

O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASINING DAVLAT STANDARTI

**Turizm va yondosh xizmatlar.
Barcha uchun maqbul turizm.
Talablar va tavsiyalar**

(ISO 21902:2021, IDT)

Rasmiy nashr

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

Toshkent

So‘z boshi

1 O‘zbekiston Respublikasi Turizm va madaniy meros vazirligining “Turizm xizmatlarini sertifikatlash markazi” Davlat unitar korxonasi tomonidan ISHLAB CHIQILDI 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 21902:2021 «Tourism and related services. Accessible tourism for all. Requirements and recommendations» xalqaro standarti bilan identifikasiyalangan.

4 Standartga quyidagi tahririy o‘zgartishlar kiritilgan: “xalqaro standart” so‘zleri “ushbu standart” so‘zlariga almashtirilgan.

5 DASTLABKI JORIY ETILISHI

Ushbu standartni va uning o‘zgartishlarini O‘zbekiston hududida joriy etish (amalini bekor qilish) haqidagi axborot O‘zbekiston texnik jihatdan tartibga solish agentligi tomonidan nashr etiladigan ko‘rsatkichda chop etiladi. Ushbu standartni qayta ko‘rib chiqish (o‘zgartirish) yoki bekor qilish haqidagi muvofiq axborot O‘zbekiston texnik jihatdan tartibga solish agentligi tomonidan nashr etiladigan axborot ko‘rsatkichda chop etiladi.

Ushbu standartni O‘zbekiston Respublikasi hududida rasmiy chop etish huquqi O‘zbekiston texnik jihatdan tartibga solish agentligiga tegishli

Mundarija

Kirish	IV
So‘z boshi	V
1 Qo‘llanish doirasi	1
2 Normativ hujjatlarga havolalar	1
3 Atamalar va ta’riflar	1
4 Asosiy talablar va tavsiyalar	3
5 Davlat sektori siyosati va strategiyalari	19
6 Transport	26
7 Shahar va qishloq turistik joylari	33
8 Dam olish tadbirlari.....	36
9 Yig‘ilishlar, rag‘batlantirishlar, anjumanlar va ko‘rgazmalar (MICE).....	46
10 Joylashtirish vositasi.....	49
11 Oziq-ovqat va ichimliklar xizmatlari (ovqatlanish joylari).....	53
12 Turoperatorlar va sayyohlik agentliklari.....	54
A ilova (ma’lumot uchun) Universal loyihaning 7 tamoyillari va 29 ta yo‘riqnomalari...	56
B ilova (ma’lumot uchun) Turizm aloqalarini loyihalashda Universal loyiha tamoyillari va yo‘riqnomalaridan foydalanish jadvallari.....	58
C ilova (ma’lumot uchun) Rang kontrasti.....	61
D ilova (ma’lumot uchun) Qabul qilish joyi.....	62
E ilova (ma’lumot uchun) Mavjud jamoat hojatxonalari.....	63
F ilova (ma’lumot uchun) Joylashtirish vositalarida mehmonlar uchun mavjud nomerlar	64
G ilova (ma’lumot uchun) Mulk haqida ma’lumot.....	66
H ilova (ma’lumot uchun) IATA kodlari.....	69
Bibliografiya	70

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 turdag'i hujjatlari uchun zarurligini qayd qilish lozim. Ushbu hujjat ISO/IEC Direktivalarining 2-qismidagi tahririylar 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 www.iso.org/iso/foreword.html. ga qarang.

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

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

So‘z boshi

Turizm global iqtisodiyotining eng tez rivojlanayotgan sohalaridan biridir. Ushbuni yozish vaqtida, dunyo bo‘ylab 1,4 milliardga yaqin odam sayohat qilyapti va bu sohada dunyo bo‘ylab har 11 ish o‘rinlaridan 1 tasi band bo‘lmoqda. Biroq, dunyo aholisining 15% yashovchi u yoki bu turdagи nogironligi bor yoki imkoniyati cheklangan odamlar uchun butun turizm ta’milot zanjiri bo‘ylab sayohat qilish mashaqqatli jarayon bo‘lishi mumkin.

Turizm sohasida maqbullikni yaxshilash, keksalar uchun ham birdek manfaat keltiradi, xususan, bashorat qilishimizga ko‘ra 65 va undan katta yoshdagilar qismi, 2019-yildagi 9 foizdan 2050-yilda 16 foizga oshadi. (Manba: BMTning Aholi va Taraqqiyot Komissiyasi hisobotlari, <https://population.un.org/ProfilesOfAgeing2019/index.html>)

Nogironligi yoki boshqa turdagи imkoniyati cheklangan insonlar turizm sohasida va ko‘plab yo‘nalishlarda jismoniy, hissiy, kognitiv va madaniy to‘siqlarga duch kelishi mumkin. Ma’qul joylar va sayyohlik xizmatlarini qidirishda, taklif, xizmat yoki belgilangan obyekt haqida to‘g‘ri va aniq ma’lumot topish qiyin bo‘lishi mumkin. Bu vaziyatni yanada izchil qo‘llaniladigan standartlar va turizm mutaxassislarini yanada yaxshi tayyorlash bilan takomillashtirish mumkin.

Turli muhit va xizmatlarda (masalan, aviatsiya) maqbullikning ba’zi asosiy jihatlari bo‘yicha tavsiyalar va talablarni tavsiflovchi ba’zi hujjatlar (masalan, kodlar, standartlar va qo‘llanmalar) mavjud. Bundan tashqari, sayohat va turizmnинг asosiy jihatlarini hisobga olmagan holda, transport xizmatlari va ish muhiti uchun Universal loyiha tegishli standartlar ham mavjud. Biroq, mavjud standartlarda farqlar mavjud va ular mamlakatlar va hatto bir mamlakat ichidagi turli mintaqalar o‘rtasida farq qilishi mumkin. Bu tashrif buyuruvchi manzilda topmoqchi bo‘lgan xizmat va obyektlarning maqbulligi haqida haqiqiy bo‘lmagan taxminlarni keltirib chiqarishi mumkin.

Amaldagi turizm bo‘yicha olib borilgan ko‘p tadqiqotlar shuni ko‘rsatdiki, standartlarni qo‘llashdagi asosiy qiyinchiliklardan biri, turizm provayderlarida mavjud vositalar va mumkin bo‘lgan yechimlar to‘g‘risida bilimlarning tanqisligidir. Yo‘riqnomani qayerdan topish mumkinligi haqida ma’lumot yetishmasligi va turli mamlakat va mintaqalar o‘rtasida turli standartlarda zid ma’lumotlar bo‘lishi mumkin, ba’zi mamlakatlarda esa standartlar mavjud emas. Bundan tashqari, turizm provayderlari, Xalqaro Standartlar qabul qilinmagan vaziyatlarda, qanday harakat qilishni bilishda qiyinchiliklarga duch kelishadi.

Jamiyat sektori fuqaro va tashrif buyuruvchilar uchun universal turistik muhit va xizmatlarni ta’minalash uchun javobgardir. Bunga, davlat tomonidan moliyalashtiriladigan har bir loyiha uchun, maqbullikni talab qiluvchi tartiblarni o‘rnatish orqali erishish mumkin. Taxminlarga ko‘ra, davlat xaridlari, global YIMning 15% dan 20% gachani tashkil qiladi). Shunday qilib, davlat organlari, davlat xaridlari tenderlarida va infratuzilma, binolar, transport va uskunalar uchun shartnomalar tuzishda, Universal loyihami talab qilish orqali, turizmni rivojlantirishda yetakchilikni ko‘rsatishi mumkin. Shu tarzda - davlat investitsiyalari turizmni rivojlantirishga yo‘naltirilgan joyda - rejalashtiruvchilar, loyihamachilar, ishlab chiqaruvchilar va turizm ta’mintonchilari, qulay turizm muhiti va yo‘nalishlarini yaratishga rag‘batlantiriladi, bu esa tashrif buyuruvchilar, biznes va mahalliy jamiyatlarga manfaat keltiradi.

Hozirgi vaqtida turistik ta’milot zanjirida mavjud xizmatlar nisbatan past darajada, shu bilan birga, bunday xizmatlarga talab ortib bormoqda. Xalqaro Standartni ishlab chiqish va qo‘llash, sayohat provayderlari va ularning yetkazib beruvchilariga joriy maqbul shartlarini hal qilishda qo‘llaydi.

Ushbu hujjat eng yaxshi amaliyot talab va tavsiyalarini belgilaydi. Ba’zi sharoitlarda ba’zi sayohat provayderlari uchun ushbu talablarni qondirish nomutanosib yoki ortiqcha yuk bo‘lishi mumkin, bu holda, ushbu sayohat provayderlari ushbu hujjatni qo‘llay olmaydilar.

Ushbu hujjatni ishlab chiqish haqida ma’lumot berish uchun xaritalash amalga oshirildi.

Ushbu hujjat quyidagi jihatlarni hisobga oladi:

a) Xizmatlar, axborot va aloqalar, o‘qitish va qurilgan muhitni loyihalash bilan bog‘liq asosiy talab va tavsiyalar (barcha manfaatdor tomonlar uchun amal qiladi).

b) Turli xildagi manfaatdor tomonlar uchun alohida bandlar:

— davlat sektori uchun siyosat va strategiyalar;

- transport;
- shahar va qishloq turistik joylari;
- dam olish tadbirdari;
- MICE (yig'ilishlar, rag'batlantirishlar, anjumanlar va ko'rgazmalar);
- joylashtirish vositasi;
- oziq-ovqat va ichimliklar xizmatlari;
- turoperatorlar va sayyoqlik agentliklari.

Ushbu hujjat barcha mavjud turizm qiymat zanjirini qamrab olish uchun, manfaatdor tomonlarning keng doirasiga qaratilgan:

— milliy yoki mintaqaviy davlat ma'muriyatlari (shu jumladan milliy turizm ma'muriyatları (MTM'lari), milliy yoki mintaqaviy turizmnı targ'ib qilish kengashlari, yo'nalishlarni tashkil etish boshqarmalari (YTEBlar), munitsipalitetlar, infratuzilma siyosati, rivojlanish va qonunchilik yoki me'yoriy bazalar uchun mas'ul bo'lgan davlat tashkilotlari, madaniy merosni boshqarish va muhofaza qilish sohasida tashkilotlar yoki mutaxassislar);

— sayohat va turizm sanoatining manfaatdor tomonlari (yo'nalishlar va turizm sanoati sarmoyadorlari, sayohat va sayyoqlik bizneslari, ayniqsa turizm sohasidagi kichik va o'rta korxonalar (KO'K): transport, turar joy, turoperator va sayyoqlik agentliklari, transport ishlab chiqaruvchilar, mehmondo'stlik va umumiyl ovqatlanish, boshqa turizm provayderlar va savdo birlashmalari);

— yordamchi sektordagi korxona va tashkilotlar: masalan, belgilangan hududlarda qurilish ishlarini bajarishga ishonib topshirilgan kompaniyalar, arxitektorlar, imkoniyati cheklangan odamlar uchun yordamchi vositalari va xizmatlarini ishlab chiquvchilar va targ'ibotchilar, shuningdek, axborot-kommunikatsiya texnologiyalari (AKT) sohasida ishlaydigan kompaniyalar yoki mutaxassislar;

— turizm yo'nalishlari;

— oxirgi foydalanuvchilar (masalan, sayyoqlar va mahalliy aholi uchun maxsus kirish talablari bo'lgan yoki bo'lmagan holda).

O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASINING DAVLAT STANDARTI

Turizm va yondosh xizmatlar. Barcha uchun maqbul turizm. Talablar va tavsiyalar

Туризм и сопутствующие услуги. Доступный туризм для всех.
Требования и рекомендации

Tourism and related services. Accessible tourism for all.
Requirements and recommendations

Joriy etish sanasi: _____

1. Qo‘llanish doirasi

Ushbu hujjat barcha yoshdagi va imkoniyatdagi, keng doiradagi odamlarning turizmdan teng foydalanishini ta’minlash maqsadida, “barcha uchun maqbul turizm” bo‘yicha talablarni belgilaydi va yo‘riqnomalar bilan ta’minlaydi.

Ushbu hujjat siyosatini ishlab chiqish, strategiya, infratuzilma, mahsulot va xizmatlarning asosiy jihatlari haqida ma’lumot beradi va davlat yoki xususiy sektordan qat’iy nazar, turizm ta’minoti zanjirida ishtirok etuvchi barcha manfaatdor tomonlarga qaratilgan. U mahalliy, mintaqaviy, milliy va xalqaro darajalarda qo‘llaniladi.

2. Normativ hujjatlarga havolalar

Ushbu standartda quyidagi standartga normativ havolalardan foydalanilgan:

IEC 60118-4, Elektroakustika. Eshitish moslamalari. 4-qism: Eshitish vositasi maqsadlari uchun induksion-xalqali tizimlar. Tizim ishslash talablari.

3. Atamalar va ta’riflar

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

3.1 maqbullik: Mahsulotlar, tizimlar, xizmatlar, atrof-muhit va obyektlardan foydalanuvchi ehtiyojlari, xususiyatlari va imkoniyatlari, eng keng doiradagi aholi tomonidan aniqlangan foydalanish kontekstlarida belgilangan maqsadlarga erishish uchun foydalanishi 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: ISO 9241-112:2017, 3.15]

3.2 imkoniyati cheklangan shaxslar uchun mehmon nomeri: Imkoniyati cheklangan insonlar uchun turar joyni ta’minlaydigan, maxsus xususiyatlarga ega nomer va bu mustaqillik, qulaylik va xavfsiz muhitni osonlashtiradi.

3.3 maqbul turizm: Manfaatdor tomonlar bilan hamkorlikda universal loyiha (3.18) jarayonini o‘z ichiga olgan turizm, bu kirish talablari, jumladan, harakatchanlik, ko‘rish, eshitish va kirishning kognitiv o‘lchovlari bo‘lgan odamlarga mavjud mahsulotlar, xizmatlar va muhitlarni taqdim etish orqali, mustaqil va adolatli ishslash imkonini beradi.

3.4 maqbul turizmni kuzatish markazi: Maqbul turizm siyosati va strategiyalarini davomiy ravishda takomillashtirish maqsadida, turizm sohasi faoliyatining maqbullik (3.1) nuqtai nazaridan tizimli, o‘z vaqtida va muntazam tahlilini amalga oshiruvchi tashkilot.

3.5 muqobil format: Bir nechta taqdimot vositalari; malumotni taqdim etishning turli usullari.

1-izoh: Manipulyatsiya va nazoratning turli usullarini taqdim etish tizimlarning maqbulligini takomillashtirish mumkin.

2-izoh: Muqobil formatlar foydalanuvchi uchun ma’lumotni bir xil olishini ta’minlaydi.

3.6 yordamchi it: Imkoniyati cheklangan insonning cheklovlarini yengillashtirish uchun, vazifalarni bajarish uchun, mutaxassislar tomonidan maxsus o‘rgatilgan it.

1-izoh: Yordamchi itlarning uchta tan olingan toifasi mavjud: yetaklovchi itlar, eshituvchi itlar va imkoniyati cheklangan insonlar uchun xizmatchi itlari.

2-izoh: Ba’zida boshqa turdagи hayvonlar ushbu toifaga kiritilishi mumkin.

3.7 yo‘nalishlarni tashkil etish boshqarmasi (YTEB): Turli hokimiyat organlari, manfaatdor tomonlar va mutaxassislarini jalb qilishi mumkin bo‘lgan yetakchi tashkiliy birlik yo‘nalishning jamoaviy qarashlariga erishish va sayyoohlilik sohasida hamkorlikni rivojlantirishga yordam beradi.

1-izoh: YTEB boshqaruv tuzilmalari turizm siyosatini amalga oshirish, strategik rejalashtirish, mahsulotlarni ishlab chiqish, yuksaltirish va sotish va marketing va konvensiya byurosi faoliyatni kabi muayyan faoliyatni boshlash, muvofiqlashtirish va boshqarishning asosiy ahamiyatiga ega bo‘lgan yagona davlat boshqaruv organizdan davlat yoki xususiy hamkorlik modeligacha farqlanadi.

2-izoh: YTEB funktsiyalari joriy va potentsial ehtiyojlarga, shuningdek, davlat boshqaruvini markazlashtirmaslik darajasiga ko‘ra, milliy darajadan mintaqaviy va mahalliy darajaga qarab farq qilishi mumkin. Har bir turizm yo‘nalishida YTEB mavjud emas.

[Manba: Birlashgan Millatlar Tashkilotining Jahon Turizm Tashkiloti (BMT JTT), BMT JTT Turizm ta’riflari].

3.8 nogironlik: Turli to‘sıqlar bilan o‘zaro ta’sir qilishda, insonning jamiyatda boshqalar bilan teng ravishda to‘liq va samarali ishtirok etishiga to‘sinqlik qilishi mumkin bo‘lgan jismoniy, aqliy, intellektual yoki hissiy nuqsonlar (3.10).

[Manba: Birlashgan Millatlar Tashkilotining imkoniyati cheklangan insonlarning huquqlari to‘g‘risidagi Konventsiyasining 2-moddasi]

3.9 eshitish qobiliyatini oshirish tizimi: Eshitish qobiliyatini yomonlashgan shaxslarning tinglash qobiliyatini oshirish, saqlash yoki yaxshilash uchun ishlataladigan uskunalar, mahsulot tizimi, apparat, dasturiy ta’mimat yoki xizmat.

Izoh: Eshitish qobiliyatini oshirish tizimlari ovozli aloqani kuchaytiradi va eshitish qobiliyatini yo‘qtogan odamlar uchun yordam berishi mumkin. Ular to‘g‘ridan-to‘g‘ri simli tizim, induksion halqa tizimi, infraqizil tizim yoki radiochastota tizimini o‘z ichiga oladi. Ushbu tizimlarning barchasi signal uzatadi. Infracqizil va radiochastota tizimlari uchun maxsus maqsadli qabul qilgichlar talab qilinadi, T-almashtirgich bilan jihozlangan eshitish asboblari, signalni induksion halqa tizimididan qabul qilishi mumkin. Qabul qilgichilarini, eshitish vositalariga mos keladigan tarzda jihozlash mumkin.

[Manba: ISO 21542:2021, 3.14].

3.10 zaiflik: Vaqtinchalik yoki doimiy, yengil yoki og‘ir bo‘lishi mumkin bo‘lgan va vaqt o‘tishi bilan o‘zgarishi mumkin bo‘lgan tana funksiyasi yoki tuzilishini cheklash.

[Manba: ISO 21542:2021, 3.16].

3.11 tashkilot: O‘z maqsadlariga erishish uchun mas’uliyat, vakolat va munosabatlarga ega funktsiyalari bo‘lgan shaxs yoki odamlar guruhi.

Izoh: Tashkilot tushunchasi yakka tartibdagi tadbirkor, kompaniya, korporatsiya, firma, korxona, hokimiyat, hamkorlik, uyushma, nodavlat tashkilot, xayriya tashkiloti yoki muassasasi, ro‘yxatga olingan yoki olinmaganidan, davlat yoki xususiyligidan qat‘iy nazar, ularning birikmasi yoki uning bir qismini o‘z ichiga oladi, ammo ular bilan cheklanmaydi.

[Manba: ISO 9000:2015, 3.2.1, tahrirlangan — yozuvga 1-izoh o‘zgartirildi va yozuvga 2-izoh o‘chirildi.]

3.12 ishtirok etish: Insonning hayotiy vaziyatdagi ishtiroki.

[Manba: JSST, Xalqaro faoliyat, nogironlik va salomatlik tasnifi (ICF), 2021].

3.13 to‘g‘ri tuzatishlar: Inson huquqlari va asosiy erkinliklarining barcha turlaridan imkoniyati cheklangan insolarning boshqalar bilan teng ravishda foydalanishini, yoki ularni amalda qo‘llashini ta’minalash uchun muayyan holatda, zarurat bo‘lganda, nomutanosib yoki ortiqcha yuk yuklamaydigan zaruriy va tegishli o‘zgartirishlar va tuzatishlar.

Izoh: Tartibsizlik yuzaga kelmasligi uchun, ushbu hujjatda to‘g‘ri tuzatish termini qo‘llaniladi.

[Manba: Birlashgan Millatlar Tashkilotining imkoniyati cheklangan insonlarning huquqlari to‘g‘risidagi Konventsiyasining 2-Moddasi <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>, tahrirlangan – “to‘g‘ri tuzatish” xozirda ruxsat etilgan atama].

3.14 talab: Umumiy nazarda utilgan yoki majburiy bo‘lgan ehtiyoj yoki kutilma.

[Manba: ISO 9000:2015, 3.6.4, tahrirlangan — Yozuvlar uchun izohlar o‘chirildi].

3.15 dam olish hududi: Turistik faoliyat davomida dam olish va dam olishga muhtoj bo‘lgan shaxslarni joylashtirish uchun mo‘ljallangan nazoratsiz hudud.

Izoh: Ushbu turdag'i hudud, dori-darmonlarni qabul qilish kerak bo‘lgan, surunkali og‘riq yoki charchoq bilan, autizm, Asperger sindromi, epilepsiya bilan og‘rigan odamlarning tinchlanishi uchun mo‘ljallangan. Bu hudud kasallik yoki tibbiy yordamni talab qilishi mumkin bo‘lgan boshqa kasalliklarga chalingan odamlarni davolash uchun mo‘ljallanmagan.

3.16 manfaatdor tomon: Qulay turizm (3.3) qiymat zanjirida jalb qilingan shaxs, guruh, tashkilot yoki hokimiyat.

Izoh: Manfaatdor tomonlarni quyidagi asosiy toifalarga guruhash mumkin:

- milliy yoki mintaqaviy davlat organlari (shu jumladan milliy turizm ma’muriyatlar (MTMilar), milliy yoki mintaqaviy turizmni targ‘ib qilish kengashlari, yo‘nalishlarni tashkil etish boshqarmasi (YTEBilar), munitsipalitetlar, infratuzilma siyosati, rivojlanish va qonunchilik yoki me’yoriy bazalar uchun mas’ul bo‘lgan davlat tashkilotlari, tashkilotlar yoki mutaxassislar madaniy merosni boshqarish va muhofaza qilish sohasi);

- sayohat va turizm sanoati manfaatdor tomonlari (yo‘nalishlar va turizm tarmog‘ining sarmoyadorlari, sayohat va sayyohlik biznesi, ayniqsa turizm sohasidagi kichik va o‘rtalik korxonalar (KO‘K): tashish, joylashtirish vositalari, turoperator va turistik agentliklar, transport ishlab chiqaruvchilari, mehmondo‘stlik va umumiyoq ovqatlanish, boshqa turizm provayderlar va savdo birlashmalari);

- yordamchi sektorlardagi korxona va tashkilotlar: masalan, belgilangan hududlarda qurilish ishlari bajarish ishonib topshirilgan kompaniyalar, arxitektorlar, ma’lum kirish talablari bo‘lgan odamlar uchun yordamchi vositalari va xizmatlarini ishlab chiquvchi va targ‘ibotchilar, shuningdek, axborot va aloqa texnologiyasi (AAT) sohasida faoliyat yurituvchi kompaniyalar yoki mutaxassislar;

- turistik yo‘nalishlar;

- oxirgi foydalanuvchilar (masalan, sayyohlar va mahalliy aholi uchun maxsus kirish talablari bo‘lgan yoki bo‘lmagan holda).

3.17 turizm yo‘nalishi: Ma’muriy va/yoki tahliliy chegaralari bo‘lgan yoki bo‘lmagan, unda tashrif buyuruvchi tunashi mumkin bo‘lgan, mahsulot va xizmatlar, shuningdek, turizm qiymat zanjiri bo‘yicha faoliyat va tajribalarni klasterlash yoki birgalikda joylashtirishdan, hamda turizmni tahlil qilishning asosiy birligidan iborat jismoniy maydon.

Izoh: Yo‘nalish, turli manfaatdor tomonlarni o‘z ichiga oladi va kattaroq yo‘nalishlarni shakllantirish uchun, tarmoqqa ulanishi mumkin. Shuningdek, u o‘zining tasvir va o‘ziga xosligi bilan nomoddiyidir, bu uning bozordagi raqobatbardoshligiga ta’sir qilishi mumkin.

[Manba: Birlashgan Millatlar Tashkilotining Jahon Turizm Tashkiloti (BMT JTT), BMT JTT Turizm ta’riflari].

3.18 universal loyiha: Mahsulotlar, muhitlar, dasturlar va xizmatlarni moslashtirish yoki ixtisoslashtirilgan loyihami talab qilmasdan, imkon boricha hamma insonlar foydalanishi uchun loyihalash.

1-izoh: Universal loyiha, zarurat bo‘lsa, alohida guruhal yoki imkoniyati cheklangan insonlar uchun yordamchi qurilmalarni istisno qilmasligi kerak.

2-izoh: Universal loyiha, maqbul loyiha, barcha uchun loyiha, to‘siksiz loyiha, inklyuziv loyiha va avlodlar o‘rtasidagi loyiha kabi atamalar ko‘p bir xil ma’noda bir-birining o‘rnida qo‘llaniladi.

[Manba: Birlashgan Millatlar Tashkilotining imkoniyati cheklangan insonlarning huquqlari to‘g‘risidagi Konvensiyasining 2-moddasi].

3.19 foydalanish imkoniyati: Mahsulotdan ma’lum foydalanuvchilar tomonidan ma’lum bir foydalanish kontekstida samaradorlik, unumdorlik va mammuniyat bilan belgilangan maqsadlarga erishish uchun foydalanish darajasi.

[Manba: ISO 9241-210:2019, 3.13, tahrirlangan — yozuv uchun izohlar o‘chirildi].

3.20 og‘zaki muloqot: kimdir tomonidan boshqa birovga xabar yetkazish uchun ishlatiladigan tovush va so‘zlar.

4. Asosiy talablar va tavsiyalar

4.1 Umumiy tushuncha

4.1.1 Umumiy ko‘rib chiqish

Ushbu bandning talab va tavsiyalari ushbu hujjatning tegishli bandidagi aniq faoliyat uchun belgilangan talab va tavsiyalar bilan birga, barcha turizm xizmatlari provayderlariga nisbatan qo‘llaniladi.

Misol. Restoran, 4-bandning umumiyligi talablariga, hamda 11-bandda ko‘rsatilgan talablarga, restoran xizmatlariga tegishli maxsus bandga muvofiq keladi.

Turistik xizmat ko‘rsatuvchi provayderlar, o‘zlarining takliflari inklyuziv va barcha uchun maqbul bo‘lishi uchun, to‘g‘ri tuzatish tamoyilini hisobga olgan holda, zarur o‘zgartirishlar kiritadi.

Ushbu asosiy bandga qo‘sishma ravishda, ushbu hujjat turizm xizmatlari provayderlari uchun maxsus bandlarni o‘z ichiga oladi, ammo ular bilan cheklanmagan:

- davlat sektori siyosati va strategiyalari;
- transport;
- shahar va qishloq turistik joylari;
- dam olish tadbirdi;
- MICE (yig‘ilishlar, rag‘batlantirishlar, anjumanlar va ko‘rgazmalar);
- joylashtirish vositalari;
- oziq-ovqat va ichimliklar xizmatlari;
- turoperatorlar va turistik agentliklar.

Butun turistik qiymat zanjiri maqbul bo‘lishi muhimdir.

4.1.2 Qonunchilik talablari

Turizm xizmatlari provayderi quyidagilarga majbur:

- a) taklif qilinadigan xizmatlarga qo‘llaniladigan qonuniy talablarni aniqlashga;
- b) ushbu talablar, taklif etilayotgan xizmatlarga qanday tatbiq etilishini aniqlashga;
- c) xizmatlarini taklif qilishda, ushbu amaldagi qonuniy talablar hisobga olinishini ta’minlashga.

Izoh: Sayyoh tomonidan taqdim etilgan ma’lumotlarni to‘plash va almashishda, ma’lumotlarni himoya qilish tartiblari dolzarbdir.

4.1.3 Maxsus e’tibor

Imkoniyati cheklangan shaxsga yordamchi it (yoki yurisdiksiyaga ko‘ra boshqa xizmat hayvoni) hamroh bo‘lsa, tovar yoki xizmatlar provayderi, agar hayvonlarga tegishli qonun hujjatlarida boshqacha qoida nazarda tutilmagan bo‘lsa ushbu shaxsga hayvon bilan birga xonaga kirishga va hayvonni o‘zi bilan birga saqlashga ruxsat berilishini ta’minlashi shart. Mazkur mamlakatda yordamchi itlarning binolarga kirishiga ruxsat berish bo‘yicha qonuniy talab bo‘lmasa, kirish joylarida va boshqa aloqa usullarida turistik xizmat ko‘rsatuvchi provayderning yetaklab yuruvchi va yordamchi itlar va boshqa uy hayvonlariga oid talablari ko‘rsatilgan bo‘lishi kerak.

Dam olish tadbirdi o‘tkaziladigan joylarning kirish joylarida va odamlar kutadigan boshqa joylarda harakatlanish qobiliyati cheklangan odamlarga va kutishda qiyinchilik tug‘diradigan boshqa ehtiyojlarga (masalan, autistik spektrdagi odamlar, salomatligida aqliy muammolari bo‘lgan odamlar) ustuvor kirish huquqi berilishi kerak.

4.2 Mavjud xizmatlarni loyihalash

4.2.1 Umumiyligi tushunchasi

Turistik xizmat ko‘rsatuvchi provayderlar, turistik faoliyatning barcha qismlarini qamrab olishi va barcha uchun maqbul bo‘lishi uchun, amaliyotda Universal loyiha ko‘rsatmalaridan foydalanishni ta’minlaydigan yaxlit yondashuvni qo‘llashlari kerak. Bu turli xil mijozlarning nogironlik yoki nogironlik turiga bo‘lgan ehtiyojlarini aniqlaydigan ta’milot zanjirining bo‘shliq tahlili (ya’ni, eng zaif bo‘g‘inini aniqlash) imkonini beradi, chunki ta’milot zanjiri nogiron sayyohlarga tegishli eng zaif bo‘g‘indan kuchliroq bo‘lmaydi.

Bu shuni anglatadiki, mijozlarga xizmat ko‘rsatishning barcha “tegishli nuqtalari” mijozlar to‘g‘risidagi ma’lumotlar va bron qilish yoki bron qilish jarayonlarini o‘z ichiga olgan boshlang‘ich bosqichidan sayohatni tayyorlash va amalga oshirish, o‘tkaziladigan joyda taqdim etiladigan xizmatlarni loyihalash va tashkil etish va mijozlar bilan munosabatlarni umumiyligi boshqarishgacha bo‘lgan barcha holatlarda foydalanish mumkin bo‘lishi kerak.

Mavjud bo‘lgan xizmatlarda shunga alohida e’tibor berish kerak bo‘lgan jihatlar, birinchidan, har bir yetkazib beruvchi mijozlarning foydalanish talablariga mos ravishda javob bera olishini ta’minlash, ikkinchidan, yetkazib beruvchilar mijozlar uchun uzluksiz foydalanish imkoniyati zanjirini taqdim eta olishlari uchun, qiymat zanjirida yuqori va quyi oqimlarda bir-biri bilan hamkorlik qilishlarini samarali yo‘lga qo‘yishdan iborat.

Turizm mahsulotlari va xizmatlari, Universal loyiha tamoyillariga (A ilovaga qarang) va yo‘riqnomalarga (B ilovaga qarang) muvofiq ishlab chiqilishi kerak.

4.2.2 Mahsulot ishlab chiqish

Maqbul turizm xizmatlarini loyihalashda quyidagilar bo‘lishi kerak:

- a) turistlarning, shu jumladan imkoniyati cheklangan insonlarning ehtiyojlarini qondiradigan turli xil foydalanish talablarini hisobga olish;
- b) adolatli tarzda yoki kerak bo‘lganda oqilona tuzatishlar orqali ta’milanishi;
- c) foydalanuvchilarning xavfsizligi va tinchligini hisobga olish.

Maqbul turistik xizmatlar:

- moslashuvchanlik va tanlovga ega bo‘lishi;
- (maqbul menyular, yig‘ilish joylaridagi kirish maydonlari, eshitish simlari kabilar) mijozlar soni uchun yetarli miqdorda bo‘lishi;
- imkon qadar, qo‘srimcha to‘lovlar sиз foydalanish mumkin bo‘lishi kerak.

4.2.3 Qulaylik rejasি

Sayyoqlik xizmatlarini ko‘rsatuvchi provayder, mavjud mijozlarga xizmat ko‘rsatish bo‘yicha harakatlar rejalarini va agar kerak bo‘lsa, strategik rejalar yoki strategiya hujjatlarining muhim xususiyati ekanligini ta’minlashi kerak:

- a) oldi safdagи xodimlarga imkoniyati cheklangan insonlarga tegishli ma’lumot va yordam berish uchun, nogironlik bo‘yicha o‘quv mashg‘ulotlarini o‘tkazishni ta’minlash;
- b) tashrif davomida va sayohat ketma-ketligi davomida duch kelishi mumkin bo‘lgan qulaylik to‘siqlarini aniqlash (masalan, ularning joylari va tadbirlariga kirish auditи kabi vositalardan foydalanish orqali) va bu to‘siqlarni ularning tashrif oldidan jamoatchilik uchun mavjud bo‘lgan ma’lumotlarida ta’kidlash.

Sayyoqlik xizmatlarini ko‘rsatuvchi provayder, qulaylik rejasini ishlab chiqishi va aholi foydalanishi mumkin bo‘lgan o‘z mulki, boshqaruvi yoki nazorati doirasidagi joylar va tadbirlar uchun ish rejalarini va mijozlarga xizmat ko‘rsatish rejalariga kirish mavjudligini kiritishi kerak.

4.2.4 Nazorat, baholash va davomiy takomillashtirish

Turizm xizmatlarini ko‘rsatuvchi provayder, mijozlar va xodimlar tajribasidan kelib chiqib, davomiy takomillashtirish imkonini beruvchi xizmatlarni ko‘rib chiqishi va baholashi kerak.

Nazorat tizimi, quyidagi chora-tadbirlarni o‘z ichiga olishi kerak:

- a) ma’lumotlarni izchil, muntazam to‘plash va baholash;
- b) to‘plangan ma’lumotlarning aniqligi;
- c) muntazam texnik xizmat ko‘rsatish va ko‘rib chiqishning bir qismi sifatida, qayta ko‘rib chiqish va tuzatish tartib-taomillari;
- d) shikoyatlarni joyda ko‘rib chiqish tartiblari;
- e) mavjud bo‘lsa, sovrin va mukofot tizimlari.

Turistik xizmat ko‘rsatuvchi provayder, turli xil ehtiyojlarni qondirish va maqbullik uchun turli to‘siqlarni eng yaxshi tarzda aniqlash uchun, ularning xizmatlarini qayta ko‘rib chiqish va baholashda (masalan, qulaylikni tekshirish) keng doiradagi maqbullik ehtiyojlariga ega odamlar, manfaatdor tomonlar va maqbullik bo‘yicha maslahatchilar bilan maslahatlashishi va ularni jalb qilishi, turizm ta’minoti zanjiri bo‘ylab hal qilinishi kerak.

4.3 Ma’lumot va aloqa

4.3.1 Umumiy talablar

Ushbu kichik bandda turistik mijozlar oson kirishi, tushunilishi va foydalanishi mumkin bo‘lgan ma’lumot va aloqalarni taqdim etish orqali, mahsulot va xizmatlardan foydalanishni osonlashtiradigan talab va tavsiyalar keltirilgan.

Aloqa bir nechta kanallardan foydalanishi mumkinligi sababli, turistik xizmat ko‘rsatuvchi provayderlar, xabarlarning ekvivalent va izchil bo‘lishini, xususan, ularning saqlanishini ta’minlashi kerak. Kimgadir qo‘srimcha ma’lumot olish uchun murojaat qilinganda, ma’lumot olish vositalaridan ma’lumotlar oson olinishi kerak.

Taqdim etilgan ma’lumotlar:

- a) aniq va qisqa bo‘lishi;

- b) yangilangan va ishonchli bo‘lishi;
- c) turli formatlarda, shu jumladan muqobil formatlarda (masalan, nafaqat matn shaklida, balki audio, Brayl alifbosida yoki boshqa formatlarda ham) maqbul bo‘lishi;
- d) qo‘sishma ma’lumotlar mavjudligini ko‘rsatishi;
- e) bepul bo‘lishi kerak.

Barcha ma’lumotlar, Universal loyiha tamoyillari va ko‘rsatmalariga muvofiq bo‘lishi kerak (ushbu tamoyillarga muvofiqligini baholash uchun A va B ilovalariga qarang).

Turizm xizmatlari provayderlari quyidagilarga majbur:

- umumi turistik ma’lumotlar doirasida o‘z obyektlari va taklif etilayotgan xizmatlardan foydalanish imkoniyati to‘g‘risidagi ma’lumotlarning mavjudligini ta’minlash;
- imkoniyati cheklangan turistlar uchun umumi va/yoki maxsus aloqa kanallarini aniqlash;
- obyektlar va xizmatlardan foydalanish imkoniyati to‘g‘risidagi ma’lumotlarni tegishli xodimlar va vositachilarga taqdim etish;
- mijozlar ma’lumotlarida, masalan, reklama materiallarida turistik xizmat provayderi bilan bog‘lanish mumkinligi yoki yo‘qligini ko‘rsatish; aloqa vositalari barcha uchun mavjud va foydalanishi mumkin bo‘lishi kerak (masalan, matn, faks yoki elektron pochta, mavjud onlayn shakllar, mavjud yuklab olish shakllari).

Izoh: CAPTCHA (kompyuterlar va odamlarni bir-biridan ajratish uchun to‘liq avtomatlashtirilgan ommaviy burilish testi) va insonni tekshirish botlari (yaratish, ishlatalish va uzatish) ko‘rish qobiliyati zaif odamlarning avtomatlashtirilgan tizimlarda muloqot qilishiga katta to‘siqlar yaratadi.

- imkoniyati cheklangan turistlar uchun reklama qilinadigan obyekt va xizmatlardan foydalanish imkoniyati to‘g‘risida aniq, tavsiflovchi ma’lumotlarni taqdim etish, kerakli buyurtma qilishni to‘g‘ri xabardor qilish va osonlashtirish;

- xizmat va obyektlardan foydalanish imkoniyatidagi har qanday nosozliklar yuzasidan shikoyatlarni ko‘rib chiqishning aniq tartiblarini o‘rnatish;

Turistik ma’lumot markazlari va turistik yo‘nalishlar, imkoniyati cheklangan turistlarni mahalliy darajada qo‘llab-quvvatlash xizmatlari haqida ma’lumot berishi kerak. Odatta, qo‘llab-quvvatlash xizmatlariga quyidagilar kiradi: protezlash yoki protezlar va yordamchi vositalarni ta’mirlash, ijaraga olish va almashtirish qulayliklari; yordamchi itlar uchun veterinariya klinikalari va ixtisoslashtirilgan tibbiy yordam ko‘rsatuvchilar, dorixonalar va shaxsiy yordam.

Maxsus talablar quyida keltirilgan kichik bandlarda ifodalangan quyidagilardan foydalangan holda yoki shular orqali taqdim etilgan ma’lumotlarga nisbatan qo‘llaniladi:

- yozma muloqot (4.3.2);
- yuzma-yuz, telefon va video muloqot (4.3.3);
- raqamli (ya’ni elektron va veb aloqa) aloqa (4.3.4).

4.3.2 Yozma muloqot

Yozma muloqot (masalan broshyuralar, menyular, hisoblar, tasvirga asoslangan matn, grafika, simvollar va belgi) kerak:

a) quyidagini e’tiborga olib, oddiy tildan foydalanish:

- matnni qismlarga ajratish uchun foydali sarlavhalardan foydalanish;
 - aniq va qisqa mazmunni taqdim etish;
 - ishlataladigan qisqartma va akronimlarni tushuntirish;
 - qisqa, oddiy so‘zlardan foydalanish;
 - qisqa jumla va paragraflar yozish;
 - keraksiz so‘zlarni qoldirmaslik;
 - muayyan fikr yoki obyekt uchun bir xil atamani doimiy ravishda ishlatalish;
 - yuridik, xorijiy va texnik jargonlardan qochish;
 - har bir paragrafda faqat bitta mavzuni yoritish;
 - misollardan foydalanish;
 - zarur bo‘lsa, ro‘yxatlardan foydalanish;
 - zarur hollarda, murakkab materialni tushunishni osonlashtirish uchun, jadvallardan foydalanish.
- b) mantiqiy ketma-ketlikda tegishli ma’lumotlarni berish;

- c) mijozlarga ushbu ma’lumotlarga osongina kirish, tushunish va foydalanishda yordam berish;
- d) mijozlarga qo‘srimcha tushuntirish olishning oddiy usulini taqdim etish;
- e) zarur hollarda tasvirlar, illyustratsiyalar yoki fotosuratlardan foydalanish;
- f) grafik belgilardan foydalanish;

Izoh: Grafik belgilari, ISO/TC 145 va uning quyi qo‘mitalari tomonidan standartlashtirilgan, ularning asosiy hujjatlari ISO 7000, ISO 7001 va ISO 7010 hisoblanadi.

g) display panelidagi ma’lumotlarni boshqa qurilmalar orqali qabul qilish usulini ko‘rsatish (masalan, Bluetooth, WiFi, 3G yoki IR orqali, mobil qurilmaga uzatiladigan ma’lumotlar);

- h) salbiydan ko‘ra, tasdiqlovchi iboralarni ishlatish;

i) matnni tegishli bosh harflarga mutanosib bo‘lgan kichik harflar bilan yozish va so‘zlar orasidagi minimal masofa bosh harf egallagan bo‘sh joyga ekvivalent bo‘lishi;

j) matnni o‘qilishi mumkin bo‘lgan shriftlar bilan kertma belgisiz (masalan, Verdana, Arial) va mos o‘lchamda ko‘rsatish;

k) kursiv harflardan, tagiga chizishdan, bo‘rttirib yozilgan va faqat bosh harflardan foydalangan holda yozilgan matndan saqlanish;

l) C ilovasida keltirilgan tavsiyalarga muvofiq yaxlit fonda (masalan, tasvir yoki suv belgilarsiz) rang kontrastidan (ya’ni, fon va yozma so‘zlar o‘rtasida turli va kontrast ranglardan foydalanish) foydalanish.

