normativ hujjatlarga, shu jumladan GOCT 32613 ga majburiy rioya etilishini ta'minlash.

6.4 Turizm sohasi subyektlari voyaga yetmagan turist/ekskursantlarga turistik xizmatlar ko'rsatishda amaldagi qoidalarga, GOCT 32612, O'z DSt ISO 21103 va quyida keltirilgan

STANDARTLAR INSTITUTI #WULOMOIOM8 - 24.06.2024 "TURIZMNI RIVOJLANTIRISH ILMIIY-TEKSHIRISH INSTITUTI" DM

qo'shimcha tavsiyalarga muvofiq zarur va ishonchli axborotlarni ular o'z vaqtida olishlarini ta'minlashlari kerak.

6.4.1 Sayohat/ekskursiya, voyaga yetmagan turist/ekskursantlarning ta'tillari to'g'risidagi ma'lumotlar to'g'ridan-to'g'ri xizmat iste'molchilariga – voyaga yetmagan turistlarga, shuningdek ularning ota-onalariga yoki turistik mahsulotni sotish to'g'risida shartnoma tuzgan qonuniy vakillariga yetkazilishi kerak.

6.4.2 Voyaga yetmagan turist/ekskursantlarning ota-onalariga yoki qonuniy vakillariga sayohat marshrutida yoki dam olish va sog'lomlashtirishda bo'lgan voyaga yetmagan turist/ekskursant haqida tezkor ma'lumot olish uchun guruhga hamrohlik qiluvchi guruh rahbari, yo'riqchi-yo'l boshlovchi, gid, turistik tashkilotning mas'ul vakilining telefon raqamlari to'g'risida ma'lumot berilishi kerak.

6.4.3 Voyaga yetmagan turist/ekskursantlarni sayohati/ekskursiyasi, dam olishi va sog'lomlashtirilishi paytida turizm sohasi subyektlari ularni sog'lig'i, axloqiy va ma'naviy rivojlanishiga zarar etkazishi mumkin bo'lgan uchinchi shaxslarning ma'lumotlari va harakatlaridan himoya qilish uchun barcha choralarni ko'rishlari kerak.

6.4.4 Barcha turdagi turistik xizmatlarni taqdim etishda reklama mahsulotlarini tarqatish, zo'ravonlik, shafqatsizlik, giyohvandlik, alkogolizm, pornografiya va boshqa salbiy hodisalarni targ'ib qiluvchi filmlar, teleko'rsatuvlar namoyish etilishiga yo'l qo'yilmaydi.

6.5 Voyaga yetmagan turist/ekskursantlar vaqtincha bo'lgan mamlakatga (joyga) kirganda/chiqib ketganda, voyaga yetmagan turist/ekskursantlarning ota-onalari yoki qonuniy vakillari turizm sohasi subyektlariga qabul qiluvchi mamlakat qonunchiligida belgilangan zarur hujjatlarni, shu jumladan ikkala ota-onadan (vasiylardan, farzandlikka oluvchilardan) kirish/chiqish uchun notarial tasdiqlangan ruxsatnomalarni, guruh rahbari, yo'riqchi-yo'l boshlovchi, gid yoki unga hamroh bo'lgan shaxs nomiga ishonchnomalarni taqdim etishadi.

6.6 Agar turistik sayohat/ekskursiya jismoniy faollikning oshishi, sog'liq uchun noqulay iqlim sharoiti (bosim, harorat o'zgarishi, yuqori namlik va boshqalar), voyaga yetmagan turist/ekskursantlar tomonidan faol dam olish turlari bilan murakkablashgan marshrutlarning o'tilishi bilan bog'liq bo'lsa, turist/ekskursantlarning ota-onalari bu haqda sayohat/ekskursiya boshlanishidan oldin o'z vaqtida xabardor qilinishi kerak. Agar kerak bo'lsa, ota-onalar (vasiylar) voyaga yetmagan turist/ekskursantlarning sog'lig'i to'g'risida obyektiv ma'lumotlarni yoki zarur tibbiy hujjatlarni taqdim etishlari kerak.