4.3.3 Yuzma-yuz, telefon va video muloqot

4.3.3.1 Umumiy tushuncha

Mijozlar bilan yuzma-yuz, telefon va video orqali muloqot qilishda, turizm xizmatlari provayderlari, oddiy tilda muloqot qilishlari kerak.

Turizm xizmatlari provayderlari, ma’lumotlarning turli xil vositalar (masalan, yozma, vizual va akustik) orqali yetkazilishini ta’minalashi kerak, holatdan kelib chiqib 4.3.3.4 - 4.3.3.6 bandlarga qarang.

4.3.3.2 Yuzma-yuz muloqot

Og‘zaki bo‘lmagan va og‘zaki muloqot, barcha mijozlar uchun yaxshi xizmat ko‘rsatishga yordam beradigan samarali tarzda bo‘lishi kerak.

Og‘zaki muloqotda (masalan, suhbatlar, taqdimotlar, nutqlar, ovozli yozuvlar, signalli va ommaviy e’lonlar kabi tovushga asoslangan e’lonlarda) turizm xizmatlari provayderlari quyidagilarga amal qilishlari kerak:

- a) aniq tilda og‘zaki muloqot qilish;

- b) sekin va aniq gapirish;

c) eshitita yoki gapira olmaydiganlar uchun yozma muloqot (ya’ni qog‘oz va ruchkadan foydalanish) tanlovini taklif qilish;

- d) mantiqiy ketma-ketlikda, tegishli ma’lumotlarni berish;

- e) mijozlarga ushbu ma’lumotlarni osongina tushunish va foydalanishda yordam berish;

- f) mijozlar aytganlarini diqqat bilan tinglash;

- g) mijozlar berilgan ma’lumotlarni tushunganligini tasdiqlash;

- h) yaxshi akustik muhitni yaratish (masalan, inshootlar, materiallar va texnik uskunalar);

- i) fon shovqinini cheklash;

- j) imo-ishoralar va yuz ifodalarini aniq ko‘rish uchun yaxshi yoritishni ta’minalash;

k) zarurat bo‘lganda, og‘zaki ma’lumotlardan imo-ishora tiliga tarjima qilishni taklif etish (masalan, ommaviy taqdimotlar yoki nutqlar);

- l) og‘zaki bo‘lmagan aloqa usullarini tushunish.

Izoh: Og‘zaki bo‘lmagan muloqot deganda, tananing imo-ishora, turish, tashqi ko‘rinish, ko‘z bilan aloqa qilish, jismoniy aloqa, yuz ifodasi, yaqinlik, orientatsiya, yozma muloqot va kiyim-kechak orqali muloqot qilish usullari tushuniladi.

4.3.3.3 Telefon va video orqali muloqot

Telefon va video aloqalarni amalga oshirishda (masalan, telefon qo‘ng‘iroqlari, video qo‘ng‘iroqlar) 4.3.3.2 ga qo‘srimcha ravishda turizm provayderlari quyidagilarga majbur:

a) eshitish, gapirish yoki o‘rganishda muammolari bo‘lgan mijozlar bilan muloqotni yaxshilash uchun, yozib olingan videolarda titrlar, subtitrlar yoki ikkalasidan foydalanishni targ‘ib qilish;

b) imo-ishora tilidan foydalangan holda muloqot qilishni istaganlar uchun, videorele xizmatidan foydalanishni osonlashtirish;

Agar turistik xizmat provayder o‘z call-markazida interaktiv ovozli javob tizimi (IOJT) yoki qo‘ng‘iroqlarni yo‘naltirishdan foydalansa, quyidagilar qo‘llaniladi:

- qo‘ng‘iroqlarni yonaltirish tizimi, imkon boricha sodda bo‘lishi kerak. U uchta darajadan ko‘p bo‘lmasligi kerak, har bir daraja uchun, to‘rttadan ko‘p tanlov bo‘lmasligi kerak. Tanlovlardan soni, har bir savolning boshida ko‘rsatilishi kerak;

- qo‘ng‘iroqlar tizimi, mavjud bo‘lsa, mijoz bilan birinchi o‘zaro aloqada ixtiyoriy tillarni ko‘rsatishi kerak;

- avtomatlashtirilgan tanlovlarning boshida, faqat muhim tegishli ma’lumotlar taqdim etilishi kerak;

- tanlovlardan yetkazib beruvchi tomonidan qabul qilingan qo‘ng‘iroqlar soni va turlariga ko‘ra, ustuvorlik tartibida taqdim etilishi kerak (masalan, agar buyurtma so‘rovlari eng ko‘p qo‘ng‘iroqlarni keltirib chiqarsa, bu mijozga taqdim etilgan birinchi tanlov bo‘lishi kerak);

- agar mijoz tan olingen tanlovni amalga oshira olmasa, ular avtomatik ravishda agentga yo‘naltiriladi. Bu tanlovlardan, ikki marta taqdim etilganidan so‘ng amalga oshirilishi kerak;

- agar mijoz tizim tomonidan aloqada qolish holatida turgan bo‘lsa, mijoz kutishda ekanligini bildirish uchun, musiqa yoki boshqa signal beriladi. Mijozlar, imkon bo‘lsa, ularning rivojlanishi yoki navbatdagi turishi haqida xabardor bo‘lishi kerak;

- qo‘ng‘iroq qiluvchilar, ish muvaffaqiyatlari yakunlangani haqida xabardor qilinadi;

- agar qo‘ng‘iroq davomida mijozni boshqa agent yoki bo‘limga o‘tkazish zarur bo‘lsa, keraksiz ma’lumotlarni takrorlashning oldini olish kerak.

Agar turistik xizmat provayderlari telefon tizimidan foydalansa, ushbu xizmatdan foydalana olmaydigan mijozlar uchun muqobil kanallar ham mavjud bo‘lishi kerak.

4.3.3.4 Taktil muloqot

Atrof-muhit va binolarda taktil muloqot barcha odamlarning, xususan ko‘zi ojiz yoki ko‘rish qobiliyati past bo‘lgan odamlarning yo‘nalishi va navigatsiyasini osonlashtirishi mumkin. Taktil xaritalar va modellar, ijobjiy relyef yozish va chizish kabi maxsus vositalar taktil muloqot (ya’ni teginib, ushlab ko‘rish) orqali yo‘nalishni aniqlash va hududning tashkili tuzilishi haqida umumiyligi tushunchaga ega bo‘lish uchun juda foydali hisoblanadi. Bular obyektni, binoni yoki makonni ketma-ket idrok etishga yordam beradi, shuning uchun ko‘rish orqali butunlay idrok etish mumkin bo‘laman holatlarda ham (masalan, katta haykal, foye, parklarda), makonga oid tasavvurga ega bo‘lish imkonini beruvchi hudud yoki uning qismlarining hayoliy tasviriga ega bo‘lish, hamda bu hudud bo‘ylab to‘g’ri harakatlanish imkonini beradi.

Taktil modellar va tasvirlar, qo‘shimcha Brayl alifbosidagi yoki audio ma’lumotlar bilan birga bo‘lishi kerak.

Izoh: Taktil qo‘llanma xaritalari, taktil nuqta va chiziqlari hamda taktil simvol va belgilar haqida qo‘shimcha ma’lumotni, mos ravishda ISO 19028, ISO 24503 va ISO 24508 da topish mumkin.

4.3.3.5 Akustik muloqot

Umuman olganda, vizual vositalar orqali uzatiladigan barcha tarkib va eng dolzarb ma’lumotlar ham tavsifi bilan birga eshitiladigan formatda taqdim etilishi kerak.

Eshitish qobiliyatini oshirish tizimi (masalan, induksion halqa, FM tizimi) qulq implantlar va boshqa yordamchi qurilmalar, foydalanuvchilariga ma’lumotlarga kirish va samarali muloqot qilish imkonini berish uchun ta’milanishi kerak.

Induksion halqalar o‘rnataliganda, ular IEC 60118-4 yoki ekvivalentida ko‘rsatilgan foydalanish mumkin bo‘lgan texnik mezonlarga javob berishi kerak.

Izoh: ISO 21542 shovqin darajalari, geometriyasi, o‘lchamlari va xonalarning aks sadolari haqida foydali ma’lumotlarni taqdim etadi. Bundan tashqari, ISO/IEC 20071-23 audio ma’lumotlarning vizual taqdimoti (shu jumladan titrlar va subtitrlar) haqida ma’lumot beradi va ISO/IEC TS 20071-25 videodagi matnning audio taqdimoti, shu jumladan titrlar, subtitrlar va boshqa ekran matni bo‘yicha ko‘rsatmalar beradi.

4.3.3.6 Audiovizual panellar

Raqamli panellar, ekranlar yoki ma'lumotlarni ko'rsatish uchun ishlatiladigan doskalar 4.3.2 bandga muvofiq bo'lishi hamda quyidagi tavsiyalarga amal qilishi kerak:

a) ular har xil bo'yli odamlar va yordamchi harakatlanish moslamalaridan foydalanuvchilar (masalan, nogironlar aravachasi foydalanuvchilari) uchun mos o'qish balandligida joylashtirilishi va har qanday to'siqlardan xoli bo'lishi kerak;

b) displeylar, tegishli ma'lumotlarni taqdim etishi va muntazam yangilanib turishi kerak;

c) barcha ma'lumotlar matn va audio yordamida, vizual tarzda to'ldirilishi kerak, shunda yetarli va tegishli ma'lumotlar har ikki usulda ham uzatiladi. Shu munosabat bilan, ma'ruzachilar xabarlarni eshitishga to'sqinlik qiladigan boshqa tovush manbalariga yaqin joylashtirilmasligi kerak;

d) ekranga kelsak, u aks ettiruvchi oynaga ega bo'lmasisligi kerak, u to'g'ridan-to'g'ri yorug'likdan himoyalangan bo'lishi kerak, chaqnash va miltillashdan oldini olish kerak;

e) dinamik mazmuniga kelsak, matn chizig'i va aylanma matn o'qishni osonlashtirish uchun yetarli vaqt bilan ko'rsatilishi kerak;

f) qizil, yashil yoki ko'k rangdagi harflar bilan yoritilgan belgilar, qora fonda ishlatilmasligi kerak.

Izoh: Qo'shimcha ma'lumotni WCAG da topish mumkin.

4.3.4 Raqamli aloqa tizimlari

4.3.4.1 Umumiyo tushuncha

Ushbu kichik band elektron va veb aloqaga taalluqlidir: veb-saytlar, elektron pochtalar, elektron jurnallar, telefonga asoslangan aloqa tizimlari, mobil qurilmalar va boshqa texnologiyalarga asoslangan aloqalar, kompyuterlar, faksimile, videomagnitonlar, internet, elektron mablag' o'tkazish va ma'lumotlar kommunikatsiyalari tizimlari.

Izoh: Qo'shimcha ma'lumotni ISO/IEC 30071-1 da topishingiz mumkin.

4.3.4.2 Vebga asoslangan aloqa

4.3.4.2.1 Umumiyo tushuncha

Turizm xizmati provayderi tomonidan taqdim etiladigan elektron kontent, jumladan, veb-sahifalar, hisob-kitob ma'lumotlari va marketing, buyurtma va bron qilish kabi ilovalardagi elektron pochta xabarlari ISO/IEC 40500 talablariga javob beradigan tarzda ishlab chiqilishi kerak.

Turizm xizmatlarini provayderlari, o'zlarining raqamli aloqalarida 4.3.2 va 4.3.3 bandlarning amaldagi talablarini kiritishlari kerak.

Veb-sahifa yoki veb-ilovadagi axborot mazmuni, masalan matn, tasvirlar, shakllar yoki tovushlar quyidagicha bo'lishi kerak:

- seziladigan (ya'ni, insonning ko'rish, eshitish yoki teginish qobiliyatidan qat'iy nazar foydalanish mumkin);

- ishlaydigan (ya'ni, shakllar, boshqaruv elementlari va navigatsiyadan foydalanish mumkin);

- tushunarli (ya'ni kontent va interfeysi aniq va tushunish oson);

- mustahkam (ya'ni, kontent keng turdag'i qurilmalar tomonidan ishonchli ishlatilishi mumkin).

4.3.4.2.2 Oflayn hujjatlardan foydalanish imkoniyati

Axborotni umumiyo auditoriyaga yetkazish uchun ishlatilishi mumkin bo'lgan raqamli hujjatlar, ularni eng keng foydalanuvchilar doirasi, shu jumladan raqamli kontentlarga kirish va boshqarish uchun ekranni o'qish moslamalari yoki boshqa yordamchi texnologiyalardan foydalanadiganlar uchun qulay bo'lgan formatlarda saqlanishi kerak. Foydalanadigan formatlarni yaratishda, rasmlar va ma'lumotlar jadvallari muqobil tavsiflar bilan belgilanishi kerak va boshqa interaktiv elementlar, masalan shakl boshqaruvlari yoki havolalar, agar bunday elementlar hujjat ichiga kiritilgan bo'lsa, belgilanishi kerak.

Ba'zi so'zlarni qayta ishslash dasturlari yoki ilovalarining eng so'nggi versiyalarida hujjatlarni mavjud formatlarda saqlash uchun avtomatlashtirilgan vositalar mavjud. Ular imkon qadar tanlanishi kerak:

- PDF formatidan foydalanish uchun, <https://www.w3.org/TR/WCAG-TECHS/pdf.html> ga qarang;

- Libre Office formatidan foydalanish uchun https://wiki.documentfoundation.org/Accessibility/Creating_Accessible_LibreOffice_Files ga qarang;

- MS Word formatidan foydalanish uchun <https://support.office.com/en-us/article/make-your-word-documents-accessible-d9bf3683-87ac-47ea-b91a-78dcacb3c66d> ga qarang.

4.3.4.2.3 Mobil veb-kontent va ilovalar/kichik shakldagi faktor qurilmalari

Agar turistik xizmat provayderlar o‘z mijozlari uchun ilovalarni ishlab chiqishni tanlasa, kontent <http://www.w3.org/TR/mobile-bp/> manzilidagi mobil vebning eng yaxshi amaliyotlari bo‘yicha qo‘llanmaga va <http://www.w3.org/TR/mwabp/> bilan bog‘liq bo‘lgan mobil veb-ilovaning eng yaxshi amaliyotlariga amal qilishi kerak.

Izoh: Qo‘sishmcha ma’lumotni ISO/IEC 40500 va EN 301549 da topishingiz mumkin.

4.3.4.3 Raqamli matnga asoslangan aloqalar

Raqamli matnga asoslangan aloqalarni (masalan, elektron pochta bildirishnomalari va axborot byulletenlarini) loyihalashda, oddiy matn va Gipermatnni belgilash tili (HTML) o‘rtasida tanlov imkoniyatini taqdim etish, eng yaxshi amaliyot hisoblanadi. Barcha kontent HTML-dagi kontentga nisbatan 4.2.2 va veb-ga asoslangan muloqotga nisbatan 4.3.4.2-ga mos kelishi kerak. Bu mijozga xabarlarni aniqlovchi va tasdiqlovchi, avtomatik ravishda yaratilgan va individual ravishda yozilgan elektron pochta xabarlarini o‘z ichiga oladi. Yozma muloqot uchun yo‘riqnomalar va manbalarni B ilovasida topish mumkin.

4.4 O‘quv mashg‘ulotlari

4.4.1 Umumiyl tushuncha

Xodimlar, vaziyat ko‘rinadigan yoki ko‘rinmas bo‘lishidan qat’iy nazar, mijozlar ega bo‘lishi mumkin bo‘lgan bir qator shartlar bilan bog‘liq, o‘ziga xos ehtiyoj va qiyinchiliklardan xabardor bo‘lishi kerak.

Kasbiy roldan kelib chiqqan holda, barcha xodimlar, barcha turistlarga teng e’tibor, hurmat va qo‘llab-quvvatlash bilan yordam berish va joylashtirish uchun o‘qitilishi kerak.

Xodimlarning xabardorligini oshirish, foydalanish imkoniyatidagi kamchiliklarning ta’sirini kamaytirish yoki kutilmagan muammolarni hal qilishda muhim rol o‘ynaydi.

Davlat boshqaruvi va infratuzilmani boshqarish tashkilotlari, turizm mahsulotlari va xizmatlari uchun mas’ul shaxslar, o‘z xodimlarini turli kasbiy rollarga asoslangan holda, maqbul turizm bo‘yicha o‘qitishlari kerak (masalan, mijozlar bilan aloqada bo‘lgan yoki bo‘limgan menejerlar, yetakchi xodimlar, boshqalar, shu jumladan texnik mutaxassislar).

Trening, turli yoshdagi va funksional imkoniyatlarga ega bo‘lgan mijozlarning ehtiyojlari haqida tegishli va adekvat bilimlarni taqdim etishi kerak.

Xodimlarni o‘qitish, turli kasbiy rollarga, avvalgi ta’limga va biznesdagagi mas’uliyatga moslashtirilgan va yo‘naltirilgan bo‘lishi kerak. Bundan tashqari, ma’lum bilimga (masalan, imoshora tili, Brayl alifbosi) ega bo‘lgan xodimlarni ishga olish strategiyasi, biznesdagagi bilim va xabardorlikni oshirishning bir usuli bo‘lishi mumkin.

Masalan, barcha xodimlar uchun veb-sahifaga asoslangan qisqacha tanishuv, insонning xilma-xilligi, Universal loyiha va imkoniyati cheklangan insonlarning o‘ziga xos ehtiyojlari haqida zarur xabardorlikni oshirishi mumkin. Ushbu sohada keyingi o‘qitish, professional rolga va turli vaziyatlarda mijozning funksional imkoniyatlaridan kelib chiqqan holda, maxsus ehtiyojlarini qanday qondirishga ko‘ra o‘zgarishi mumkin.

Ta’lim tashabbuslari mavjud kasb-hunar mifikalari va dasturlari bilan hamkorlikda, kompaniyalar yoki faoliyatlar o‘rtasidagi hamkorlikda va sinflarda yoki onlayn masofaviy ta’lim sifatida tashkil etilishi mumkin.

4.4.2 Trening mazmuni

Ish maydoniga qarab, trening mazmuni va o‘quv natijalari quyidagilarni o‘z ichiga olishi kerak:

a) xabardorlikni va insонning xilma-xilligi, qo‘silishi, Universal loyiha va mijoz bilan kontekstda foydalanish imkoniyati, shu jumladan tegishli va shaxs uchun birinchi tilning ma’nosini haqida bilimlarni oshirish;

b) maqbul turizmning benefitsiarlarini aniqlash va xodimlarning imkoniyati cheklangan insonlar bilan o‘zaro munosabatini qanday yaxshilash kerak, xususan:

- eshitish qobiliyati zaif odamlar va kar mehmonlar bilan qanday muloqot qilish kerak;
- ko‘r yoki ko‘rish qobiliyati zaif odamlarga qanday yo‘l-yo‘riq ko‘rsatish kerak;

- harakat qobiliyati cheklangan shaxslarga qanday yordam berish va yordamchi qurilmalardan foydalanish (masalan, nogironlar aravachasi foydalanuvchilari);
- bilishga oid, aqliy va/yoki intellektual nuqsonlari bo‘lgan shaxslar bilan qanday muloqot qilish.
- c) universal loyiha tamoyillarini tushunish va ularni obyektlar va xizmatlarni taqdim etishda qo‘llash (nazariy va/yoki amaliy bilimlar);
- d) biznesda qo‘llash imkoniyatini strategik rivojlantirish (masalan, biznes imkoniyati sifatida maqbul turizm; imkoniyati cheklangan mijozlarning shikoyat va e’tirozlarini ko‘rib chiqish va ularni imkoniyatlarga aylantirish);
- e) biznes tomonidan taklifning qulaylik darajasini bilish va mavjud to‘sirlardan xabardorlik;
- f) maqbul turistik yo‘nalishlar, mahsulotlar va xizmatlarni marketing va targ‘ib qilish;
- g) turistik xizmat provayderi tomonidan taqdim etiladigan qulay xizmatlarini bilish;
- h) yig‘ilish joyida taqdim etilgan texnik vositalar va/yoki mavjud jihozlardan xavfsiz foydalanish va ularga xizmat ko‘rsatish bo‘yicha bilim;
- i) shaxsiy yordam, yordamchi itlar va/yoki yordamchi texnologiyalardan foydalanadigan odamlarni tanib olish va ularga muvofiq javob berish;
- j) yordamchi itlarga yo‘naltirilgan harakatlari, masalan yovvoyi hayvonlar bilan o‘zaro munosabatlar va vaziyatga qanday munosabatda bo‘lish; yordamchi it o‘zini noto‘g‘ri tutsa nima qilish kerak; agar sayyoohlardan birida yordamchi itga allergiya bo‘lsa;
- k) treningni baholash.

Treninglar, keng doiradagi imkoniyati cheklangan insonlar yoki nogironlarning manfaatlarini ifodalovchi tashkilotlar bilan hamkorlikda o‘tkazilishi va turizm va qulaylik bo‘yicha hujjatlashtirilgan bilimga ega trenerlar tomonidan olib borilishi mumkin.

Xodimlar va mijozlar tomonidan qo‘llaniladigan ma’lum texnologiya yoki qurilma qanday ishlashi bo‘yicha treningda xodimlar xohlovchilaridan foydalanish, maqsadga muvofiq bo‘lishi mumkin bo‘lgan holatlar mayjud, masalan zinapoyali liftdan foydalanishni o‘rgatish yoki dam olish, sarguzasht, transportdan, xavfsizlik yoki evakuatsiya uskunalaridan foydalanishni amaliyot qilish.

Turizm xizmatlari provayderida bilim va xabardorlikni yangilab turish va joriy qilish rejasি bo‘lishi kerak.

Favqulodda vaziyatlar harakati bo‘yicha mashg‘ulotlarda, quyidagilarni e’tiborga olish kerak:

- favqulodda evakuatsiya jarayonlari va mashqlari, imkoniyati cheklangan insonlarning ehtiyojlarini o‘z ichiga olishi va xodimlar, imkoniyati cheklangan insonlar va ularning vakili bo‘lgan tashkilotlar bilan maslahatlashgan holda ishlab chiqilishi kerak;
- favqulodda vaziyatlarda mashg‘ulotlar, xodimlar bilan birgalikda amalga oshirilishi va turli vaziyatlarni amaliyot qilishi kerak, masalan odamga yordam berish, evakuatsiya qurilmalaridan foydalanish yoki ko‘rish qobiliyati zaif odamga rahbarlik qilish;
- xizmat ko‘rsatuvchi provayderlar, favqulodda evakuatsiya rejalarini ishlab chiqishda, mahalliy favqulodda vaziyatlari mas’ul shaxslari bilan maslahatlashishlari kerak;
- favqulodda jarayon va mashg‘ulotlar nazorati va audit xodimlarning jarayonlarni eslab qolishini ta’minlash uchun, vaqtqi-vaqtqi bilan amalga oshirilishi kerak.

4.5 Sun’iy muhitga doir umumiy funksional talablar

4.5.1 Umumiy tushuncha

Agar qulay turistik xizmatlar ma’lum bir bino, obyekt yoki muhitda amalga oshiriladigan bo‘lsa, tegishli muhit foydalanuvchilarning eng keng doirasi uchun foydalanish imkoniyatini taqdim etishi uchun odamlarga mazkur hududga qulay ravishda yetib kelish, kirish, foydalanish, chiqish va evakuatsiya qilish imkoniyatini beradigan tarzda loyihalashtirilishi, qurilishi, jihozlanishi va boshqarilishi kerak.

ISO 21542 barqaror va qulay qurilgan muhitni yaratish uchun talab va tavsiyalarni belgilaydi. Sun’iy muhit va turizm obyektlarining asosiy umumiy elementlarini loyihalash, talablarga mos kelishi va tegishli hollarda, ISO 21542 dagi tavsiyalarga amal qilishi kerak.

ISO 21542 binolar va ular bilan bog‘liq umumiyl joylar, shu jumladan yo‘lovchilarni qabul qilish yoki tushirish va to‘xtash joylariga kirish imkoniyatiga yo‘naltirilgan; binoga yaqinlashish trotuar va yo‘laklari; qabul qilish va tashrif buyuruvchilar haqida ma’lumot olish uchun kirish joylari,

binolardagi koridor va oraliqlar, har bir qavatda gorizontal tsirkulytsiyasi va uning barcha joylaridan foydalanishni ta’minlaydigan eshik va elementlar; zinapoyalar, qiyaliklar, liftlar va qavatlar orasidagi vertikal tsirkulytsiyasini osonlashtiradigan boshqa mexanizmlar; shuningdek, yong‘in va hayot xavfsizligi, himoya va evakuatsiya bilan bog‘liq elementlar.

Foydalanish imkoniyati ma’lumot sxemasi doirasida, ma’lum belgilangan kirish mezonlariga mos keladigan bino yoki inshootlar, kirish eshidiga turistlar uchun oson ko‘rinadigan yorliqlar yoki shunga o‘xshash belgilar bilan targ‘ib qilinishi kerak.

4.5.2 Binoga yaqinlashish

Xizmat ko‘rsatuvchi provayder, quyidagilarni e’tiborga olishlari kerak:

a) taksi, jamoat transporti yoki shaxsiy transport vositalarida keladigan yo‘lovchilar uchun qulay foydalanishni ta’minlaydigan o‘lchamlar va dizaynga ega bo‘lgan, kirish joylariga yaqin joylashgan yo‘lovchilarni tushirish punktlariga avtotransport vositalarida kela olishi;

b) aniqlash oson bo‘lgan, kirish mumkin bo‘lgan asosiy (yoki bosh) kirishlar; barcha foydalanuvchilarga yo‘l-yo‘riq ko‘rsatish va yo‘nalishni aniqlash tizimlari; tegishli belgilar va yetarlicha yoritish vositalari bilan ta’minlanishi.

Izoh: ISO 21542 binoga yaqinlashish bo‘yicha qo‘srimcha texnik ma’lumotlarni taqdim etadi.

4.5.3 Belgilangan qulay to‘xtash joylari

Xizmat ko‘rsatuvchi provayder, quyidagilarni e’tiborga olishi kerak:

a) asosiy kirish joyi yaqinida, bino yoki obyektga oson kirishni ta’minlash uchun, qulay yo‘llar bilan belgilangan qulay to‘xtash joylarini joylashtirish;

b) harakat qobiliyati cheklangan shaxslar uchun, yetarli miqdordagi belgilangan to‘xtash joy(lar)ini ta’minlash;

c) to‘xtash joylarining mos o‘lchamlari va mos sirtlari va to‘xtash joylarining korinishi, shu jumladan harakat qobiliyati cheklangan odamlarni joylashtirish uchun yordamchi qiyalik, ko‘targich yoki liftli uzun transport vositalari yoki furgonlar uchun to‘xtash joylari;

d) obyekt yoki avtoturargohning kirish qismidan belgilangan to‘xtash joylariga yo‘naltiruvchi belgilar va belgilangan to‘xtash joylarining tegishli belgilari;

e) to‘xtash joylariga va undan obyektlarga borish mumkin bo‘lgan marshrutning uzluksizligi, shu jumladan chekllovchi qiyaliklar bilan ta’minlash;

f) mavjud to‘xtash joylarini boshqarish tizimlarini ta’minlash;

g) turar joy yaqinida aloqa moslamalari mavjud bo‘lganda, eshitish qobiliyatini yaxshilash tizimini ta’minlash.

Izoh: ISO 21542 belgilangan qulay to‘xtash joylari haqida qo‘srimcha texnik ma’lumotlarni taqdim etadi.

4.5.4 Binoga olib boradigan yo‘llar

Xizmat ko‘rsatuvchi provayder quyidagilarni e’tiborga olishi kerak:

a) aniqlash qulayligiga yordam berish, barcha foydalanuvchilar uchun qulaylikni ta’minlash uchun yo‘lni topish va/yoki ma’lumotni boshqa jismoniy yordam qoidalari (masalan belgilar);

b) yo‘l yoki marshrutda yakka to‘siqlardan qochish va barcha foydalanuvchilar, shu jumladan ko‘rish qobiliyati cheklangan shaxslar tomonidan xavfsiz foydalanishni ta’minlash uchun, zarur bo‘lganda xavfli ogohlantirishlarni taqdim etish;

c) foydalanuvchilarning, shu jumladan g‘ildirakli harakatlanish moslamalaridan foydalanuvchilarning bir-biridan o‘tishiga imkon beradigan transport harakatiga ko‘ra, ko‘ndalang tushadigan gradient va qiyaliklar, tekis va sirpanishga chidamli yuzalarni, yetarli yuza drenajini va to‘siqsiz kenglikni o‘z ichiga olgan, uzluksiz mavjud marshrutni ta’minlash uchun dizayn parametrlari;

d) yetarli bo‘sh joyni ta’minlash;

e) qiyalikdan foydalanishda qiyonalayotgan ambulator shaxslar uchun, qiyaliklardan tashqari, pog‘onali yo‘laklarni ta’minlash;

f) pog‘onali yo‘llar va qiyaliklar uchun tegishli maydon joylarini ta’minlash

Izoh: ISO 21542 binoga boradigan yo‘llar haqida qo‘srimcha texnik ma’lumotlarni taqdim etadi.

4.5.5 Qiyaliklar

Xizmat ko‘rsatuvchi provayder quyidagilarni e’tiborga olishi kerak:

a) barcha foydalanuvchilar, shu jumladan g‘ildirakli harakatlanish moslamalaridan foydalanadigan shaxslar tomonidan qiyaliklardan xavfsiz va mustaqil foydalanishni ta’minlash uchun qiyalik (gradient) va uzunligi;

b) foydalanuvchilarni qo‘llab-quvvatlash va boshqarish uchun kenglik, maydonchalar va tutqichlarning ko‘rinish parametrlari;

c) xavfsiz foydalanishni ta’minlash uchun drenaj va yuza materiallari;

d) qiyalikdan yoki qiyalik yo‘ldan qulashi natijasida, foydalanuvchilarni jarohatlardan himoya qilish uchun qo‘riqlash va chekka himoyasini ta’minlash.

Izoh: ISO 21542 qiyaliklar haqida qo‘shimcha texnik ma’lumotlarni taqdim etadi.

4.5.6 Binoga kirish joylari

Xizmat ko‘rsatuvchi provayder, quyidagilarni e’tiborga olishi kerak:

a) xavfsiz va qulay foydalanishni ta’minlash uchun obyekt chegarasidan va obyektdagi har qanday belgilangan qulay to‘xtash joylaridan aniqlash osonligi, yo‘lni aniqlash va yomg‘ir va qorga cheklangan ta’siri;

b) barcha foydalanuvchilar, shu jumladan g‘ildirakli harakatlanish moslamalaridan foydalanadigan shaxslar uchun qulay kirishni ta’minlash uchun, past ostonali kirish eshiklari bilan tekis yoki qiyalik kirish;

c) foydalanish uchun oson va to‘siksiz o‘tishni ta’minlash uchun yetarli kenglik, aniq balandlik va sirkulyatsiya maydoni bo‘lgan kirish eshiklari;

d) to‘siksiz kirishni ta’minlash uchun, asosiy kirish joyida narvonlar, zinapoyalar yoki aylanuvchi eshiklar mavjud bo‘lganda, aniq belgilangan muqobil qulay kirish(lar)ni ta’minlash;

e) eshiklar o‘rtasida yetarli manyovr bo‘shlig‘iga ega kirish koridor va vestibyullari;

f) yong‘in xavfsizligi va yong‘indan evakuatsiya qilish tartib-qoidalariga yo‘naltirilgan, qulay joylashgan ma’lumotlar, shu jumladan barcha foydalanuvchilarga tushunish uchun muqobil formatlarda;

j) liftlarning eshiklarida, yoki yer osti avtoturargohlarining kirish qismida favqulodda qo‘ng‘iroq tugmasi yoki telefon bilan jihozlangan xavfsizlik yoki avtomatik qulflarning mavjudligi. Kimdir qo‘ng‘iroqqa javob bergenida faollashadigan vizual, hamda ovozli bildirishnoma.

Izoh: ISO 21542 binoga kirish joylari, yong‘in chiqish joylari va qabulxonalar haqida qo‘shimcha texnik ma’lumotlarni taqdim etadi.

4.5.7 Qabul qilish joylari, cassalar, stollar va chipta cassalari

Xizmat ko‘rsatuvchi provayder quyidagilarni e’tiborga olishi kerak:

a) binoning kirish qismidan aniqlash va yaqinlashish qulayligi;

b) eshitish vositalaridan foydalanuvchilarga yordam berish uchun, eshitish qobiliyatini yaxshilash tizimini (masalan, induksion halqa tizimi) ta’minlash;

c) labning qimirlashiga qarab fikrni o‘qishni osonlashtirish uchun yetarli darajada yorug‘lik va hatto ko‘zni qamashtirmaydigan yoritish bilan ta’minlash;

d) muloqot uchun (jumladan yozma muloqot uchun), yoki g‘ildirakli harakatlanish moslamalaridan foydalanadigan shaxslarning oldinga harakatlanishini ta’minlash uchun tegishli manyovr maydoniga ega bo‘lgan qulay yuzalarni ta’minlash uchun qulay maydonlar bilan ta’minlash.

Izoh: ISO 21542 qabul qilish joylari, cassallar, stollar va chipta cassalari haqida qo‘shimcha texnik ma’lumotlarni taqdim etadi.

4.5.8 Bino ichidagi kirish yo‘llari

Xizmat ko‘rsatuvchi provayder quyidagilarni e’tiborga olishi kerak:

a) binoning barcha odamlar uchun qulay bo‘lishini ta’minlaydigan gorizontal sirkulyatsiya loyihasini ta’minlash;

b) darajadagi farqlarning oldini olish mumkin bo‘lmagan qiyalik yoki liftlar bilan ta’minlash;

c) g‘ildirakli harakatlantiruvchi vositadan foydalanayotgan shaxsga, boshqa odamni o‘tishi va burilishiga imkon beradigan keng va to‘siksiz yo‘laklarni ta’minlash bilan aylanish qulayligi;

d) har bir insonning, xususan, ko‘rish qobiliyati cheklangan shaxslarning xavfsizligini ta’minlash uchun, to‘silalar va xavfli bo‘rtiqlarsiz aylanish yo‘llari;

e) agar yiqilish yoki qoqilish xavfi mavjud bo‘lsa, harakatlanish maydoni yuzasidagi

o‘zgarishlar haqida ogohlantirish yoki katta ochiq maydonlarning bir qismi bo‘lgan marshrutlar uchun yo‘nalish va aylanishni osonlashtirish uchun Taktil harakat maydoni ko‘rsatkichlari (TWSI) bilan ta’minlash (qo‘srimcha ma’lumot uchun ISO 23599 ga qarang);

f) zarur bo‘lganda, har bir kishi uchun xavfsiz va qulay aylanishni ta’minlash uchun, eng past amaliy qiyalik (gradient) va yetarli yorug‘lik darajasi bilan ichki qiyaliklar bilan ta’minlash;

g) vertikal balandlikdagi o‘zgarish bir qavatdan kattaroq bo‘lsa, liftdan foydalanish.

Izoh: ISO 21542 gorizontal aylanish bo‘yicha qo‘srimcha texnik ma’lumotlarni taqdim etadi.

4.5.9 Pol va devor yuzalari

Xizmat ko‘rsatuvchi provayder quyidagilarni e’tiborga olishi kerak:

a) foydalanuvchilarning xavfsizligini ta’minlash uchun, quruq yoki xo‘l holatda sirpanishlarga chidamli pol yuzalarini ta’minlash;

b) harakatlanish uchun xavf tug‘dirmaydigan mustahkam va barqaror pol yuzalarini ta’minlash (masalan, bo‘sh yoki baland burchaklardan saqlanish);

c) ko‘rish qobiliyati zaif bo‘lgan odamlarni xavf-xatarlardan ogohlantirish yoki yo‘l-yo‘riq ko‘rsatish uchun, vizual yurish yuzasi ko‘rsatkichlari, TWSI yoki ikkalasini ta’minlash;

d) idrok va orientatsiyaga ta’sir qilmaydigan pol va devor yuzalarini ta’minlash (masalan, yarqiramaslik, mebel va devorlarga qarama-qarshilik, turli rangdagi murakkab naqshlardan qochish);

e) ko‘rish qobiliyati zaif odamlarning yo‘nalishini qo‘llab-quvvatlaydigan akustik muhitga hissa qo‘sadigan dizayn parametrлari.

Izoh: ISO 21542 pol va devor yuzalari haqida qo‘srimcha texnik ma’lumotlarni taqdim etadi.

4.5.10 Eshiklar va eshiklar uchun mahkamlash moslamalari va jihozlari

Xizmat ko‘rsatuvchi provayder quyidagilarni e’tiborga olishi kerak:

a) yetarli kenglik va balandlikdagi eshiklar uchun ko‘rinish parametrлari va oson boshqariladigan eshik jixozlari (masalan, tutqichlari) va barcha foydalanuvchilar uchun qulay foydalanishni osonlashtirish uchun ostonalar;

b) eshikning har ikki tomonida tegishli darajadagi manevr maydonini ta’minlash;

c) navigatsiya va tsirkulyatsiya qulayligini ta’minlash uchun eshiklar, eshik ramkalar, yondosh devorlar va pollar orasidagi vizual kontrast;

d) xavfsizlikni ta’minlash uchun eshiklardagi ko‘rish panellaridan foydalanish;

e) oynalangan eshiklar va panellarda barcha foydalanuvchilar va ayniqsa ko‘rish qobiliyati zaif shaxslar uchun yo‘nalishni aniqlash va to‘qnashuvlarning oldini olish uchun, vizual ko‘rsatkichlar bilan ta’minlash;

f) aylanuvchi eshik mavjud bo‘lganda, qo‘srimcha kirish eshiklarini ta’minlash;

g) yong‘inga chidamli eshiklar uchun tavsiyalar.

Izoh: ISO 21542 eshik va eshik mebellari bo‘yicha qo‘srimcha texnik ma’lumot beradi.

4.5.11 Deraza va deraza uchun mahkamlash moslamalari va jihozlar

Xizmat ko‘rsatuvchi provayder quyidagilarni e’tiborga olishi kerak:

a) faqat bitta qo‘l yoki masofadan boshqarish pulti bilan ishlatalishi mumkin bo‘lgan, mos keladigan joylashuvi va apparat dizayni bilan oson ishlaydigan derazalar;

b) o‘tirgan odamning derazadan ko‘rishi uchun, oynaning pastki qirralarining mos balandligi.

Izoh: ISO 21542 oynalar va deraza jixozlari haqida qo‘srimcha texnik ma’lumotlarni taqdim etadi.

4.5.12 Zinalar

Xizmat ko‘rsatuvchi provayder quyidagilarni e’tiborga olishi kerak:

a) qoqilib ketish xavfi bo‘lishi mumkin bo‘lgan, ochiq ko‘targichlar yoki xavfsiz zarbsiz bir xil pog‘onali zina va ko‘targichlar;

b) har bir zinaning chetini va kirish maydonchalarining yuqori qismidagi TWSI (Taktil harakat maydoni ko‘rsatkichlari) ni ko‘rsatish uchun vizual belgilar;

c) muntazam foydalanish va piyodalar oqimini qo‘llab-quvvatlash uchun, tutqichlar orasidagi yetarli kenglikdagi zinapoyalarning harakatlanishi va yong‘in sodir bo‘lganda evakuatsiya vositalaridan (masalan, evakuatsiya stulidan) foydalangan holda, odamlarni evakuatsiya qilish uchun,

favqulodda xizmatlarning kirishiga ruxsat berish;

d) xavfsiz tsirkulyatsiyani osonlashtirish uchun, minimal yoritish darajalari .

Izoh: ISO 21542 zinapoyalar bo‘yicha qo‘srimcha texnik ma’lumotlarni taqdim etadi.

4.5.13 Tutqichlar

Tutqichlar zinapoyadan yoki qiyalikdan yuqoriga yoki pastga tushayotganda, foydalanuvchiga harakatlanish davomida yordam berish, muvozanatini saqlash va yo‘naltirish vositasi vazifasini bajaradi.

Xizmat ko‘rsatuvchi provayder quyidagilarni e’tiborga olishi kerak:

a) foydalanuvchilarga yordam berish va yo‘naltirish uchun, zinapoyalar yoki qiyaliklar harakatlanishining ikkala tomonidan uzluksiz tutqichlar bilan ta’minalash;

b) o‘rnatish balandligi va gorizontal kengaytmalar uchun dizayn parametrlari;

c) o‘lchami, shakli va yuzasi oson tutish mumkin bo‘lgan, ko‘rish qobiliyati zaif odamlarga yo‘l-yo‘riq ko‘rsatish uchun, vizual aniqlik va teginish orqali bilish imkoniyatini beruvchi tutqichlar.

Izoh: ISO 21542 tutqichlar haqida qo‘srimcha texnik ma’lumotlarni taqdim etadi.