6.7 Voyaga yetmagan turist/ekskursantlar guruhlarini rahbarlarining soni ularning yoshiga qarab quyidagicha belgilanadi:

- 7 yoshdan 14 yoshgacha bo'lgan bolalar uchun — 12 nafar voyaga yetmagan turist/ekskursantlarga yurish toifasidan qat'i nazar, bitta guruh rahbari va turistik yurishlar tajribasiga ega bo'lgan bitta guruh rahbarining o'rinbosari;

- 14 yoshdan 18 yoshgacha bo'lgan o'smirlar uchun — 12 nafar voyaga yetmagan turist/ekskursantlar uchun bitta guruh rahbari.

6.8 Voyaga yetmagan turist/ekskursantlar uchun faol harakatlanish turlari bilan toifasiz turistik marshrutlar bo'yicha sayohatlarni tashkil qilishda turizm sohasi subyektlari ma'lumot berish bo'yicha yo'riqnomalarga amal qilib, turistik marshrut (turistik yurish) to'g'risida to'liq, ishonchli va zarur ma'lumotlarni oldindan taqdim etishlari kerak. Ma'lumotlar tarkibiga qo'yiladigan talablar GOCT 32612 va O'z DSt ISO 21103 da belgilangan.

6.8.1 Voyaga yetmagan turist/ekskursantlar uchun toifali (1, 2, 3 murakkablik toifalari) marshrutlar bo'yicha sayohatlarni tashkil qilishda turizm sohasi subyektlari turistik marshrut turining o'ziga xos xususiyatlarini hisobga olgan holda va GOCT 32611, O'z DSt ISO 21101 ga muvofiq

tegishli Federatsiyalarning amaldagi yo‘riqnomalari talablariga rioya qilib, marshrutda xavfsizlikni ta‘minlash bo‘yicha instruktaj o‘tkazishlari kerak.

6.8.2 1-toifali murakkablikdagi marshrutlar 12 yoshdan boshlab voyaga yetmagan turist/ekskursantlarga, 2-toifali — 14 yosh va undan katta yoshdagilarga, 3-toifali murakkablikdagi — 15 yosh va undan katta yoshdagilarga ruxsat beriladi.

6.8.3 Voyaga yetmagan turist/ekskursantlarning tashkillashtirilgan guruhleri ota-onalari, vasiylari yoki mas‘ullari hamrohligisiz chet elga dam olishga chiqqanda, voyaga yetmagan turist/ekskursantlar qonuniy vakillarining vazifalarini guruh rahbarlari, hamrohlik qiluvchilar, yo‘riqchi-yo‘l boshlovchilar, gidlar yoki turistik tashkilotining mas‘ul vakili bajaradi.

6.9 Voyaga yetmagan turist/ekskursantlar guruhlarini shakllantirishda turistlarning ma‘lum bir guruhga mansubligini aniqlaydigan o‘ziga xos belgilar mavjudligini ta‘minlash kerak: nishonlar, futbolkalalar, bafflar, kepkalar va boshqalar.

6.10 Voyaga yetmagan turist/ekskursantlar uchun vaqtincha yashash xizmatlarini ko‘rsatishda O‘z DSt 3220 da belgilangan joylashtirish vositalariga qo‘yiladigan talablar va quyida keltirilgan qo‘shimcha tavsiyalarga amal qilish kerak:

- voyaga yetmagan turist/ekskursantlarning yashashi va dam olishi uchun foydalaniladigan mehmonxonalar va boshqa joylashtirish vositalarining, shuningdek qo‘shni hududlarning jihozlari qurilish me‘yorlari va qoidalariga javob berishi va ushbu toifadagi turistlar uchun nazarda tutilgan faoliyat profili, gigiena normalari, sanitariya-epidemiologiya va yong‘in xavfsizligi talablariga muvofiq bo‘lishi kerak;

- voyaga yetmagan turist/ekskursantlarni, ayniqsa bolalarni statsionar binolarga joylashtirishda ularni uchinchi qavatdan yuqoriga joylashtirish tavsiya etilmaydi;

- yotoq xonalari, umumiy foydalanishdagi hammomlar, o‘g‘il bolalar va qizlar uchun dush (o‘g‘il va qiz bolalar) yosh guruhlaridan qat’i nazar alohida tashkil etiladi;

- kattalar va voyaga yetmagan turist/ekskursantlarni jamoaviy joylashtirish vositalariga (mehmonxonalar, motellar, sanatoriylar, bazalar/dam olish markazlari va boshqa turar joy vositalari) bir vaqtning o‘zida joylashtirishda ularning alohida joylashishini ta‘minlash kerak, iloji bo‘lsa – alohida qavatlarda yoki binoning alohida qanotida;

- voyaga yetmagan turist/ekskursantlar uchun vaqtincha yashash xizmatlarini ko‘rsatishda (ularning toifasidan qat’i nazar) qo‘shimcha xizmatlar, shu jumladan ovqatlanish, kir yuvish, kiyim-kechak va poyafzallarni kichik ta‘mirlash xizmatlarini ko‘rsatish ko‘zda tutilishi kerak.

6.11 Dam olish va sog‘lomlashtirish muassasalarida sayohatlar, ekskursiyalar paytida ovqatlanish xizmatlarini ko‘rsatishda FOCT 31984 ning umumiy talablariga va quyida keltirilgan qo‘shimcha tavsiyalarga amal qilish kerak.

6.11.1 Voyaga yetmagan turist/ekskursantlarning ovqatlanishi oqilona, to‘liq, xilma-xil va fiziologik ehtiyojlarga mos bo‘lishi kerak.

6.11.2 Oziq-ovqat xizmatlariga qo‘yiladigan talablar:

- voyaga yetmagan turist/ekskursantlar menyusini tuzishda bir kun va ketma-ket ikki kundan ko‘proq vaqt davomida bir xil nomdagi taomlar va garnirlar kiritilmasligi kerak;

- kundalik menyuda to‘liq va muvozanatli ovqatlanish bo‘lishi kerak;

- belgilangan taomlar to‘plami bilan ovqatlanishni tashkil qilishda fiziologik ehtiyojlar me‘yorlariga muvofiq ratsionning umumiy kaloriya tarkibiga rioya qilish kerak;

- ota-onalarning yozma roziligi mavjud bo‘lgan taqdirda va turizm sohasi subyektlari bilan tuziladigan shartnomada ko‘rsatilgan holda yo‘l qo‘yilgan og‘ish parametrlariga majburiy rioya qilish

sharti bilan bolalarning chodir lagerlarida va hokazolarda yashashi holatlarida ko‘rsatilgan talablardan chetga chiqishga yo‘l qo‘yiladi;

- sog‘lig‘i yomon bo‘lgan voyaga yetmagan turist/ekskursantlarga kuchaytirilgan ovqat berilishi kerak.

6.11.3 Voyaga yetmagan turist/ekskursantlar uchun sog‘lomlashtirish lager/markazlarida davolash-profilaktik ovqatlanish ko‘zda tutilgan bo‘lishi kerak.

6.11.4 24 soatlik lager/markazlarda voyaga yetmagan turist/ekskursantlarni kuniga to‘rt marta ovqat bilan ta‘minlash tavsiya etiladi.

6.12 Voyaga yetmagan turist/ekskursantlar uchun turistik xizmat dasturlariga qo‘yiladigan talablar:

6.12.1 Sayohat/ekskursiya, dam olish va sog‘lomlashtirish dasturlari turizm sohasi subyektlari tomonidan turli yosh guruhlaridagi voyaga yetmagan turist/ekskursantlarning yosh xususiyatlariga muvofiq ishlab chiqilishi kerak;

6.12.2 Voyaga yetmagan turist/ekskursantlarga turistik xizmat ko‘rsatish dasturlarida quyidagilar nazarda tutilishi kerak:

- dam olish va bo‘sh vaqt, shu jumladan madaniy-ma‘rifiy, sog‘lomlashtirish, jismoniy tarbiya tadbirlarini o‘tkazish, ekskursiyalar, yurishlar, sport o‘yinlari, tanlovlar, olimpiadalar va boshqalarni tashkil etish;

- intellektual va ijodiy qobiliyatlarni rivojlantirish, vatanparvarlik tarbiyasi, kasbga yo‘naltirish, sog‘lom turmush tarzini targ‘ib qilish bo‘yicha tadbirlar;

- biznes va huquqiy madaniyat asoslarini o‘rgatish.