4.5.14 Liftlar (ko‘targichlar)

Xizmat ko‘rsatuvchi provayder quyidagilarni e’tiborga olishi kerak:

a) lift va ko‘taruvchi avtomobil (ya’ni kabina) lar eshigining kengligi bir qator qo‘lda va elektr quvvati yordamida harakatlanadigan g‘ildirakli harakatlanish moslamalari va yurish vositalarini sig‘dira oladigan o‘lchamlarda bo‘lishi;

b) kabinetlarda tutqichlar va oynalar mavjud bo‘lishi, zarur hollarda esa yig‘iladigan o‘rindiq bilan ta’minalash;

c) barcha foydalanuvchilarni joylashtirish uchun po‘l va devor yuzalari, materiallar, yoritish va boshqaruv panellari uchun dizayn parametrlari;

d) o‘tirgan joydan kirish mumkin bo‘lgan ichki va tashqi lift boshqaruv panellari;

e) foydalanuvchini liftning joylashuvi va yo‘nalishi haqida xabardor qilish uchun aloqa tizimi;

f) xavfsizlik punktiga doimiy ravishda ulangan, ikki tomonlama aloqa tizimi bo‘lgan, foydalanish mumkin bo‘lgan signalizatsiya yoki ogohlantirish moslamasini ta’minalash.

Izoh: ISO 4190 va ISO 21542 liftlar (ko‘targichlar) haqida qo‘srimcha texnik ma’lumotlarni taqdim etadi.

4.5.15 Vertikal va egiluvchan ko‘tarish platformalari

Mavjud binolarda foydalanish imkoniyatini ta’minalash uchun rampalar yoki liftlar kabi yechimlarni amalga oshirish mumkin bo‘lmaganda vertikal va qiya ko‘tarish platformalari qo‘llaniladi

Vertikal va qiya ko‘tarish platformalari mustaqil ravishda, shuningdek, hamrohlik qiluvchi shaxs bilan foydalanish uchun mo‘ljallangan. Ularning o‘rnatilishi, ISO 9386-1 va ISO 9386-2 talablariga mos bo‘lishi kerak.

Xizmat ko‘rsatuvchi provayder quyidagilarni e’tiborga olishi kerak:

a) platforma bir qator qo‘lda va elektr quvvati yordamida harakatlanadigan g‘ildirakli harakatlanish moslamalarini sig‘dira oladigan o‘lchamlarda bo‘lishi;

b) o‘tirgan joydan foydalanish mumkin bo‘lgan ichki va tashqi boshqaruv panellari;

c) qutqaruv yordami ko‘rsatiladigan hududlarga kirish yo‘llari.

Izoh: ISO 21542 vertikal va egiluvchan ko‘tarish platformalari haqida qo‘srimcha texnik ma’lumotlarni taqdim etadi.

4.5.16 Eskalator va harakatlanuvchi yo‘laklar

Eskalatorlar va harakatlanuvchi yo‘laklardan ko‘p odamlar, shu jumladan harakatchanlik yoki sezuvchanlik nuqsonlari bo‘lgan shaxslar, shuningdek, keksa odamlar va kichik bolalar oson va xavfsiz foydalana olmaydi. Biroq, ular foydalanuvchilar zichligi yuqori bo‘lgan jamoat foydalanishi uchun katta binolar va inshootlarda qulay marshrutlarni to‘ldirish usuli sifatida kiritilishi mumkin. Harakatlanish vositalariga ega bo‘lgan ba’zi odamlar, ulardan foydalanishda o‘zlarini qulay his qilishadi va ulardan mustaqil foydalanishlari mumkin. Liftlar (ko‘targichlar) ko‘pchilik nogironlar, xususan, harakatlanish vositalaridan foydalanadigan odamlar (masalan, nogironlar aravachasi foydalanuvchilari, qo‘ltiqtayoqchalar, piyodachilar) va yordamchi itlari bo‘lgan odamlar uchun qulayroqdir.

Ularning o‘rnatalishi ISO 9386-1 va ISO 9386-2 ga mos kelishi kerak. EN 115-1 shuningdek, eskalatorlar va harakatlanuvchi yo‘laklar uchun ko‘rsatmalar beradi.

Xizmat provayderi quyidagilarni e’tiborga olishi kerak:

- a) eskalatorlarning yuqori va pastki qismida xavfsizlik bo‘yicha ogohlantirishlar;
- b) qiyaliklar uchun mos keladigan moyil harakatlanuvchi yo‘laklarning dizayn parametrlari.

Izoh: ISO 21542 eskalatorlar va harakatlanuvchi yo‘laklar haqida qo‘srimcha texnik ma’lumotlarni taqdim etadi.

4.5.17 Hojatxonalar va sanitariya xonalari

Jamoat hojatxonalarini loyihalashda, loyihadagi foydalanish imkoniyatini hisobga olish, maxsus kirish talablari yoki kamchiliklari bo‘lman ko‘plab foydalanuvchilarga foya keltirishi mumkin. Misol uchun, keng hojatxona kabinalari bariatrik holatidagi odamlarga foya keltiradi; devorlar, pollar, eshiklar va armatura o‘rtasidagi yaxshi vizual kontrast barcha foydalanuvchilarning va ayniqsa ko‘rish qobiliyati zaif bo‘lganlarning yo‘nalishini osonlashtiradi; turli balandlikdagi osma unitazlar baland yoki past bo‘yli odamlar uchun qulaydir; rakkosha yonida tutqichlarning mavjudligi keksalar va muvozanati buzilgan odamlar uchun foydalidir; bir tutqichli kranlar vaqtinchalik jarohatlar yoki artritli foydalanuvchilar uchun oson ishlaydi; va yetarli yorug‘lik barcha foydalanuvchilarning hojatxonalardan qulay va xavfsiz foydalanishiga yordam beradi.

Izoh: qo‘srimcha ma’lumotni E ilovasidada topishingiz mumkin.

Xizmat ko‘rsatuvchi provayder quyidagilarni e’tiborga olishi kerak:

a) har bir hojatxona majmuasi va turistik obyektda mavjud bo‘lgan binolarning minimal soni to‘grisidagi qoidalarni;

b) harakatlanuvchi nogironlar uchun hojatxona bo‘limlarining loyiha parametrlari (masalan, hojatxona o‘rindig‘ining balandligi, manevr uchun xona, eshik turi, tutqichlar va hojatxonaning yonidagi mustaqil suv ta’minti);

c) turli xil nogironlar aravachasi foydalanuvchilari uchun dizayn, joylashuv, o‘lchamlar va jihozlar, hojatxona o‘rindig‘iga old, qiya va yonidan o‘tishga imkon beradigan manevr joyi bo‘lgan hojatxona xonalari, hojatxona yonida mustaqil suv ta’minti, mos keladigan hojatxona va yuvinish tosi, tutqichlar, favqulodda vaziyatlar tizimlari, shu jumladan vizual signalizatsiya va nazorat qilinadigan favqulodda chaqiruv qurilmalari;

d) nogironlar aravachasidilar va tik turgan foydalanuvchilar uchun devorga osilgan unitazlarning loyiha parametrlari, agar mavjud bo‘lsa;

e) nogironlar aravachasi foydalanuvchilari va ambulator nogironlar uchun mos keladigan tekis kirish imkoniyati bo‘lgan dush uchun dizayn parametrlari, joylashuvi, o‘lchamlari va moslamalari (masalan, tegishli manevr joyi, dush o‘rindig‘i va tutqichlar bilan ta’minalash, uzatish va ishlatish uchun qulay dush panellari va dush tutqichi);

f) vannali hammom uchun dizayn parametrlari, sxemasi, o‘lchamlari va moslamalari, agar mavjud bo‘lsa, ko‘chirish joyi, tutqichlar va harakatlanuvchi yoki shiftga o‘rnataladigan ko‘targichdan foydalanishga ruxsat beruvchi jihozlar.

Yuvish havzalari, hojatxonalar va sanitariya inshootlari, shuningdek, pelenal stol kabi jihozlarni ham o‘z ichiga olishi mumkin. Erkaklar va ayollar hojatxonalarini pelenal stol, yuvish va sanitariya-texnik vositalari bilan ta’minalash kerak.

Savdo markazlari, chakana savdo parklari, o‘yin parklari va ko‘rgazma maydonlari kabi kattaroq binolar, yordamga muhtoj bo‘lgan mijozlar uchun, kattaroq kiyim almashtirish joylari, maydonga mos yuvinish xonalari, kiyim almashtirish stoli, yuk ko‘taruvchi va yuvish vositalarini va ushbu obyektlar taqdim etadigan imtiyozlar (masalan, og‘ir nogironlar, zaif keksa odamlar) bilan ta’minalashi kerak.

Izoh-1: ISO 21542 hojatxonalar va sanitariya xonalari haqida qo‘srimcha texnik ma’lumotlarni taqdim etadi.

Izoh-2: qo‘srimcha ma’lumotni bu yerda topishingiz mumkin: <http://www.changing-places.org/>.

4.5.18 Yoritish

Yetarli yorug‘lik va yorug‘likka ega bo‘lish, ayniqsa, ko‘rish qobiliyati past odamlar uchun juda muhimdir. Shuningdek, eshitishi zaif bo‘lgan odamlarning lablaridan o‘qishi yoki imo-ishora tili tarjimonini to‘g‘ri ko‘rishini ta’minalaydi.

Xizmat ko‘rsatuvchi provayder, quyidagilarni e’tiborga olishi kerak:

- a) sun’iy yoritishni tabiiy yoritish bilan muvofiqlashtirish;
- b) sun’iy va tabiiy yoritishning o‘rni va porlash, aks ettirish, soyali joylar va yorug‘lik va qorong‘u haddan tashqari kontrastlari bilan bog‘liq bo‘lishi mumkin bo‘lgan muammolar;
- c) turli funktsiyalarga ega bo‘lgan joylar uchun yoritish va yoritish darajalari (masalan, kirish yo‘llari, hisoblagichlar, stollar, yuvinish xonalarini).

Izoh: ISO 21542 yoritish bo‘yicha qo‘srimcha texnik ma’lumotlarni taqdim etadi.

4.5.19 Jihozlar, boshqaruv elementlari va o`tkazgichlar

Nogironlar aravachasida o‘tirgan yoki g‘ildirakli harakatlanish moslamasidan foydalana oladigan balandlikda, kirish mumkin bo‘lgan marshrut bo‘ylab o‘rnatilgan boshqaruv va o`tkazgichlar odamlarga ularni xavfsiz va mustaqil ravishda boshqarish imkonini beradi.

Xizmat ko‘rsatuvchi provayder quyidagilarni e’tiborga olishi kerak:

- a) kirish va foydalanish qulayligini ta’minalash uchun o‘rnatish joyi va manevr maydoni qoidalari;
- b) turli xil nogironligi bo‘lgan shaxslarning ishslashini osonlashtirish uchun jihozlar, boshqaruv elementlari va o`tkazgichlarni (masalan, termostatlar, eshik qulflari, yorug‘lik kalitlari) o‘rnatish balandligi;
- c) vizual kontrast, taktil va Brail alifbo belgilarini ta’minalash;
- d) kerak bo‘lganda ishslash va o‘qishni osonlashtirish uchun yorug‘lik darajalari;
- e) tasodifiy ishslashning oldini olish uchun yon moslama va yoqish uskunasi orasidagi bo‘shliq;
- f) funksional loyihalash va faollashtirish mexanizmlari;
- g) favqulodda qo‘ng‘iroq tugmasi yoki telefon, har safar xavfsizlik yoki avtomatik qulflar o‘rnatilganda, javoblarni xabardor qilish uchun vizual va ovozli bildirishnomalar faollashtiriladi;
- h) texnik xizmat ko‘rsatish tizimlarining joylashuvi, o‘rnatish balandligi va bildirishnomalari (masalan, yo‘riqnomalar), qurilmalar (masalan, chiptalarni sotish mashinalari) va boshqaruv elementlari (masalan, xizmat ko‘rsatish hisoblagichi yoki xizmat joyini aniqlash);
- i) umumi yoyin foydalanishdagi telefonlar va xizmat ko‘rsatuvchi provayderlar mavjudligi va mobil telefonlar uchun zaryadlash stantsiyalari yoki ikkalasidan foydalanish imkoniyati;
- j) chipta sotish mashinalari, avtomatlashtirilgan bankomatlar (bankomatlar), avtomatik bank mashinalari (ABM) va savdo avtomatlari uchun qurilmalar va boshqaruv vositalarining joylashuvi va ulardan foydalanish imkoniyati.

Izoh: ISO 21542 uskuna, boshqaruv va kalitlarga oid qo‘srimcha texnik ma’lumotlarni taqdim etadi.

4.5.20 Mebel bilan jihozlash

Jamoat binolaridagi o‘tiradigan joylar va mebellar odamlarni kutish, dam olish yoki shunchaki xizmat ko‘rsatish uchun joy bilan ta’minalaydi.

Xizmat ko‘rsatuvchi provayder quyidagilarni e’tiborga olishi kerak:

- a) yoshi, o‘lchami, qobiliyati yoki nogironligidan qat’iy nazar, bir qator foydalanuvchilar uchun o‘tirish va turishni osonlashtirish uchun yashash joylarini turli turdagilari o‘tiradigan mebellar bilan ta’minalash (masalan, suyanchiqlar, qo‘l dayamalar, qattiq o‘rindiqlar va kattaroq o‘rindiqlar bilan yoki ularsiz);
- b) stollar, partalar, peshtaxtalar, displeylar va shunga o‘xshash mebellarning dizayn parametrлari hamma uchun qulay va foydalanish uchun qulay bo‘lishi uchun, shu jumladan g‘ildirakli harakatlanish moslamalaridan foydalanadigan shaxslar;
- c) odamlarning umumi yozishini buzmaslik uchun g‘ildirakli transport vositalaridan foydalanuvchilarni kutish joylari;
- d) yo‘lboshchi yoki boshqa yordamchi itlari bo‘lgan shaxslarni hisobga olish.

Izoh: ISO 21542 mebel jihozlari bo‘yicha qo‘srimcha texnik ma’lumotlarni taqdim etadi.

4.5.21 Ko‘rsatkichlar (belgilar)

Turli xil funksional talablarga ega bo‘lgan turli tashrif buyuruvchilarning ehtiyojlarini hisobga olgan holda ishlab chiqilgan ko‘rsatkichlar dizayni sayyohlarga joylarni va yuzaga kelishi mumkin bo‘lgan xavflarni aniqlash, shuningdek, o‘zlarini uchun notanish bo‘lgan muhitda to‘g‘ri harakatlanish imkonini beradi.

Xizmat ko‘rsatish provayderi quyidagilarni e’tiborga olishi kerak:

- a) foydalanuvchilarga binolar, obyektlar va jamoat joylarida joylarni aniqlash va o‘zlarini yo‘naltirish imkonini beradigan aniq ko‘rinadigan yo‘naltiruvchi, ma’lumot beruvchi va yo‘nalish belgilarni ta’minalash va joylashtirish;
- b) yerkorda qo‘yiladigan belgilari, xaritalar, yo‘l yo‘nalishi elementlari, yo‘nalish belgilari va identifikasiya panellari uchun tegishli qoidalar;
- c) ko‘rsatkichlar (belgilari) materiallari va ularning uzoq muddatga chidamliligi;
- d) rang va yorug‘likni aks ettirish xususiyatlaridan foydalanish bo‘yicha dizayn parametrlari, matn shrift uslublari, o‘lcham va belgilari oralig‘i;
- e) ikki xil ma’no printsipiga muvofiq muqobil formatlarni (masalan, ovozli yoki taktil: ko‘rish qobiliyati buzilgan shaxslar uchun teginish harflar, raqamlar, belgilari va grafik belgilari) taqdim etish;
- f) sodda, talqin qilish oson va hamma uchun tushunarli bo‘lgan, ayniqsa, o‘rganish yoki kognitiv nuqsonlari bo‘lgan yoki yozma tilni tushunmaydiganlar uchun oddiy til va pikto grammalar yoki belgilardan foydalanish;
- g) yoritish va illuminatsiya.

Izoh: Foydalanish imkoniyatini ta’minalash uchun belgilarni o‘rnatish (jumladan, vizual kontrast, orientatsiya va ma’lumotlar). UNWTO barcha uchun ochiq turizm bo‘yicha qo‘llanmaning II modulida boshqa tavsiyalar ham mavjud: tamoyillar, vositalar va ilg‘or amaliyotlar [42]. Bundan tashqari, ISO 7000, ISO 7001 va ISO 7010 grafik belgilari, ayniqsa Xalqaro kirish ramzi haqida ma’lumot beradi. Ushbu ISO hujjatlari va ularning belgilarini <https://www.iso.org/obp/ui/manzilidagi> ISO onlayn ko‘rish platformasida (OKP) topish mumkin.

4.5.22 Yong‘in xavfsizligi va boshqa turdag'i favqulodda holatlar

Xizmat ko‘rsatish provayderi quyidagilarni e’tiborga olishi kerak:

- a) yong‘in xavfsizligi, xavfsizlik choralarini va qurilish qoidalari asosida imkoniyati cheklangan insonlarni ishonchli himoya qilish;
- b) ma’lum bir bino uchun mo‘ljallangan yong‘indan himoya qilishning o‘ziga xos strategiyasini ishlab chiqadigan yong‘indan himoya qilish rejasi, shu jumladan nogironlar uchun ularning turli ehtiyojlarini hisobga olgan holda;
- c) binoning holati va yong‘in sodir bo‘lganda hammani mustaqil evakuatsiya qilish tartibi, agar buning iloji bo‘lmasa, yordam bilan evakuatsiya qilish;
- d) qo‘riqlanadigan hududni (avariya-qutqaruv, yordam ko‘rsatish zonasi yoki boshpana) tegishli aloqa tizimlari bilan ta’minalash, bu yerda binodan mustaqil ravishda evakuatsiya qilina olmaydiganlar va yordamga muhtoj bo‘lganlar yordam evakuatsiyasini kutishlari mumkin;
- e) yong‘in xolatida mustaqil ravishda evakuatsiya qilishda qiynalayotgan odamlar uchun ishlatalishi mumkin bo‘lgan maxsus liftlar bilan ta’minalash;
- f) istalgan joydan, shu jumladan mehmonxonalar, yuvinish havzalari va hojatxonalaridan ko‘rinadigan vizual va akustik ogohlantirish va signalizatsiya tizimlarini o‘rnatish va ularga texnik xizmat ko‘rsatish;
- g) evakuatsiya marshrutlari va yong‘indan himoya qilish tizimlarini belgilash mumkin bo‘lgan loyihalash, joylashtirish, o‘rnatish va texnik xizmat ko‘rsatish.

Bundan tashqari, ma’lum bir binoning holatiga bog‘liq bo‘limgan, balki kamdan-kam holatda katta shahar, qishloq yoki tabiiy hududda sodir bo‘ladigan boshqa turdag'i favqulodda vaziyatlar (masalan, hujumlar yoki tabiiy ofatlar paytida) evakuatsiya bo‘yicha ko‘rsatmalarga ega bo‘lish.

Izoh: ISO 21542 yong‘in xavfsizligi va boshqa favqulodda vaziyatlar bo‘yicha qo‘sishma texnik ma’lumotlarni taqdim etadi.

4.5.23 Boshqaruv va texnik xizmat ko‘rsatish

Binolar va inshootlarni boshqarish va ta’mirlash bo‘yicha assosiy fikrlar ISO 21542 da tavsiiflanganidek bajarilishi kerak.

4.6 O‘z-o‘ziga xizmat ko‘rsatish mashinalari

Chipta sotish mashinalari, kassa apparatlari (ATM), avtomatik bank mashinalari (ABM) va avtoturargohlar turistlar uchun ochiq va foydalanish mumkin bo‘lishi kerak. Bunga ushbu uskunaning yondashuvlari va joylashuvi kiradi.

Chipta sotish mashinalari, bankomatlar, avtomatik kassa mashinalari (AKM) va avtoturargohlar sayyohlar uchun ochiq va foydalanishi mumkin bo‘lishi kerak. Bu o‘z navbatida ushbu jihozlardan qiyinchiliksiz foydalana oladigan darajada yaqin kelish va uning qanchalik qulay holatda joylashganligini ham o‘z ichiga oladi.

Bunday mashinalar shuningdek, quyidagilarni ham o‘z ichiga olishi kerak:

- mashinaning o‘zidan foydalanish bo‘yicha ham, chiptalar turlari va narxlari bo‘yicha ham oddiy va tushunarli ko‘rsatmalarni o‘z ichiga olishi;

- audio formatda ekranda ko‘rinadigan ko‘rsatmalarni taqdim etish va chiqish uyasi yoki mobil qurilma bilan o‘zaro aloqada bo‘lishi mumkin bo‘lgan dasturiy ta’minotni o‘z ichiga oladi (masalan, bluetooth orqali);

- ekrandagi matnni kattalashtirish qobiliyatiga va mos interfeys yoritilishiga ega bo‘lishi.

Izoh: ISO/IEC 13066-1, ISO/IEC 29136, ISO/IEC 40500 va EN 301549 qo‘srimcha ma’lumot beradi.

5. Davlat sektori uchun siyosat va strategiyalar

5.1 Umumiyl tushuncha

O‘zini inklyuziv va barcha tashrif buyuruvchilar uchun ochiq deb ko‘rsatishni maqsad qilgan sayyohlik yo‘nalishlari, ularning imkoniyatlaridan qat’iy nazar, o‘z faoliyatini adekvat va yaxshi muvofiqlashtirilgan rejallashtirish, amalga oshirish, monitoring qilish va muntazam takomillashtirish imkonini beradigan “hamma uchun ochiq turizm” siyosatiga asoslanishi kerak.

Foydalanish mumkin bo‘lgan turizm strategiyalari qabul qilingan siyosatni amalga oshirish va mavjud turizmni barqaror, daromadli va raqobatbardosh qilish bo‘yicha aniq harakatlarni ifodalaydi. Ushbu siyosat va strategiyalarning ko‘lami turizmning rivojlanish darajasi, tashrif buyuruvchilar soni va ijtimoiy-iqtisodiy omillarni o‘z ichiga olgan bir qator omillarga bog‘liq bo‘ladi.

Umumjahon loyihalash tamoyillari asosidagi mavjudlik siyosati va strategiyalarini ishlab chiqish barcha manfaatdor tomonlarni to‘liq jalb etishi va amalga oshirilayotgan harakatlarni mezon hamjamiyatning barcha tarmoqlari va tashrif buyuruvchilar uchun birdek manfaatli bo‘lishini ta’minlashi kerak.

Davlat boshqaruvi organlariga yo‘naltirilgan joriy talab va tavsiyalar keng doiradagi tashkilotlar tomonidan amalga oshirilishi mumkin, xususan:

- a) siyosatni ishlab chiqish va tartibga solish vositalariga mas’ul bo‘lgan MTU lar (Milliy Turizm uyushmalari);

- b) turli darajadagi (milliy, mintaqaviy va mahalliy) va turli boshqaruv modellariga ega (davlat yoki davlat-xususiy) marketing va reklama uchun mas’ul bo‘lgan MTT lar (Milliy Turizm tashkilotlari), yoki MMT lar (Maqsad Marketingi tashkilotlari);

- c) milliy va mintaqaviy darajadagi qonun chiqaruvchilar;

- d) boshqa milliy, mintaqaviy va mahalliy davlat hokimiyati organlari, shu jumladan dam olish va turizm, infratuzilmani rivojlantirish, ta’lim, madaniyat, sanoat, savdo, sog’liqni saqlash va ijtimoiy masalalar bo‘yicha munitsipal boshqarmalar, va davlat xaridlari tartib-qoidalari orqali turizm bilan bog‘liq intervensiylar bo‘yicha shartnomalar tuzadigan boshqa organlar.

5.2 Davlat boshqaruvi organlari uchun takliflar

5.2.1 Umumiyl tushuncha

Milliy, mintaqaviy va mahalliy darajalarda turizmga mas’ul bo‘lgan MTU (milliy turizm uyushmalari), MMT (maqsad marketingi tashkiloti) va boshqa davlat organlari qulay turizmga tegishli siyosat asoslarini ishlab chiqish va qabul qilishda turli manfaatdor tomonlar o‘rtasida maslahatlashuv jarayoni uchun qulay muhit yaratishda muhim rol o‘ynashi kerak.

Siyosatlar turizm sanoatining manfaatdor tomonlari bilan ishslashning aniq yo‘nalishlarini belgilash, ustuvor harakatlarni taklif qilish, ularni rivojlantirish bo‘yicha ko‘rsatmalar, har bir harakat

uchun turli tomonlarning mas’uliyati, byudjet va ularga rioya qilish muddatlarini belgilash orqali aniq strategiyalar bilan qo’llab-quvvatlanishi kerak.

Davlat boshqaruvi organlarining faoliyati turizm siyosati va strategiyasining uzviy tarkibiy qismi sifatida foydalanish mumkin bo‘lgan turizmni o‘z ichiga olishi kerak, bu esa turizmda qulaylikni qo’llab-quvvatlash va aniq turistik xizmatlar va mahsulotlarni yaratishga qaratilgan harakatlardasturini ilgari surishi kerak.

Ushbu vazifalarni amalga oshirish uchun davlat boshqaruvi organlari quyidagi tadbirlarni amalga oshirishlari kerak:

a) umumjahon dizayn tamoyillarini turizmni umumiyoj rejalashtirish doirasida yoki muayyan strategik harakat sifatida yoki ikkala yondashuvni birlashtirish orqali qo’llashga yondashish;

b) turizm infratuzilmasi, mahsulot va xizmatlarida Universal loyiha tamoyillarini qo’llashni ta’minlaydigan me’yoriy vositalarni ishlab chiqish;

c) davlat boshqaruvi organlariga monitoring qilish imkonini beruvchi mexanizmlarni ishlab chiqish turizm sohasi manfaatdor tomonlari tomonidan tegishli qonun hujjatlarining amal qilishiga ryoja etilishi va zarurat tug‘ilganda sanksiyalar qo’llanilishi;

d) mayjud turizm infratuzilmasi, mahsulot va xizmatlarini yangilash yoki moslashtirish hamda yangilarini ishlab chiqish uchun investitsiyalarni rag‘batlantirish;

e) foydalanish imkoniyatini oshirish uchun ajratilgan mablag‘larning o‘zlashtirilishi bo‘yicha davlat boshqaruvi organlarining javobgarlik mexanizmlarini, shuningdek, benefitsiarlarning ulardan foydalanish natijalarini baholash uchun monitoring vositalarini ishlab chiqish;

f) kirish mumkin bo‘lgan sayyohlik siyosati va harakatlari natijalarini aniqlash va monitoring qilish hamda destinatsiyalarda umumiyoj samaradorlikni oshirish uchun raqamlar, qoniqish, xatti-harakatlar, xarajatlar va boshqa o‘zgaruvchilar bo‘yicha muntazam ravishda tashrif buyuruvchilarning fikr-mulohazalari va statistik ma'lumotlarini to‘plash. Nogironlar tabiatan turlicha bo‘lishini va har doim ham osonlik bilan aniqlash mumkin emasligini hisobga olib, tashrif buyuruvchilarning qoniqishini aniqlash so‘rovlariga (masalan, nogironlar soni yoki nogironligi, nogironlik turi, sayohatchilar soni) kirish mumkin bo‘lgan turizm bilan bog‘liq sifatli savollarni kriting;

g) xizmat ko‘rsatuvchi provayderlarga mijozlarning turli ehtiyojlariga javob berishga imkon beradigan barcha mayjud vositalar va o‘qitish sxemalari bo‘yicha tegishli ma'lumotlarni taqdim etish;

h) foydalanish mumkin bo‘lgan turizmni rejalashtirish va rivojlantirishning barcha bosqichlarida nogironlar tashkilotlari (NT) va turizm sohasi manfaatdor tomonlar bilan maslahatlashish;

i) qulay turizm bo‘yicha ilg‘or tajribalarni rag‘batlantirish, taqdirlash va tarqatish;

j) obyektlar va xizmatlardan foydalanish imkoniyati haqida ma'lumot berish. Ushbu ma'lumot qulay tarzda taqdim etilishi kerak.

Yuqorida qayd etilgan barcha harakatlardavlat boshqaruvi organlari tomonidan quyidagi doirada ishlab chiqilishi yoki rag‘batlantirilishi mumkin:

- qonun hujjatlari, siyosatlar, standartlar yoki yo‘riqnomalar;
- xabardorlikni oshirish va malakasini oshirish;
- mavjud turizm sohasida tadqiqot va innovatsiyalar;
- marketing va reklama strategiyalari;
- sayyohlik yo‘nalishlarida foydalanish imkoniyatini boshqarish.

5.2.2 Qonunchilik, siyosat, standartlar yoki yo‘riqnomalar

5.2.2.1 Tavsiya etilgan tarkib

Davlat ma’muriyatlarini barcha uchun, shu jumladan nogironlar uchun teng imkoniyatlar tamoyillari asosida turizmdan foydalanish imkoniyatiga tegishli siyosat yoki tegishli me’yoriy bazani qabul qilishga rag‘batlantirish kerak.

Ushbu vositalar quyidagi asosiy jihatlarga ryoja qilishi kerak:

a) nogironligi turidan qat’iy nazar (jismoniy, hissiy va intellektual) yoki maxsus kirish talabi bo‘lgan shaxslar uchun infratuzilma, mahsulotlar va xizmatlardan foydalanish;

b) foydalanish imkoniyatiga erishishda jismoniy, munosabat, axborot va madaniy to‘siqlarni bartaraf etish;

- c) barcha elementlarning qonunchilik bazasi bilan tegishli tarzda qamrab olinishi uchun foydalanish mumkin bo‘lgan turizm qiymat zanjirining yaxlitligini ta’minlash;
- d) oqilona tuzatish tamoyilini ko‘rib chiqish;
- e) manfaatdor tomonlar bilan maslahatlashish.

Mavjudlik sohasidagi siyosat va me’yoriy vositalar sayyoohlar va mahalliy aholi foydalanadigan muhit va xizmatlarni, xususan turizm sektori bilan bevosita bog‘liq bo‘lgan xizmatlarni qamrab olishi kerak, masalan:

- qurilgan muhit;
- jamoat va shahar maydonlari;
- madaniy boyliklar;
- infratuzilma;
- transport;
- aloqa va axborot;
- umumiy va maxsus xizmatlar;
- trening.

5.2.2.2 Rivojlanish usullari

Foydalanish imkoniyati to‘g‘risidagi qonun hujjatlari yoki reglamentlar quyidagi usullardan birida ishlab chiqilishi kerak:

- a) umumiy turizm to‘g‘risidagi qonun hujjatlariga qulaylik to‘g‘risidagi qonun hujjatlarini qo‘sish orqali;
- b) qulay turizm to‘g‘risida aniq qonun qabul qilish orqali;
- c) tarmoqning o‘ziga xos xususiyatlarini hisobga olgan holda, turizmning butun qiymat zanjirini o‘z ichiga olgan qulaylik to‘g‘risidagi umumiy qonunchilikni ishlab chiqish orqali;
- d) me’yoriy bazani ta’minlash va nogironlarni turizmga jalb qilish masalalarini hal qilish maqsadida har bir mamlakatning davlat va ma’muriy tuzilmalariga qarab boshqa huquqiy yoki me’yoriy hujjatlarni ishlab chiqish orqali.

5.2.2.3 Potentsial harakatlar

Normativ baza qabul qilingandan so‘ng, davlat boshqaruvi organlari quyidagi harakatlar orqali ushu ishlarni davom ettirishi kerak:

- turli manfaatdor tomonlarga ularning foydalanish imkoniyatlarini baholash imkonini beradigan maxsus talablarni tarqatish;
- normativ hujjatlarni qo‘llashning ustuvor yo‘nalishlarini belgilash;
- universal loyihani takomillashtirishga qaratilgan aniq chora-tadbirlar va loyihalarni amalga oshirishni muvofiqlashtirish;
- mavjud imkoniyatiga minimal talablarni belgilash;
- yo‘nalishlar bo‘yicha qulaylik darajasini baholash uchun texnik standartlar va ko‘rsatkichlarni qabul qilish va universal loyiha tamoyillari asosida izchil yagona baholash sxemalarini ilgari surish;
- sayyoohlik kompaniyalari uchun qulaylik talablarini qo‘llash uchun iqtisodiy va fiskal imtiyozlarni belgilash;
- o‘quv dasturlarini ilgari surish;
- imkoniyati cheklanganlarning mehnatga jalb etilishiga ko‘maklashuvchi qo‘llab-quvvatlash dasturlarini ishlab chiqish.

5.2.3 Bilimni oshirish va treninglar

Bilimini oshirish va o‘qitish dasturlari barcha mijozlarga ko‘rsatiladigan xizmatlarning doimiy yaxshilanishiga erishish uchun foydalanish imkoniyatidagi to‘siqlarni, xususan, jismoniy, madaniy, axborot, aloqa va munosabat to‘siqlarini bartaraf etishga qaratilgan bo‘lishi kerak. Ushbu dasturlar, shuningdek, qulay turizmni yo‘nalishlar va xususiy sektor uchun asosiy biznes imkoniyati sifatida ko‘rishga yordam beradi.

Davlat boshqaruvi organlari tomonidan tashkil etiladigan yoki amalga oshirilayotgan bilimini oshirish va o‘qitish dasturlari qonunchilik, muloqot, foydalanish imkoniyatini va ilg‘or tajribalarni rag‘batlantirish sohalarini qamrab olishi kerak.

Ushbu dasturlar turli manfaatdor tomonlarga, ayniqsa, nogironligi bo‘lgan odamlar bilan bevosita shug‘ullanadigan turizm mutaxassislari yoki davlat boshqaruvi xodimlariga va kirishning o‘ziga xos talablariga (masalan, turistik ma’lumot ofislarida, tashrif buyuruvchilar markazlarida, shikoyatlar bo‘limi xizmatlarida) qaratilgan bo‘lishi kerak.

O‘quv dasturlarini ishlab chiqishda turizmga mas’ul bo‘lgan davlat ma’muriyatları kontentni ishlab chiqishda quyidagi hamkorlarni jalb qilishlari kerak:

a) savdo, ta’lim, madaniyat, sanoat, infratuzilmani rivojlantirish, sog‘liqni saqlash va ijtimoiy masalalar va boshqalar uchun mas’ul bo‘lgan vazirliliklar;

b) turizm sohasini ifodalovchi savdo uyushmalari;

c) turistik kompaniyalar;

d) nogironlar yoki umuman mahalliy aholining ovozini ifodalovchi DPO va fuqarolik jamiyati tuzilmalari;

e) mayjud maslahatchilar (konsultantlar).

Davlat boshqaruvi organlari quyidagi yo‘nalishlar bo‘yicha o‘quv dasturlarini kiritishga ko‘maklashishlari kerak:

- rasmiy ta’lim (masalan, kasb-hunar turizmi va mehmono‘stlik maktablari, bakalavriat va oliv o‘quv yurtidan keyingi turizm yo‘nalishi, nogironlar bilan shug‘ullanadigan mutaxassislarga mo‘ljallangan o‘quv muassasalari);

- barcha darajadagi davlat boshqaruvi organlari;

- turizm bilan bilvosita aloqador bo‘lgan sohalar bo‘yicha mutaxassislari (masalan, arxitektorlar, shaharsozlikchilar, transport muhandislari, xavfsizlik va xavfsizlik kompaniyalari, veb va AKT ishlab chiquvchilar);

- faol turizm mutaxassislari uchun o‘quv dasturlarini davom ettirish.

Ushbu hujjat MTU (milliy turizm uyushmalari), MMT (maqsad marketingi tashkiloti), yoki boshqa davlat organlari xodimlarini qiziqtirsa, ularning qulay turizmni rivojlantirishdagi roli bo‘yicha treninglar ayniqsa muhimdir. Bilimini oshirish va o‘qitish dasturlarini ishlab chiqish va ishlab chiqishda turizmga mas’ul bo‘lgan davlat boshqaruvi organlari 4.3 va quyidagilarni e’tiborga olishlari kerak:

- mavjud turizm siyosati;

- amaldagi tartibga solish vositalari;

- baholash va ta’qiq mexanizmlari;

- mukofotlash va rag‘batlantirishlar;

- mavjud turizmni solishtirma taxlili;

- istiqboldagi rivojlanish maqsadlari;

- sifat standartlari: ko‘rsatkichlar, audit va monitoring mexanizmlari.

5.2.4 Maqbul turizm sohasidagi tadqiqot va innovatsiyalar

Mavjud turizm bo‘yicha maxsus tadqiqotlar hali ham nisbatan kam va mavjud bo‘lganda, asosiy maqsadli guruhrar o‘rtasida keng tarqatish, shuningdek, tadqiqot tuzilmalari, davlat boshqaruvi organlari, turizm yo‘nalishlari, xususiy sektor va qulaylikdan to‘g‘ridan-to‘g‘ri foyda oluvchilar o‘rtasida muvofiqlashtirish yo‘q.

Davlat ma’muriyatları MMT larga (maqsad marketingi tashkilotlariga) turistik yo‘nalishlarda foydalanish imkoniyatining iqtisodiy va ijtimoiy ta’sirini baholashga imkon berish uchun standartlashtirilgan va foydalanuvchilarga qulay tadqiqot metodologiyalarini ishlab chiqishi va targ‘ib qilishi kerak.

Ushbu tadqiqot o‘ziga xos va faqat foydalanish imkoniyatiga yo‘naltirilgan bo‘lishi mumkin yoki turizm talabi bo‘yicha umumiyo so‘rovlarga kiritilishi mumkin.

Yo‘nalishlar quyidagi maqsadlarda tizimli, qat’iy, muntazam va yaxshi muvofiqlashtirilgan tadqiqotlar orqali olib borilishlari kerak:

- qulay turizm talabi bo‘yicha bilimlarni oshirish;

- qulay turizm taklifi bo‘yicha miqdoriy va sifat ma’lumotlarini olish;

- qaror qabul qiluvchi shaxslarni turistik destinatsiyalar doirasidagi kelgusi aralashuvlar uchun asos bilan ta’minlash;

- innovatsiyalarni rag’batlantirish.

Quyidagilar e’tiborga olinishi kerak bo‘lgan tadqiqotning asosiy turlari:

- iste’molchining xatti-harakati;
- qulay turistik taklif;
- qulay turizmda raqobatbardoshlik;

- qulay turizm kuzatish punkti tomonidan amalga oshiriladiganlar.

Iste’molchilarning xulq-atvorini o’rganish qulay turizmga bo‘lgan mavjud talabning aniq vaziyat tahliliga olib kelishi va ma’lum bir hududda uning yakuniy foydalanuvchilarining keng doirasini qamrab olishi kerak. Ushbu tadqiqot kamida quyidagi ma’lumotlarni taqdim etishi kerak:

- nogironlar soni va keng qamrovli demografik ma’lumotlarga ega bo‘lish uchun maxsus talablar;

- sayohat qilishni xohlovchi ushbu shaxslarning foizi;
- sayohat qilish sabablari;
- transport vositalari va xizmatlaridan iste’molchi ma’lumotlari;
- agar odamlar sayohat qilmasa, buning sababi nimada;
- odamlarga turistik ma’lumotlar bilan tanishtirish va bron qilishni davom ettirish usullari;
- odamlar qaysi transport vositalaridan foydalanadilar va agar ular maxsus yordam so‘rasalar yoki nogironlar aravachalari uchun to‘xtash joylarini zahiraga olsalar;
- odamlar allaqachon tashrif buyurgan afzal sayohat yo‘nalishlari;
- odamlar tashrif buyurishni hohlaydigan va ilgari tashrif buyurish imkonini bo‘lmagan turistik yo‘nalishlar ro‘yxati;
- odamlar hamrohlik qiluvchi shaxslar bilan sayohat qiladimi yoki yo‘qmi;
- sayohatchilarning o‘rtacha soni;
- odamlar xizmat hayvoni bilan sayohat qiladimi yoki yo‘qmi;
- sayyohlik yo‘nalishlari doirasidagi faoliyat turlari;
- odamlar talab qiladigan maxsus xizmatlar;
- taqdim etilayotgan obyektlar va xizmatlardan qoniqish darajasi;
- sayohat va turizmga o‘rtacha xarajatlar;
- sayohat ma’lumotlarini qidirish uchun aloqa kanallari;
- o‘rtacha yashash muddati.

Mavjud turistik takliflar bo‘yicha tadqiqot har qanday mahsulotni ishlab chiqishning asosini tashkil qilishi kerak, chunki u foydalanish mumkin bo‘lgan infratuzilma, mahsulot va xizmatlarning vaziyatni to‘liq tahlilini ta’minlaydi. Hozirgi vaqtida xalqaro standartlarning yetishmasligini hisobga olgan holda, ushbu tadqiqot baholash komponentida muayyan qiyinchiliklarni keltirib chiqaradi, bu tadqiqot metodologiyasini ishlab chiqish, uni qo’llash va natijalarni tarqatishda barcha manfaatdor tomonlarni jaib qilish orqali bartaraf etilishi mumkin.

Foydalanish mumkin bo‘lgan turizm taklifi bo‘yicha tadqiqot quyidagi tamoyillarga asoslanishi kerak:

- tahlil jarayonida foydalanish mumkin bo‘lgan butun turizm qiymat zanjirini qamrab olish;
- ko‘rsatkichlar yoki baholash mezonlarini qo’llash;
- universal loyihami qo’llash;
- baholash mashqlari oldidan tadqiqotchilarga o‘tkazilgan treninglar;
- amaldagi qonun hujjatlariga rioxha qilmaslik yoki yolg‘on reklama holatlari uchun qonun hujjatlarida nazarda tutilgan ta’qiq choralarini o‘z ichiga olgan tegishli tekshiruv va javobgarlik mexanizmlari.

Mavjud turizmda raqobatbardoshlikka oid tadqiqot quyidagi savolga javob beradi: qulay turizmni turistik yo‘nalishlarda raqobatbardoshlik omili deb hisoblash mumkinmi?