6.13 Suv havzalarida (daryolar, ko‘llar, dengizlar, suzish havzalari va boshqa suv havzalarida) sayohat va dam olishni tashkil qilishda ushbu obyektlar va ishlatilgan uskunalarning holatiga, suv zonasining tarkibiga, suvda o‘zini tutish qoidalariga xavfsizlik talablariga rioya qilish, shuningdek quyidagi tavsiyalarni hisobga olish kerak:

- voyaga yetmagan turist/ekskursantlar suvda bo‘lgan paytida, cho‘milish joyida malakali qutqaruvchilar bilan ta‘minlangan guruh rahbari, hamrohi, yo‘riqchi-yo‘l boshlovchi va qutqaruv xizmati mavjud bo‘lishi shart hisoblanadi;

- voyaga yetmagan turist/ekskursantlar uchun plyaj ta‘tilini tashkil qilishda ichimlik suvidan bepul foydalanish, quyoshdan soyabonlarning mavjudligi, kirish va chiqish joyi to‘siqsiz chuqurligi 1,2 m dan oshmaydigan suzish joylari chizig‘i bilan aniq belgilangan cho‘milish joylari, kiyim almashtirish uchun kabinalar, malakali tibbiyot ishchisi bilan birinchi tibbiy yordam ko‘rsatish punktlari mavjudligi ko‘zda tutilgan bo‘lishi kerak;

- sun‘iy suv havzalarini (hovuzlarni) tashkil qilishda sirpanishni istisno qiladigan maxsus pol qoplamasi mavjudligini ta‘minlash kerak.

6.14 O‘zbekiston Respublikasi hududida voyaga yetmagan turist/ekskursantlarning plyaj ta‘tillarini tashkil etishda toifani belgilash to‘g‘risidagi muvofiqlik sertifikatiga ega bo‘lgan plyajlardan, chet elga sayohat qilishda — voyaga yetmagan turist/ekskursantlarni suzishi uchun jihozlangan va moslashtirilgan plyajlar va dam olish joylaridan foydalanish tavsiya etiladi.

6.15 O‘zbekiston Respublikasi hududidagi tog‘-chang‘i kurortlarida voyaga yetmagan turist/ekskursantlarning sayohatlari, dam olishlari va sog‘lomlashtirishini tashkil etishda toifani belgilash to‘g‘risidagi muvofiqlik sertifikatiga ega bo‘lgan tog‘-chang‘i trassalaridan, chet elga sayohat qilishda — voyaga yetmagan turist/ekskursantlar uchishi uchun ishlatiladigan tog‘-chang‘i trassalari uchun belgilangan, qabul qiluvchi mamlakat talablariga muvofiq tasniflangan trassalardan foydalanish tavsiya etiladi.

6.16 Voyaga yetmagan turist/ekskursantlarni tashish bo‘yicha xizmatlar ma’lum bir transport turi uchun belgilangan xavfsizlik qoidalari va talablariga amal qilgan holda hamda guruh rahbari, hamroh, yo‘riqchi-yo‘l boshlovchi hamrohligida ko‘rsatilishi kerak. Voyaga yetmagan turist/ekskursantlarni transport vositasida tashish asosan kunduzi amalga oshirilishi tavsiya etiladi.

6.17 Sayohat va dam olish paytida voyaga yetmagan turist/ekskursantlarni og‘ir jismoniy ishlarga hamda hayot va sog‘liq uchun xavf tug‘diradigan ishlarga jalb qilish taqiqlanadi.

7 Turistik yurishlar va sayohatlarni tashkil etish va o‘tkazish tartibi

7.1 Yurish va sayohat tashkilotchilari.

7.1.1 Turistik yurishlar va sayohatlar tashkilotlar, muassasalar, o‘quv yurtlari, umumta’lim maktablari va maktabdan tashqari muassasalarning jismoniy tarbiya jamoalari, sog‘lomlashtirish turistik-sport lagerlari, turistik bazalar va turistik majmualar, sport va turistik klublar va to‘garaklar, bolalar markazlari tomonidan tashkil etilishi va o‘tkazilishi mumkin.

7.2 Turistik guruhni to‘ldirish.

7.2.1 Turistik guruhni to‘ldirish, odatda, bitta jismoniy tarbiya va sport jamoasi a‘zolaridan amalga oshiriladi.

7.2.2 Dam olish kuni yurishida, toifalanmagan yurish yoki sayohatda ishtirok etadigan turistik guruhining miqdoriy tarkibi kamida 4 va ko‘pi bilan 20 kishi bo‘lishi kerak.