Maqbul turizm bo‘yicha raqobatbardoshlik:

- turizmda raqobatbardoshlik modellarini va ayniqsa, foydalanish imkoniyatini belgilovchi omillarni (nogironligi bo‘lgan shaxslar uchun) tahlil qilish;
- turizmda qulaylik sharoitlarini o‘lchash metodologiyasini ishlab chiqish;
- sayohat va sayyohlik raqobatbardoshligiga kirish imkoniyati bilan bog‘liq o‘zgaruvchini qo‘shing.

Foydalanish mumkin bo‘lgan turizm observatoriysi qiyosiy va obyektiv tahlil qilish va takomillashtirish va natijalar evolyutsiyasini kuzatishga asoslangan destinatsiya doirasida mavjud turizm bo‘yicha tizimli, tarmoq va muntazam tadqiqotlar o‘tkazish imkonini beradi. Kuzatish shuningdek, qulay turizmni rivojlantirishda ishtirok etayotgan barcha tomonlarning natijalarini baholovchi adekvat monitoring va javobgarlik mexanizmi bo‘lib xizmat qiladi. Kuzatuvchilar tomonidan taqdim qilingan natijalar mavjud turizmni siyosiy va strategik o‘zagini tashkil qilishi kerak va natijalar ma’lum vaqtarda qayta tekshirilib turishi kerak.

Sayyohlik kuzatuvchilari quyidagilarga ega bo‘lishi kerak:

- xizmat ko‘rsatuvchi provayderlar uchun mumkin bo‘lgan yaxshilanishlar bo‘yicha aniq tavsiyalar ishlab chiqish uchun yo‘nalishdagi turizmning o‘ziga xos turlarini (masalan, tog‘, sarguzasht, sohil) va ularning foydalanish imkoniyati bo‘yicha kamchiliklarini tahlil qilish;
- taqqoslash natijalarini ishlab chiqish va boshqa yo‘nalishlar muvaffaqiyati asosida yaxshilanishlarni taklif qilish uchun boshqa yo‘nalishlarda mavjud turizmni tahlil qilish;
- foydalanish mumkin bo‘lgan turizmning iqtisodiy foydalari va xizmat ko‘rsatuvchi va mahsulot provayderlari uchun obyektiv xarajatlarni o‘z takliflarini qulay qilish uchun tahlil qilish.

5.2.5 Marketing va reklama strategiyalari

5.2.5.1 Umumiy tushuncha

Barcha darajadagi davlat ma’muriyatları yaxshi muvofiqlashtirilgan marketing va reklama strategiyalarini ishlab chiqishda hal qiluvchi rol o‘ynaydi, chunki ko‘pchilik sayyohlik operatorlari cheklangan imkoniyatlarga ega bo‘lgan kichik va o‘rta korxonalardir.

Shuning uchun davlat ma’muriyatları turistik yo‘nalishlarda mahsulot ishlab chiqish, uni ilgari surish va uning umumiy sifatini raeklama qilish va rag‘batlantirish orqali qulay turizm sohasida biznesni rivojlantirishning izdoshlari sifatida harakat qilishlari kerak.

Marketing va reklama strategiyalari quyidagi maqsadlarga ega bo‘lishi kerak:

- a) SME subyektlariga (kichik va o‘rta biznes tashkilotlariga) o‘z mahsulotlarini qidiruv tizimlarida va yo‘nalishlarning qulay turistik takliflarida ilgari surish imkonini berish, shu bilan barcha mijozlar uchun qulay turistik paketlarni yaratishga ko‘maklashish;
- b) qulay turizmni rivojlantirish uchun SMEni (kichik va o‘rta biznes tashkilotlarini) innovatsion mahsulotlar bilan qo‘llab-quvvatlash;
- c) turistik qiymat zanjirining barcha bo‘g‘inlariga foydalanish mumkin bo‘lgan xizmatlarni kiritish;
- d) qulay turistik takliflarni ishlab chiqish va sotishni qo‘llab-quvvatlash uchun mahalliy, mintaqaviy va milliy tarmoqlarni rivojlantirish;
- e) yangi xizmat ko‘rsatuvchi provayderlar va yangi yo‘nalishlarni ilgari surish uchun xalqaro tarmoqlar bilan hamkorlik va ularga a’zolikni rivojlantirish;
- f) mijozlarga xizmat ko‘rsatish bo‘yicha milliy standartlarni qabul qilish orqali mijozlar tajribasini yaxshilash;
- g) nogironlar uchun ham moslashtirilgan yangi axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalangan holda xizmat ko‘rsatuvchi provayderlar uchun integratsiyalashgan marketing va tarqatish kanallarini yaratish;
- h) oxirgi foydalanuvchilar uchun fikr almashish platformalarini rag‘batlantirish.

5.2.5.2 Boshqaruv va marketing vositalari

Mavjud turizmni marketing va rag‘batlantirish strategiyasining harakatlar rejasi quyidagi maqsadlarni o‘z ichiga olishi kerak:

- a) potentsial mijozlarning ham, mavjud mijozlarning ham ehtiyojlarini tahlil qilish, shu bilan birga nogironligi bo‘lgan shaxslar va ularga kirishning o‘ziga xos talablari boshqa har qanday mijoz kabi shaxsiy ehtiyojlariga ega bo‘lgan shaxslar ekanligini hisobga olish;
- b) marketing strategiyasini umumiy tashkiliy strategiya bilan birlashtirish;
- c) eng boshidan aniqlanishi va vaqtiga vaqt bilan qayta ko‘rib chiqilishi kerak bo‘lgan bir qator qadamlarni bajarish orqali erishish mumkin bo‘lgan maqsad va vazifalarni belgilash;
- d) aniq uch yillik istiqbolni belgilab, bir yilda erishilishi kerak bo‘lgan aniq maqsadlar va har choraklik amalga oshirish rejalarini batafsilroq belgilash;
- e) marketing va reklama muvaffaqiyatini rejalashtirish, amalga oshirish va o‘lchanadigan rasmiy va aniq ko‘rsatmalar va ko‘rsatkichlarga asoslangan metodologiyani yaratish;
- f) SMART maqsadlarini (aniq, o‘lchanadigan, amalga oshirilishi mumkin bo‘lgan, real va vaqt bilan bog‘liq), shuningdek, samaradorlik va investitsiyalarning daromadliligiga (ROI) erishish uchun baholash va qayta baholash mexanizmlarini belgilash orqali axborotni boshqarish;
- g) qobiliyatlari qanday bo‘lishidan qat’iy nazar, mijozlarning o‘zgaruvchan ehtiyojlarini tushunish uchun doimiy salohiyatni oshirishni tashkil etish;
- h) davlat turizm ma’muriyatining turli manfaatdor tomonlari, xususan, mahsulotlarni ishlab chiqish, marketing va ilgari surish, AKT, PR, ko‘rgazmalar va MICE uchun mas’ul bo‘limlar bilan birgalikda ishlashini ta’minlash;
- i) qulay turizm marketingi va reklama bilan bog‘liq faoliyatni boshqaradigan va faoliyat yuritadigan xodimlar uchun asosiy ko‘nikmalar va kerakli treningni aniqlash.

5.3 Turistik yo‘nalishlarda qulaylikni boshqarish

Turistik manfaatdor tomonlar mayjud kirish to‘silalarini aniqlash va bartaraf etish, oxirgi foydalanuvchilarning e’tiborga olinmagan talablarini qondirish va rejalashtirish va muvofiqlashtirish etishmasligi natijasida yuzaga kelgan kamchiliklarni bartaraf etish uchun foydalanish imkoniyatini boshqarish tizimlarini qabul qilishlari kerak.

Foydalanish imkoniyatini boshqarish tizimlari xabardorlikni oshirish, o‘qitish va infratuzilma, mahsulotlar va xizmatlarni loyihalashda foydalanish imkoniyati mezonlarini kiritishdan oldin bo‘lishi kerak. Ushbu yondashuv xarajatlarni tejaydi va turistik tajriba sifatini doimiy ravishda yaxshilashga qaratilgan.

Turistik manfaatdor tomonlar o‘zlarining odatiy boshqaruva tizimlariga yoki muayyan boshqaruva tizimini yaratish orqali hamma uchun ochiq bo‘lgan universal loyiha yondashuvini kiritishlari kerak. Biroq, ikkinchisi hech qachon maqsad yoki kompaniyaning umumiy boshqaruva tizimidan ajratilgan tizim sifatida ishlamasligi kerak.

Davlat boshqaruva organlari turistik yo‘nalishlarda foydalanish imkoniyati mezonlari va universal loyiha tamoyillarini qo‘llash uchun quyidagi maqsadlarni belgilashlari kerak:

- a) qaysi infratuzilma, mahsulot va xizmatlardan foydalanish mumkinligini aniqlash uchun vaziyatni tahlil qilish. Tahlil quyidagi elementlarni o‘z ichiga olishi kerak:
 - qurilgan muhit (infratuzilma va jihozlar);
 - turistik axborot va targ‘ibot;
 - aloqa va mijozlarga xizmat ko‘rsatish;
 - umumiy turistik mahsulot va xizmatlar;
 - nogironlar uchun maxsus mahsulotlar va xizmatlar va ulardan foydalanish talablari.
- b) quyidagi harakatlar rejasini ishlab chiqish:
 - infratuzilma, mahsulot va xizmatlardan foydalanish mumkin bo‘lishi uchun amalga oshirilishi kerak bo‘lgan harakatlar;
 - ushbu infratuzilma, mahsulot yoki xizmatlar o‘zgartirilganda amalga oshirilishi kerak bo‘lgan harakatlar;
 - foydalanish imkoniyati darajasini samarali saqlash va muntazam takomillashtirishni ta’minlash uchun amalga oshirilishi kerak bo‘lgan tadbirlar;
 - rejaning bajarilishi va maqsadlarga erishilayotganligini tekshirish imkonini beradigan ko‘rsatkichlar;

- nogironlarni ish bilan ta’minlash imkoniyatlarini yaratish.

c) mijozlarga xizmat ko‘rsatish bo‘yicha siyosatni aniqlash, nogironlar (masalan, xodimlar, mijozlar, yetkazib beruvchilar uchun tegishli), ularning imkoniyatlaridan qat’iy nazar, taqdim etilayotgan imkoniyatlar va xizmatlar hamma uchun mayjud bo‘lishi uchun.

Foydalanish imkoniyatlarini samarali boshqarish va tuzatishlar uchun asos bo‘lishi uchun quyidagi vositalar qo‘llanilishi kerak:

- rejalashtirilgan tadbirlarning bajarilishi, qonunchilik va standartlarning qo‘llanilishi va umumiy ichki boshqaruv protokollariga muvofiqligini baholaydigan ichki audit.

- mijozlarning qoniqishini muntazam baholaydigan so‘rovlari va ularning takomillashtirish bo‘yicha takliflari. So‘rovlari, shuningdek, yanada kengroq ma’lumotlarni to‘plash uchun qiymat zanjirining boshqa elementlarini (masalan, xodimlar, yetkazib beruvchilar) o‘z ichiga olishi kerak.

- shikoyatlarni boshqarish, bu ichki boshqaruv darajasida ham, mijozlarga xizmat ko‘rsatish darajasida ham tegishli kuzatuv va fikr-mulohazalar protokolini ta’minlaydi.

d) foydalanish imkoniyatini boshqarish tizimlari maxsus hujjatlar bilan qo‘llab-quvvatlanishi kerak, ular quyidagilarni o‘z ichiga olishi kerak:

- umumiy foydalanish siyosati, shu jumladan aniq bayonot yoki maqsad yoki kompaniyaning mavjudlikka erishish bo‘yicha majburiyati. Ushbu siyosat xodimlar, mijozlar va yetkazib beruvchilar uchun ochiq bo‘lishi kerak. Shuningdek, u tashkilotning umumiy qarashlariga mos kelishi va uning umumiy siyosat doirasiga kiritilishi kerak.

- boshqaruv doirasi, maqsadlari va ularni tarqatish, maqsadlarga erishish bo‘yicha aniq harakatlar, qo‘llanilishi kerak bo‘lgan qonuniy talablar, asosiy resurslarni aniqlash, tekshirish mexanizmlari va har bir tomonning mas’uliyatini belgilaydigan foydalanish imkoniyatini boshqarish bo‘yicha qo‘llanma. U tashkilotning umumiy sifat qo‘llanmasiga kiritilishi yoki alohida hujjat sifatida ishlashi mumkin.

- yordamchi hujjatlar, jumladan, mavjudlik holatini tahlil qilish ma’lumotlari, universal loyihani amalga oshirish bo‘yicha maxsus protseduralar, protokollar va ko‘rsatmalar, favqulodda vaziyatlar va evakuatsiya rejalarini va texnik xizmat ko‘rsatish talablari.

6. Transport

6.1 Umumiy tushuncha

Transport tizimlari va transport vositalari ko‘pincha nogironlarga sayohat qilishda ularga kirish imkoniyati yo‘qligi sababli to‘siqlarni keltirib chiqaradi. Sayohat - bu har qanday odam notanish muhitni boshdan kechirishi va yo‘nalishini yo‘qtib qo‘yishi mumkin bo‘lgan tajribadir, ehtimol harakatchanlikni kamaytiradigan ba’zi yuklarni olib yuradi.

Sayohat paytidagi asosiy jarayonlar:

- aniq va yangilangan ma’lumotlarga kirish;
- chipta sotib olish;
- transport stansiyasi, terminali yoki bekatiga kirish va navigatsiya qilish;
- kirish, chiqish, transportdan foydalanish va tushirish;
- transport stantsiyasidan, terminaldan yoki to‘xtash joyidan chiqish;
- boshqa transport vositalari bilan ulanishga kirish.

Infratuzilma va transport vositalari, shu jumladan xususiy ijaraga olingan transport vositalari, avtobuslar yoki vagonlar, taksilar va shunga o‘xshash vositalar, tramvaylar, kanat yo‘llari (kabel vagonlari), poezdlar, qayiqlar (masalan, paromlar, kemalar kruizi) va samolyotlar qanday bo‘lishidan qat’iy nazar, barchaning, shu jumladan nogironlarning xavfsiz, qulay va adolatli tashishiga imkon beradigan usulda loyihalashtirilgan bo‘lishi kerak.

Transportda foydalanish imkoniyati uchta asosiy sektorda ko‘rib chiqiladi: istalgan manzilga borish va qaytish uchun foydalaniladigan transport vositalari; belgilangan hududda sayohat qilish uchun foydalaniladigan transport vositalari va ularning aloqalari. Barcha turistik yo‘nalishlar kutilayotgan talabni qondirish uchun ushbu uchta hududda yetarlicha qulay transport vositalari yoki xizmatlar bilan ta’minlanishini kerak.

Agar infratuzilma, transport vositalari va xizmatlardan foydalanish imkonni bo‘lmasa, provayderlar barcha mijozlar uchun foydalanish imkoniyatini hisobga olgan holda boshqa muqobil variantlarni taklif qilishlari kerak.

Izoh: Transport kontekstida “harakati cheklangan shaxslar” (hchsh) atamasi keng qo‘llaniladi. Bu “transportdan foydalanganda harakatchanligi har qanday jismoniy nogironlik (sezgi yoki tayanch-harakat, doimiy yoki vaqtinchalik), aqliy zaiflik yoki nogironlik yoki nogironlikning boshqa sabablari yoki yoshi tufayli kamaygan va vaziyati tegishli e’tibor va e’tiborga muhtoj bo‘lgan har qanday shaxsni nazarda tutadi. amalga oshirilgan xizmatning o‘ziga xos ehtiyojlariga moslashish”[45].

6.2 Ma’lumot berish va chiptalarni oldindan sotib olish

Sayohat qilayotgan har bir kishi transport xizmatlarining xususiyatlari va ulardan foydalanish imkoniyatlari haqida tegishli ma’lumotlarga ega bo‘lishi kerak. Buning uchun provayderlar (MMT (maqsadli marketing tashkilotlari), davlat boshqaruvi organlari va xususiy kompaniyalar) transport xizmatlari to‘g‘risidagi ma’lumotlarni hamma uchun ochiq qilishlari kerak.

Shuningdek, har bir transport vositasi provayderlari va har bir transport infratuzilmasi operatorlari sayohatdan oldin va safar davomida mavjud bo‘lgan xizmatlari to‘g‘risida mavjud ma’lumotlarni taqdim etishlari kerak (masalan, internet, aloqa, broshyuralar, axborot xodimlari).

Ushbu ma’lumotlar, agar kerak bo‘lsa, mavjud formatlarda ko‘rsatilishi va kerak bo‘lganda muqobil formatlar bilan to‘ldirilishi kerak. Taqdim etilgan barcha ma’lumotlar talablarga javob berishi va 4.3-bandda keltirilgan tavsiyalarga amal qilishi kerak.

Transport infratuzilmasi bo‘yicha ma’lumotlar iloji boricha ochiq ma’lumotlar sifatida mavjud bo‘lishi va quyidagilarga tegishli ma’lumotlarni o‘z ichiga olishi kerak:

a) infratuzilmada joylashgan xizmatlar (masalan, chiptalar va sotuvchilar, ma’lumot stollari, xavfsizlikni nazorat qilish, ovqatlanish, dam olish joylari, sovg‘alar do‘konlari, kiyim-kechak do‘konlari, yangiliklar do‘konlari);

b) transport vositalarining turlari va joylashuvi, agar ular bir nechta bo‘lsa (masalan, avtobuslar, qayiqlar, poezdlar, samolyotlar, avtomobillar);

c) infratuzilma va xizmatlarning qulaylik xususiyatlari va kerak bo‘lganda ulardan foydalanish shartlari (masalan, xarid qilish yoki dam olish joylaridan foydalanish xavfsizlik yoki tarif nazorati orqali faqat bir marta mavjud bo‘lganda);

d) yuqorida ko‘rsatilgan asosiy xizmatlarni ko‘rsatadigan kalit yoki afsonaga ega bo‘lgan infratuzilma xaritasi;

e) jadvallar, xarajatlar (shu jumladan hamrohlik qiluvchi shaxs uchun mumkin bo‘lgan kamaytirish) va marshrutlar;

f) avtotransport infratuzilmasi turlari va ulardan foydalanish imkoniyatlari;

g) sayohat davomida ko‘rsatiladigan xizmatlar;

h) yordam xizmatlari, ularni qanday bron qilish va qanday ishlashi haqida ma’lumot.

Sotib olingan vaqt jadvallari va chiptalar turli formatlarda va ular orqali mavjud bo‘lishi kerak, masalan, onlayn, mobil veb-ilovalar, broshyuralar, telefon yozuvlari, avtomatlar va xodimlar bilan jihozlangan kassalar. Ulardan kamida bittasi har bir shaxsga, ularning qobiliyatidan qat’iy nazar, har bir holat uchun zarur bo‘lgan sotib olish, bekor qilish va o‘zgartirish harakatlarini amalga oshirishga imkon berishi kerak.

Transport kompaniyalari barqaror infratuzilmaga ega bo‘lmasa yoki ular mavjud bo‘lsa-da, lekin ma’lumotni ko‘rsatish qiyin bo‘lsa (masalan, taksi to‘xtash joylari yoki boshqa kichik jamoat transporti vositalarini kutish joylari), mahalliy turistik ma’lumot xizmatlari va transport kompaniyalari yetarli va sayyoh foydalanish mumkin bo‘lgan provayder va xizmatlarni topishi mumkin bo‘lgan muqobil ma’lumotlarga ega bo‘lishi kerak.

Transportda foydalanish imkoniyatiga kelsak, 4.4-bandga qo‘srimcha ravishda, transport bo‘yicha ixtisoslashtirilgan treninglar (masalan, xizmat ko‘rsatuvchi xodimlar, haydovchilar va transport vositalari ekipajlari) xavfsiz va munosib tarzda yordam ko‘rsatish, o‘tkazish va harakatlanish qobiliyati cheklangan yo‘lovchilarga nisbatan maxsus protsedralalar bo‘yicha treningni o‘z ichiga oladi.

6.3 Yordam xizmatlari

Transportda yordam xizmatlari (TYX) muayyan transport vositasidan foydalanishda qyinchiliklarga duch kelgan odamga yordam berish uchun mo‘ljallangan (masalan, nogironlar yoki qariyalar, jarohatlar yoki homiladorlar). Transport infratuzilmasida TYXdan foydalanish ko‘pincha odamning o‘z kelib chiqishidan manzilgacha muvaffaqiyatli sayohat qilishi uchun kalit hisoblanadi.

Turist sayohatchilarga transport provayderlari tomonidan sayohat zanjiri jarayonida yordam ko‘rsatilishi kerak. TYX quyidagilarni o‘z ichiga olishi mumkin: chiptalarni berish, ro‘yxatdan o‘tish jarayonida, bortga chiqish joyi yoki darvozasiga chiqish, yo‘lovchilarni chiqarish yoki tushirish paytida, bagajni olish yoki bagajni talab qilish va chiqish. Ba’zi xizmatlar uchun qo‘srimcha ogohlantirish talab qilinishi va mijozlar tajribasini yaxshilashi mumkin.

Transport turiga qarab, yo‘lovchilarga yordam xizmatlari keksalar, bolali sayohatchilar, homilador ayollar yoki harakati cheklangan har bir kishi kabi talab qilinadigan sayohatchilarning kengroq profilini o‘z ichiga olishi kerak.

Yordam so‘rovleri odamlarning ehtiyojlariga ko‘ra variantlarni taqdim etishni ta’minalash uchun bir necha usullar bilan amalga oshirilishi kerak (masalan, oddiy telefon, matnli telefon yoki mobil telefon orqali, videokonferentsiya va chat orqali, veb va elektron pochta orqali, shuningdek, vaziyatda ovozni aniqlash va klaviatura kiritishni birlashtirgan menyular orqali avtomatik boshqariladigan kommutatorning).

Transport infratuzilmasi barcha foydalanuvchilar uchun ochiq bo‘lishi uchun mo‘ljallangan yordam nuqtalarini o‘z ichiga olishi mumkin.

TYX xizmati yo‘lovchilarni chiqarish va tushirish vaqtida xavfsiz, munosib va tegishli jarayonni (masalan, nogironlar aravachalari, rampalar, liftlar, transport tizimlari, samolyot yo‘lklari uchun tor nogironlar aravachasi) maksimal darajada ta’minalash uchun etarli resurslar bilan ta’milanishi kerak.

Nogironligi bo‘lgan yo‘lovchilarga yordam xizmatlari sayohatchiga boshqa yo‘lovchilar bilan teng sharoitlarda sayohat imkoniyatlari, imkoniyatlari va jadvallaridan foydalanish imkonini berishi kerak.

6.4 Transport terminalining infratuzilmasi

6.4.1 Umumiy tushuncha

Qurilgan muhitda foydalanish imkoniyatiga qo‘yiladigan talablar transport infratuzilmalariga (masalan, aeroportlar, dengiz portlari, temir yo‘l vokzallari yoki avtobus terminallari) nisbatan qo‘llaniladi. Qo‘srimcha ma’lumot uchun 4.5 ga qarang.

Keyinchalik transportga oid boshqa talablar va tavsiyalar beriladi.

6.4.2 Axborot tizimlari

Sayohatchilarga aniq bir platforma yoki darvozaga qanday yetib borishlari haqida ma’lumot berish uchun turli xil axborot tizimlari mavjudlik nuqtai nazaridan (masalan, ko‘p platformli stantsiyalardagi taktil xaritalarning bor, yoki yo‘qligi nuqtai nazaridan) ko‘rib chiqilishi kerak.

6.4.3 Ommaga murojaat qilish (OM) yoki e’lon qilish tizimlari

OM tizimi orqali uzatiladigan ma’lumotlar faqat eshitishdir; shuning uchun u audio ma’lumotni bir vaqtning o‘zida vizual tarzda uzatuvchi panelli displeylar, eshitish qobiliyatini yaxshilash tizimi yoki foydalanish mumkin bo‘lgan mobil ilovalar kabi boshqa tizimlar kabi alternativalar bilan to‘ldirilishi kerak.

OM tizimlari orqali e’lonlar mayjud bo‘lmagan har qanday transport infratuzilmasida kutilmagan hodisalar yuz berganda yo‘lovchilarni kerakli joyga yo‘naltirish uchun boshqa tizimlar qo‘llanilishi kerak.

4.3.3.5 da akustik aloqa bilan bog‘liq qo‘srimcha ma’lumotga qarang.

6.4.4 Ma’lumot panellari

Axborot panellari maqsad, platforma, darvoza, kirish, vaqt jadvallari va avtomobil identifikatsiya raqami haqida ma’lumot beradi.

Dinamik panellarda ko‘rsatilgan ma’lumotlar tezligi, ma’lumotlar miqdori va boshqa xususiyatlar tufayli qiyin bo‘lishi mumkin.

Ushbu panellar 4.3.3.6-bandda belgilangan belgilarga qo‘yiladigan talablarga javob berishi kerak.

6.4.5 Avtomatik navbatga ajratish xizmatlari

Bir nechta chipta sotuvchi kassalar mavjud bo‘lganda va navbatda turgan shaxsga xizmat ko‘rsatishni aniqlashning avtomatik tizimi mavjud bo‘lsa, bunday holda tizim xizmat ko‘rsatilayotgan shaxsga uning raqamini va unga xizmat ko‘rsatuvchi oyna, stend yoki xonaga borishini ovozli va vizual ravishda ogohlantirishi kerak.

6.4.6 Odamlar oqimini tashkil etish

Odamlar oqimini tashkil qilishda turistik xizmat ko‘rsatuvchi provayder qulaylik choralarini ko‘rib chiqishi kerak.

Agar turniketlar ishlatilsa, nogironlar aravachasi yoki xassadan foydalanuvchilar yoki boshqa ehtiyojga ega bo‘lgan odamlar (masalan, bagaji bo‘lgan odamlar, bolalar aravachasi bo‘lgan odamlar) o‘tishi uchun etarlicha aniq kengligi bo‘lgan kamida bitta muqobil marshrut bo‘lishi kerak. Boshqarishni osonlashtiradigan va odamni aniqlaydigan sensorlar bilan ishlaydigan yoki infratuzilma xizmatidagi xodimlar tomonidan masofadan turib boshqarilishi mumkin bo‘lgan turli xil turniket turlari mavjud.

Aso foydalanuvchilari (hassa yordamida harakatlanadigan ko‘zi ojizlar) navbatda turish joylarini to‘silgan osma to‘sqliarni ham, harakatlanuvchi to‘sqliarni ham sezmaydi. Shuning uchun bunday to‘silqlar polgacha tortib to‘silgan bo‘lishi kerak.

Agar yo‘laklar va yo‘nalish tizimlari postlar va mexanik yo‘laklar kabi turli bo‘shliqlar yoki xizmatlarda tashkil etilgan bo‘lsa, ular etarli kenglikda bo‘lishi kerak (ya’ni, xuddi koridor kabi). Ushbu elementlar oq va yashil, oq va qizil yoki uzun oq trosdan foydalangan holda aniqlanishi kerak.

Uzoqroq sayohatlar uchun odamlardan uzoq masofani bosib o‘tishni talab qilmaydigan alternativalar bo‘lishi kerak.

Transport infratuzilmasi yoki jo‘nash va kelish joylari qolgan joylar bilan kirish mumkin bo‘lgan marshrutlar, hatto shahardan tashqari muhitga tegishli bo‘lgan joylar (masalan, tabiiy joylar) bilan o‘zaro bog‘langan bo‘lishi kerak.

6.4.7 Xavfsizlik nazorati

Barcha yo‘lovchilar bir xil xavfsizlik tartib-qoidalari va bojxona rasmiyatchiliklaridan o‘tishlari kerak. Barcha yo‘lovchilar uchun qulaylikni ta‘minlash uchun xavfsizlik va xavfsizlikning talab qilinadigan darajalarini kamaytirmasdan, ushbu protseduralarning ayrimlarini moslashtirish kerak bo‘ladi.

Xavfsizlik detektorlari magnit maydon, juda kam energiyali radio to‘lqinlar, metall detektorlari yoki radio to‘lqinli skanerlardan foydalanishi mumkin. Ushbu tizimlar hamma uchun zararsizdir, lekin ularning ba’zilari yordamchi mahsulotlar bilan o‘zaro ta’sir qilishi va noqulay vaziyat yaratishi mumkin.

Agar barmoq izini o‘qish qurilmalari yoki ko‘z skanerlari kabi biometrik qurilmalar ishlatilsa, ular hamma uchun ochiq bo‘lishi kerak, shu jumladan tekshirish uchun bunday texnologiyalar o‘rniga ortiqcha xususiyat yoki muqobil usulga ega bo‘lishi kerak.

Transport infratuzilmasi yo‘lovchilar uchun ma’lum yordamchi mahsulotlar yoki qurilmalardan (masalan, eshitish qobiliyatini yaxshilash tizimlari, yurak stimulyatori, nafas olish apparatlari, ortopedik oyoq-ko‘llar, yordamchi itlar) foydalanadigan maxsus xavfsizlik protokolini ko‘rib chiqishi kerak, bu esa shaxsning qadr-qimmatini ta‘minlaydi.

Nogironlar uchun ustuvor yo‘nalishni hisobga olish kerak.

6.5 Transport bekatlari (bandargoh, intermodal transfer, ya’ni bir turdagи transportdan boshqa turdagи transportga o‘tish joylari, avtobus bektasi)

Agar transport vositasi jo‘naydigan yoki keladigan joy shaharda bo‘lmasa (masalan, avtobus bekatlari, taksilar va boshqa kichik transport vositalari, turistik avtobuslar) quyidagilar qo‘llaniladi:

a) transport vositasi qayerdan jo‘naydi yoki qayerdan kelganini aniq ko‘rsatuvchi belgi bo‘lishi kerak;

b) avtotransportga chiqish va tushishni ta’minlash uchun transport vositasi pol balandligida yo‘lovchilarni xavfsiz va qulay tarzda chiqish va tushirish uchun joy ajratilishi kerak (7.2.3-bandga qarang);

c) avtobuslar, vagonlar yoki avtomobil transportida tegishli infratuzilma trotuarda joylashgan bo‘lishi yoki transport vositasiga chekka qismiga yaxshiroq joylashtirish yoki yo‘lovchilarni xavfsizroq tushirish uchun yo‘lakchalar bilan jihozlangan standart qirrali qoplamlarni o‘z ichiga olishi kerak;

d) avtobus bekti kabi to‘xtash joylari to‘sqliar yoki ayvonning konstruktsiyasiga lateral yoki markaziy kirish uchun minimal to‘sqliar bilan ta’milanishi kerak. Boshpana ichidagi to‘sqliar orasidagi masofa ma’lum miqdordagi odamlar va nogironlar aravachasidan foydalanadigan odamlarni joylashtirish uchun etarli bo‘lishi kerak;

e) boshpana quyoshdan, yomg‘irdan va shamoldan soya yoki boshpana beruvchi elementlarga ega bo‘lishi kerak. Qisman panjaraga ega bo‘lish ma’qul hisoblanadi va u mavjud bo‘lganda, har kim uni aniqlay olishi uchun yetarli aniqlikka ega bo‘lishi kerak. Bundan tashqari, yaxshi mo‘ljallangan o‘rindiqlar va o‘rindiq tayanchlari bo‘lishi kerak;

f) boshpana yoki to‘xtash joyining dizayni uning joylashishini osonlashtirishi va uning ichidagi transport xizmati haqida ma’lumotni (masalan, to‘xtash raqami, chiziqlar, jadvallar) qulay tarzda (ya’ni, vizual, akustik va turli xil texnologiyalardan foydalangan holda muqobil formatlarda) taqdim etishi kerak;

g) avtobus bektidagi taktil qoplama, uning joylashishini osonlashtirish va qattiq sirt va avtomobil orasidagi bo‘shliqda ogohlantirishni ko‘rsatish uchun ishlatalishi mumkin. Ushbu taktil pol qoplamasи ISO 21542 va ISO 23599 TWSI ning tegishli bandiga mos kelishi kerak;

h) kutish odatda qisqaroq bo‘lgan platformalarda, avtobus yoki taksi bektalarida yoki boshqa kichik jamoat transporti vositalarini kutish joylarida turli balandliklarda o‘rindiq tayanch elementlari bo‘lishi kerak;

i) taksi to‘xtash joylarida ko‘pincha telefon raqami kabi ma’lumotlarga ega faqat bitta joylashuv signali mavjud. Agar shunday bo‘lsa, ular mavjud bo‘lishini ta’minlash uchun ularning joylashuvi, belgilari va ma’lumotlar bilan ta’milanishi bo‘yicha ko‘rsatilgan barcha ko‘rsatkichlarga mos kelishi kerak.

6.6 Transportga chiqish va tushirishning o‘ziga xos xususiyatlari

6.6.1 Umumiy tushuncha

Harakatlanmaydigan va harakatlanuvchi element (platforma va transport vositalari) orasidagi bo‘shliq ko‘pincha transport aloqasi va chiqish va/yoki tushirish punkti bilan bog‘lanish bilan birga asosiy element hisoblanadi. Nogironligi bo‘lgan odamlarning transportdan xavfsiz va munosib foydalanishini ta’minlash uchun transportning harakatlanuvchi qismlarining mavjudligi juda muhimdir.

Poyezdlar, tramvaylar va metrolarda platformalar chetida va avtobus bektalarida transportga chiqish joylari chetida joylashgan rangli kontrastli sensorli pol qoplamlari signalizatsiya xavf haqidagi vizual va taktil tarzda ogohlantirish uchun zarurdir.

Yo‘lovchiga so‘ralgan to‘xtash joylarida (masalan, avtobus, metro) eshiklarni ochishga ruxsat beruvchi yoki talab qiladigan transport vositalari eshiklarda ovozli va vizual signallar bo‘lishi kerak.

Eshiklarning kengligi barcha sayohatchilar uchun qulay o‘tishni ta’minlashi kerak.

Quyidagi ma’lumotlar turli transport vositalarida chiqish va tushirish xususiyatlarining mavjudligi va infratuzilma va transport vositasi o‘rtasidagi munosabatlarga qaratilgan.

6.6.2 Samolyot

Samolyot yo‘lovchilarini chiqish va tushirish teleskopik ko‘prik orqali (imkon qadar qiyalik darajasini cheklash), to‘g‘ridan-to‘g‘ri samolyotga chiqish joyidan amalga oshirilishi kerak. Bu marshrut boshqa har qanday kirish mumkin bo‘lgan yo‘nalishlar bilan bir xil xususiyatlarga ega bo‘lishi kerak, ayniqsa, belgilari va yoritish bilan bog‘liq.

Bunday yo‘lovchilarni ko‘tarish ko‘prigi mavjud bo‘lmaganda, harakatlanishda nuqsonlari bo‘lgan yo‘lovchilarning samolyotga kirishini ta’minlash uchun mexanik yuk ko‘tarish uskunalari yoki panduslardan foydalanish kerak.

Belgilangan joyga yetib borishda foydalaniladigan yo‘lovchilarning nogironlik aravachalari, yordamchi qurilmalari yoki tibbiy asbob-uskunalarni tegishli tarzda boshqarish va tashish aviakompaniya xizmatining asosiy elementi hisoblanadi va har bir aeroportda AST va/yoki bagaj xizmatlarini kim boshqarsa, belgilangan joyga yetib borganida shikastlanmaslik, yo‘qotish yoki ulardan foydalana olmaslik uchun alohida e’tibor berish kerak.

Samolyotga kirish yo‘lovchilar ko‘prigi orqali bo‘lsa, yo‘lovchilar o‘zlarining qo‘lda ishlaydigan nogironlar aravachasi yoki boshqa shaxsiy yordamchi qurilmalarini samolyot eshigiga qo‘yishlari va ularni samolyot eshigi oldida olishlari kerak.

Aviakompaniya tizimlari yordamga ehtiyoj to‘g‘risidagi ma’lumotlarni to‘rt harfli kodlar yordamida uzatadi. Ushbu kodlar turli xil nogironlik turlariga ega yo‘lovchilarni aniqlaydi (H ilovasiga qarang).

Avtotransport vositalarini olib ketayotgan yo‘lovchilar ularning o‘lchamlari va vazni, shuningdek, agar mavjud bo‘lsa, o‘rnatilgan akkumulyator turi haqida ma’lumot berishlari kerak. Yuklashdan oldin batareyalar izolyatsiya qilinishi kerak.

6.6.3 Poyezd

Poyezd yo‘lovchilarini chiqish yoki tushirish uchun platforma va poyezd ostonasi o‘rtasida balandlik farqi bo‘lmasligi kerak.

Vagonga kirish va platforma balandligi o‘rtasida farq mavjud bo‘lganda, temir yo‘l korxonasi xodimlari yoki stansiya operatori xodimlari foydalanishi uchun harakat tarkibiga rampalar, ko‘chma liftlar yoki platformalar o‘rnatilishi kerak.

6.6.4 Metro vagoni

Metro vagoniga, tramvaya yoki shunga o‘xshash transport vositalariga chiqish va tushish uchun vagonlarning pollari platforma balandligida bo‘lishi kerak. Vagon va platforma o‘rtasida bo‘s sh joy mavjud bo‘lganda (masalan, qayrilgan stansiyalarda) har bir poezddan kamida bitta vagonda baxtsiz hodisasiz harakatlanishni ta’minlash uchun bo‘shliqni ko‘prik qilish uchun taxta yoki elektromexanik sirt bo‘lishi kerak. Bunday holatlar yuzaga kelganda, platformada kirish mumkin bo‘lgan vagonga kirish joyi belgilanishi kerak.

6.6.5 Avtobuslar (shahar, shaharlararo va turistik)

Yo‘lovchilarni avtobuslarga (shahar, shaharlararo va sayyohlik) chiqarish va tushirish uchun ko‘tarilish platformasi bilan jihozlangan ko‘tarilgan polli avtobuslarni va past qavatli avtobuslar, ular zinapoyaga chiqsa olmaydigan shaxslar va transport vositasiga kirish uchun yordamchi texnologiyalardan foydalanadigan shaxslar uchun ajratilishi kerak.

Barcha yo‘lovchilarga muvozanatni saqlashga yordam berish uchun transport vositalarining eshiklarida tegishli tutqichlar bo‘lishi kerak.

6.6.6 Kema va qayiq yo‘lovchilari

Shahar yoki shaharlararo qatnaydaigan kemalar va qayiqla transportlarining yo‘lovchilarini chiqarish va tushirishda, zinapoyalar, panduslar va to‘xtash joylari tegishli texnik mezonlarga javob berishi, tegishli hollarda yo‘lovchilarning xavfsiz chiqishi va tushishini ta’minlashi kerak. Bundagi qiyinchilik, suvning harakatini va ko‘p hollarda pollarni yoki palubani xo‘l bo‘lishini hisobga olgan holda, iskala va qayiq orasidagi balandlik yoki masofani minimallashtirishda yotadi.

6.6.7 Taksilar yoki kichik transport vositalari

Ko‘p ishlataladigan taksilar yoki kichik transport vositalariga kirish va chiqish ko‘plab nogironlar uchun noqulaylik tug‘diradi, shuning uchun ularning yetarli qismi ma’lum mezonlar yordamida moslashtirilishi kerak, shunda har kim ulardan foydalanishi mumkin.

6.7 Avtomobil ichki qismlari

Avtobuslar va poezdlarda siqish tizimlari, mahkamlash tizimlari yoki ikkalasi ham bo‘lgan joylar nogironlar aravachasi yoki skuter foydalanuvchilari uchun ajratilishi kerak. O‘rindiqlar, shuningdek boshqa harakatchanlikka muhtoj bo‘lgan shaxslar yoki transport vositasidan o‘rindiqqa o‘tmooqchi

bo‘lgan shaxslar uchun ham ajratilishi kerak. Bu joylarda tutqichlar, shuningdek, to‘xtash va favqulodda qo‘ng‘iroq qilish tugmalari bo‘lishi kerak.

Chipta detektorlari, tutqichlar, panjaralar va tutqichlar va eshik ochgichlari kabi turli xizmatlardan yetarlicha foydalanish imkonini beruvchi joylashuv, kontrast, balandlik va dizaynni hisobga olish kerak.

Transport kompaniyalari yordamchi itlarni qabul qiladi. Avtoulovlarda yo‘lovchilar uchun o‘rindiqlar bo‘lishi bilan birga, yordamachi va yetaklovchi it uchun xam etarli joyni ta’milanishi kerak.

Yo‘lovchilarni itlar yoki itlar bilan birga joylashtirish bo‘yicha aniq qoidalar mavjud bo‘lmasa, xavfsiz va qulay sayohatni ta’minlash uchun ba’zi ko‘rsatmalar va eng yaxshi amaliyotlarni hisobga olish kerak.

Agar transport vositasida hojatxonalar bo‘lsa (masalan, poezdda), ular aravachalar uchun mo‘ljallangan bir nechta hojatxonalarni o‘z ichiga olishi va nogironlar aravachasiga kirish mumkin bo‘lgan joylar yaqinida joylashgan bo‘lishi kerak.

Samolyotda yo‘lovchilarga o‘z o‘rindig‘idan hojatxonaga o‘tishlari uchun undan foydalanishga imkon beruvchi (hatto yordam kerak bo‘lsa ham) “yo‘lak o‘rindig‘i” bo‘lishi kerak. Agar samolyotning ichki o‘lchamlari imkon bersa, samolyotda qolganlaridan kattaroq kamida bitta hojatxona bo‘lishi kerak, unda harakatchanligi cheklangan yo‘lovchilar bort o‘rindig‘idan hojatxonaga o‘tishlari mumkin.

Dengiz transportiga kelsak, ular ko‘proq joylashtirish vositalariga o‘xshab, o‘zlarining ovqatlanishlari va dam olish xizmatlari bilan ishlaydigan yirik kemalar bilan kichik shahar va shaharlararo kemalar va turistik qayiqlar o‘rtasida farqlanadi. Birinchi holda, ichki foydalanish imkoniyati bo‘yicha bir xil mezonlar va texnik tavsiyalar, unga kiritilgan xizmatlar bilan joylashtirish vositasida bo‘lgani kabi hisobga olinishi kerak. Ekskursiyalar yoki boshqa xizmatlar uchun kichik qayiqlarga kelsak, ular imkon qadar muayyan sharoitlarga moslashtirilishi kerak.

Transport vositalarining qulayligini yaxshilash uchun e’tiborga olinishi kerak bo‘lgan boshqa jihatlar quyidagilardan iborat:

- a) o‘rindiq raqamlari, agar ular tayinlangan bo‘lsa, ular hamma tomonidan idrok etilishi uchun;
- b) harakatchanlik yoki aloqada nogironligi bo‘lgan shaxslar foydalanishi uchun, agar kerak bo‘lsa, aravachalar yoki skuterlardan foydalanadiganlar va yordamchi itlar uchun ajratilgan joylar uchun ustuvor o‘rindiqlar;
- c) gorizontal va vertikal tutqichlar;
- d) chaqiruv tugmalari va eshikni ochish tugmalari;
- e) bagajni saqlash uchun ajratilgan maydonlar;
- f) uzoq safarlarda taqdim etiladigan audiovizual xizmatlar, taglavhalar va audio tavsiflari bilan;
- g) avtobus yoki metro liniyalari haqida qo‘srimcha ma’lumot berilganda, iloji bo‘lsa, induksion halqa tizimi bilan, masalan, marshrut bo‘ylab to‘xtash joylari va joylashuvi haqida ma’lumot beruvchi yorug‘lik va ovozli ko‘rsatkichlarga (ya’ni marshrut yo‘nalishi bo‘lgan panellar) ega bo‘lishi kerak;
- h) avtotransport ichidagi xizmatlar yoki turizm haqidagi ma’lumotlar, jumladan audio, qog‘oz, Brayl alifbosi va katta hajmdagi turli formatlarda.

6.8 Yo‘l infratuzilmalari

Yo‘l loyihasi va resurslari avtomobil, taksi, avtobus yoki shunga o‘xshash transport vositalarida sayohat qilganlarga ta’sir qiladi.

Asosiy yo‘llarda, xususan, pullik yo‘llarda har bir kishi, xususan, nogironligi bo‘lgan sayohatchilar uchun qulay bo‘lgan avtoturargohlar, mebellar, hojatxonalar va tez yordam telefonlari kabi qulayliklar va xizmatlar bilan jihozlangan dam olish joylari muntazam ravishda bo‘lishi kerak.

Yoqilg‘i quyish shoxobchalari shunga o‘xshash xizmatlarga muhtoj bo‘lgan odamlarga xizmat ko‘rsatishni nazarda tutishi kerak.

7. Shahar va qishloq turistik joylari

7.1 Umumiy tushuncha

Shahar joylar turizmga kirishning asosiy muhitidir, chunki har qanday yo‘nalish shahar makonidan turistik binolarga kirish, transport yoki turizmning o‘zi sifatida foydalanishi kerak.

Ushbu bandda shahar yoki qishloq joylarda, xususan, shaharsozlik, ko‘chalar va shahar jihozlarining xususiyatlari, maydonlar, bog‘lar va shahar sohillarining xususiyatlari bo‘yicha shahar turistik joylariga kirishni ta’minlaydigan tavsiyalar va talablarga e’tibor qaratilgan.

7.2 Piyoda sayyoqlik marshrutlari

7.2.1 Umumiy tushuncha

Sayyoqlikda piyodalar yo‘llarini loyihalashda, har bir joydagi mavjud qoidalarni hisobga oлган holda, shahar hududidagi har qanday piyodalar yo‘nalishining qulaylik xususiyatlari hisobga olinishi kerak. Piyodalar yo‘nalishlarida gorizontal aylanish, balandlikning o‘zgarishi, kommunal xizmatlar va piyodalarning oraliq yo‘nalishi hisobga olinishi kerak.

7.2.2 Tashqi gorizontal aylanish

7.2.2.1 Umumiy tushuncha

a) Piyodalar uchun hududlarni loyihalashda sayyoqlarning har qanday diqqatga sazovor joylariga yoki turistlarga xizmat ko‘rsatishga (masalan, turar joy, transport vositalariga kirish) erishish uchun kamida bitta piyodalar uchun qulay yo‘nalish ko‘rib chiqilishi kerak.

b) ko‘chalar 4.5-bandda ko‘rsatilganidek, mavjud bo‘lgan marshrutlar, o‘tish zonalari va piyodalar o‘tish yo‘nalishlari va trotuarlar uchun barcha batafsil talablarini o‘z ichiga olishi kerak.

7.2.2.2 O‘tish joylari va mavjud piyodalar yo‘nalishlari

Mavjud piyodalar o‘tish yo‘llari barcha piyodalar (masalan, yordamchi itlardan foydalanadigan nogironlar, nogironlar aravachasidan foydalanadigan odamlar) uchun o‘tish, kesishish va manevr qilish imkoniyatini kafolatlash uchun etarli kenglik va balandlikda bo‘lishi kerak. O‘tish mumkin bo‘lgan piyodalar yo‘lining shahar elementlari tartibli tarzda joylashtirilishi va piyodalarning erkin o‘tishiga xalaqit bermasligi kerak. Chakana savdo joylarida borish mumkin bo‘lgan marshrutlarga xalaqit beradigan to‘siquidan (masalan, belgilar, sotiladigan mahsulotlar, stol va stullar, bar soyabonlari, ayvonlar) ochish kerak.

7.2.2.3 Yuza qoplamlar va troutuarlar

Yo‘l qoplamasining sirpanishlarga chidamliligi va yurish qulayligi nuqtai nazaridan, noqulay ob-havo (masalan, yomg‘ir, muz, qor) hisobga olinishi kerak. Shuning uchun, yo‘lka quruq yoki ho‘l sharoitda sirpanmasligi va qor, muz, barglar yoki yurishni qiyinlashtiradigan boshqa elementlardan tozalangan bo‘lishi kerak. Xuddi shunday, panjara va drenajlarning joylashishi ko‘lmaklar paydo bo‘lishining oldini oladi va nogironlar aravachasi bilan o‘tishga to‘sinqilik qilmaydigan o‘lchamga ega bo‘lishi kerak.

7.2.2.4 Piyodalar o‘tish joylari

Quyidagi talablar va tavsiyalar qo‘llaniladi:

a) piyodalar o‘tish joylari ikki kishining yo‘lni yonma-yon kesib o‘tishlari yoki bir-biridan oson va xavfsiz, keraksiz kechikishlar va to‘siquidarsiz o‘tishlari uchun etarli kenglikka ega bo‘lishi kerak;

Signal berish vaqtiali piyodalarning o‘tish tezligiga qarab optimallashtirilishi kerak.

b) piyodalar o‘tish joylari barcha piyodalarga ko‘rinadigan darajada to‘g‘ri joylashishi va aniq belgilanishi va hech qanday to‘siksiz bo‘lishi kerak;

c) piyodalar o‘tish joylari barcha odamlarga, shu jumladan g‘ildirakli harakatlanish moslamalaridan foydalanadigan odamlarga, aravachali ota-onalarga va yurish qiyin bo‘lganlarga o‘tish imkoniyatini berish uchun yo‘lning chekka rampasi yoki baland yo‘l kesishmasi (masalan, mos keladigan ko‘ndalang va bo‘ylama qiyaliklar) bilan mustaqil, oson va xavfsiz kirish imkoniyatiga ega bo‘lishi kerak;

d) ko‘rish qobiliyati zaif bo‘lgan odamlarni ogohlantirish uchun yo‘l chetidagi to‘siquidarning yiqilgan joylari, yoki yo‘lning ko‘tarilgan joylarida boshidan oxirigacha teginish bilan bilish mumkin bo‘lgan ogohlantirish belgilari berilgan bo‘lishi kerak. Agar piyodalar o‘tish joyi perpendikulyar bo‘lmasa, butun yo‘l bo‘ylab teginish bilan bilinadigan belgilar mavjud bo‘lishi kerak;

e) zarur bo‘lganda, ko‘rish qobiliyati zaif odamlar uchun svetofor holati to‘g‘risida ovozli signallar berilishi kerak;

f) vizual o‘tish signallari mavjud bo‘lganda, ular ovozli signallar bilan to‘ldirilishi kerak.

7.2.2.5 Velosiped yo‘lklari

Velosiped yo‘lklari piyodalar yo‘lidan alohida uchastkaga ega bo‘lishi kerak va ular mavjud jihozlar va qurilmalardan (masalan, avtobus bekatlari, chekka rampalar) foydalanishga to‘sqinlik qilmasligi kerak. Garchi ustuvorlikning turli mezonlari mavjud bo‘lsa-da, turli mamlakatlarga ko‘ra, piyodalar uchun qulaylik va xavfsizlik ta‘minlanishi kerak.

7.2.3 Darajali o‘zgarishlar: zinapoyalar, qiyaliklar, liftlar

7.2.3.1 Zinapoya va qiyaliklar

4.5-bandga kiritilgan talablarga qo‘sishimcha ravishda, tashqi yo‘nalishlar uchun quyidagi o‘ziga xos fikrlar qo‘llaniladi:

a) tashqi qiyaliklar va ularga yondashish, suvning qiyalik bo‘ylab oqishi yoki maydonchalar va ularga kelish joylarida to‘planib qolmasligi uchun to‘g‘ri drenajlanishi kerak;

b) qiyaliklar chegaralaridagi drenaj panjarasi sirt bilan bir tekisda o‘rnatilishi va noqulaylik yoki ushlanib qolishning oldini olish uchun piyodalar yo‘liga perpendikulyar bo‘lgan tor teshiklari bo‘lishi kerak;

c) tashqi qiyalik uchun ishlatiladigan sirt materiallari bardoshli va parvarish qilish oson bo‘lishi kerak va yomg‘ir va boshqa atrof-muhit omillari uchun ho‘l bo‘lganda sirpanishga chidamli bo‘lishi kerak;

d) tashqi zinapoyalar yoki qiyaliklar uchun mo‘ljallangan tutqichlarning materiali foydalanuvchilar tomonidan ushlanganda noqulaylik tug‘dirmaslik uchun past issiqlik o‘tkazuvchanligiga ega bo‘lishi kerak.

7.2.3.2 Darajali o‘zgarishlarni bartaraf etish uchun mexanik elementlar

Eskalatorlar, travelatorlar, liftlar va lift platformalarini loyihalashda 4.5-banddagи barcha batafsil talablar hisobga olinishi kerak. Bundan tashqari, mahalliy yoki mamlakat kodlari qo‘llanilishi mumkin.

7.2.4 Piyoda sayyoqlik marshrutlarida ta‘minlash va davlat xizmatlari

7.2.4.1 O‘tirish joylari

Turistik marshrutlar bo‘ylab dam olish joylari (masalan, balandlik, suyanchiq, qo‘l suyanchig‘i) va himoya zonasi (masalan, yomg‘ir, quyosh, shamol, qor) bo‘lishi kerak.

7.2.4.2 Jamoat hojatxonalari

Jamoat hojatxonalari sayyoqlar foydalanishi oson bo‘ladigan darajada har tomonlama mukammal bo‘lishi kerak. Ushbu hojatxonalardan foydalanish qulay (ya’ni, ularni topish va ulardan foydalanish oson) bo‘lishi kerak, shuningdek, ularning imkoniyatlaridan qat‘iy nazar, har qanday shaxsning foydalanishini osonlashtiradigan o‘lcham va xususiyatlarga ega bo‘lishi kerak (4.5.17 ga qarang).

7.2.4.3 Turistik ma’lumot punktlari

Shaharning asosiy nuqtalarida turistik ma’lumot punktlari bo‘lishi kerak. Bu joylardan foydalanish oson bo‘lishi kerak (masalan, joylashishi, zinalar bo‘lmasligi, harakatlanish maydoni, hisoblagich, vizual va akustik ma’lumotlar mavjud bo‘lishi kerak).

7.2.4.4 Turistik ko‘chalarda boshqa xizmatlar va davlat xizmatlari

Turistik hududlarda kiosklar, jamoat telefonlari, savdo avtomatlari, bankomatlar yoki ABM lar, axlat qutilari, chiqindi konteynerlari, pochta qutilari, ichimlik favvoralari, teraslar va soyabonlar kabi ko‘plab shahar xizmatlari mavjud bo‘lib, ular yo‘nalish bo‘ylab erkin joylashish va foydalanish imkoniyatlariga ega (masalan, balandlik, foydalanish maydoni, qurilmalar, ko‘rsatmalar) har qanday shaxs, hatto undan foydalanish bilan tanish bo‘lmasa ham, ulardan foydalanishni osonlashtirishi kerak.

7.2.5 Turistlar uchun foydalanish mumkin bo‘lgan shahar yo‘llarini aniqlash tizimlari

Turistik hududlarda piyodalarni yo‘naltirishning turli mezonlarini 4.5-bandda topish mumkin. Xususan, shahar xaritalari, diqqatga sazovor joylardagi piyodalar uchun yo‘nalish signalizatsiyasi, yorug‘lik va yoritgichlar va piyodalar yo‘llari kabi shahar muhitida foydalanish mumkin bo‘lgan aniq elementlardan foydalanishni targ‘ib qilish kerak.

Masalan, yuvinish xonalari va restoranlarga kirish imkoniyati haqida ma’lumot beruvchi mavjud telefon ilovalaridan ham foydalanish mumkin.

Marshrutning ma’lum nuqtalaridagi joylashuv xaritalari, piyodalar yo’llari, bo’shliqlar, masofalar va foydalanish mumkin bo’lgan xizmatlar to‘g’risidagi ko’rsatmalar bilan yoki mavjud marshrut(lar) va joriy joyni ko’rsatish ko’rsatkichlari bilan ta’minlanishi kerak.

7.3 Maxsus turistik hududlarda o’ziga xos mulohazalar

7.3.1 Turistik diqqatga sazovor joylar hududi

Turistik diqqatga sazovor joylarning atrofi (ya’ni, yaqin atrofdagi muzeylar, yodgorliklar, stantsiyalar, mehmonxonalar, sohillar) shahar bilan tanish bo’lmasligi mumkin bo’lgan sayyoohlар oqimi ko’proq bo’lgan hududlardir, shuning uchun ba’zi elementlar va joylarning kirish imkoniyatini hisobga olish kerak, xususan:

a) harakatlanish imkoniyati cheklangan odamlar uchun to‘xtash joylari va ajratilgan joy(lar)ni hamda piyodalar uchun uzlusiz va xavfsiz yo‘nalishlarni bron qilish;

b) jamoat transporti bilan bog‘lanish va jamoat transportiga ularish joylarini ta’minlash, ularda ko’rsatiladigan xizmatlar, masalan, manzillar va jadvallar haqida oddiy va aniq ma’lumotlar bo‘lishi kerak;

c) shaharning diqqatga sazovor joylariga (masalan, shahar markaziga) borish yoki qaytish uchun piyodalar yo‘nalishlarini ko’rsatadigan tashqi ko’rsatkichlar.

7.3.2 Madaniy meros obyektlarida turistik yo‘nalishlar

7.3.2.1 Tarixiy shahar markazlari

Ko‘pgina turizm yo‘nalishlarida shaharning tarixiy markazi eng ko‘p tashrif buyuradigan joylardan biri bo‘lsa-da, tashrif buyuruvchilar uchun ko’proq qulaylik qiyinchiliklarini keltirib chiqaradi. Shuning uchun quyidagi aniq talablar va tavsiyalar qo‘llaniladi:

a) yo‘llar odam va nogironlar aravachasi foydalanuvchisining o’tishi uchun yetarlicha aniq kenglikka ega bo‘lishi kerak. Agar buning iloji bo‘lmasa, piyodalar hududini tashkil qilish (ya’ni faqat piyodalar uchun ko‘chaga kirishni cheklash) yoki joydan umumiyl foydalanish imkoniyatini o‘rganish kerak;

b) kirish mumkin bo’lgan piyodalar yo‘li tekis bo‘lishi kerak, u alohida bo‘laklarga ega bo’lgan qobiq toshlari yoki alohida yo‘llardan foydalanishdan qochadi. Agar buning iloji bo‘lmasa, bir yechim g‘ildirak aravalari yoki chaqaloq strollerlarining o’tishini osonlashtirish uchun qobiq toshlari o‘rtasidagi bo‘g‘imlar bilan tekis yo‘lni ta’minlash, shuningdek, qoqilish va yiqilishlardan qochish bo‘lishi mumkin. Bundan tashqari, quruq yoki ho‘l sharoitlarda sirtning silliq emasligiga ishonch hosil qilish kerak;

c) kompleks sayohatlarda turistlarning yo‘nalishini osonlashtirish va odamlarning yo‘qolishlariga yo‘l qo‘ymaslik maqsadida qiziqish va ma’lumot berishning asosiy nuqtalarini yo‘nalishli imzolash va signalizatsiya qilish kuchaytirilishi kerak;

d) mobillik qobiliyati cheklangan odamlar uchun transport vositalarini joylashtirishni osonlashtirish kerak, ayniqsa butun markazni kesib o’tish juda qiyin bo‘lganda. Nogironligi bo’lgan shaxslar uchun xizmat ko’rsatuvchi moslashtirilgan transport vositalarining (ommaviy yoki xususiy) o’tishiga yo‘l qo‘yilishi kerak (ya’ni, hatto cheklangan joylarda ham). Bundan tashqari, jamoat transporti to‘xtash joylarining yaqinligi uzoq masofalarni bosib o’tishga majbur bo‘lmasdan osonlashtirilishi kerak.

7.3.2.2 Arxeologik joylar

Qazishmalar yoki arxeologik obyektlarda tashrif buyurish mumkin bo’lgan hududga to‘liq kirish mumkin bo’lgan yo‘nalish bo‘lishi kerak (4.5 ga qarang). Biroq, birinchi navbatda bu joylarni diqqatga sazovor joylarga aylantiradigan xususiyatlarga zarar bermaslik uchun juda ehtiyyot bo‘lish kerak.

Quyidagilarni alohida ko‘rib chiqish kerak:

a) yo‘llarning qulayligi deyilganda tik nishabli zinapoyalar va qiyaliklardan qochish kerakligi tushuniladi. Yo‘llar ikki kishining o’tishi yoki nogironlar aravachasining harakatlanishi uchun mos kenglikka ega bo‘lishi kerak, va shu bilan birga arxeologik qoldiqlarni ko‘rishga to‘sinqilik qilmasligi, kerak joylarda lateral himoya (ya’ni to‘sqliar) mavjud bo‘lishi kerak;

b) po‘lat panjarali pol materiallaridan foydalanmaslik kerak, chunki ko‘zi ojizlar hassasi, qo‘ltiq tayoq yoki poyabzal tovonlari oraliqlarga kirib qolishi, yoki ilashib qolishi, natijada bu sayyoh yiqilib tushishi mumkin. Bundan tashqari, bunday qoplama bosh aylanish muammolariga ham olib kelishi mumkin;

c) kunduzi yoki kechasi ish vaqt davomida maydoncha to‘liq yoritilgan bo‘lishi kerak.

7.3.2.3 Tabiiy bog‘lar va tarixiy bog‘lar

Sayyohlik joylari bo‘lgan tabiiy muhitlar xizmat ko‘rsatish nuqtai nazaridan qo‘shimcha qiyinchiliklarga ega bo‘lishi mumkin. Maxsus e’tiborga olinishi kerak bo‘lgan ba’zi elementlar o‘z ichiga quyidagilarni oladi:

a) marshrut bo‘ylab to‘sqliarga uchramaslik uchun o‘simplik dunyosiga, shu jumladan novdalarning joylashishi va hajmiga (ya’ni davriy kesish rejasiga ega bo‘lish) ehtiyyot bo‘lishi kerak. Xuddi shunday, yo‘lda qiyinchilik tug‘diradigan o‘simplik elementlarining mavjudligi (masalan, sirpanchiq barglar, yoki qoqilib ketish mumkin bo‘lgan mevalar va novdalar) ham hal qilinishi kerak;

b) ob-havo marshrutlarning qulayligiga ta’sir qilishi mumkin. Yomg‘irli mavsumdan keyin kirish imkoniyatini ta’minalash uchun piyodalar yo‘nalishlaridagi bo‘rtiqlar, oqimlar, ko‘lmaklar yoki o‘tishga to‘sinqlik qiladigan har qanday deformatsiya yoki holatlarning oldini olish uchun ko‘rib chiqilishi va tartibga solinishi kerak;

c) sohillar, marinalar va piyodalar kabi dengiz bo‘yidagi muhitlar foydalanish imkoniyatini ta’minalash uchun maxsus talablarga ega. Dengiz va sohil xususiyatlari va talablari bilan bog‘liq qo‘shimcha ma’lumot uchun 8.4.2 ga qarang.

7.3.3 Savdo ko‘chalari va dam olish va ovqatlanish joylarida turistik marshrutlar

Ko‘chalarda yoki sayyohlik yo‘nalishlarining savdo joylarida ko‘p sonli odamlar va elementlar kirishga to‘sinqlik qilishi mumkin, shuning uchun bu hududlarda quyidagilarga e’tibor qaratish lozim:

a) odamlar va elementlarning sonidan qat’iy nazar, sayyoohlarlar mo‘ljal olish uchun belgilarni bilan ta’milanishi kerak;

b) savdo elementlari, shu jumladan do‘konlarning ichidagi elementlar (masalan, menuy ma’lumotlari, namunali mahsulotlar) oson aniqlanishi va turistlarga to‘sinqlik qilmaslik yo‘li bilan joylashtirilishi kerak;

c) do‘konlarga kirish hamma uchun muhim; zinalari bo‘lgan do‘konlarni oldini olish kerak. Bundan tashqari, chalkash yoki qiyin identifikatsiyaga ega bo‘lgan do‘konlarni xam oldi olinishi kerak.

8. Dam olish faoliyati

8.1 Umumiyl tushuncha

Barcha faoliyatlar uchun, ular qayerda amalga oshirilishidan qat’iy nazar, xizmat ko‘rsatuvchi provayder talablarga javob berishi va quyidagi tavsiyalarni ko‘rib chiqishi kerak:

a) barcha mijozlar uchun bir xil imkoniyatlarni taqdim etadigan chiptalar va narx siyosati bo‘lishi kerak. Agar asosiy tajribani xavfsizlik nuqtai nazaridan moslashtirib bo‘lmasa, chiptalar va narx siyosatiga muvofiq boshqa bir muqobil amaliyot turi taqdim etilishi kerak;

b) xizmat ko‘rsatuvchi provayder har qanday so‘rovlar uchun xizmat ko‘rsatuvch mas’ul shaxslar bilan bog‘lanish usulini taklif qilishi kerak (masalan, ma’lumot stoli, menejer qo‘ng‘irog‘i);

c) mavjud xizmatlar, cheklar yoki xizmat cheklarga oid barcha siyosatlar (masalan, ustuvorlik, hayvonlar siyosati, yordamchi qurilmalar, kreditlash uskunalarini, identifikatsiyani ko‘rsatish) auditoriya uchun onlayn va saytda mavjud bo‘lishi va aniq ko‘rsatilishi kerak;

d) nogironligi bor shaxslar shaxsiy yordamchisi yoki parvarish qiluvchi yordamchi, yordamchi itlar yoki ikkalasi bilan sayohat qilishlari mumkin. Xizmat ko‘rsatuvchi provayderlar nogironligi bo‘lgan shaxslarga mustaqil ravishda xizmat ko‘rsatishni rad etmasligi kerak;

e) turistik diqqatga sazovor joylardagi tadbirlar o‘tkaziladigan joylarga, boshqa foydalanish maskanlariga va kerakli xizmatlarga borish uchun foydalanish mumkin bo‘lgan transport haqidagi ma’lumotlar onlayn va muayyan joylarda berilishi kerak;

f) faoliyatdan zavq olish uchun ba’zi faoliyatlarni amalga oshirish, karlar uchun skuterlar, tayoqchalar, aravachalar va tebranuvchi uyg‘otuvchi soatlardan foydalanish zarurdir.

Bunday qurilmalar va mahsulotlar bilan ta’minalash va ular haqidagi ma’lumotlar kerak bo‘lganda barcha turistik xizmatlarda mavjud bo‘lishi kerak.

Yuqorida qayd etilgan talablar va tavsiyalarga qo‘srimcha ravishda, xizmat ko‘rsatuvchi provayder 4.2, 4.4 va 4.5-bandlarda belgilanganlarni ham hisobga olishi kerak.

Avtotransport vositalari bilan bog‘liq faoliyatlar (masalan, velosipedlar, sayyohlik qayiqlari, vagonlar) uchun ko‘rsatmalar 6-bo‘limda tavsiiflanganidek o‘rnatalishi kerak.

Sport va piyoda sayr qilish kabi ochiq havoda o‘tkaziladigan tadbirlar uchun 8.4-bandda tabiatda yoki ochiq havoda ishslash uchun belgilangan talablar va tavsiyalar hisobga olinishi kerak.

8.2 Madaniy turizm

8.2.1 Muzeylar, ko‘rgazma zallari, tomosha markazlari va turistik qiziqish uyg‘otadigan binolar

Madaniy ahamiyatga ega muzeylar va binolar, jumladan, stadionlar, fabrikalar, osmono‘par binolar, tematik bog‘lar, yodgorliklar, shahar markazlari yoki har qanday tajriba, kashfiyot, yoki o‘rganish uchun biror narsaga ega bo‘lgan diqqatga sazovor joylar har doim sayyoohlар uchun ramziy markaz bo‘lib kelgan.

O‘rnatalgan muhitga qulaylikni ta’minalashdan tashqari, kontent va uni turli formatlarda taqdim etilishini ta’minalash kerak. Axborot va hissiy tajriba har bir kishiga tushunarli va idrok etilishi mumkin bo‘lgan tarzda etkazilishi kerak.

Xizmat ko‘rsatuvchi provayder nogironlarga vaqt-vaqt bilan yoki so‘rov bo‘yicha ko‘rsatiladigan faoliyat va xizmatlardan bahramand bo‘lish imkonini beruvchi muqobil variantni taklif qilishi kerak.

Mavjud kontentga kirishni ta’minalash uchun quyidagi choralar ko‘riladi:

- reklamalar turli formatlarda (masalan, o‘qish oson, ishora tilidagi video) va turli manfaatdor tomonlarni jalb qilgan holda keng doiradagi odamlarga qaratilgan bo‘lishi kerak;

- bron qilish xizmatlari nogironlar uchun qulay va teng darajada xizmat ko‘rsatishni ta’minalaydigan tarzda taqdim etilishi kerak;

- mavjud va ta’lim dasturlari turli his-tuyg‘ularga ta’sir qilishi kerak;

- intellektual, madaniy va til to‘siqlariga yo‘l qo‘ymaslik kerak. Muzeylar bir nechta intellektual darajalarni hisobga olishlari va o‘z bilimlarini turli yo‘llar bilan baham ko‘rishlari kerak;

- axborot muqobil formatlarda taqdim etilishi kerak (masalan, akustik, vizual, taktil);

- muzeylar imkon qadar artefaktlarga teginish imkonini berishi yoki asl nusxaning mazmunini aniqlaydigan relyefli masshtabli modellar, 3D nusxalar yoki o‘quv varaqlarini yaratishi kerak. Tez-tez tashrif buyuradigan muzeylarda taktil obyektlarning (masalan, rejalar, eksponatlar) joylashishiga kelsak, ular bilan tanishish vaqt va tinch muhitni talab qilishini yodda tutish kerak. Shuningdek, naqshinkor teginish harflari va Brayl alifbosida qisqacha ma‘lumot taqdim etilishi kerak;

- eksponatlar va ularning foni o‘rtasida yuqori kontrastlardan foydalanish kerak, shuningdek, ularni yaqin masofadan ko‘rish imkoniyati ham bo‘lishi kerak;

- ko‘rgazma yorlig‘i matnidagi ma’lumotlar joylashuv va dizayn (masalan, balandlik, matn o‘lchami, kontrast, ko‘tarilgan taktil harflar va brayl) nuqtai nazaridan mos va foydalanish mumkin bo‘lishi kerak;

- eshitish vositalaridan foydalanuvchilarga ekskursiyalar, seminarlar yoki tadbirlar davomida yordam berish uchun eshitish qobiliyatini yaxshilash tizimlari ta’milanishi kerak (masalan, induksion halqalar, FM tizimlari yoki bo‘yin halqalari va radiolar);

- imo-ishora tili xizmatlari ko‘rsatilishi kerak. Doimiy ko‘rgazmalarda imo-ishora tilidagi videolardan foydalanish mumkin;

- mebel, ayniqsa, shisha vitrinalar yoki shkaflar ergonomik bo‘lishi kerak. Turli balandliklarda turgan yoki o‘tirgan odamlar artefaktlarni yaxshi ko‘ra olishlari kerak;

- uslubi va ishlashi bo‘yicha mavjud bo‘lgan audio va video qo‘llanmalar kabi texnologik resurslar shuningdek agar kerak bo‘lsa, ularning aloqa resurslari audio tavsifi, subtitrlari va imo-ishora tili taklif qilinishi kerak. Internet orqali olish mumkin bo‘lgan kontent ham kiritilishi mumkin.

Texnologik manbalar, masalan, audio qo‘llanmalar va video qo‘llanmalar, shuningdek, ularning uslubi va ishlashi bo‘yicha mavjud bo‘lgan, shuningdek, audio tavsifi, subtitrlari va imo-ishora tili bilan aloqa resurslari, agar kerak bo‘lsa, taklif qilinishi kerak. Internet orqali kirish mumkin bo‘lgan kontent ham kiritilishi mumkin:

- AKT, boshqaruv panellari, interaktiv ekranlar va internet ilovalarini ishlab chiqish (masalan, IR, NFC, QR kodlari kabi 2D kodlar) barcha odamlar uchun birdek foydalanishi mumkin

- va ISO 9241-20 va EN 301549 texnik talablariga javob berishi kerak;

- agar bolalar uchun interaktiv o‘yinlar taklif qilinsa, ular mavjud bo‘lishi kerak;

- gidlar nogironlar uchun mo‘ljallangan vositalardan foydalanish bo‘yicha (masalan, induksion sikl) malaka oshirish treningdan o‘tgan bo‘lishi kerak;

- imkoniyati cheklangan insonlar manfaatlarini ifodalovchi tashkilotlar yoki ekspertlar bilan hamkorlikni yo‘lga qo‘yish zarur;

- yetarli yorug‘lik ta’milanishi kerak. Ko‘zning turli balandliklarida va ko‘rish burchaklarida ko‘zgu va shovqinli porlashdan qochish kerak;

- ko‘rgazma va artefaktlar haqidagi ma’lumotlar (masalan, broshyuralar, nashrlar) turli formatlarda taqdim etilishi kerak (masalan, soddalashtirilgan marshrutlar, ko‘rgazma va artefaktlarning soddalashtirilgan va qisqacha tavsiflari, doimiy galereyalar uchun katta bosma va yuqori kontrastli qo‘llanmalar, audio nashrlar);

- olomon, shovqin yoki ikkalasi ham kutilayotgan joylarda nogironlar yoki dam olishga muhtoj odamlar uchun tinch joy yoki dam olish xonasi bo‘lishi kerak.

8.2.2 Kinoteatrlar, teatrlar, konsert zallar va auditoriyalar

8.2.2.1 Ma’lumot va buyurtmalar haqida

Kinoteatrlar, teatrlar va auditoriyalar, shuningdek, ularning dasturlari haqidagi ma’lumotlar har xil shakllarda taqdim etilishi kerak:

- chiptalarni bron qilish va bron qilishning mavjudligini ta’minalash uchun turli xil variantlar taqdim etilishi kerak (masalan, veb-saytlar orqali, shaxsan).

8.2.2.2 Joylarga kirish qulayligi

- xizmat ko‘rsatuvchi provayderlar barcha binolarda o‘rindiqlarni bron qilish imkoniyati mavjudligini ta’minalashi kerak;

- zaxira qilingan o‘rindiqlarning o‘ziga xos joylashuvi, ko‘rish qobiliyati yomon yoki nolga teng bo‘lgan joylar yoki harakatga to‘sinqinlik qiladigan joylar, ularning orqasida turgan boshqa odamlarning ko‘rinishi hisobga olgan holda tenglik mezoni bo‘yicha belgilanadi;

- xizmat ko‘rsatuvchi provayder foydalanish mumkin bo‘lgan joylarni (ya’ni, nogironlar aravachasi foydalanuvchilarini foydalanadigan) boshqa joylar bilan birlashtirishi kerak;

- nogironlar aravachasi foydalanuvchilarining o‘rindiqlarini o‘tishlarini ta’minalash uchun qator oxiridagi o‘rindiqlarning qo‘l ushlagichlari harakatchan bo‘lishi kerak;

- zaxira o‘rindig‘iga muhtoj bo‘lgan odamni izolyatsiya qilishning oldini olish uchun qo‘shni o‘rindiqlarni bron qilish imkoniyati bo‘lishi kerak.

8.2.2.3 Kontent qulayligi

- binolarda magnit induksiya tizimlari, ixtiyoriy subtitr tizimlari va audio tavsiflar bo‘lishi kerak, ularni ixtiyoriy ravishda muhtojlar tanlashi mumkin;

- audio tavsif va subtitrlar jonli efirga uzatilishi yoki oldindan yozib olinishi va xonadagi qurilmalarga uzatilishi mumkin;

- audio tavsifni auditoriyaga tegishli mobil qurilmalar orqali ham olish mumkin. Yana bir muqobil audio intro bo‘lib, u hech bo‘lmaganda taqdimot turini va ijro kontekstini belgilaydi;

- imo-ishora tiliga tarjima so‘rov bo‘yicha taqdim etilishi kerak.

8.2.2.4 Qo‘sishimcha xizmatlar yoki qulayliklar

- olomon, shovqin yoki ikkalasi ham kutilayotgan joylarda nogironlar yoki dam olishga muhtoj odamlar uchun tinch joy yoki dam olish xonasi bo‘lishi kerak;

- agar kinoteatr, teatr yoki auditoriya ichida oshxonalar yoki avtoturargohlar, kiyinish xonalari va sahna orqasidagi hojatxonalar kabi boshqa xizmatlar ko‘rsatilsa (spektaklda ishtirot etuvchi shaxslar foydalanadi), ular 4-bandning umumiy talablariga va alohida bandlarning tegishli kichik bandlarriga mos kelishi kerak.

8.3 Binolar, yodgorliklar yoki madaniy meros obyektlari

8.3.1 Umumiy tushuncha va mavjudlikni rejalashtirish

Landshaftlar, madaniy meros obyektlari va binolarning o‘ziga xos xususiyatlari va aksariyat mamlakatlarda ularni saqlash bo‘yicha maxsus qoidalar mavjud. Ularning mayjudligini yaxshilash o‘zgaruvchan ehtiyojlarga javob berish va yaxshilanishlarning barqarorligini ta’minlash uchun rejalashtirish va doimiy boshqaruvni talab qiladi. Xodimlarni tayyorlash, foydalanish imkoniyatidan xabardorlik va yaxshi boshqaruv jismoniy aralashuvlarni to‘ldirishi mumkin.

Landshaftlar, madaniy meros obyektlari va binolardan foydalanish mumkinligi to‘g‘risidagi ma’lumotlar 4.3-band talablariga muvofiq bo‘lishi kerak.

Madaniy meros obyektining (masalan, yo‘llar, dam olish joylari, o‘quv maydonchalari va ko‘rish maydonchalari) va meros binosi yoki yodgorligining atrofi meros mulkinining tabiatiga zarar etkazmasdan kirish imkoniyati bo‘lishi kerak.

Transportning qulayligi, maydonchaga kirish yo‘llari, kirish joylari, harakatlanish yo‘llari, jihozlar va mebellar, aloqa va xavfsizlik bo‘yicha talablar va tavsiyalar 4.5-bandda keltirilgan talablar to‘plamiga mos kelishi kerak.

Yangi qurilgan yoki mavjud tuzilmalarga moslashtirilgan bo‘lishidan qat’iy nazar, kafelar, o‘quv markazlari va hojatxonalar kabi obyektlar tashrif buyuruvchilar tajribasining bir qismidir va ularga kirish imkon bo‘lishi kerak.

8.3.2 Tashrif oldidan ma’lumot

8.3.2.1 Umumiy tushuncha

Madaniy meros obyektlari bilan bog‘liq tashrif oldidan ma’lumotlarni tayyorlash va nashr etishda nogironlarning turli ehtiyojlarini hisobga olish kerak. Ushbu ma’lumot nogironlar maydonchasingning qaysi qismlari cheklangan yoki kirish mumkin emasligini bilishlari uchun zarur.

8.3.2.2 Talablar

Tashkilot maydonchaga kirish imkoniyati va foydalanishga yaroqlilik haqidagi ma’lumotlarni foydalanuvchilar doirasiga qanday qilib kengroq yetkazishni aniqlashda quyidagilarni hisobga olishi kerak:

a) turli xil nogironligi bo‘lgan odamlarning maydonchaga qanday kirishi va unda harakatlanishi haqida mavjud ma’lumotlarni taqdim etish;

b) madaniy merosning turli qismlari yoki meros obyektlarining turli xil nogironligi bo‘lgan odamlar uchun qanchalik qulay ekanligini belgilash.

Axborotni uzatishbo‘yicha qo‘sishimcha talablar va foydalanish mumkin bo‘lgan qurilgan muhitni loyihalash va rivojlantirish mos ravishda 4.3 va 4.5 bandlarda muhokama qilinadi.

8.4 Tabiiy muhit yoki faol dam olish

8.4.1 Tabiiy muhitdan foydalanish imkoniyati

8.4.1.1 Umumiy tushuncha

Shahar muhitidan farqli o‘laroq, tabiiy yoki qishloq joylari yoki shahar bo‘limgan hududlar har doim ham doimiy, foydalanish mumkin bo‘lgan piyoda yo‘llariga ega emas. Avtotransport vositalaridan, shu jumladan nogironlar aravachasi foydalanuvchilarini tashiydigan transport vositalaridan ham foydalanish imkoniyati ayrim qishloq joylarida cheklangan bo‘lishi mumkin. Yo‘llarning eng muhim elementi ko‘p hollarda o‘ziga xos xususiyatlarga ega tabiiy relief, topografiya va orografiyaga ko‘ra shag‘al yoki maydalangan toshdan, o‘t yoki tuproq kabi tabiiy sirtlardan iborat bo‘lishi mumkin.

Tabiat maskanlariga sayohat turi tobora keng tarqalib bormoqda va foydalanish imkoniyatini yaxshilash zarurati haqida gapirilganda uni saqlab qolish zaruriyati ham hisobga olinishi kerak. Har qanday faoliyat atrof-muhitga nisbatan hurmat bilan amalga oshirilishi kerak.

Ayniqsa, avtomobil yo‘llari va umumiy foydalanishdagi tabiiy yo‘llarni saqlash va muxofaza qilish holati to‘g‘risida dolzarb ma’lumotlar mavjud bo‘lishi kerak. Ushbu ma’lumot park xodimlari yoki tashrif buyuruvchilarga hamrohlik qiluvchi gidlar tomonidan qulaylik va xavfsizlikni ta‘minlash uchun taqdim etilishi mumkin.

8.4.1.2 Tabiiy muhitda piyoda yurish yo‘llari

a) mavjud marshrutlar:

- mavjud notekis maydonlarga (masalan, yo‘laklar, shag‘al yoki toshlar) mavjud alternativalarni taqdim etish orqali barqaror va uzlusiz mustahkam maydonga (ya’ni, harakatlanish uchun bo‘sh joy) ega bo‘lishi kerak;

- yetarlicha miqdordagi belgilari va yoritish tizimlari, o‘tish va yo‘naltiruvchi elementlarda ayniqsa, ba’zi uchastkalar uchun muqobil yo‘l mavjud bo‘lsa ogohlantirish va himoyalarni nazarda tutib qo‘yish kerak.

- uzlusizlikni ta‘minlashi kerak (masalan, tabiiy muhitda ularning mavjudligini ta‘minlash choralari ko‘rilgan bo‘lsa, odam marshrut bo‘ylab harakatlana boshlaganida, o‘tish mumkin bo‘lmagan qismlar bo‘lishi mumkin emas);

- har qanday xavf yoki baxtsiz hodisalarning oldini olish uchun marshrutni boshlashdan oldin marshrut haqida batafsil ma’lumot berish kerak.

b) piyoda yo‘lakchasi har bir so‘qmoqning boshida so‘qmoqning uzunligi, so‘qmoq qurilgan yuza qismining turi, so‘qmoqning o‘rtacha va minimal kengligi, shiningdek o‘rtacha va maksimal yugurish va kesishgan qiyaliklar haqida ma’lumot beruvchi belgilarga ega bo‘lishi kerak. va yo‘lda yuzaga kelishi mumkin bo‘lgan xavflar yoki xavfli joylar haqida ogohlantirish va yo‘lda yuzaga kelishi mumkin bo‘lgan xavflar yoki xavfli joylar haqida ogohlantirish kerak;

c) mavjud marshrutlar keraksiz ajratishning oldini olish uchun oddiy marshrutlar bilan bir xil bo‘lishi kerak;

d) yo‘laklarning yuzasi va ishlatiladigan materiallar asosan ularning mavjudligini aniqlaydi.