7.2.3 Toifalangan marshrutlarda sayohat qilayotgan yurish, tog‘, suv, velosiped va speleo turizm turistik guruhlarining miqdoriy tarkibi kamida 6 kishidan iborat bo‘lishi va 12 kishidan oshmasligi kerak. 6 tadan ortiq ishtirokchisi bo‘lgan guruhda kattalar – turistik yurishlar tajribasiga ega ikki kishi bo‘lishi kerak.

7.2.4 Toifali yurish yoki sayohatni amalga oshiradigan guruhda ishtirokchilardan biri tibbiy yordam ko‘rsatish uchun maxsus bilim va ko‘nikmalarga ega bo‘lishi kerak.

7.2.5 Toifali marshrutlar bo‘yicha yurish yoki sayohat qilish uchun turistik guruhni shakllantirishda ishtirokchilarning turistik tajribasi hisobga olinadi: I murakkablik toifasidagi marshrut bo‘ylab yurish yoki sayohat qilish uchun turistik guruh a‘zolari dam olish kuni yurishlarida, ko‘p kunlik toifali bo‘lmagan yurishlar va sayohatlarda qatnashish tajribasiga ega bo‘lishlari kerak; II, III murakkablik toifalaridagi marshrutlar bo‘ylab yurish yoki sayohat qilish uchun turistik guruh a‘zolari turizmning ushbu turi bo‘yicha ko‘pi bilan bir murakkablik toifasiga pastroq yurish yoki sayohatda qatnashish tajribasiga ega bo‘lishlari kerak. II murakkablik toifasidagi marshrutlar bo‘ylab yurishlar va sayohatlarda guruh a‘zolarining uchdan bir qismi turizmning ushbu turi bo‘yicha I murakkablik toifasidagi yurishlar va sayohatlarda qatnashish tajribasiga ega bo‘lmagan turistlar bo‘lishi mumkin. Turizmning barcha turlari bo‘yicha III murakkablik toifasidagi yurishlar va sayohatlarda guruh a‘zolarining uchdan bir qismi turizmning ushbu turi bo‘yicha II murakkablik toifasidagi yurishlar va sayohatlarda qatnashish tajribasiga ega bo‘lmagan turistlar bo‘lishi mumkin. Kombinatsiyalangan yurish yoki sayohat ishtirokchilari, turizmning ushbu turi bo‘yicha ko‘pi bilan bir murakkablik toifasiga pastroq bo‘lgan, ushbu yurish yoki sayohat marshrutini tashkil etuvchi turizmning har xil turlari bo‘yicha yurish yoki sayohatda ishtirok etish bo‘yicha tegishli tajribaga ega bo‘lishlari kerak.

7.2.6 Ikki yillik va uzoqroq yurish va sayohatlarda ishtirok etish tanaffusidan so‘ng, turist aynan unda avval bo‘lgan yurish va sayohatlardagi kabi, murakkablik toifasidan yuqori bo‘lmagan yurish va sayohatda qatnashishi (boshqarishi) mumkin.

7.2.7 Turizmning barcha turlari bo‘yicha toifali yurishlar va sayohatlar ishtirokchilari suzish va cho‘kayotganlarni qutqarish usullarini bilishlari kerak.

7.2.8 Qishda va mavsumdan tashqari davrlarda amalga oshiriladigan toifali yurishlar va sayohatlar ishtirokchilari qish sharoitida dalada tunashni tashkil qilish tajribasiga ega bo‘lishlari kerak.

7.2.9 I murakkablik toifasidagi yurishlar va sayohatlar ishtirokchilari boshlang‘ich turistik tayyorgarlik (BTT) hajmida; II va III murakkablik toifalaridagi – o‘rta turistik tayyorgarlik (O‘TT) hajmida maxsus bilim va ko‘nikmalarga ega bo‘lishlari kerak. Tegishli tayyorgarlikni, yurish va sayohatni amalga oshiruvchi, tashkilot ta‘minlaydi va bu haqda guruhning ariza daftariga yozadi.