Yuza quyidagicha bo‘lishi kerak:

- mustahkam va izchil;

- muntazam xizmat ko‘rsatish;

- yetarlicha siqilgan va tegishli ishlov berilgan (masalan, qoplama zichligini yo‘qotmasligi uchun yomg‘ir suvini olib o‘tish uchun drenaj tizimi bilan); bo‘shashgan yo‘lkalar yoki maydalangan shag‘aldan foydalanganda, ular 90% dan ortiq siqilish tezligiga erishishlari kerak (o‘zgartirilgan proktor siqilish testida);

- silliq, bir xil, bo‘rtiqsiz va o‘simgalarsiz, ayniqsa yuzalar bir nechta bo‘laklardan yoki har xil turlardan iborat bo‘lsa;

- tabiiy hududning xususiyatlarini hisobga olgan holda materiallardan tayyorlangan;

e) yo‘laklar xavfsiz va kirish uchun qulay bo‘lishi va mustahkam, tabiiy, bardoshli, sirpanmaydigan, suv o‘tkazmaydigan va ekologik toza yuzaga ega bo‘lishi kerak;

f) yog‘ochdan yasalgan yo‘laklar yoki ko‘priklar uchun taxtalar harakat yo‘nalishiga perpendikulyar, bo‘shliqlarsiz, yerga tekis qilib qo‘yilishi va sirg‘anishning oldini olish uchun sirt ishlov berish bilan ishlov berilishi kerak. Yo‘lning ikkala tomonida yo‘lboshchi bo‘lib xizmat qiladigan va g‘ildiraklarning kutilmaganda yo‘lni bark etishiga yo‘l qo‘ymaydigan himoya plintus bo‘lishi kerak;

g) yo‘laklar va so‘qmoqlar to‘siqlarsiz minimal kenglik va balandlikka ega bo‘lishini ta‘minlash kerak;

h) agar sayr qiluvchi so‘qmoqlar, suv to‘siq yoki shunga o‘xshash jar yonida yotqizilgan bo‘lsa, bu yo‘l foydalanuvchilarning chekka bo‘ylab sirg‘alib ketishiga yo‘l qo‘ymaslik uchun sayr qiluvchi so‘qmoqning chetidan o‘tuvchi baland to‘siqli ximoya qirg‘oqlariga ega bo‘lishi kerak;

i) marshrutlar ulardan foydalanishni osonlashtirish uchun belgilangan chegaralarga ega bo‘lishi kerak. Qishloq joylarda qiyinroq bo‘lsa-da, ko‘tarilgan qirralarni taxtalar yoki yog‘ochlar, yoki barqarorligicha qoladigan bir qator katta toshlar bilan o‘rnatish kabi bir nechta resurslardan foydalanish mumkin;

j) nishablar uchun imkon boricha tekis qiyaliklardi marshrutlardan foydalanish kerak. Ko‘pincha siz muqobil marshrutlarni yaratishingiz kerak (masalan, zigzaglar). Tik qiyaliklarda tez-tez dam olish joylarida tutqichlar kabi tayanchlar bo‘lishi yoki transport vositalari yoki yordamchi qurilmalar bilan ta‘minlanishi kerak. Har bir hududning o‘ziga xos xususiyatlarini ko‘rsatadigan ma’lumotlar taqdim etilishi kerakki, har bir turist qiyinchiliklardan xabardor bo‘lishi va marshrutga borish yoki bormaslik haqida qaror qabul qilishi kerak;

k) har doim talab qilinadigan xizmat ko‘rsatish ob-havo sharoitlari hisobga olgan holda tabiiy muhit va transit va xayvonlardan foydalanish yo‘nalishlari uchun ishlatalishi kerak;

l) tegishli hollarda, gidlar turli yo‘llar bilan yurish marshrutlarini kuzatishi mumkin:

- gidlar yoki park rahbarlari har kuni asosiy to‘siqlarni tekshirishlari mumkin;

- marshrutdagi to‘siqlar yoki mumkin bo‘lgan xavfsizlik muammolari bilan bog‘liq hodisalar to‘g‘risida hisobotlar to‘ldirilishi va menejerga etkazilishi kerak;

- zarur bo‘lganda, har doim xavfsizlikni ta‘minlash uchun yo‘lda sayyoohlarning etakchisida ham, orqasida ham doimo yo‘lboshchi bo‘lishi kerak;

m) tabiiy muhit orqali o‘tish mumkin bo‘lgan ushbu yo‘nalishlar, ularni amalga oshirishni joy yoki iqlim turiga moslashtirish orqali bir xil xususiyatlarga mos kelishi kerak.

8.4.1.3 Himoyalangan tabiiy joylar

Tabiiy muhofaza qilinadigan hududlardan foydalanish va ulardan foydalanish tabiiy ekotizimlar va landshaftning xilma-xilligi, o‘ziga xosligi va go‘zalligini saqlashga mos kelishi kerak. Qonunchilik ushbu muhitlarni boshqarishni va aksariyat mamlakatlarda amalga oshirilishi mumkin bo‘lgan aralashuvlarni tartibga soladi. Ularning tabiatini va qonunchilik cheklovleri tufayli foydalanish imkoniyatini ta‘minlash imkoniyatlari cheklangan. Shunga qaramay, ularning dizayni va modifikatsiyalari barcha uchun dizayn mezonlarini (A-ilovaga qarang) va ulardan ko‘proq odamlar foydalanishiga imkon beruvchi foydalanish imkoniyatini hisobga olishi kerak.

Turizm obyektini tashkil etuvchi yoki uning bir qismi bo‘lgan qo‘riqlanadigan tabiiy maydonning landshafti keng foydalanuvchilar uchun ochiq va foydalanishi mumkinligini ta‘minlash uchun tashkilot quydagilarni e’tiborga olishi kerak:

a) uchastkaning xarakteriga mos keladigan yo‘llar, marshrutlar va yo‘llar bilan ta‘minlash;

b) yo‘llar, marshrutlar va yo‘llar bo‘ylab tez-tez dam olish joylarida qo‘l va orqa o‘rindiqli skameykalar va stullarni boshqa foydalanuvchilarga to‘sinqlik qilmaslik uchun ta‘minlash;

c) harakatlanish qulayligini ta‘minlash uchun qolgan nuqtalarga ularshgan keng, tekis va silliq joylarni ta‘minlash;

d) sayr qilish joylarini keng, tekis marshrutlar bilan ta‘minlash; turli balandlikdagi mebellar bilan; oldinga yaqinlashish variantini ta‘minlaydigan nogironlar uchun ajratilgan piknik stollari bilan;

e) dam olish joylarida saytning xarakteriga mos keladigan boshpanalarni ta‘minlash;

f) uchastkaning xarakteriga mos keladigan tutqichlar bilan ta‘minlash;

g) ko‘rish qobiliyati zaif bo‘lganlar uchun relslar bilan ta‘minlash;

h) har xil turdagи doskalar va boshqa barqaror yo‘l yechimlari bilan qisqa masofalarda qo‘polroq yoki unchalik qattiqroq erlarga kirishni ta‘minlash;

i) tabiiy landshaftga yo‘llar, marshrutlar va yo‘llar uchun bo‘shashgan shag‘alga alternativlardan foydalanish;

j) nam joylarda sirpanishni kamaytiradigan materiallar bilan qoplangan taxtali yo‘laklarni ta‘minlash;

k) vaqtı-vaqtı bilan yoki diqqatga sazovor joylarda sensorli relef belgilari bilan ta‘minlash;

l) yo‘llarni, marshrutlarni va yo‘llarni kuzatish va muntazam ravishda ta‘mirlash;

m) maysazorlar va maysazorlarni muntazam parvarish qilish.

8.4.1.4 Tabiiy bog‘lar uchun umumiylar qoidalar

8.4.1.4.1 Tashrif buyuruvchilarni izohlovchi markazlari

Bu joylar odatda tabiiy muhitda quriladi. Qurilgan muhitni loyihalash uchun 4.5 va 8.2.1 ga qarang.

8.4.1.4.2 Yovvoyi tabiatni tomosha qilish joylari

Ushbu ko‘rish maydonchalarini o‘rnatish mavjudlik mezonlariga mos kelishi va iloji bo‘lsa, quyidagi talablarga javob berishi kerak:

- agar ko‘rish maydoni tabiiy landshaftda qurilgan bo‘lsa, unga tekkis kirish yoki qiyaliki ta’minalash.

- odatda imkon qadar ko‘proq odamlarga kirishini osonlashtiradigan yo‘l bo‘yi yoki yo‘llar marshrutlarni ishlab chiqing.

- bo‘yi turli balandlikdagi odamlar, bolalar va nogironlar aravachasi foydalanuvchilar kuzatishi uchun ikki xil balandlikdagi kuzatuv maydonlarini (masalan, derazalar, ko‘rish portallari) ta’minalang.

- kuzatish jarayoniga xalaqit beradigan jihozlarni kiritmang va mavjudlarini, masalan, hayvonlarning chizilgan rasmlari yoki 3D modellari, har bir tur chiqaradigan tovushlarni tinglash imkonini beruvchi tugmalar, ulardan taraladigan hidlar, yoki boshqa shu kabilarni ularga muhtoj bo‘lgan shaxslarga taqdim etiladi.

8.4.1.4.3 Ko‘rish joylari

Mumkin bo‘lgan darajada, avtoturargohlar uchun ham, marshrutlar bo‘ylab ham foydalanish imkoniyatiga qo‘yiladigan talablar, shuningdek kuzatuv maydonchasidagi to‘siqlardan xoli bo‘lgan joylarning o‘lchamlari, ularning joylashuvi va belgilari, ayniqsa tushuntirish belgilari uchun talablarga javob beradigan bo‘lishi kerak.

Pandus va ko‘taruvchining tuzilishi landshaftga mos keluvchi va yiqilib tushishni oldini oluvchi kuzatuv maydonchalarida oddiy darajadagi o‘zgarishlar uchun marshrut muqobilari mavjud bo‘lishi kerak.

Ularga kengaytirilmaydigan va xavfsizlikni ta’minalash uchun yetarlicha baland bo‘lgan, barcha o‘lchamdagisi odamlarga, bolalarga va nogironlar aravachasidan foydalanuvchilarga ham qarashiga imkon beruvchi barqaror vertikal to‘siqlar o‘rnatilgan bo‘lishi kerak.

8.4.1.4.4 O‘quv oromgohlari

Turar joy va mashg‘ulotlarga, ayniqsa, mehmonlar uchun xonalarda, ovqat xonalarda, hammomlarda, yechinish xonalarida va sinflarda alohida e’tibor berilishi kerak. Umumiylash xonalariga kelsak, agar ularning barchasiga kirish imkon bo‘lmasa, ularning kamida ma’lum bir foizi kirish mumkin bo‘lgan talablariga javob berishi kerak. Faoliyatni amalga oshirish uchun boshqa shart-sharoitlar mavjud bo‘lishi bilan birga, xuddi shu narsa hojatxonalar va kiyinish xonalariga ham qo’llaniladi.

Turli qobiliyat va imkoniyatlarga ega bo‘lgan bolalarga qaratilgan faoliyatni amalga oshirishlari, tegishli dasturlarni ishlab chiqish uchun xodimlar o‘qitish, faoliyatni tashkil etish va nogironlarga g‘amxo‘rlik qilish bo‘yicha tegishli ko‘nikmalarga ega bo‘lishi kerak. Shuningdek, moslashtirilgan sport anjomlari kabi yordamchi texnologiyalar ham bo‘lishi kerak.

8.4.1.4.5 Oromgohlari

Joylashtirish vositasining ushbu shakli atrof-muhit bilan bog‘liqligi bilan ajralib turadi va uni turli xil variantlarda, jumladan, chodirlar, lagerlar, karvonlar, lojalar va bungalovlarda topish mumkin. Bundan tashqari, kafelar, supermarketlar va do‘konlar, sport maydonchalari va rejalashtirilgan tadbirlar kabi tegishli xizmatlarning keng doirasi mavjud.

Hech bo‘limganda ba’zi mehmon xonalarida va iloji bo‘lsa, lager chodirlari va lagerlarida foydalanish imkoniyati ta’minalishi kerak. Xuddi shu narsa hojatxonalar va kiyinish xonalariga ham tegishli, shu bilan birga faoliyat uchun boshqa imkoniyatlar mavjud bo‘lishi kerak.

8.4.2 Sohillarga kirish imkoniyati

8.4.2.1 Sohil va suv qirg‘oqlari qulayliklari

Shahar yoki ko‘p sonly tashrif buyuruvchi sohillarga borish uchun jamoat transporti mavjud bo‘lishi kerak, shuningdek, imkoniyati cheklangan odamlar uchun yetarli miqdorda to‘xtash joylari bo‘lishi kerak.

Dengiz bo‘yi qirg‘oqlarida faqat piyodalar uchun mo‘ljallangan kamida bitta kirish yo‘li bo‘lishi kerak.

Unda yetarli miqdordagi o‘tiradigan joylar bo‘lishi kerak, imkon bo‘lsa, har xil turdag'i va agar ular turli darajada bo‘lsa, ular pandus bilan bog‘langan bo‘lishi kerak.

8.4.2.2 Maqbul sohil nuqtalari

Shahar sohillarida yoki ko‘p sonli tashrif buyuruvchilar bo‘lgan sohillarida kamida bitta kirish mumkin bo‘lgan sohil nuqtasi bo‘lishi kerak.

Kirish mumkin bo‘lgan sohil nuqtasida kamida quyidagilar bo‘lishi kerak:

- sohiling qulayliklari va mavjud xizmatlari haqida ma’lumot;

- qulay dash;

- kirish uchun qulay hojatxona;

- suvga kirish joyidan borish mumkin bo‘lgan marshrut;

- sohildagi qutqaruv posti yaqinida bo‘lish; Bundan tashqari, ushbu kirish mumkin bo‘lgan sohil nuqtasi quyidagilarga ega bo‘lishi kerak:

- soyali va qattiq sirtli dam olish zonas;

- foydalanish mumkin bo‘lgan ichimlik suvi;

- cho‘milish yoki suzishda shaxsiy yordam xizmatlari;

- cho‘milish yoki suzish uchun kerak bo‘ladigan quruqlikda ham, suvda ham foydalanish mumkin bo‘lgan stullar, qo‘ltiq tayoqlar, yoki sohildagi nogironlar aravachalari kabi harakatlaniш vositalari.

8.4.2.3 Sohildagi mavjud sayr qilish yo‘nalishlari

Mavjud sayr qilish yo‘nalishlari qirg‘oqdan suv qirg‘og‘igacha uzluksiz bo‘lishi kerak. Ular to‘g‘ri nishabga ega bo‘lishi va ustunlar bo‘lmasligi kerak. Ularning yuza qismlari yetarlicha keng, barqaror yog‘och taxtalardan yoki bruschatkadan bo‘lishi kerak va yurishga to‘sinqinlik qiladigan to‘sinqalar bo‘lmasligi kerak. Ularni aniqlash oson bo‘lishi uchun ularning qirralari bir-biriga qaramaqarshi bo‘lishi kerak va yuqori va past suv toshqini paytida suv sathining o‘zgarishini hisobga olish kerak.

8.4.2.4 Cho‘milish yoki suzish uchun qulaylik xizmatlari

Quyidagilar kabi ba’zi qulaylik xizmatlari ko‘plab tashrif buyuruvchilar uchun sohilning avtonomiyasini yaxshilashi mumkin:

- ko‘zi ojizlar yoki zaif ko‘rvuchilar uchun cho‘milish yoki suzish xizmatlari [masalan. Audioplaya (Ispaniya) va Audioplage (Fransiya)] kabi xizmatlar.

- quruqlikda ham, suvda ham foydalanish mumkin bo‘lgan qo‘ltiqtayoqlar, yoki sohildagi nogironlar aravachalarini ijara berish xizmatlari.

- cho‘milish yoki suzish bo‘yicha shaxsiy yordam xizmatlarining mavjudligi, shu jumladan ushbu xizmat mavjud bo‘lgan yil jadvali va vaqtin haqida ma’lumot.

2) Audioplaya va Audioplage tijoratda mavjud bo‘lgan mos mahsulotlarga misoldir. Ushbu ma’lumot, ushbu hujjat foydalanuvchilariga qulaylik yaratish uchun berilgan va ISO tomonidan ushbu mahsulotlarni tasdiqlamaydi.

Shuningdek, 8.1 va ISO 21103 ga qarang.

8.4.3 Sarguzashtli turizm faoliyati qulayligi

Faoliyatni boshlashdan oldin, faoliyat bilan bog‘liq barcha xavflar ishtirokchilarga to‘g‘ri yetkazilishi va taqdim etilgan ma’lumotlar tushunarli ekanligi tasdiqlanishi kerak. Agar rad etish tegishli yoki zarur bo‘lsa, u ham taqdim etilishi, aniq tushuntirilishi va faoliyat boshlanishidan oldin tushunilganligi tasdiqlanishi kerak.

Bundan tashqari, faoliyat boshlanishidan oldin xavfsizlik bo‘yicha ko‘rsatmalar va faoliyatni qanday amalga oshirish bo‘yicha amaliy ko‘rsatmalar berilishi kerak. Nazoratchilar barcha

ishtirokchilar faoliyatni oldindan, ishtirokchi tushunadigan va xavfsiz ishtirok eta olishini ko‘rsatadigan darajada bajarishlarini ta‘minlashi kerak. Xabarlarni turli xil muloqot usullari (masalan, nutq, namoyish, illyustratsiya) yordamida yaxshiroq tushunish va madaniyatlararo muloqot qilish mumkin.

8.5 Xarid qilish

8.5.1 Umumiy tushuncha

Ushbu kichik band kichik do‘konlardan tortib yirik universal do‘konlar, supermarketlar, savdo markazlari va chakana savdo obyektlarining to‘liq spektriga qaratilgan.

Mijozlar ma’lumot olishlari va xodimlar bilan muloqot qilishlari, tovarlarni tekshirishlari, shu jumladan kiyim-kechaklarni kiyib ko‘rishlari va xaridlar yoki to‘lovlarни amalgalashirishlari kerak.

Favqulodda vaziyat yuzaga kelganda, mijozlarga binolardan tez va xavfsiz evakuatsiya qilishga yordam berishlari kerak.

8.5.2 Binoga kirish imkoniyati mavjudligi

Umuman olganda, qurilgan atrof-muhitga kirishga qo‘yiladigan talablar piyodalar joylari, avtoturargohlar, pansionatlar, jamoat transporti va yondashuvlar uchun hisobga olinishi va 4.5 ga muvofiq bo‘lishi kerak.

Chakana sotuvchilar barcha mijozlar, shu jumladan nogironlar uchun ham teng va xavfsiz kirishni ta‘minlashi kerak, bu ularga kirish, mustaqil va xavfsiz harakat qilish va taklif qilinadigan tovar va xizmatlarni topish imkonini berishi kerak.

Kirish joylarida turniketlar yoki bir tomonlama eshiklar o‘rnatalgan bo‘lsa, ular orqali o‘tadigan barch foydalanuvchilarning doirasini hisobga olish kerak. Turniketlar yoki chiptalarni boshqarishning boshqa moslamalariga kirish imkonini bo‘limgan hollarda, nogironlar aravachasi, skuter yoki boshqa g‘ildirakli harakatlanish vositasidan foydalanadigan odamlarning erkin va ravshan o‘tishini ta‘minlash uchun tegishli kenglikdagi qo‘srimcha ochiladigan eshiklar o‘rnatalishi kerak. U xalqaro qulaylik ramzi bilan belgilanishi kerak.

Ambulator foydalanuvchilar uchun mo‘ljallangan bitta panjarali eshiklar bo‘yin va yuz balandligida bo‘lgani uchun bolalar uchun, shuningdek ko‘krak qafaslari bilan urilib ketishi mumkin bo‘lgani sababli nogironlar aravachasi foydalanuvchilari uchun ham xavfli bo‘lishi mumkin, shuning uchun ulardan foydalanishdan qochish kerak.

8.5.3 Ichki sirkulyatsiya

Samarali rejalashtirish savdo maydonidan maksimal darajada foydalanish imkonini beradi, shuningdek, ichki aylanish uchun tegishli kirish yo‘llarini ta‘minlaydi.

Mijozlar barcha hududlarga, jumladan, tovarlar, displeylar, jihozlash xonalari, kassirlar, mijozlarga xizmat ko‘rsatish punktlari va hojatxonalarga mustaqil va zinasiz kirishlari kerak.

Harakat marshrutlari odamlarning har ikki yo‘nalishda harakatlanishi va bir-biridan oson va qulay o‘tishi uchun minimal aniq kenglikka ega bo‘lishi kerak. Barcha kirish yo‘llari yaxshi holatda bo‘lishi, to‘siqlardan xoli bo‘lishi va etarli bo‘sh joyga ega bo‘lishi kerak.

Mumkin bo‘lgan to‘siqlar yoki xavflar yetarli darajada to‘siqlar bilan himoyalangan va vizual tarzda ajratilgan bo‘lishi kerak.

Ko‘p qavatlari do‘konlarda kirish mumkin bo‘lgan liftlarni o‘rnatalish kerak (4.5.14 ga qarang). Liftlarning o‘lchami yoki yuk ko‘tarish qobiliyati mijozlarning kutilayotgan soniga va ular ishlataladigan uskulnalgarda (masalan, xarid qilish aravachalari) javob berishi kerak.

Mustaqil va erkin harakatlanish imkoniyati nogironlar aravasida xarid qilish uchun mo‘ljallangan xarid aravachalari yoki yordam xizmati tomonidan ta‘minlanishi kerak.

8.5.4 Ko‘rgazma va saqlash joylari

Kirish mumkin bo‘lgan do‘konlardagi ko‘rgazma joylari mobil qurilmalardan foydalanadigan mijozlar uchun imkon qadar qulay bo‘lishi kerak. Iloji boricha ko‘proq ko‘rgazma javonlari harakatlanish moslamalaridan foydalanadigan mijozlarga tovarlarga kirishga imkon berish uchun yetarli joyga ega bo‘lgan yo‘lda bo‘lishi kerak.

Tokchalar, relslar va shkaflar kabi do‘kon ko‘rgazma joylari mustahkam, barqaror va o‘tkir qirralarsiz bo‘lishi kerak. Identifikasiyani osonlashtirish uchun birliklar yetarli darajada yoritilgan bo‘lishi va yon yuzalar bilan vizual ravishda kontrastli bo‘lishi kerak.

Turli balandlikdagi tokchalarda sotiladigan har bir mahsulotning nisbati bilan vertikal vitrinaning joylashishi maksimal kirishni ta‘minlaydi.

Mahsulot toifalari va alohida mahsulotlar, ayniqsa, o‘xshash ko‘rinishdagi mahsulotlar mavjud bo‘lsa, ularni identifikasiyalashni osonlashtirish uchun ularning tarkibi yoki tuzilishiga ko‘ra identifikasiya qilish kerak.

8.5.5 Hisoblagichlar va kassalar

Tovarlarni almashtirish, sotb olish uchun hisoblagichlar, kassalar, mustaqil to‘lov uchun kassalar yoki avtomat mashinalar mavjud bo‘lgan taqdirda, ular 4.5 talablariga javob berishi, barcha mijozlar uchun yetarlicha keng bo‘lishi va tovarlarning chapga ham, o‘ngga ham harakatlanishini osonlashtirishi kerak.

Bir qator kassalar taqdim etilganda, ulardan kamida bittasi harakati cheklangan odamlar uchun ustuvor deb belgilanishi kerak va va imkon qadar har xil balandliklarda ikkita balandlikdagi hisoblagich yoki bir qator hisoblagichlar mayjudligini hisobga olish kerak (4.5.7 va D Ilovasiga qarang). Hisoblagichlar obyekt bo‘ylab tarqalgan bo‘lsa, mavjud hisoblagichlar ham obyekt bo‘ylab tarqatilishi kerak.

Hisoblagichlar va kassalar yaqinida o‘tirish uchun joy ajratish bilan ta‘minlash haqida o‘ylash kerak.

To‘lov punktlarida kassa apparati bo‘lgan kamida bitta hisoblagich yetarli uzunlikdagi qismga ega bo‘lishi kerak, pol sathidan tegishli balandlikda va g‘ildirakli harakatlanish moslamalaridan foydalanadigan odamlar kirishi uchun yetarli bo‘sh joy bo‘lishi kerak. Faqat mustaqil to‘lov mashinalari mavjud bo‘lganda, mijozlarga yordam berish uchun xodimlar mavjud bo‘lishi kerak.

Eshitish qobiliyatini yaxshilash tizimi barcha hisoblagichlarda va eshitish qobiliyati zaif mijozlar uchun to‘lov joylarida ta‘minlanishi kerak.

8.5.6 Saqlash va sotish uskunaları

Savdo avtomatlari, katta muzlatgichlar yoki boshqa shunga o‘xshash saqlash jihozlari mavjud bo‘lganda, ular barcha iste’molchilar foydalanishi uchun mo‘ljallangan bo‘lishi kerak. Misol uchun, sandiqsimon qurilmalardan ko‘ra, old tomondan ochiladigan va yon tomonga surib ochiladigan eshikli muzlatgichlardan foydalanish kerak.

8.5.7 Kiyinish xonalari

Kiyim do‘konlarida g‘ildirakli harakatlanish moslamalaridan foydalanadigan odamlar uchun manevr qilish uchun yetarli joyni ta‘minlash uchun kamida bitta jihozlash xonasini zinasiz kirish va ichkarida yetarlicha aniq kenglik bo‘lishi kerak. Nogironlar aravachasidan dam olish va ko‘chirish imkonini beruvchi skameyka ham bo‘lishi kerak.

8.5.8 Sanitariya xonalari, bolalar kiyimlarini almashtirish xonalari va hojatxonalar

Kattaroq savdo maydonchalari, savdo markazlari va chakana savdo qiluvchi parklar nogironlar uchun qulay bo‘lgan hojatxonalar bilan ta‘minlanishi kerak.

Erkaklar ham, ayollar uchun ham hojatxonalarda bolalarni almashtirish stollari, yuvinish va sanitariya-gigiyena vositalari bo‘lishi kerak.

8.5.9 Ma’lumot va belgilari

Yo‘nalish va yo‘lni topishga oid ma’lumotlar barcha mijozlar uchun foydali bo‘lishi uchun universal tarzda ishlab chiqilishi kerak (4.5.21 va 4.3 ga qarang). Mijozlarning e’lonlari iloji boricha ovozli va vizual vositalar bilan yetkazilishi kerak (4.3.3.5 ga qarang).

8.5.10 Nogironlar aravachalari bilan ta‘minlash

Yirik chakana savdo nuqtalari obyekt ichida yurishi qiyin bo‘lgan mijozlar foydalanishi uchun vaqtinchalik beriladigan nogironlar aravachalari yoki savdo do‘konlari skuterlari bilan ta‘minlashi kerak.

- qulay uchrashuv uchun ko‘rib chiqish va yordamchi mahsulotlar haqida ma’lumot.

9. Yig‘ilishlar, rag‘batlantirishlar, anjumanlar va ko‘rgazmalar (MICE)

9.1 Umumiy tushuncha

MICE atamasi yig‘ilishlar, rag‘batlantirishlar, anjumanlar va ko‘rgazmalar, katta yoki kichik uchrashuvlar, festivallar, hayriya tadbirlari, ko‘rgazmalar va savdo yarmarkalari, ochiq havoda kontsertlar va mahalliy ko‘cha yarmarkalari kabi keng funktsiyalarni o‘z ichiga oladi.

Izoh: ISO 17069 qulay uchrashuvlar uchun ko‘rib chiqilishi kerak bo‘lgan ma’lumotlar va yordamchi manbalar haqida ma’lumot beradi.

Ko‘rib chiqilishi kerak bo‘lgan asosiy jihatlar quyidagilardan iborat:

- a) yuridik majburiyatlar;
- b) tadbir o‘tkaziladigan joyga borish bo‘yicha ma’lumot va/yoki maslahat berish;
- c) to‘xtash joyini ta’minalash;
- d) tadbir o‘tkaziladigan joyning qulayligi;
- e) tadbir dasturi va unga qanday qilib kirish mumkinligiga ishonch hosil qilish;
- f) barchani tadbirda kutib olishlarini qanday ta’minalash;
- g) aloqa va marketing va axborot ta’mintoni imkon qadar qulaylashtirish.

9.2 Tadbirni rejalashtirish

Hamma uchun kirishni ta’minalash tadbirni tayyorlashning eng dastlabki bosqichlarida kirishni rejalashtirishni talab qiladi. Tadbirda ishtirok etadigan qatnashchilarning nogironlariga, jumladan, boshqa qatnashchilar, xodimlar, ma’ruzachilar, ijrochilar va ko‘rgazma ishtirokchilariga nisbatan belgilangan kirish talablari bo‘lishi mumkin.

Qatnashish imkoniyatini o‘rganib chiqish rejalashtirishning ajralmas qismi sifatida ushbu jarayonni osonlashtiradi, "qo‘srimcha" kirish choralar xarajatlarini tejaydi va tadbirni yanada silliq va samaraliroq qiladi.

9.3 Dasturni rejalashtirish

Tadbirni rejalashtiruvchi barcha tegishli muammolarni hal qilish uchun kirish siyosati va strategiyasini ishlab chiqishi kerak. Tadbirni rejalashtirish guruhi nogironlar tashkilotlari vakillarini o‘z ichiga olishi va nogironlarni guruhga qo‘shilishga taklif qilishi kerak.

Kattaroq tadbirlar rejalashtirilgan bo‘lsa, ayniqsa kirishga oid murakkab savollar tug‘diradigan ochiq tadbirlarda, kirish masalalari bo‘yicha tajribaga ega bo‘lgan ko‘makchi xodimning yordamiga murojaat qilinishi kerak.

Dasturni rejalashtirish quyidagi masalalarni o‘z ichiga olishi kerak:

- a) nogironligi bo‘lgan odamlarning xonalar va mashg‘ulotlar o‘rtasida harakatlanishi uchun zarur bo‘lgan vaqt;
- b) agar imo-ishora tili tarjimonlaridan foydalanish kerak bo‘lsa, charchoqdan saqlanish uchun muntazam tanaffuslar va o‘zgarishlar uchun vaqt ajratish;
- c) qandli diabet bilan og‘igan yoki e’tibori past odamlarni hisobga olgan holda dasturda tez-tez tanaffus qilish uchun vaqt ajratish.

9.4 Tarjimon xizmatlari va yordami

Barcha tashrif buyuruvchilarning tadbirlar va chiqishlardan to‘liq zavq olishini osonlashtirish uchun imo-ishora tilini tarjima qilish, eshitish halqa tizimlari va CART (aloqadan foydalanish uchun real vaqtligi tarjima) kabi bir vaqtida matn terish xizmatlari qulay holatda taqdim etilishi kerak. Ushbu xizmatlarni oldindan bron qilib qo‘yish tavsiya etiladi.

9.5 Joy tanlash

Ko‘pgina hollarda, MICE tadbirlari nogironlarni joylashtirish uchun mo‘ljallangan qulayliklar mavjud bo‘lmagan obyektlarda o‘tkaziladi.

Universal loyiha orqali foydalanish mumkin bo‘lgan joylar odamlarga bir xilda qulay tarzda kirish va chiqishga hamda bino bo‘ylab xavfsiz va qulay harakatlanishga imkon beradi. Tadbir tashkilotchisi yoki targ‘ibotchisi o‘tkaziladigan joy uchun tender xususiyatlarining bir qismi sifatida Universal loyiha talablarini ham belgilashi kerak.

Agar tadbir tashkilotchisi o‘tkaziladigan joy talablarga javob berishiga ishonch hosil qila olmasa, tadbirni rejalashtirish guruhiga ko‘rib chiqilgan tanlovnini amalga oshirish imkonini beradigan

to‘sinqarni va/yoki bo‘sqliqlarni aniqlash uchun joyni aniqlash yoki shart-sharoitlarni yaxshilashni talab qilish shartnomasi imzolanishidan oldin amalga oshishini nazarda tutgan holda joy sharoitlarni aniqlash bo‘yicha ekspertlar guruhi tomonidan baholanishi kerak.

Joyni tanlashda e’tiborga olinishi kerak bo‘lgan boshqa mezonlar - joylashuv, jamoat transporti va jamoat transporti bekatlarigacha bo‘lgan masofa, to‘xtash joyining mavjudligi, qulay joy va tadbir o‘tkaziladigan joyga yaqin masofada tushirish imkoniyati bo‘lishi.

9.6 O‘tkaziladigan joyga borish

Mavjud jamoat transportining barcha turlari va shaxsiy transport vositalaridan foydalanish haqida ma’lumot berilishi kerak.

Muayyan kirish talablari bo‘lgan odamlarga yordam berish uchun zinasiz kirish yo‘llari va mavjud stantsiyalarga oid xaritalar va platforma ma’lumotlarini o‘z ichiga olgan interfaol vosita yoki havolalar qo’shilishi mumkin.

Foydalanish imkoniyati mayjud bo‘lgan taksilar yoki furgonlarni taklif qiladigan kompaniyalarga tegishli aloqa ma’lumotlari ko‘rsatilgan bo‘lishi kerak.

Qo’shimcha ma’lumotlar quyidagilarni o‘z ichiga olishi mumkin:

- zinasiz kirish imkoniyatiga ega stantsiyalar yoki platformalar;
- avtobuslarning «past qavatli», ya’ni chiqish joyi yerdan baland emasligi;
- yordamni oldindan bron qilish kerakmi, yoki yo‘qligi;
- transport provayderlari bron qilishda alohida yordam taklif qila olishi yoki yo‘qligi (masalan, matnli telefon raqamlari, matn orqali muloqot qilish imkonini beruvchi raqamlar, kar yoki eshitish qobiliyatini zaif odamlar uchun eshitish qobiliyatini yaxshilash tizimlari).

9.7 Avtoturargohlar

Tender o‘tkazishda tadbirning o‘lchamiga mos keladigan to‘xtash joylari talab qilinishi kerak. Shaxsiy avtoulovarda yoki furgonlarda keladigan kutilayotgan ishtirokchilar soni uchun yetarli miqdorda belgilangan to‘xtash joylari bilan ta’minlangan bo‘lishi kerak.

Agar tadbir o‘tkaziladigan joyda avtoturargoh bo‘lmasa, tadbir yaqinida ko‘chada to‘xtash joyi yoki boshqa to‘xtash joylarini topish imkoniyati haqida ma’lumot berilishi kerak. Ma’lumotlarda to‘xtash joylarining tadbir o‘tkaziladigan joygacha bo‘lgan masofasi, shuningdek, avtomobillar to‘xtash joyidan to‘xtash joyigacha bo‘lgan marshrutning zamin sharoitlari (masalan, marshrut tekis yoki qiyaligi, har qanday to‘sinqalar yoki tekis bo‘lmasan sirtlar va o‘tish yo‘llari mavjudligi) ko‘rsatilishi kerak.

Tadbir o‘tkaziladigan joy o‘zining xususiy to‘xtash joyiga ega bo‘lsa, u 4.5.3 band talablariga javob berishi va quyidagi tavsiyalarga amal qilinishi kerak:

a) tadbir o‘tkaziladigan joy rahbariyatidan faqat ularga muhtoj odamlar foydalanishi mumkin bo‘lgan to‘xtash joylaridan foydalanishni nazorat qilish uchun boshqaruvchilarga ega ekanligini aniqlashtirib oling;

b) odamlarga, ayniqsa avtoturargoh tekis yuzada bo‘lmasa, mashinalardan kirish joyigacha yordam berishga tayyor bo‘lgan xodimlar mavjud bo‘lishini hisobga oling;

c) agar to‘xtash joyi yerto‘lada bo‘lsa, tadbir joyiga chiqish mumkin bo‘lgan lift mavjudligiga ishonch hosil qiling.

9.8 Tadbir joyiga kirish

Joylar va inshootlar 4.5-bandda ko‘rsatilgan dizayn, holat va kirish talablariga javob berishi kerak. Quyidagi qo’shimcha imkoniyatlar ham hisobga olinishi kerak:

a) obyekt ichida yurishga qiynaladigan mijozlarning foydalanishi uchun vaqtinchalik nogironlar aravachalarini taqdim etish;

b) tadbirlar binoning kirish qismi bilan bir xil balandlikda bo‘lgan xonalarda yoki lift bilan chiqish mumkin bo‘lgan xonalarda o‘tkazilishiga ishonch hosil qilish;

c) mebellarning joylashishi va tadbirlarning o‘tishi hamma uchun, shu jumladan harakatlanish vositalaridan foydalanadiganlar, qizil/oq, yashil/oq yoki oq hassadan foydalanadigan shaxslar va yordamchi itlari bo‘lgan shaxslarning harakatlanishi uchun ham yetarli joy mavjudligiga ishonch hosil qilish;

d) vaqtinchalik yoki harakatlanuvchi o‘rindiqlar mavjud bo‘lsa, ikki yonida qo‘l qo‘yib o‘tirish moslamasi bo‘lgan stul-kreslolar bilan birga bir nechta oddiy stullarni ham qo‘shish. Nogironlar aravachasidan stulga o‘tmоqchi bo‘lgan nogironlar uchun oddiy stuldan foydalanish osonroq bo‘ladi;

e) aksariyat odamlar tik turishi kutilayotgan joylarda ham kimdir o‘tirishni xohlab qolishi mumkin bo‘lgani uchun o‘tiradigan joylar bo‘lishini ta’minlash;

f) tik turgan holda kofe ichish va yengil tamaddi qilish uchun mo‘ljallangan stollar sifatida nogironlar aravachasi foydalanuvchilar o‘z tarelkalari va ichimliklarini qo‘yib turishlari mumkin bo‘lgan pastroq stollarni ham qo‘yish;

g) qabulxonada yoki ro‘yxatdan o‘tish stolida hamma uchun qulay bo‘lishi uchun hisoblagichni pastga o‘rnatish;

Qabul qilish hisoblagichlari haqida batafsil ma’lumotni 4.5-bandda va D ilovasida topishingiz mumkin;

h) konferentsiya tadbirlari yaqinida odamlar tinchgina o‘tirishlari va dam olishlari mumkin bo‘lgan, shovqin va stimulyatsiyadan xoli xona mavjudligiga ishonch hosil qilish;

i) tadbirga kelgan joydan asosiy kirish (lar) orqali ishtirokchilar foydalanadigan barcha hududlarga tekis (zinaziz) kirish imkoniyati mavjudligiga ishonch hosil qilish;

j) ishtirokchilar tomonidan foydalaniladigan dam olish yoki amaliyot xonalari, ovqatlanish joylari, tashqi maydonlar va ko‘rgazma maydonlari kabi obyektlar uchun zinalar yoki boshqa to‘silalar yo‘qligiga ishonch hosil qilish;

k) ma’ruza joyi nogironlar aravachasidagi foydalanuvchilar uchun xavfsiz va foydalanish uchun qulay ekaniga ishonch hosil qiling. Agar podium mavjud bo‘lsa, tinglovchilar o‘tirgan holatda ham ma’ruzachini ko‘ra oladigan bo‘lishi kerak;

l) odamlarni kirish (lar) dan istalgan ma’lumot stoliga va foydalanilayotgan barcha obyektlarga yo‘naltirish uchun aniq belgilar qo‘yilganligiga ishonch hosil qilish;

m) IEC 60118-4 yoki unga muqobil bo‘lgan boshqa ekvivalent hujjatga muvofiq konferentsiya va yig‘ilish xonalarida, qabulxonalarda eshitish tizimi o‘rnatilganligiga ishonch hosil qilish.

n) evakuatsiya qilishning aniq rejalari va tartib-qoidalari mavjudligini va tadbirlar davomida nogironligi bo‘lgan odamlarni, shu jumladan hissiy va harakatchanligi zaif odamlarni hisobga olgan holda tushuntirilishini ta’minlash;

o) ko‘rgazma stendlari atrofida va oziq-ovqat va ichimliklar taqdim etiladigan joylarda chaqqonlik bilan xizmat ko‘rsatish ta’minlanishi kerak;

p) tadbir xodimlari, shu jumladan, ko‘ngillilar, nogiron ishtirokchilarining talablariga mos ravishda javob bera olishlari uchun nogironlarga xizmat ko‘rsatish bo‘yicha o‘quv mashg‘ulotlarini o‘tkazish;

q) xavfsizlik xodimlarining yordamchi itlari yordamida harakatlanadigan odamlarning tadbir joyiga olib kirish huquqidан xabardor bo‘lishlariini ta’minlash;

r) yordamchi itlarga suv idishlari va maxsus joylar (hojatxonalar) bo‘lishini ta’minlash.

9.9 Ochiq joylardagi tadbirlar va joylar

Ochiq joylardagi tadbirlarda hamma uchun kirishni ta’minlash maqsadida hisobga olinishi kerak bo‘lgan chora-tadbirlardan ba’zilari quyidagilar:

a) yurishi qiyin bo‘lgan mijozlarni nogironlar aravachasi bilan ta’minlang;

b) tadbir tartibi eng afzal kirish va joylashish imkoniyatini taqdim eta olsin;

c) tadbir uchun zarur bo‘lgan minbarlar, yoki ijro maydonchalari nogironlar aravachalari o‘tadigan yo‘laklarni to‘sib qo‘ymasligiga ishonch hosil qiling;

d) nogironligi bo‘lgan odamlar uchun tadbir yaqinida foydalanish mumkin bo‘lgan mashinalar to‘xtash joylari bo‘lishini ta’minlang;

e) har qanday yo‘llarning yopilishida nogironlar aravachalari uchun yo‘laklar, yoki sayohat yo‘llarini to‘sib qo‘yadigan yo‘l harakati nazorati to‘silari yo‘qligiga ishonch hosil qiling;

f) ko‘chma hojatxonalar, chodirlar yoki birinchi yordam kabinalarini o‘rnating.

g) soyali va umuman ob-havo hodisalaridan (masalan, yomg‘ir, shamol, quyoshdan) himoyalangan joylar hozirlang;

- h) aniq belgilangan joylarda toza ichimlik suvi bo‘lishini ta’minlang;
- i) nogironlar aravachasidan foydalanadigan odamlar harakatlanishi uchun sahna yaqinida kichik joylarni belgilang;
- j) maysali joylarni, zarur bo‘lsa, bo‘yra yoki harakatni osonlashtiradigan boshqa materiallar bilan yoping;
- k) elektr kabellari va boshqa barcha kabellar mustahkam ekanligiga va ularga qoqilib ketish yoki o‘ralashib qolish xavfi yo‘qligiga ishonch hosil qiling;
- l) tadbir uchun kirish xaritasini ishlab chiqing va xaritani va kirish bilan bog‘liq boshqa ma’lumotlarni onlayn taqdim eting;
- m) tomosha maydonlarini tashkil etish va joylashtirish imkoniyatlarni ko‘rib chiqing;
- n) yuqoridagi imkoniyatlarni tadbirni o‘tkazish uchun litsenziya shartlari sifatida qo‘sish masalasini ko‘rib chiqing;
- o) tadbirni rejalashtirishda zamin sharoitlarini hisobga oling. Imkon qadar shag‘alli, daraxtzor, yoki qiyali joylardan saqlaning; Agar buning oldini olishning iloji bo‘lmasa, muqobil yo‘llar bilan ta’minlang;
- p) tadbir o‘tkaziladigan maydon yuzasiga tegishli har qanday murakkabliklar kirish yo‘riqnomasida izoh etilganligiga ishonch hosil qiling va tadbir xabarnomalarida tavsiya etilgan marshrutlarni ko‘rsating.