7.2.10 Toifali dovonlardan o‘tishni nazarda tutuvchi tog‘ yurishlari ishtirokchilari quyidagi talablarga javob berishi kerak:

- guruh a‘zolari ushbu marshrut uchun maksimal darajadan qiyinlikning bir yarim toifasiga pastroq dovonlardan o‘tish tajribasiga ega bo‘lishlari kerak (rahbar – o‘tish paytida yetakchilik tajribasi);

- toifali dovonlarning birinchi bor o‘tilishini ko‘zda tutadigan yurishlar ishtirokchilari aynan bir xil qiyinlik toifasidagi o‘tish tajribasiga ega bo‘lishlari kerak (rahbar – o‘tish paytida yetakchilik tajribasi).

7.2.11 Suv yurishlari ishtirokchilari qo‘shimcha ravishda quyidagi talablarga javob berishlari kerak: I, II va III murakkablik toifalaridagi yurishlar ishtirokchilari har qanday turdagi kemalarda tegishli yurish tajribasiga ega bo‘lishlari mumkin. Agar guruh bir nechta turdagi kemalarga ega bo‘lsa, ularning har birida bir xil turdagi kemalarda bir nechta murakkablik toifasidan kam bo‘lmagan yurishda qatnashish tajribasiga ega bo‘lgan ishtirokchi bo‘lishi kerak.

7.2.12 Marshrutlari birinchi o‘tish joylarini ko‘zda tutadigan yurishlar va sayohatlar ishtirokchilari bir xil murakkablik toifasidagi yurish va sayohatda ishtirok etish tajribasiga (rahbar – yetakchilik tajribasi) ega bo‘lishlari kerak.

7.2.13 Toifali yurishlarda uchastkalarining birinchi bor o‘tilishi taqiqlanadi. Guruh rahbarlari guruhni voyaga yetmagan turist/ekskursantlar bilan olib borishdan oldin butun marshrutni batafsil bilishlari kerak.

7.2.14 Mavsumdan tashqari davrlarga to‘g‘ri keladigan yurishlar va sayohatlar ishtirokchilari mavsumdan tashqari davrlarda qilingan yurishlar va sayohatlarda tegishli ishtirok etish tajribasiga (rahbar – yetakchilik tajribasi) yoki oddiy sharoitlarda bir xil murakkablik toifasidagi yurishlar va sayohatlar tajribasiga ega bo‘lishlari kerak. Bunday yurishlar va sayohatlar uchun guruhning minimal tarkibi 6 kishidan iborat bo‘lishi kerak.

7.2.15 Tog‘ yurishlarida guruh a‘zolarining ko‘pi bilan uchdan bir qismini, mo‘ljallanayotgan yurishdagi kabi, aynan bir xil murakkablik toifasidagi piyoda yurishlarda ishtirok etish tajribasiga ega bo‘lgan va 7.2.10-bandda nazarda tutilgan talablarga javob beradigan turistlar tashkil etishi mumkin.

8 Xavfsizlik talablari

8.1 Voyaga yetmagan turist/ekskursantlar uchun xizmatlar ko‘rsatishda voyaga yetmagan turist/ekskursantlarning hayoti va sog‘lig‘i uchun xavfsiz sharoitlar, ularning mol-mulki xavfsizligi ta‘minlanishi, FOCT 32611 va O‘z DSt ISO 21101 talablariga muvofiq turistik mahsulotni sotish bo‘yicha xizmatlar ko‘rsatish qoidalariga rioya qilinishi kerak.

Voyaga yetmagan turist/ekskursantlar uchun xizmatlar ko‘rsatishda turizm sohasi subyektlari vaqtincha yashash mamlakatining qonun hujjatlariga, shu jumladan voyaga yetmagan turist/ekskursantlar xavfsizligini ta‘minlash bo‘yicha hujjatlariga amal qilishadi.

8.2 Voyaga yetmagan turist/ekskursantlar uchun xizmatlar ko‘rsatishda turizm sohasi subyektlari voyaga yetmagan turistlarning hayoti va sog‘lig‘ini, shu jumladan baxtsiz hodisadan, shu

jumladan statsionar tibbiyot muassasalarida tibbiy yordamning barcha turlarini ko‘rsatish hamda transport va evakuatsiya xarajatlarini to‘lashni, shuningdek butun sayohat, dam olish, ekskursiya va sog‘lomlashtirish davri uchun qo‘shimcha tibbiy va boshqa xizmatlar (majburiy tibbiy sug‘urta dasturlarida belgilangan miqdordan ortiq) to‘lovini ta‘minlovchi, tibbiy sug‘urtalashni amalga oshiradilar.