10. Joylashtirish vositasi

10.1 Umumi tushuncha

Turistik yo‘nalishda joylashtirish vositasi tushunchasi bir necha turlarga bo‘linishi mumkin, jumladan mehmonxonalar, qisqa muddatli turar joy ijarasi (elektron platformalar), ijara xonalari, yotoqxonalar, yotoq va nonushtalar, lagerlar, mehmon uylari, yog‘och uylar, kottejlar, kvartiralar va dam olish uylari. Nogironlar uchun qulay joylashtirish vositasi masalasi asosiy muammolardan biridir.

Joylashtirish vositasi sanoatida foydalanish imkoniyati standartlashtirilmagan. Biroq, har-xil ehtiyojlarga ega bo‘lgan mehmonlarning turli talablarini qondirish uchun joylashtirish vositasi muassasasi talablari ko‘pincha milliy standartlar yoki qoidalarga bo‘ysunadi.

10.2 Xizmatlar

Quyidagi talablar va tavsiyalar qo‘llaniladi:

- a) joylashtirish vositasi muassasalari tomonidan taqdim etilayotgan xizmatlardan foydalanish imkoniyatlari tavsiflanishi, hamda mijozlar va qabulxona xodimlariga taqdim etilishi kerak (masalan, kirish bo‘yicha qo‘llanma shaklida, G ilovaga qarang);
- b) joylashtirish vositasini band qilishni boshqarish tizimi xodimlarga xonaning taqdim etilayotgan xizmatlardan foydalanish imkoniyati mehmonlar ehtiyojlariiga mos kelishi, yoki kelmasligini tekshirishga imkon beradigan tarzda ishlab chiqilgan bo‘lishi kerak. Xonalarni band qilishni boshqarish tizimida bu xonalar nogironligi bo‘lmagan mehmonlarga eng oxirida berilishi kerak;

Izoh: Agar ma’lum hududlardagi mehmonxonalarda foydalanish mumkin bo‘lgan mehmonxona xonalari qulayliklari cheklangan bo‘lsa, boshqa mehmonxonalar va turistik ma’lumot idoralari bilan hamkorlikni yo‘lga qo‘yish va ularning qulay xonalar haqida to‘liq ma’lumotga ega bo‘lish sayyohning muqobil turar joy olish jarayonini osonlashtiradi.

c) joylashtirish vositasini oldindan band qilish tizimi mehmonlarga o‘z veb-sayti orqali taklif etilayotgan xonani oldindan band qilish imkonini beradigan tarzda ishlab chiqilishi kerak. Xonani oldindan band qilish yozma ravishda tasdiqlangan bo‘lsa, bekor qilinmagunicha, bu xona boshqa mehmonga berilmaydi;

d) joylashtirish vositasi muassasasi mehmonlarni jamoat joylarida yoki mehmonxona xonalarida muloqot qilishlari uchun turli xil eshitish va ko‘rish vositalari bilan ta’minalashi kerak;

e) eshitish qobiliyatini yaxshilash tizimlari qabulxonada mavjud bo‘lishi kerak. Ular boshqa jamoat joylarida (masalan, yig‘ilish xonalarida) kar yoki eshitish qobiliyati zaif odamlarga yordam berish uchun mavjud bo‘lishi kerak;

f) mehmonxona xonalarida kar yoki eshitish qobiliyati past bo‘lgan shaxslarning so‘rovlariga ko‘ra qabul qilish imkoniyatiga ega bo‘lgan muqobil ikki tomonlama aloqa tizimi (masalan, ilova, telefon matni, smart-televidenie dasturi) mavjud bo‘lishi kerak. Quyidagicha boshqa tizimlar ham mavjud bo‘lishi kerak:

- vizual yoki tebranish signalizatsiyasi, uyg‘otish xizmati;
- vizual eshik qo‘ng‘irog‘i;
- mehmonxona xonasidagi televizor uchun eshitish qobiliyatini yaxshilash tizimi.

g) mehmonxona xonalarida ko‘zi ojiz yoki ko‘rish qobiliyati zaif bo‘lgan mehmonlar uchun foydali bo‘lgan xususiyatlar va jihozlar talabga muvofiq bo‘lishi kerak, jumladan:

- teginish bilan aniqlanadigan belgili elektron eshik kaliti;
- katta bosma, taktil shriftda yoki har ikkalasida yozilgan tozalik xizmati, yoki bezovta qilmang belgisi;

- taktil belgilari bo‘lgan o‘chirib-yoqish moslamalari;
- yordamchi itlar uchun jihozlar (ya’ni, to‘sak va suv idishi);
- issiq va sovuq suv jo‘mraklari uchun taktil ko‘rsatkichlar;
- ho‘l barmoqlar bilan foydalanish va ranglarning kontrasti va o‘qilishi oson shriftlar bilan farqlash oson bo‘lgan gigiyena vositalari (masalan, shampun, gel).

h) harakatda nuqsoni bo‘lgan mehmonlarga oldindan berilgan talablarga ko‘ra vaqtinchalik foydalanish uchun bir qator yordamchi qurilmalar va jihozlar (masalan, nogironlar aravachalari, hojatxona o‘rindiqlari, dush uchun stullar, vanna o‘rindiqlari, sozlanadigan kravatlar, ko‘tarish moslamalari) mavjud bo‘lishi kerak;

i) joylashtirish vositasi muassasasidagi mehmonlar uchun mo‘ljallangan tadbirlar va faoliyatlar turli xil foydalanish huquqi talablari yoki nogironligi bo‘lgan shaxslarning ishtirot etishiga imkon beradigan Universal Dizayn tamoyillari asosida tashkil etilishi va ishlab chiqilishi kerak.

10.3 Mehmonxona xonalarida foydalanish qulayliklari

10.3.1 Umumiy tushuncha

Mehmonlarning turli toifalari (masalan, bolalar, kichik yoki katta bo‘yli odamlar, vaqtinchalik shikastlangan yoki nogironligi bo‘lgan odamlar, harakatlana olmaydigan odamlar, his qilish, yoki sezish tuyg‘ularida muammosi bor odamlar, qariyalar, bolalar aravachasi yoki katta yuki bor mehmonlar) uchun qulayliklarni hisobga olib, Universal dizayn tamoyillariga rioya qilgan holda loyihalashtirilgan va jihozlangan mehmonxona xonalaridan foydalanishlarini nazarda tutgan holda barcha turdagи mehmonxona xonalarini loyihalash, joylashtirish va jihozlashda imkoniyatlarning mavjudligiga muhim e’tibor qaratish zarur.

“Foydalanishga qulay mehmonxona” deganda, har qanday turdagи nogironligi bo‘lgan barcha foydalanuvchilarining ehtiyojlarini qondira olishi tushuniladi va uning texnik xususiyatlari hisobga olinadi. Standart turdagи xonalar nogironlar aravachasi foydalanuvchilarini istisno qilish mumkin bo‘lgan holada, barcha mehmonlar uchun mos bo‘lishi kerak.

10.3.2 Mehmonxonaning barcha xonalar uchun umumiy foydalanish imkoniyatlari

Mehmonxona xonalari foydalanish imkoniyatini yaxshilaydigan tarkibiy qismlar va xususiyatlarga ega bo‘lishi kerak, chunki ko‘pchilik mehmonlar alohida qulayliklarga ega bo‘lgan xonalardan foydalanmasa-da, xonadagi hayotini osonlashtiradigan jihozlar va qo‘srimcha dizayn elementlariga muhtoj bo‘ladi (masalan, keksalar, karlar, ko‘rish qobiliyati zaif odamlar).

Quyidagi ko‘rsatmalarni mehmonxonaning barcha xonalariga, hech bo‘lmaganda ba’zi xonalariga nisbatan ko‘rib chiqish maqsadga muvofiqdir; ammo, ularning amalga oshirilishi har bir alohida holatga bog‘liq bo‘ladi.

a) barcha mijozlar uchun yo‘nalishni osonlashtirish uchun xona ichidagi elementlar va sirtlar orasida ishoraviy aniqliklar bo‘lishi kerak;

b) elementlar, qurilmalar va boshqaruv elementlari (masalan, viklyuchatellar, vilkalar, kondisioner va televizor pultlari) bilakni aylantirish yoki qo‘srimcha harakatlarni (masalan, qattiq ushslashni) talab qilmasdan har qanday foydalanuvchi uchun ochiq va oson ishlashi kerak;

c) talabga ko‘ra, mehmonxona xonasida odam qo‘ng‘iroq qilayotganini yoki eshikni taqillatayotganini bilish imkonini beruvchi tizim bo‘lishi kerak;

d) oson harakatlanish va qoqilib ketishning oldini olish, shuningdek, allergiya yoki nafas olish muammolarini yengillashtirish uchun pol yuzasi mustahkam bo‘lishi kerak (masalan, qattiq pol yoki qalim bo‘lmagan gilam). Paloslar yoki gilamchalardan foydalanishdan qochish kerak. Mehmonxonaning hammomlarida zamin yuzasi quruq yoki ho‘l holatda ham sirpanib ketmaydigan bo‘lishi kerak;

e) dush kabinetlari va vannalarda tik turganda ushlab turish va xavfsiz o‘tib olishni ta‘minlash uchun tegishli balandlikda tutqichlar bo‘lishi kerak;

f) eshitish qobiliyati buzilgan shaxslar uchun yordamchi qurilmalar (masalan, tebranuvchi yoki o‘chib-yonuvchi budilniklar, halqasimon eshitish moslamalari, tebranuvchi yostiqchalar, shaxsiy eshitish qobiliyatini yaxshilash tizimlari) so‘rov bo‘yicha taqdim etilishi kerak va ular telefon va yong‘in signalizatsiyasi tizimiga mos bo‘lishi kerak. Yotoq joy yaqinida ushbu qurilmalar uchun qo‘shimcha elektr rozetkalari o‘rnatalishi kerak;

g) vizual va ovozli signalizatsiya tizimlari mos ravishda eshitish va ko‘rish qobiliyati buzilgan odamlarni ogohlantirish uchun javob bera olishi kerak;

h) o‘tkir qirrali mebellar, yoki yuza qismi shaffof stollardan foydalanmang;

i) kerakli hollarda, mehmonxona xonasida ko‘rish qobiliyati zaif odamlar uchun qayerdaligini topish oson bo‘lishi uchun turli elementlarni aniqlash tizimi mavjud bo‘lishi kerak (masalan, turli qulayliklar, issiq yoki sovuq suv krani, turli boshqaruv moslamalari);

j) yordamchi itning mehmonxona xonasida turishi uchun tegishli aniqliklar kiritilishi kerak;

k) eng sokin deb topilgan (ya’ni, yuqori qavatlarda, zallarning oxirida, shunigdek, liftlardan, dam olish joylaridan va boshqa jamoat foydalanish joylaridan uzoqda joylashgan) mehmonxona xonalarini so‘rov bo‘yicha mehmonlarga taqdim etish imkoniyati mavjud bo‘lishi kerak.

10.3.3 Foydalanishga qulay bo‘lgan mehmonxonalar

10.3.3.1 Umumiy tushuncha

Ko‘pgina mamlakatlarda mehmonxonalar va boshqa tunash joylaridagi mehmon xonalarining ma’lum bir foizi nogironlar, ayniqsa nogironlar aravachasidan foydalanadigan mehmonlar uchun qulay bo‘lishi uchun mo‘ljallangan bo‘lishini talab qiluvchi qoidalar mavjud. Ushbu mehmonxonalar va ulardagi tegishli yuvinish xonalari shu turdagiligi mehmonlar uchun imkoniyat, qulaylik va xavfsizlikni ta‘minlashga mo‘ljallangan o‘lchamlari, joylashuvni va jihozlar bilan ta‘minlanishiga ko‘ra ma’lum maxsus talablarga bo‘ysundirilishi mumkin.

Bunda quyidagi talablar va tavsiyalar qo‘llaniladi:

a) g‘ildirakli harakatlanish moslamalaridan foydalanadigan kishilarga mo‘ljallangan, ikkita mos yotoqjoy uchun ajratilgan joy va nogironlar uchun mos yuvinish xonasi bo‘lgan qulayliklarga ega xonalari (masalan, kamida bitta xona) mavjud bo‘lishi kerak;

Izoh: Mehmonxonalar yoki boshqa turar joy muassasalaridagi foydalanish qulay bo‘lgan xonalarining talab qilinadigan foizi milliy, mintaqaviy yoki mahalliy qonunlarga bo‘ysundirilishi mumkin.

b) agar nogironlar uchun mos yuvinish xonasi bo‘lgan qulayliklarga ega xonalari ko‘p bo‘lmasa, yuvinish xonasi mehmonxona xonasidan qisqa masofada va nogironlar uchun qulay yo‘nalishda joylashgan bo‘lishi kerak;

c) har xil turdagiligi va toifadagi xonalarga ega bo‘lgan turar joy binolarida ushbu turli toifadagi foydalanishga qulay bo‘lgan xonalar (masalan, foydalanishga qulay lyuks xonalari yoki oilaviy xonalari) bilan ta‘minlash imkoniyati bo‘lishi kerak;

d) foydalanishga qulay xonalar afzalroq, biroq boshqalaridan ajralib turmaydigan bo‘lishi kerak. Shuning uchun, agar nogiron mehmonlar tomonidan maxsus talab bo‘lmasa, xonani boshqa mehmonlar foydalanishi uchun taqdim etish mumkin bo‘lishi kerak.

Izoh: Ba’zi hollarda, nogiron bo‘lmagan mehmonlarga qulayroq bo‘lishini ta‘minlash uchun foydalanishga qulay bo‘lgan xonalardan hojatxonadagi nogironlar uchun mo‘ljallangan tutqichlar kabi ba’zi jihozlarni olib tashlash imkoni bo‘lishi kerak.

10.3.3.2 Mehmonlar uchun xonaning dizayni va jihozlari

Jismoniy imkoniyati cheklangan mehmonlar uchun xonalar mobil qurilmalar foydalanuvchilarining ehtiyojlarini qanoatlantirish uchun o‘ziga xos dizayn bilan bezatilgan va jihozlangan bo‘ladi. Shuningdek, quyidagi aniq talab va tavsiyalar qo‘llaniladi:

a) barcha qulayliklardan, shu jumladan mini-barlar, xavfsiz qutilar, qahva va choy tayyorlash uskunalar, shkaflar va yuk raflari va hammomga kirish uchun oson va qulay foydalanish imkoniyatini beradigan yetarli manevr maydoni taqdim etiladi;

b) mebel, shu jumladan stol, stul, javonlar, yuk uchun skameykalar, kiyim ilgichlar va hisoblagichlar, yondashuvni yengillashtirish uchun (tizzalar uchun tegishli balandlikda va pastki tomonda bo‘sh joy bo‘ladi) qulay bo‘lishi kerak;

Izoh: Qulay mehmon xonalaridagi ko‘chma mebellar turli foydalanuvchi talablarini qondirish uchun alternativ tartiblarga imkon beradi.

c) agar krovat bitta bo‘lsa uning hech bo‘lmasa bitta uzun tomonida, agar ikkita bo‘lsa krovatlarning oyoq tomonida manyovr qilish uchun yetarlicha bo‘sh joy bo‘lishi kerak (F ilovaga qarang);

d) poldan matrasning yuqori qismigacha o‘lchanganda krovatlarning balandligi nogironlar aravachasidan yoki boshqa g‘ildirakli qurilmadan krovatga o‘tishni osonlashtirish uchun mos bo‘lishi kerak. Krovatlarning balandligi to‘g‘risida ma’lumotlar oson olinishi kerak;

e) ko‘chma ko‘targichdan foydalana olish uchun krovat tagida bo‘sh joy bo‘lishi kerak. Jismoniy imkoniyati cheklangan mehmonlar uchun hech bo‘lmasa bitta xona mehmonlar uchun xona va vannaxonaga xizmat ko‘rsatuvchi shiftga o‘rnatilgan ko‘targich bilan jihozlanishi kerak;

f) jismoniy imkoniyati cheklangan mehmonlar uchun ba‘zi nomerlar jismoniy imkoniyati cheklangan mehmonga yordamni yengillashtish maqsadida uning shaxsiy yordamchisini bevosita yaqin joyda joylashtirishni nazarda tutuvchi standart nomer bilan birlashtirilgan bo‘lishi kerak;

Mehmonlar uchun qulay xonani loyihalashtirish va jihozlashda hisobga olinadigan asosiy elementlar va bo‘sh joylar ro‘yxatni F ilovasida bat afsil bayon etilgan bo‘lib, unda ma’lumot beruvchi o‘lchamlarni o‘z ichiga olgan grafik misollar keltirilgan.

10.3.3.3 Foydalanishga qulay bo‘lgan xonalardagi yuvinish xonalari (qulay yuvinish xonalari)

4.5-band va E ilovasiga qo‘shimcha ravishda quyidagi talablar va tavsiyalar qo‘llaniladi:

a) foydalanishga qulay bo‘lgan xonalarning eng kamida bittasi qulaylik imkoniyati mavjud bo‘lgan yonma-yon yuvinish xonasiga ega bo‘lishi kerak;

b) agar foydalanishga qulay bo‘lgan xona va alohida yuvinish xonasini bittadan ko‘paytirishning umuman imkoni bo‘lmasa, hammom mehmonning xonasiga nisbatan qisqa masofada va borishga qulay holda joylashgan bo‘lishi kerak;

c) agar foydalanishga qulay bo‘lgan faqat bitta xona mavjud bo‘lsa, yuvinish xonasida balandligi pol bilan bir xil bo‘lgan, tekis dush bo‘lishi kerak (ISO 21542 ning tegishli bandiga qarang);

Izoh: Foydalanishga qulay mehmonxona hammomlarida va boshqa turar joylarda dush yoki vannalar bilan ta‘minlash milliy yoki mintaqaviy qurilish qoidalariga rioya qilgan holda bo‘lishi mumkin.

d) agar vanna o‘rnatilgan bo‘lsa, vannanining tagida mehmonni vannanining ichiga va tashqarisiga o‘tkazish uchun ko‘chma yoki shipga o‘rnatilgan ko‘targichni ishlatishga yetarli bo‘sh joy bo‘lishi kerak. Vannanining uzun tomonida tegishli o‘tiradigan joy yoki bir uchida vannaga o‘tkazib qo‘ysh va o‘tirishi kerak bo‘lgan har qanday boshqa foydalanuvchi uchun kattaroq joy bo‘lishi kerak. Dush kabinalarida (tik turganda foydalansh va xavfsiz o‘tkazib qo‘yishni ta‘minlash uchun) dush uchun o‘rindiqlar va tutqichlar tegishli balandlikda bo‘lishi kerak;

e) yuvinish xonasida yaqinroq borish va harakatlanish uchun yetarli joy va ko‘tarish moslamalari, va kerakli balandlikdagisi boshqaruv moslamalari va aksessuarlar bo‘lishi kerak;

f) foydalanishga qulay bo‘lgan yuvinish xonasi polda o‘tirgan yoki yotgan holatda ham faollashtirilishi mumkin bo‘lgan favqulodda chaqiruv tizimi bilan ta‘minlanishi kerak.

10.4 Umumiy hududlar

Har bir muassasa o‘z xizmatlari va imkoniyatlarini o‘zi baholaydi va biznes-reja va marketing strategiyasiga muvofiq qaysi biri o‘z taklifiga mos kelishini o‘zi hal qiladi (masalan, foydalanish rejasni orqali, 4.2.3-bandga qarang).

Joylashtirish vositasining umumiy joylarida quyidagilar qo‘llaniladi:

a) joylashtirish vositasidagi umumiy foydalanish joylari 4.5-bandda ko‘rsatilgan qoidalar va talablarga javob berishi kerak (ISO 21542 da batafsilroq keltirilgan);

b) qabul qilish zali (lobbi), joylashtirish vositasi (mehmonxona xonalari) va ovqatlanish joyi (restoran), hamda unga kirish va evakuatsiya qilish yo‘llarini kafolatlash uchun zarur bo‘lgan asosiy joylarga qo‘shimcha ravishda, agar muassasa reklama kanallari orqali boshqa tegishli xizmatlar yoki obyektlarga (masalan, dam olish mehmonxonasiidagi suzish havzasi, biznes mehmonxonasiidagi auditoriya kabilarga) ham e’tibor qaratsa, ushbu xizmatlar va obyektlar, ularga kirish va evakuatsiya yo‘llaridan qulay holda foydalanish mumkin bo‘lishi kerak. Agar bir nechta shunga o‘xshash xizmatlar yoki obyektlar (masalan, bir nechta suzish havzalari) targ‘ib qilinsa, kamida bittasi mavjud bo‘lishi kerak;

c) qo‘shimcha xizmatlar, tashqi manbalar orqali bo‘ladimi yoki yo‘qmi (masalan, do‘konlar, kurort, sartaroshxona, diskoteka) foydalanishga qulay bo‘lishi va ularga kirish va evakuatsiya yo‘llari ochiq bo‘lishi kerak.

11. Oziq-ovqat va ichimliklar xizmatlari (ovqatlanish joylari)

11.1 Umumiy tushuncha

Restoranlar, barlar yoki boshqa oziq-ovqat va ichimliklar xizmatlari ko‘rsatish joylari har qanday turistik yo‘nalishning joylashtirish vositasidan tashqari yana bir muhim tarkibiy qismidir.

Ushbu joylar uchun qulayliklar, aylanish yo‘llari, hojatxonalar, jihozlar va mebellardan foydalanish, aloqa va xavfsizlik hisobga olinishi kerak.

11.2 Xizmat ko‘rsatish joylari

Xodimlar va mijozlar o‘rtasidagi aloqa uchun xizmat ko‘rsatish punkti sifatida foydalaniladigan maxsus joylar mavjud bo‘lsa (masalan, bar yoki restoran peshtaxtalari), ular 4.5.7-bandda qabul qilish zallari, peshtaxtalar, kutib olish bo‘limlari va chiptalar kabinalari uchun tavsiflangan talablar va tavsiyalarga mos bo‘lishi kerak. D ilovaga qarang.

11.3 Xizmat turi

Agar oshxonada dasturxon tuzatilmasa yoki mijozlar taomlar, ichimliklar, ziravorlar yoki oshxona anjomlarini o‘zlar mustaqil tanlasalar, xodimlar tegishli yordam ko‘rsatishga tayyor bo‘lishi kerak.

11.4 Axborot bilan ta’minalash

Tashkilot o‘z mahsulotlari (masalan, oziq-ovqat, ichimliklar) to‘g‘risidagi ma’lumotlarni har kim o‘zi mustaqil ravishda menyu yoki mahsulotlarni ko‘rib chiqa oladigan formatda (masalan, katta shriftda, Brayl alifbosida bosilgan, oson o‘qiladigan matn yoki veb, mobil ilovalar, menyudagi taomlarning suratlari kabi muqobil bo‘lgan formatlarda) taqdim etishi kerak. Chop etilgan menyuning tavsifnomalari 4.3.2-bandga mos bo‘lishi kerak. Foydalanishga qulay bo‘lgan formatlar mavjud bo‘lmasa, ma’lumot xodimlar tomonidan so‘rov bo‘yicha taqdim etiladi.

Allergenlar to‘g‘risidagi ma’lumotlar mijozlarga taqdim etilishi kerak. Taomlarning qanday mahsulotlardan tayyorlanganligi to‘g‘risidagi ma’lumot mavjud bo‘lishi kerak.

Taklif etilayotgan taomlar ko‘rinib turadigan joylarda (masalan, o‘z-o‘ziga xizmat ko‘rsatadigan restoranlar, barlar, bufetlarda), vitrinalar yoki shkaflar turli balandliklarda turgan yoki o‘tirgan odamlarga mahsulotlarni yaxshi ko‘ra olish imkonini berishi kerak. Shu bilan bir qatorda, mahsulot namunasi xaridorga taqdim etilishi mumkin. Ko‘rsatilgan mahsulotlar aniq yorliqlangan bo‘lishi kerak. Yorliqlar 4.3.2-bandda yozilganlarga muvofiq bo‘lishi kerak.

Mahsulotlar ko‘rinmasa yoki yorliq muqobil formatlarda taqdim etilmagan bo‘lsa, ma’lumotlar talabga ko‘ra xodimlar tomonidan taqdim etilishi kerak. Og‘zaki ma’lumot turli formatlarda, jumladan

mijozlarning buyurtmalarini qabul qilishda eshitish imkoniyatini yaxshilash tizimlaridan foydalangan holda taqdim etilishi kerak.

11.5 Xizmat ko‘rsatish

Takliflar barcha turdag'i ovqatlarni yeya olmaydigan (masalan, qandli diabet, ovqatni yaxshi hazm qila olmaslik kasalligi bo‘lgan bemorlar, shuningdek lakoza, yong‘oq yoki qisqichbaqasimonlarni yoqtirmaydigan) odamlarni ham nazarda tutgan holda turli variantlarni o‘z ichiga olishi kerak.

Restoran quyidagilarni taklif qilishi kerak:

- xodimlarning menu va uning tarkibini tavsiflash imkoniyati;
- xodimlarning taomlarni tavsiflay olish imkoniyati (ya’ni, ko‘r yoki ko‘rish qobiliyati zaif odamlarga oziq-ovqat tanlovini osonlashtirish uchun);
- so‘rovga ko‘ra oshxona jihozlari va shisha idishlar.

11.6 Ovqatlanish xonasi yoki xizmat ko‘rsatish xonasi

Ovqatlanish xonalari, barlar, salonlar, restoranlar yoki mijozlar ovqatlanadigan stol yoki peshtaxtalar kabi boshqa joylar 4.5.7-bandga muvofiq bo‘lishi kerak.

Foydalanish mumkin bo‘lgan jadvallar joylashtirish vositasi ichidagi kirish yo‘llariga joylashtirilishi kerak. Agar hojatxonalar mavjud bo‘lsa, kamida bittasi uchun kirish imkoniyati bo‘lishi kerak.

O‘z-o‘ziga xizmat ko‘rsatadigan oziq-ovqat joylarida, taklif etilayotgan xizmatlardan foydalana olish uchun yetarli joy bo‘lishi kerak. Oziq-ovqat tanloving ko‘p qismi (shu jumladan ziravorlar), shuningdek, idish-tovoq, oshxona jihozlari va shisha idishlar hamma odamlar (jumladan, nogironlar aravachasi foydalanuvchilari yoki bo‘yi past odamlar) uchun ochiq bo‘lishi kerak va yordam taklif qilinishi kerak.

Stol ustidagi yaxshi vizual aloqaga to‘sinqlik qiladigan bezaklar va moslamalar so‘rov bo‘yicha olib tashlanishi kerak (masalan, vazalar, gullar, shamlar).

12. Turoperatorlar va sayyohlik agentliklari

12.1 Umumiy tushuncha

Turoperatorlar va sayyohlik agentliklari barcha mijozlarga qulaylik ehtiyojlarini qondiradigan sayohat tadbirlarini tanlashda yordam berishda muhim rol o‘ynashi mumkin.

4.5-bandda ko‘rsatilgan mavjud shart-sharoitlar bilan bog‘liq bo‘lgan asosiy talablar va tavsiyalarga qo‘srimcha ravishda, ularning nazorati ostida bo‘lgan barcha manfaatdor tomonlarga va transportga (6-band) va joylashtirish vositasiga (10-band) oid tegishli bandlarga nisbatan qo‘llaniladi. Ushbu bandda quyidagilar nazarda tutilgan:

- savdo nuqtalari;
- jo‘nash oldi ma’lumotlarini yig‘ish va uzatish;
- mulk haqidagi ma’lumotlar;
- boshqa xizmatlar.

12.2 Savdo nuqtasi

Do‘konlari, veb-sayti, call-markaziga ega bo‘lgan turoperator yoki sayyohlik agentligi bo‘ladimi, yoki to‘g‘ridan-to‘g‘ri savdo qiladigan turoperator bo‘ladimi, savdo nuqtasi barcha mijozlar uchun ochiq bo‘lishi kerak.

12.3 Jo‘nash oldi ma’lumotlarini yig‘sh va uzatish

Turoperatorlar va sayyohlik agentliklari ta’tilni o‘tkazish joyini tanlashga yordam berish, yoki mijozning talablariga javob beradigan va mijozga ongli ravishda tanlov qilishiga yordam beradigan holda sayohatni tashkil etish uchun mijozning o‘ziga xos ehtiyojlari to‘g‘risida ma’lumot to‘plashi kerak.

Ushbu ma’lumotni yozib olish uchun nogironlarga xizmat ko‘rsatish anketasi yoki shunga o‘xshash hujjat shaklidan foydalanish mumkin. Bu ma’lumotlar so‘ralgan joyga, jumladan asosiy xodimlarga, transport provayderlariga va belgilangan manzilga eltvuchilarga xavfsiz tarzda uzatilishi kerak. Turoperatorlar va sayyohlik agentliklari shaxsiy ma’lumotlarni zarur bo‘lgan vaqt dan uzoqroq

saqlamaslik va faqat to‘plangan maqsadda foydalanish kabi ma’lumotlarni himoya qilishning tegishli shartlarini hisobga olishlari kerak. Biror shaxsning nogironligi haqidagi ma’lumotlarga ko‘p hollarda nozik ma’lumotlar sifatida qaraladi, shuning uchun ularga ko‘proq ehtiyojkorlik bilan munosabatda bo‘lish kerak.

Xalqaro Havo Transporti Assotsiatsiyasi (IATA) butun jahon aviatsiya sanoatida foydalilaniladigan havo yo‘lovchilari tomonidan talab qilinadigan yordam turlari tasniflangan maxsus xizmat so‘rov kodlari to‘plamiga ega. Kodlar keng qamrovli yordamni, jumladan jismoniy, ko‘rinmas yoki yashirin nogironlarni qamrab oladi. Qo‘srimcha ma’lumot uchun G ilovaga qarang.

Agar mijoz turoperator yoki sayyohlik agentiga sayohat rejasiga tegishli yordamga muhtojligini bildirgan bo‘lsa, bu ma’lumot aviakompaniya yoki sayohat provayderiga uzatilishi kerak.

12.4 Mulk haqida ma’lumot

Mijozlarga joylashtirish vositasini ongli ravishda tanlash imkoniyatini berish uchun sayyohlik agentliklari va turoperatorlar mijozlarga joylashtirish vositasidan foydalanish imkoniyati to‘g‘risida tasdiqlangan ma’lumotlarni taqdim etish bo‘yicha barcha sa’y-harakatlarni amalga oshirishlari kerak.

Buni mehmonxonaga bevosita murojaat qilish yoki agar kerak bo‘lsa, tegishli me’yorlarni o‘z ichiga olgan ma’lumotlarni, masalan, foydalanish yo‘riqnomasi yoki faylda saqlanadigan mulk ma’lumotlari formasi (PIF) shaklida jamlash orqali amalga oshirish mumkin. Qo‘srimcha ma’lumotlar uchun G ilovaga qarang.

Bu ma’lumotlar mulkka oid shartnomaga tuzilganda olinishi mumkin. Turopertor mehmonxonadan keyingi o‘zgarishlar haqida xabar berishini so‘rashi kerak.

12.5 Boshqa xizmatlar

Mijozlarga taqdim etilayotgan har qanday boshqa xizmatlarni ongli ravishda tanlash imkoniyatini berish uchun sayyohlik agentliklari va turoperatorlar mijozlarga ushbu xizmatlar (masalan, ekskursiyalar, transfer xizmatlari, asbob-uskunalarni ijara olish) bo‘yicha mavjud ma’lumotlarni taqdim etish uchun barcha oqilona sa’y-harakatlarni amalga oshirishlari kerak.

A ilova
 (ma'lumot uchun)
Universal loyihaning yettita tamoyili va 29 ta yo'riqnomasi

Universal loyiha yettita tamoyilga asoslanadi. Tamoyillarning har biri to‘rt yoki beshta tavsiflovchi ko‘rsatmalarga ega. Ular mavjud loyihalarni baholash, loyihani amalga oshirish jarayoniga rahbarlik qilish va dizaynerlar va iste’molchilarga ko‘proq foydalanish mumkin bo‘lgan mahsulotlar va muhitlarning xususiyatlari haqida ma'lumot berish uchun qo‘llaniladi.

Universal loyihaning yettita tamoyili va 29 ta yo'riqnomasi quyidagilardan iborat:

- 1-tamoyil: Adolatli foydalanish.
 - 1a. Barcha foydalanuvchilar uchun bir xil foydalanish vositalarini taqdim eting: iloji boricha bir xil; imkon yo‘qligida ham teng imkoniyatlari bo‘lsin.
 - 1b. Har qanday foydalanuvchini ajratish yoki qoralashdan saqlaning.
 - 1c. Maxfiylik, xavfsizlik va bexatarlikka oid qoidalar barcha foydalanuvchilar uchun bir xil darajada mavjud bo‘lishi kerak.
 - 1d. Loyihani barcha foydalanuvchilar e’tiborini tortadigan darajada jozibador qiling.
- 2-tamoyil: Foydalanishda moslashuvchanlik.
 - 2a. Foydalanish usullarida tanlovni ta’minlang.
 - 2b. O‘ng yoki chap qo‘l bilan foydalanish va ishlatish uchun moslashtiring.
 - 2c. Foydalanuvchining tartibli va aniq harakatlanishini osonlashtiring.
 - 2d. Foydalanuvchining tezligiga moslashuvchanlikni ta’minlang.
- 3-tamoyil: Oddiy va qulay foydalanish.
 - 3a. Keraksiz murakkablikni yo‘q qiling.
 - 3b. Foydalanuvchining maqsad va istaklari qondirilishini ta’minlang.
 - 3c. Savodxonlik va til ko‘nikmalarining keng doirasiga ega bo‘ling.
 - 3d. Axborotni uning ahamiyatiga mos ravishda tartibga soling.
 - 3e. Biror vazifani bajarish paytida va undan keyin samarali taklif va fikr-mulohazalarni taqdim eting.
- 4-tamoyil: Sezgi a’zolari orqali beriladigan axborot.
 - 4a. Muhim ma'lumotlarni yaxshiroq yetkaza olish uchun turli xil usullardan foydalaning (rasmi, og‘zaki, taktil).
 - 4b. Muhim ma'lumotlar va unga tegishli ma'lumotlarning aniq ifodalanishini ta’minlang.
 - 4c. Muhim ma'lumotlarning “o‘qilishi” ni maksimal darajada osonlashtiring.
 - 4d. Elementlarni tavsiflash mumkin bo‘lgan usullar bilan aniqlashtiring (ya’ni, ko‘rsatmalar va yo‘riqnomalar berishni osonlashtiring).
 - 4e. His qilish imkoniyatlari cheklangan odamlar tomonidan ishlatiladigan turli xil moslamalar yoki qurilmalar bilan moslikni ta’minlang.
- 5-tamoyil: Xatolarga bag‘rikeng bo‘lish.
 - 5a. Xavf va xatolarni minimallashtirish uchun elementlarni quyidagicha joylashtiring: eng ko‘p ishlatiladigan elementlar, eng qulay elementlar; bartaraf etilgan, izolyatsiya qilingan yoki himoyalangan xavfli elementlar.
 - 5b. Xavflar va xatolar to‘g‘risidagi ogohlantirishlar bilan ta’minlang.
 - 5c. Noto‘g‘ri harakatlardan saqlanish choralarini taqdim eting.
 - 5d. Hushyorlikni talab qiladigan ishlarda ongsiz harakatlardan voz keching.

— 6-tamoyil: Kam jismoniy harakat.

- 6a. Foydalanuvchiga neytral tana holatini saqlashga imkoniyat bering.

- 6b. Oqilona ish kuchidan foydalaning.

- 6c. Takroriy harakatlarni minimallashtiring.

- 6d. Uzluksiz jismoniy harakatni minimallashtiring.

— 7-tamoyil: Yondashuv va foydalanish uchun o‘lcham va joy.

- 7a. Har qanday o‘tirgan yoki tik turgan foydalanuvchi uchun muhim elementlarni aniq ko‘rish chizig‘ini ta’minlang.

- 7b. Har qanday o‘tirgan yoki tik turgan foydalanuvchi uchun qulay bo‘lgan barcha komponentlardan foydalana olish imkoniyatini ta’minlang.

- 7c. Qo‘l va tutqich o‘lchamidagi turli-tumanlikka moslashtiring.

- 7d. Yordamchi qurilmalar yoki shaxsiy yordamdan foydalanish uchun yetarli miqdorda joy ajrating.

Manba: www.universaldesign.ie/exploreampdiscover/the7principles

Izoh: Universal loyiha haqida qo‘sishimcha ma’lumotlarni quyidagi manzildan olishingiz mumkin:

<http://universal-design-australia.net.au/8-goals-of-universal-design/>.

B ilova

(ma'lumot uchun)

Turizm kommunikatsiyalarini loyihalashda Universal loyiha tamoyillari va ko'rsatmalaridan foydalanish jadvallari

B.1 Umumiyl tushuncha

Turistik xizmat ko'rsatuvchi provayderlar mijozlar bilan aloqa qilish uchun o‘z mahsulotlari va xizmatlarini loyihalash va ishlab chiqishda Universal loyiha tamoyillari va yo‘riqnomalaridan foydalanishlari kerak. Ushbu ilovada Universal loyihaning asosiy tamoyillarini 4.1-bandda ko'rsatilgan turistik mahsulot va xizmat ko'rsatish aloqasi andazasi talablari bilan bog‘laydigan jadvallar keltirilgan.

Ushbu to‘rtta yo‘naltiruvchi jadval to‘plami turistik xizmat ko'rsatuvchi provayderga mahsulot va xizmatlarini ishlab chiqishda Universal loyiha tamoyillari va yo‘riqnomalarini qo‘llashda yordam berish uchun ishlab chiqilgan. Jadvallarda turistik xizmat ko'rsatuvchi provayderga foydalanish qulayligi uchun asosiy dizaynni baholash jarayonida yo‘l-yo‘riq beradigan asosiy masalalar berilgan. Jadvallarda 4, 2, 3 va 5 tartibida eng mos Universal loyiha tamoyillari keltirilgan.

Bu tartib mijozning mahsulot yoki xizmatdan muvaffaqiyatl foydalanishi uchun tabiiy ravishda amal qilishi kerak bo‘lgan bosqichlarga muvofiq tuzilgan. Savollarni taqdim etilgan tartibda hal qilish orqali turistik xizmat ko'rsatuvchi provayder o‘z mahsuloti va xizmatlari foydalanishga yaroqli ekanligini isbotlashga erishadi (A dan D gacha bo‘lgan bosqichlar uchun jadvalga qarang).

Har bir jadvalda ikkita ustun mayjud.

1-Ustunda Universal loyiha tamoyillari bo‘yicha ko'rsatmalar keltirilgan.

2-Ustunda Universal loyihaning asosiy tamoyillari mahsulot va xizmatlarga qanday kiritilganligi haqida savollar beriladi. Ushbu savollarga javob berish uchun 4-band va ilovalardagi dizayn talablaridan foydalanish mumkin. Ushbu savollarga javob berish Universal loyiha mahsulot va xizmatlarga qanchalik uyg‘un ekanligini baholashga yordam beradi.

Odatda mijozlar ma'lumotlar bilan aloqaga kirishganda quyidagi bosqichlarni bajaradilar. Ushbu bosqichlarning har biri Universal loyiha printsipi bilan bog‘liq.

A bosqich - Idrok: mijoz taklif etilayotgan mahsulot va xizmatlar tarkibini idrok etish uchun ko‘zları, qulqlari yoki teginish hissidan foydalanadi. (Universal loyiha, 4-tamoyil.)

B bosqich - Oshkoraliq: mijoz o‘zi xohlagan ma'lumotni topadi. (Universal loyiha, 2-tamoyil.)

C bosqich - Tushunish: mijoz ushbu tarkibdan qanday foydalanishni izohlaydi va tushunadi. (Universal loyiha, 3-tamoyil.)

D bosqich - Foydalanish: mijoz qanday foydalanishni va taqdim etilgan tarkib bo‘yicha qanday harakat qilishni o‘zi hal qiladi. (Universal loyiha, 5-tamoyil.)

B.2. A bosqich: Mijozning taklif etilayotgan mahsulot va xizmatlar tarkibini idrok etishi.

Mijozlar o‘zlarining ko‘rish, eshitish yoki teginish kabi his-tuyg‘ulari bilan taklif etilayotgan xizmat va mahsulotlar tarkibini qabul qiladilar. Universal loyihaning 4-tamoyili va uning ko'rsatmalari taklif etilayotgan mahsulot va xizmatlarni mijozlar tomonidan osongina idrok etadigan tarzda qanday taqdim etishni belgilashga yordam beradi.