8.3 Jismoniy tarbiya mashg‘ulotlari va faol dam olishning har xil turlari paytida (chang‘ida uchish, ot minish va boshqa turlari) malakali instruktorlar yoki trenerlar bo‘lishi shart.

8.4 Voyaga yetmagan turist/ekskursantlar uchun xizmatlar ko‘rsatishda atrof-muhitni muhofaza qilish talablariga rioya qilish kerak. Turistik va ekskursiya xizmatlarini ko‘rsatish jarayoni atrof-muhitga salbiy ta‘sir ko‘rsatmasligi kerak (O‘z DSt ISO 18065).

9 Xodimlarga qo‘yiladigan talablar

9.1 Turistik mahsulotni shakllantirish va sotishning barcha bosqichlarida voyaga yetmagan turist/ekskursantlarga xizmat ko‘rsatish O‘z DSt ISO 21102 va O‘z DSt 3418 ga muvofiq maxsus tayyorgarlikka ega bo‘lgan malakali mutaxassislar: menejerlar, yo‘riqchi-yo‘l boshlovchilar, guruh rahbarlari va hamrohlar tomonidan amalga oshirilishi kerak.

9.2 Voyaga yetmagan turist/ekskursantlar uchun xizmat ko‘rsatuvchi xodimlar favqulodda vaziyatlarda harakat qilish, voyaga yetmagan turistlarga tibbiy va psixologik yordam ko‘rsatish bo‘yicha bilim va maxsus ko‘nikmalarga ega bo‘lishi kerak, jumladan:

- turistik xizmatlarni ko‘rsatish jarayonida bolalar va o‘spirinlarning individual xususiyatlarini, rivojlanish, tarbiya, jismoniy va psixologik holatini bilish va hisobga olish;

- bo‘sh vaqt va dam olishni tashkil qilishda moslashish va reabilitatsiya usullari, animatsiya texnologiyalari;

- jismoniy imkoniyati cheklangan turistlarga maxsus asbob-uskunalar va moslamalardan foydalanishda zarur yordam ko‘rsatish imkoniyatiga ega bo‘lish: nogironlar aravachalari, aravachalar, ko‘targichlar, ovozni kuchaytiruvchi dekoderlar, karlar uchun telematnlar va ko‘rish qobiliyati past bo‘lganlar uchun displeylar, maxsus telefon apparatlari, atlaslar, ko‘rish bo‘yicha nogironlar uchun globuslar, ichki gaplashish qurilmalari, eshitish apparatlari;

- xayrixohlik va mehmondo‘stlik muhitini yaratish, ziddiyatli vaziyatlarni hal qila olish.

9.3 Hamrohlik qiluvchi yoki guruh rahbari yoki yo‘riqchi-yo‘l boshlovchi turistik tashkilot bilan tomonlarning vakolatlari va o‘zaro javobgarligini ko‘rsatadigan shartnoma tuzishi va sog‘liqni saqlash to‘g‘risidagi tibbiy ma‘lumotnomalarni, shu jumladan psixonevrologik va narkologik dispanserlardan olingan ma‘lumotnomalarni, shuningdek sudlanmaganligi to‘g‘risidagi ma‘lumotnomani taqdim etishi shart.

Voyaga yetmagan turistlarning uyushgan guruhi rahbarining yoshi 20 yoshdan kam bo‘lmasligi kerak.

9.4 Turli yo‘nalishdagi markazlar/lagerlarda voyaga yetmagan turist/ekskursantlarning dam olishlari va sog‘lig‘ini yaxshilashni tashkil qilishda bolalar va yoshlar markazlarida/lagerlarda yoki bolalar ta‘lim muassasalarida ishlash tajribasiga ega bo‘lgan hamda maxsus tayyorgarlikdan o‘tgan va malaka oshirgan xodimlarni jalb qilish tavsiya etiladi.

9.5 Voyaga yetmagan turist/ekskursantlarning tashkillashtirilgan guruhini hamrohi, yo‘riqchi-yo‘l boshlovchisi va rahbari:

- voyaga yetmagan turist/ekskursantlar tomonidan xavfsizlik talablariga, mamlakatning (joyning) an‘analari va madaniy urf-odatlariga mos keladigan xatti-harakatlar qoidalariga,

shuningdek madaniy va tarixiy yodgorliklarni muhofaza qilish qoidalariga rioya qilish uchun harakat qilishi;

- voyaga yetmagan turist/ekskursantlarga qimmatbaho buyumlar va sayohat hujjatlarini topshirish imkoniyatini berish, agar ular ularga topshirilgan bo‘lsa, sayohat/ekskursiya paytida ularning xavfsizligi uchun javobgar bo‘lishi;

- voyaga yetmagan turist/ekskursantlar tomonidan alkogol va tamaki mahsulotlarini iste‘mol qilish imkoniyatini istisno qilish uchun maksimal kuch sarflashi;

- xavfsizlikka tahdid yuzaga kelgan taqdirda, turizm sohasi subyekti va mahalliy hokimiyat organlariga darhol xabar berishi, shuningdek uni bartaraf etish bo‘yicha barcha mumkin bo‘lgan va zarur choralarini ko‘rishi, shu jumladan sayohat/ekskursiya dasturini o‘zgartirishi kerak.

9.6 Voyaga yetmagan turist/ekskursantlarga xizmat ko‘rsatuvchi xodimlar har uch yilda bir marta O‘z DSt 3418 ga muvofiq davlat akkreditatsiyasidan o‘tgan ta‘lim tashkilotlarida malaka oshirishlari kerak.

10 Voyaga yetmagan turist/ekskursantlarga ko‘rsatiladigan xizmatlarning bajarilish sifatini nazorat qilish va baholash

10.1 Voyaga yetmagan turist/ekskursantlarga ko‘rsatiladigan turistik va ekskursiya xizmatlarining sifati ularni taqdim etishning turli bosqichlarida baholanadi.

10.2 Voyaga yetmagan turist/ekskursantlar uchun turizm sohasidagi subyektlar tomonidan ko‘rsatiladigan xizmatlar ijrosini nazorat qilish va baholash turistik-ekskursiya xizmatlari buyurtmachilari, ixtisoslashtirilgan jamoat tashkilotlari va turizm sohasidagi vakolatli davlat organi tomonidan o‘z vakolatlari doirasida amalga oshiriladi.

10.3 Turistik-ekskursiya xizmatlari sifatini nazorat qilish va baholash usullari quyidagi mezonlar bo‘yicha tasniflanadi:

10.3.1 Qo‘llash maqsadlari bo‘yicha xizmatlar sifatini nazorat qilish va baholash usullari quyidagilarga bo‘linadi:

- xizmatlar sifatining normativ hujjatlar/yoki iste‘molchi talablariga muvofiqligini aniqlash;
- xizmatlar sifatining talab etiladigan darajasiga erishishga yordam beradigan omillarni (shartlarni) belgilash;
- bir xil xizmatlarning bajarilishini reytingli baholash.

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

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

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

10.3.3 Xizmatlar sifatini nazorat qilish va baholash natijalarini shakllantirish usullari quyidagilarga bo‘linadi:

- turli xil birlamchi sifat ko‘rsatkichlarini aniqlash (maqsad yoki xavfsizlik ko‘rsatkichlari yoki xodimlarning ishonchliligi yoki kasbiy darajasi);
- umumlashtirilgan ko‘rsatkichlarni shakllantirish.

10.4 Voyaga yetmagan turist/ekskursantlarga ko‘rsatilgan turistik-ekskursiya xizmatlarining sifat ko‘rsatkichlarini baholash natijalariga ko‘ra, turizm sohasi subyektlari ko‘rsatilayotgan xizmatlar sifatini yaxshilash bo‘yicha tegishli choralar ko‘radilar.

Muhim so'zlar: voyaga yetmagan turist/ekskursantlar, bolalar turizmi, o'smirlar turizmi, ekskursiya xizmatlari, hamrohlik qiluvchi shaxs, xizmat ko'rsatish dasturi, xavfsizlik, talablar

O'zgartirishlarni ro'yxatga olish varag'i

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

O'zMSSt _____:2024

Texnik qo'mitasi raisi



Sh. Sharipov

ISHLAB CHIQLDI:

Turizmni rivojlantirish
ilmiy-tadqiqot instituti direktori



Y. G'olisheva

Turizmni rivojlantirish
ilmiy-tadqiqot instituti
Kasbiy rivojlantirish va baholash bo'limi
Bosh mutaxassisi



F. Boyko