4-tamoyil bo‘yicha ko'rsatmalar	Mahsulot yoki xizmat xususiyatlari ma'lumotni osongina qabul qilish imkonini beradimi?
4a. Muhim ma'lumotlarni to‘la taqdim eta olish uchun turli (rasmiy, og‘zaki, ushlab ko‘rish) usullardan foydalaning.	Mahsulot yoki xizmat matn, tasvir va tovush kabi turli formatlarda, yoki teginish orqali bir xil tarkibni taklif qiladimi?
4b. Muhim ma'lumotlarning “o‘qilishi”ni maksimal darajada osonlashtirish	Matn xususiyatlari hujjatni loyihalash bo‘yicha ko'rsatmalarga muvofiq optimallashtirilganmi?

4c. Elementlarni tavsiflash mumkin bo‘lgan usullar bilan farqlang (ya’ni, ko‘rsatmalar yoki yo‘riqnomalar berishni osonlashtiring)	Yo‘riqnomalar, yordam va ko‘rsatmalar yozma va audio formatda mavjudmi? Yordam oddiy ingliz tilida yozilganmi? Hujjat yordam mavzularini osongina topish mumkin bo‘lgan tarzda tuzilganmi? Foydalanishda yordam berish maqsadida funktsional elementlarni yozma yoki audio formatda osongina tasvirlash mumkinmi, masalan ko‘rsatmalar yoki yordam shaklida?
4d. Sezish imkoniyatlari cheklangan odamlar tomonidan qo‘llaniladigan turli xil texnikalar yoki qurilmalar bilan moslikni ta’minlang	Mijoz matn, tasvir o‘lchami va audio hajmini mahsulot yoki xizmatni sezish qobiliyati yaxshi bo‘lgan odamlar tomonidan idrok etilishi mumkin bo‘lgan darajada osongina o‘zgartira oladimi? Mahsulot yoki xizmat (sezish imkoniyatlari cheklangan odamlar uchun) yordamchi aloqa vositasi sifatida yordamchi texnikalar yoki qurilmalar bilan o‘zaro ishslash usullarini taklif qiladimi?

B.3. B bosqich: mijozning tegishli ma’lumotlarni topishi.

Mijozlar xohish va istaklariga tegishli mahsulotlar va xizmatlar tarkibini topadi yoki aniqlaydi. Universal loyihaning 2-tamoyili va tegishli ko‘rsatmalar mijozlarga o‘z maqsadiga (istagiga) erishish uchun zarur bo‘lgan tegishli tarkibni osongina aniqlash imkonini beradigan tarzda tarkibni qanday taqdim etishni aniqlashga yordam beradi.

2 - tamoyil bo‘yicha ko‘rsatmalar	Mahsulot yoki xizmat ko‘rsatish xususiyatlari mijozga ma’lumotni osonlikcha topish imkonini beradimi?
2a. Foydalanish usullarini tanlash imkoniyatini ta’minlash	Mahsulot yoki xizmat mahsulot yoki xizmatdan samarali foydalanish imkonini beruvchi tarkibni topish va aniqlash uchun turli yo‘nalishlarni (audio, vizual va taktik) taklif qiladimi?
2b. Foydalanuvchining tartibli va aniq harakatlanishini osonlashtirish.	Mahsulot va xizmatlar tarkibi aniq, ixcham va yaxshi tuzilgan tarzda taqdim etilganmi?
2c. Foydalanuvchining tezligiga moslashishni ta’minlash	Mahsulot va xizmatlar tarkibini taqdim etish usuli mijozga tushunish va uni ishlab chiqilgan tarzda ishlatishni osonlashtiradimi?

B.4. C bosqich: mijozning tushunishi.

Mijozlar mahsulotlar va xizmatlar tarkibidan qanday foydalanishni izohlaydilar. Universal loyihaning 2-tamoyili va uning ko‘rsatmali mijozga ularning mazmuni ushbu ma’lumotlardan qanday foydalanishni tushunishga yordam beradigan tarzda taqdim etilgan, yoki yo‘qligini aniqlashga yordam beradi.

3-tamoyil bo‘yicha ko‘rsatmalar	Mahsulot yoki xizmat xususiyatlari mahsulot va xizmatlar tarkibini tushunishga imkon beradimi?
3a. Keraksiz murakkablikni yo‘q qilish	Foydalanish uchun zarur bo‘lgan barcha usullar va funksiyalar aniq va ravshan tarzda taqdim etilganmi? Foydalanish uchun zarur bo‘lgan barcha o‘lchamlar va funksiyalar qulay, yoki oson topiladigan qilib joylashtirilganmi?
3b. Foydalanuvchining xohish va istaklariga mos bo‘lish	Mahsulot yoki xizmatning mijoji uni tushunishi va undan oson va o‘z vaqtida foydalana olishi maqsadida belgilar va so‘zlar barcha foydalanuvchilar uchun tanish va xalqaro miqyosda e’tirof etilganmi?
3c. Savodxonlik va til ko‘nikmalarining keng doirasiga ega bo‘lish	Mahsulot yoki xizmatlar mijozga biror tilni tanlash, yoki o‘zgartirish imkoniyatini taqdim etadimi? Mahsulot yoki xizmat mazmunini oddiy ingliz tilida ifodalaydimi?
3d. Axborotni uning ahamiyatiga mos ravishda tartibga solish.	Tarkibni taqdim etish usuli mijozga mahsulot yoki xizmatning asosiy xususiyatlari nimalar ekanligini aniqlashni osonlashtiradimi?
3e. Vazifani bajarish paytida va undan keyin samarali taklif va fikr-mulohazalarni taqdim etish.	Mahsulot yoki xizmatlar mijozlarga undan foydalanish paytida samarali taklif va fikr-mulohazalarni taqdim eta oladimi?

B.5. D bosqich: Axborotdan foydalanish.

Mijozlar taqdim etilgan ma’lumotlar bo‘yicha qanday harakat qilish kerakligini hal qiladilar. Universal loyihaning 5 - tamoyili va uning ko‘rsatmalari foydalanuvchiga qanday harakatlanish to‘g‘risida qaror qabul qilishlari uchun ma’lumotlarni qanday taqdim etishni aniqlashga yordam beradi.

5-tamoyil bo‘yicha ko‘rsatmalar	Mahsulot yoki xizmat xususiyatlari barcha mijozlarga ma’lumotlar asosida harakat qilish imkonini beradimi?
5a. Xavf va xatolarni minimallashtirish uchun elementlarni quyidagi tartibda joylashtiring: eng ko‘p ishlataladigan; eng qulay; yo‘q qilingan, ajratilgan yoki himoyalangan xavfli elementlar	Eng ko‘p ishlataladigan va eng muhim elementlar (piktogrammalar, tasvirlar, tugmalar yoki matn) eng aniq va eng qulaylarimi?
5b. Xavf va xatolar haqida ogohlantirishlar bering.	Mahsulot yoki xizmat mijozga undan belgilanganidan boshqacha tarzda foydalansa, masalan, xato qilsa, ogohlantirish beradimi?
5c. Nosozliklarni bartaraf estish usullarini taqdim eting.	Mahsulot yoki xizmat undan foydalanish vaqtida mijozga xatolarni to‘g‘rilash uchun boshqa usul yoki yo‘nalishlarni taklif qiladimi?
5d. Ogoqlikni talab qiladigan topshiriqlarda ongsiz harakatlarni qo‘llab-quvvatlamang.	Mahsulot yoki xizmatlar mijozning to‘liq e’tiborini talab qiladigan, ehtiyyotkorlik yoki o‘ta ehtiyyotkorlik bilan yondoshishi kerak bo‘lgan ishlarda (masalan, hisob raqamini, yoki kredit karta ma’lumotlarini kiritishda) ko‘rsatmalar beradimi va amaliyotni tasdiqlashni so‘raydimi?

C ilova
(ma'lumot uchun)
Rang kontrasti

Ushbu ilova tavsiyalari qattiq fonda (masalan, tasvirlar yoki moybo‘yoqlarsiz) ranglar kontrastini (ya’ni, fon va yozma so‘zlar o‘rtasida turli va qarama-qarshi ranglardan foydalanish) yordamida yozma muloqotning qulayligini oshirishni o‘z ichiga oladi.

Biror belgining fonidagi rang atrofdagi yuzadan sezilarli darajada farq qilmasa, belgi atrofida farqli chegara qo‘llanilishi kerak.

Izoh: 70% dan ortiq ajralib turuvchi ranglarga to‘q ko‘k va oqish rang (95%), och sarg‘ish, ko‘k va oq rang (72%), kumush va och jigarrang (70%) kiradi. Batafsil ma'lumotni ISO 21542 da topish mumkin.

Ishlatmaslik kerak bo‘lgan rang birikmalariga quyidagilar kiradi:

- sariq va kulrang;
- sariq va oq;
- sariq va yashil;
- ko‘k va yashil;
- ko‘k va qora;
- firuza va yashil;
- qizil va yashil;
- qizil va to‘q sariq;
- binafsha va qora;
- to‘q kulrang va qora;
- qizil va qora.

Bundan tashqari, quyidagi o‘xshash ranglarni birgalikda joylashtirish yoki ishlatishdan ham saqlanish kerak:

- oq yoki kul rangga qarshi och ranglar;
- qora rang bilan, yoki unga qarshi to‘q ranglar;
- oq rang bilan, yoki unga qarshi och ranglar.

10% dan 15% gacha rang berilgan rangli qog‘ozni ishlatish afzaldir. Och sariq kabi rangli qog‘ozdan foydalanish qog‘ozning yorqinligini kamaytiradi, biroq bu rangni ba’zi odamlar nomaqbul deb hisoblaydilar.

D ilova
 (ma’lum uchun)
Ro‘yxatga olish joyi

Mehmonxonalarining qabul qilish punktlarida, barlarning peshtaxtalarida, do‘kon peshtaxtalarida, chiptaxonalarida va ma’lumot stollarida odamlarning imkon qadar ko‘proq qatlami foydalana olishi uchun D.1-jadvaldagи parametrlar ma’lumot sifatida qaralishi mumkin.

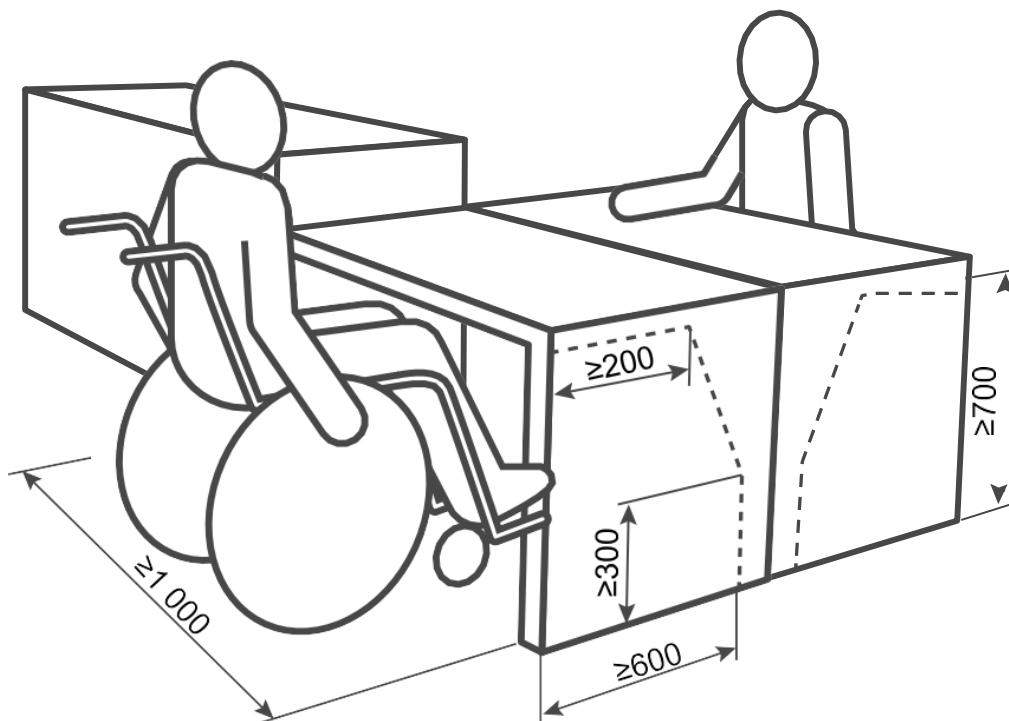
Barcha foydalanuvchilar uchun qabulxona peshtaxtasi ikkita balandlikka ega bo‘lishi kerak yoki balandligi sozlanadigan bo‘lgani yaxshiroq bo‘ladi.

Izoh: ISO 21542 da qo‘sishimcha ma’lumotlar berilgan.

D.1-Jadval – Foydalanishga qulay bo‘lgan peshtaxta o‘lchamlari

Asosiy jihatlar	O‘lchamlar mm
Stolning pastki tomoni kengligi	$\geq 1\ 000$
Tizzalar uchun minimal bo‘shliq balandligi	700
Oyoq qo‘yadigan joy uchun ajratiladigan pastki bo‘shliq	600
Stol balandligi:	
- Umumiy maydon (tik turgan odamlarga mos holda)	950–1\ 000
- pastki maydon	740–800

D.1-rasmda foydalanish mumkin bo‘lgan namuna ko‘rsatilgan.
O‘lchamlar millimetrdra



D.1-rasm. Foydalanishga qulay peshtaxta namunasi

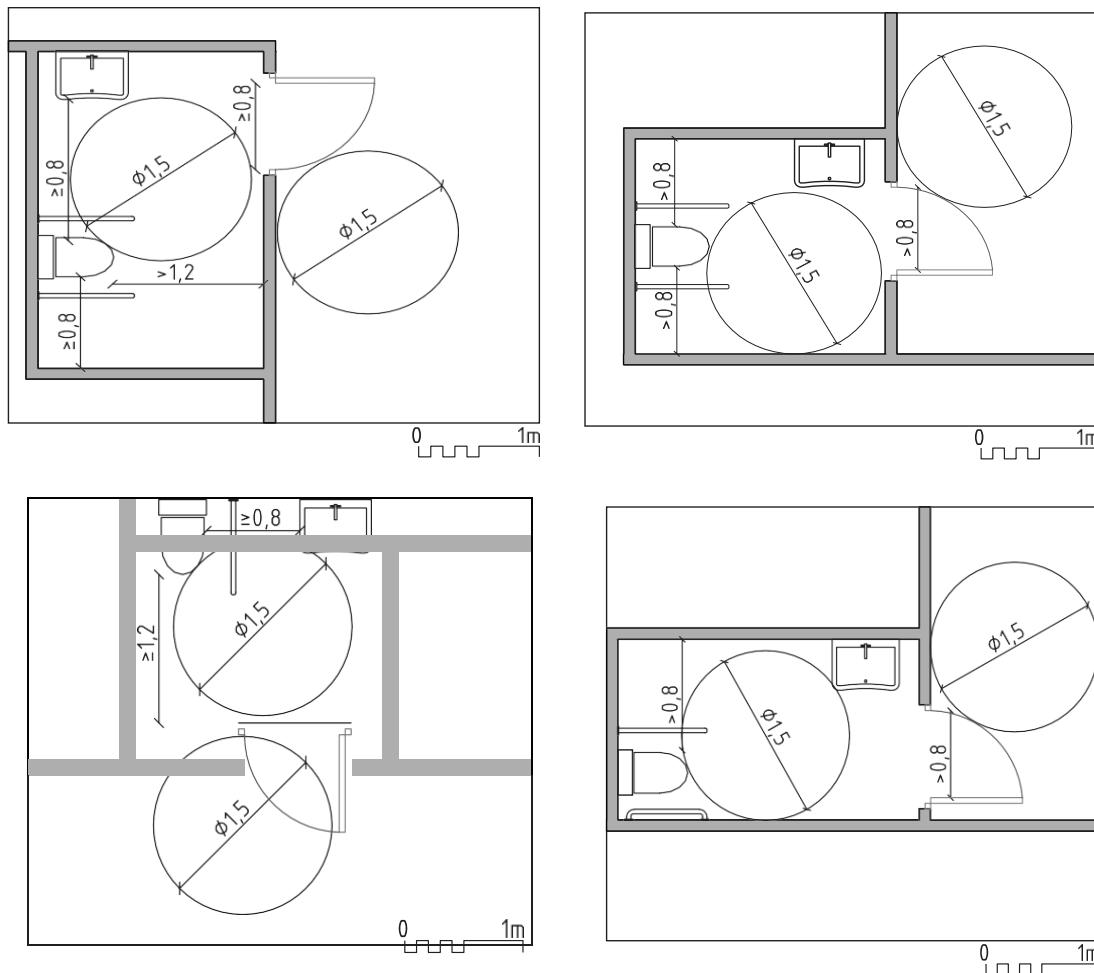
E ilova
 (ma'lumot uchun)
Umumiy foydalanish mumkin bo'lgan hojatxonalar

Umumiy hojatxonalarning barcha turlarida foydalanish imkoniyati ko'rib chiqilishi kerak bo'lsada, ushbu ilovada nogironlar aravachasi foydalanuvchilar kirishi mumkin bo'lgan hojatxonalarning o'lchamlariga oid ba'zi o'ziga xos fikrlar keltiriladi.

Bo'sh joyga bo'lgan ehtiyojni eng ko'p belgilaydigan manevr - bu turli xil elementlarga rakovina va unitazga nisbatan yondashuv. Rakovinaga borish uchun ajratilgan joy old tomondan bo'lishi kerak. Unitaz uchun boriladigan joy old tomondan, diagonal va kamida tomonlardan biri orqali bo'lishi kerak.

E.1-rasmda turli yechimlar ko'rsatilgan. Yon tomonlama yondashuv har ikki tomondan (tavsiya etiladi) yoki (har ikki tomondan mumkin bo'lmaganda) faqat bir tomondan amalga oshiriladi. Bundan tashqari, kirish eshigining joylashgan joyiga ko'ra hojatxonaning kichikroq tomonidan, yoki hojatxonaning kengroq tomonidan kabi turli xil boshqa yechimlar ham ko'rib chiqiladi. Qo'shimcha ma'lumotlar va me'yorlarni ISO 21542 da topish mumkin.

Tutqichning burchakda joylashganligi sababli ko'pincha tortib ochiladigan eshiklarni ochishda qiyinchiliklar mavjud. Surib ochiladigan eshiklar tavsiya etiladi.



E.1-rasm. Umumiy foydalanish mumkin bo'lgan hojatxonalarda bo'sh joylarni taqsimlash va harakatlanishga misollar

F ilova
(ma’lum uchun)

Joylashtirish vositasida foydalanish mumkin bo‘lgan mehmonlar uchun xonalar

F.1 Umumiyl tushuncha

4.5 va 10.3-bandlarda sanab o‘tilgan talablarga qo‘srimcha sifatida ushbu bandda mehmonxona xonalarining ba’zi asosiy bo‘shliqlari namuna sifatida, jumladan, misol sifatida ba’zi raqamli parametrlar ishlab chiqilgan. Qo‘srimcha ma’lumotlar va o‘lchovlarni ISO 21542 da topish mumkin.

F.2 Harakatlanish uchun ajratilgan joylar

F.2.1 Hammomga kirish

Hammomga osongina kirish va chiqish imkoniyati bo‘lishi kerak. Eshikning ochilish joyi harakatlanish uchun yaxshi joy emas. Burilishni amalga oshirish uchun minimal diametri 1,20 m dan (tavsiya etiladigan 1,50 m ga teng yoki undan ko‘p) bo‘sh aylana joy bo‘lishi kerak. Hammom ichida harakatlanish tartibi bo‘yicha E ilovasiga qarang.

F.2.2 Yotoqjoydan foydalanish

Yotoqqa yaqinlashish va o‘tish uchun yotoqning kamida bitta uzun tomonida diametri 1,20 m ga teng, yoki undan katta bo‘lgan dumaloq bo‘sh joy bo‘lishi kerak (1,50 m yoki undan kattaroq bo‘lishi tavsiya etiladi).

F.2.3 Boshqa narsalardan foydalanish

Xonadagi boshqa muhim jihozlardan, masalan, shkaf, deraza, stol yoki minibardan oson foydalanishni hisobga olish kerak. Buning uchun kamida 1,20 m diametrli bo‘sh joy qoldirish kerak.

F.2.4 Umumiyl harakatlanish maydoni

Har qanday holatda ham, mehmonxonadagi xona ichida kerak bo‘lganda, nogironlar aravachasini to‘liq burishni osonlashtirish uchun 1,50 m bitta umumiyl harakatlanish maydoni bo‘lishi tavsiya etiladi.

F.2.5 Ta’mirlash

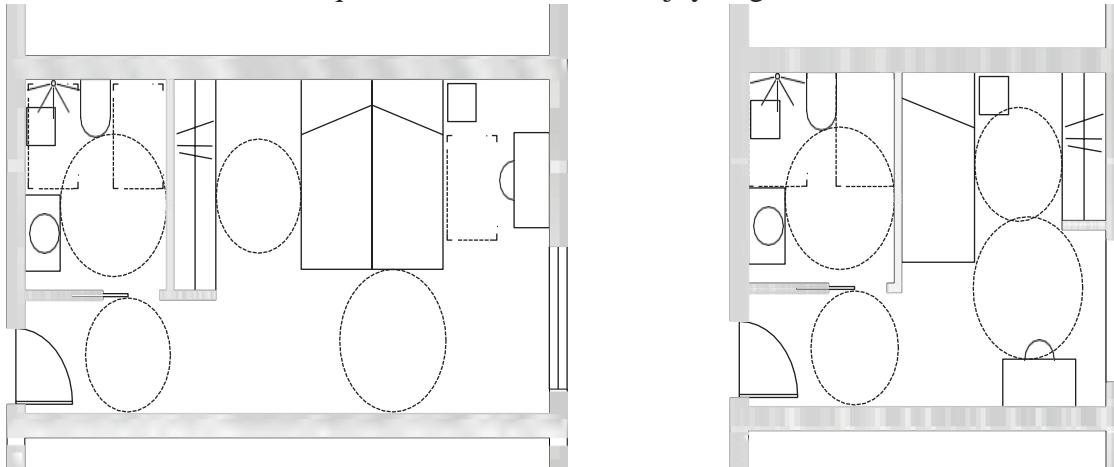
Ko‘proq miqdordagi mehmonlar uchun imkon qadar ko‘proq xonalarni qulaylashtirish uchun mebelni va xonalarning dizaynnini tanlashdan oldin xonani qayta jihozlash imkoniyatini hisobga olish kerak.

F.3 Yaqinlashish va o‘tkazishlar uchun bo‘shliqlar

Nogironlar aravachasidan yotoqxonaga, dushga yoki hojatxonaga o‘tkazish uchun yon tomonlardagi bo‘shliqn ni saqlash kerak. Buning uchun kamida $0,90\text{ m} \times 1,30\text{ m}$ bo‘sh joy ajratilishi kerak.

Ba’zi elementlarning (masalan, hojatxona, rakkovina, dushda foydalaniladigan kreslo) oldiga yaqinlashish yoki old tomondan o‘tkazish uchun bo‘sh joy bo‘lishi ham muhimdir.

Mehmonxona xonalarini taqsimlash va harakatlanish joylariga misollar F.1-rasmida ko‘rsatilgan



F.1-rasm. Ikki kishilik va bir kishilik xonalarni taqsimlash va harakatlanish joylariga misollar

F.4 Elementlar va qurilmalarga yondashuv

Xonadagi barcha jihozlar va qurilmalar uchun jismoniy va vizual doiralar bo‘lish muhimdir. Buning uchun, F.1-jadvaldagi balandliklarni hisobga olish kerak.

F.1 jadval. Mehmonxona xonasi jihozlari va qurilmalarining tavsiya etilgan balandligi

Element va uskunalar	Bo‘yiga mm
Yotoq, hojatxona, dush o‘rindig‘i	450 dan 500 gacha
Bagaj uchun skameyka	450 dan 650 gacha
Rozetkalar va viklyuchatellar	800 dan 1 100a gacha
Tokchalar va shkaflar uchun tortmalar	800 dan 1 100 gacha
Hojatxona aksessuarlari (masalan,sovun idishi,hojatxona qog‘ozi ushlagichi,qo‘l quritgich)	800 dan 1 100 gacha
Tirgaklar	750
Oyna va derazalar (pastki qismi)	< 900
Pastki bo‘sh joy (masalan, stol, rakkinalarning tagida)	> 700
a - Minimal balandligi 400 mm bo‘lgan rozetkalardan tashqari	

G ilova
 (ma’lumot uchun)
Mulk haqida ma’lumot

Joylashtirish vositasi haqida ma’lumotlar yig‘indisi joylashtirish vositasining qulaylik talablariga muvofiqligini ifodalashga yordam beradi. Ushbu ilovada foydalanish mumkin bo‘lgan ma’lumotlar turiga to‘liq bo‘lmasada, ba’zi kerakli misollar mavjud.

Joylashtirish vositalari o‘zlariga tegishli joydagи mavjud xususiyatlarning qulayliklari haqida xabardor qilishlari kerak

- a) umumiy ma’lumotlar;
 - mulkning yurishi qiyin bo‘lgan mijozlar uchun munosibligi to‘g‘risidagi ma’lumotlar.
 - nogironlar aravachasidan foydalanadigan mijozlar uchun mulkning munosibligi to‘g‘risidagi ma’lumotlar.
 - sezish tuyg‘usi bilan bog‘liq nogironlikka moslashuvchanlik yoki mavjud sharoitlarga oid ma’lumotlar.
- b) oldindan band qilish;
 - mehmonxonaga jamoat transporti, piyoda yoki mashinada qanday yetib borish mumkinligi haqida aniq ma’lumot va kirish joyining tavsifi (masalan, fasad rasmii).
 - joylashtirish vositasining kirish qismidan tashqarida nogironlar aravachasiga yoki harakatchanligi yoki ko‘rish qobiliyati cheklangan mijozlarga to‘sinqinlik qilishi mumkin bo‘lgan har qanday to‘siqlar tafsilotlari.
 - mehmonxonaga kirishga oid ma’lumotlar (masalan, kirish zinapoyalari soni, g‘ildirakli aravachalar yo‘lakchalaridan foydalanish, avtomatik kirish eshiklari, kirish eshiklarining kengligi).
 - mehmonlar uchun qulay bo‘lgan yordamchi qurilmalar va harakatlanish uskunalarini (joylashtirish vositasining o‘zida) va/yoki ularni qayerdan ijara olish haqida ma’lumot.
 - avtomobillar to‘xtash joyi va nogironlar uchun to‘xtash joylari va harakatlanuvchi skuterlar uchun zaryadlash vositalarining mavjudligi.
 - qabulxonaga yoki old qabul stoliga kirish – bosqichlar soni, aravachalar uchun yo‘lakchalar, lift xizmati.
 - qabulxonada aloqa uchun eshitish qobiliyatini yaxshilash tizimi (masalan, eshitish apparati yoki mobil uskuna) mavjudligi.
 - qabulxona va boshqa jamoat joylari chekilmaydigan joylar ekanligi.
 - qabulxona va boshqa jamoat joylari allergik reaksiyaga olib kelishi mumkin bo‘lgan o‘simliklardan xoliligi.
 - uy hayvonlariga ruxsat berilmasligi (yordamchi itlardan tashqari).
- c) liftlar;
 - mehmonxonadagi xonalar, restoranlar va boshqa jamoat joylariga xizmat ko‘rsatadigan liftlar soni.
 - liftlar xizmat ko‘rsatadigan qavatlar.
 - liftlarning o‘lchami – nogironlar aravachasida kirishni ta’minlaydigan o‘lchamlar.
 - nogironlar aravachasidan foydalanadigan mijozlar uchun liftni boshqarish vositalaridan foydalanish imkoniyati.
 - ko‘rishda nuqsoni bo‘lgan shaxslar uchun liftlardan foydalanish imkoniyati: yaxshi kontrastli (yorqin rangli) boshqaruv elementlari va Brayl yoki teginish belgilari va lift to‘xtagan qavat to‘g‘risidagi ovozli e‘lonlar.
- d) jamoat hojatxonalarini;
 - nogironlar aravachasiga mo‘ljallangan hojatxonalarining mavjudligi va ular joylashgan joyining tafsilotlari.
 - eshiklarning kengligi.
 - nogironni ichkariga olish uchun nogironlar aravachasini hojatxona yoniga qo‘yish mumkinligi.

- ko‘rish qobiliyati zaif odamlar uchun hojatxonaning tuzilishi haqida ma’lumot beruvchi audiotizimlarning mavjudligi.
- yordamchi itlar uchun hojatxona mavjudligi.
- favqulodda signalizatsiyalar hojatxonalardagi vizual signallarga ulanganligi.
- e) suzish havzalari;
- basseyn hududining joylashuvi va undan foydalanish imkoniyati.
- basseynga kirish va kirishning turli vositalari va imkoniyatlari (masalan, zinapoyalar, zinalar, aravachalar yo‘lakchalari orqali).
- zinapoyalarning tutqichlari bor, yoki yo‘qligi
- imkoniyati cheklangan mijozlarga yordam beradigan ko‘tarish moslamalari mavjudligi
- dush va kiyinish xonalarining joylashuvi haqida ma’lumot.
- yo‘l ko‘rsatuvchi yoki ko‘rsatuvchi xodimlarning mavjudligi.
- f) restoranlar, barlar, dam olish xonalari, ko‘ngilochar joylar;
- bu hududlarning, ayniqsa, nogironlar aravachasida foydalanuvchilar uchun qulayligi.
- restoran va/yoki barlarga kirish imkoniyati.
- restoranning nogironlar aravachasini joylashtirishga yaroqliligi.
- zinalar va/yoki aravachalar yo‘lklari soni.
- eshiklar yoki kirish joyining kengligi.
- ko‘rish qobiliyati buzilgan mehmonlar uchun yordam mavjudligi (masalan, bufet mavjud bo‘lganda).
- foydalanish mumkin bo‘lgan formatlarda menu yoki narxlar ro‘yxatining mavjudligi, shu jumladan katta hajmdagi, Brayl, veb-saytda mavjudligi.
- agar restoran so‘rov bo‘yicha glyutensiz, laktozasiz va dietani cheklaydigan boshqa oziq-ovqatlarga xizmat ko‘rsatish imkoniyatiga egaligi.
- g) joylashtirish vositasining boshqa qulayliklari;
- nogironlar aravachasidan foydalanadigan obyektlar joylashgan hududlar kabi joylarga kirish imkoniyati.
- bolalar klublari va o‘yin maydonchalaridan foydalanish imkoniyati.
- yong‘in xavfsizligi - nogiron mijozlarni evakuatsiya qilish tartiblari.
- h) yotoqxona - maxsus moslashtirilgan xonalari;
- nogironlar aravachasiga mo‘ljallangan xonalarning soni va joylashuvi (qavatlari).
- barcha eshiklarning kengligi, rozetkalar va viklyuchatellarning balandligi.
- ko‘targichni joylashtirish uchun yotoqlarning balandligi va pol va yotoq tagligi orasidagi bo‘sh joy.
- yotoqqa nogironlar aravachasini yonma-yon qo‘yish bo‘sh joy.
- vannalar yoki balandligi pol bilan bir xil bo‘lgan dushlarning mavjudligi va qo‘lda ushlab turiladigan dush purkagich va boshqaruv moslamalari qo‘l yetadigan joyda bo‘lishi.
- hojatxona, hammom va rakovinaning balandligi; tutqichlar unitaz yoki vanna bilan yonma-yon o‘rnatalganligi unitazga, vannaga va dushga o‘tish uchun alohida ajratilgan bo‘sh joylar.
- joylashtirish vositasidan balkonga yoki terastaga nogironlar aravachasida kirish.
- joylashtirish vositasining pollari qulayligi.
- mehmonxonada yoki hammomda avariya signallari o‘rnatalgan, yoki o‘rnatilmaganligi
- dori-darmonlarni saqlash uchun xavfsiz muzlatgichlarning mavjudligi.
- o‘zi ovqat tayyorlab yeydigan joylarda pishirish moslamalarining balandligi; aravacha rakovina ostiga sig‘ishi, yoki sig‘masligi?
- nogironlarni mehmonxonadan evakuatsiya qilish tartib-qoidalari va vizual lampali signalizatsiya binoning favqulodda signalizatsiyasiga ulanganligi.
- yordamchi itlar uchun yotoq va idishlarning mavjudligi
- xodimlar ko‘zi ojiz yoki ko‘rish qobiliyati zaif odamni xonasiga va u xonadagi qulayliklarga yo‘naltirishga o‘rgatilgan, yoki o‘rgatilmaganligi
- vaqtinchalik foydalanish uchun beriladigan vizual signallar va/yoki tebranish signallari mavjudligi

- mehmonxona xonalari va umumfoydalanish joylari chekiladigan, yoki chekilmaydigan joylar ekanligi
- mehmonxona xonalarida mehmonlarga va/yoki yordamchi itlarga nisbatan allergik reaktsiyaga sabab bo‘ladigan o‘simliklarning bor, yoki yo‘qligi.
 - i) yotoqxona - standart xonalar;
 - barcha eshiklarning kengligi; zinalar va zamin yuzalari haqida ma’lumot.
 - birinchi qavatda xonalarining mavjudligi.
 - mehmonxona xonalarida xavfsiz muzlatgichlarning mavjudligi (masalan, dori-darmonlarni saqlash uchun).
 - yong‘in xavfsizligi va ovozli va vizual signalizatsiya, hamda evakuatsiya tartib-qoidalarining mavjudligi.
 - xonada shaxsiy eshitish imkniyatini oshirish tizimlarining mavjudligi.
 - j) mehmonxona hududi va plyaj;
 - maydonning konturlari (masalan, tekislik yoki tepalik).
 - verandalar, tashqi manzara, o‘tirish yoki yig‘ilish joylari.
 - yo‘llar va yoritish tafsilotlari.
 - plyajdan foydalanish imkoniyati (masalan, zinapoyalar, aravachalar uchun yo‘laklar, trotuarlar, plyaj to‘saklari).
 - xodimlar yordamchi itlarini plyajga olib chiqishga va ularga soya, idish va suv taklif qilishga o‘qitilganlar.
 - k) evakuatsiya;
 - evakuatsiya qilish uchun qulay yo‘llarning mavjudligi.
 - favqulodda vaziyatlarda yordamning mavjudligi.
 - xodimlarni yordam ko‘rsatishga o‘rgatish;
 - l) mehmonxona yaqinidagi asosiy hududlar bo‘yicha foydalanish imkoniyati haqida ma’lumot;
 - yaqin atrofdagi bog‘lar, piyodalar xiyobonlari yoki piyodalar yo‘laklari, ularga piyoda borish yoki kirish mumkin, yoki yo‘qligi.

H ilova
 (ma'lumot uchun)
IATA kodlari

Aviakompaniya tizimlari to‘rt harfli kodlardan foydalangan holda yordam ehtiyojlari haqida ma'lumot uzatadi. Har bir kod juda keng ko‘lamli yordamni qamrab olishi mumkin va quyidagi ma'lumotlar turli xil yordam turlarini belgilaydi. Ular sayohat agentlari to‘g‘ri kodlarni aniqlashda foydalanilishi va iste’molchilarga ishlatilgan kodni tekshirishlari uchun taqdim etilishi mumkin. Ba’zi hollarda bir nechta kod talab qilinishi mumkin; masalan nogironlar aravachasi foydalanuvchisida ko‘rish bilan bog‘liq muammolar ham bo‘lsa.

Ushbu kodlar muntazam ravishda ko‘rib chiqiladi va kengaytiriladi va tasdiqlangandan so‘ng IATA Yo‘lovchi Xizmatlari Konferentsiyasi Rezolyutsiyalari qo‘llanmasining 700 rezolyutsiyasida nashr etiladi.

Quyida ushbu kodlarga misollar keltirilgan:

- **WCHR** (nogironlar aravachasi yo‘lakchasi): samolyot ichida o‘zi yura oladigan, zinapoyadan pastga va yuqoriga ko‘tarila oladigan, lekin aeroport ichida uzoq masofalarga harakatlanish uchun nogironlar aravachasi yoki boshqa transport vositalariga muhtoj bo‘lgan yo‘lovchi;
- **WCHS** (nogironlar aravachasi zinapoyasi): samolyot ichida mustaqil yura oladigan, lekin zinapoyadan tusha olmaydigan va aeroport ichida harakatlanishi uchun nogironlar aravachasi yoki boshqa transport vositalariga muhtoj bo‘lgan yo‘lovchi;
- **WCHC** (to‘liq nogironlar aravachasi): aeroportga kelgan vaqtidan boshlab parvoz tugagunga qadar, shu jumladan aeroportdan chiqishgacha harakatlanish va yordam berish uchun nogironlar aravachasiga muhtoj bo‘lgan harakatsiz yo‘lovchi;
- **WCHP**: o‘zini o‘zi parvarish qilish uchun yetarli shaxsiy avtonomiya ega bo‘lgan, lekin chiqish yoki tushish uchun yordamga muhtoj bo‘lgan va samolyot salonida faqat bortdagи nogironlar aravachasi yordamida harakatlana oladigan pastki oyoq-qo‘llari nogiron yo‘lovchi;
- **Deaf (Kar)**: eshitish qobiliyati zaif yoki eshitish va gapirish qobiliyatiga ega bo‘lmagan yo‘lovchi;
- **Blind (Ko‘r)**: ko‘rishda nuqsoni bo‘lgan yo‘lovchi (ko‘zi ojiz va ko‘rish imkoniyati cheklangan shaxs o‘rtasidagi farqni ajratib oling);
- **Deaf/blind (Kar/Ko‘r)**: ko‘rish va eshitish qobiliyatiga ega bo‘lmagan, harakatlanish uchun hamrohlik qiluvchining yordamiga muhtoj bo‘lgan yo‘lovchi;
- **DPNA**: aqli zaif yoki o‘zini boshqara olmaydigan yo‘lovchi.

Bibliografiya

- [1] ISO 4190-5, Liftni o‘rnatish - 5-qism: Boshqarish moslamalari, signallar va qo‘srimcha moslamalar
- [2] ISO 7000, Uskunadan foydalanish uchun grafik belgilar — Ro‘yxatdan o‘tgan belgilar
- [3] ISO 7001, Grafik belgilar — Ommaviy axborot belgilari
- [4] ISO 7010, Grafik belgilar - Xavfsizlik ranglari va xavfsizlik belgilari - Ro‘yxatdan o‘tgan xavfsizlik belgilari
- [5] ISO 7240-16, Yong‘inni aniqlash va signalizatsiya tizimlari - 16-qism: Ovoz tizimini boshqarish va indikator jihozlari
- [6] ISO 7240-19, Yong‘inni aniqlash va signalizatsiya tizimlari - 19-qism: Dizayn, o‘rnatish, ishga tushirish va favqulodda maqsadlar uchun ovoz tizimlariga xizmat ko‘rsatish
- [7] ISO 7250-3, Texnologik dizayn uchun inson tanasining asosiy o‘lchovlari - 3-qism: Mahsulot standartlarida foydalanish uchun xalqaro va mintaqaviy dizayn diapazonlari
- [8] ISO 8100-30, Odamlar va yuklarni tashish uchun liftlar - 30-qism: I, II, III va VI toifali liftlarni o‘rnatish
- [9] ISO 9241-11, Inson va tizim o‘zaro ta’sirining ergonomikasi - 11-qism: Foydalanish imkoniyati: Ta’riflar va tushunchalar
- [10] ISO 9241-20, Inson va tizim o‘zaro ta’sirining ergonomikasi - 20-qism: Axborot/kommunikatsiya texnologiyalari (AKT) uskunalari va xizmatlari bo‘yicha foydalanish yo‘riqnomalari
- [11] ISO 9241-110, Inson va tizim o‘zaro ta’sirining ergonomikasi - 110-qism: O‘zaro ta’sir tamoyillari
- [12] ISO 9241-112: 2017, Inson va tizim o‘zaro ta’sirining ergonomikasi - 112-qism. Ma’lumotlar taqdimoti tamoyillari
- [13] ISO 9241-171, Inson va tizim o‘zaro ta’sirining ergonomikasi - 171-qism: Dasturiy ta’mindan foydalanish imkoniyatlari bo‘yicha qo‘llanma
- [14] ISO 9386-1, Nogironligi bo‘lgan odamlar uchun quvvat bilan boshqariladigan yuk ko‘tarish platformalari - Xavfsizlik qoidalari, o‘lchamlari va funksional foydalanish qoidalari - 1-qism: Vertikal ko‘tarish platformalari
- [15] ISO 9386-2, Nogironligi bo‘lgan odamlar uchun quvvat bilan boshqariladigan yuk ko‘tarish platformalari - Xavfsizlik, o‘lchamlar va funksional foydalanish qoidalari - 2-qism: O‘tirgan, tik turgan va nogironlar aravachasida qiya tekislikda harakatlanadigan foydalanuvchilar uchun quvvatli zinapoyalar
- [16] ISO/IEC 13066-1, Axborot texnologiyalari — Yordamchi texnologiyalar bilan o‘zaro ishlash (AT) — 1-qism: Birgalikda ishlash uchun talablar va tavsiyalar
- [17] ISO 17069, Foydalanish mumkin bo‘lgan dizayn - Uchrashuvlar uchun ko‘rsatmalar va yordamchi materiallar
- [18] ISO 19028, Foydalanish mumkin bo‘lgan dizayn - Teginish usulida foydalaniladigan qo‘llanma xaritalarning axborot tarkibi, konfiguratsiyasi va tasvirlash usullari
- [19] ISO/IEC 20071-11, Axborot texnologiyalari — Foydalanuvchi interfeysi komponentlaridan foydalanish imkoniyati — 11-qism: Tasvirlar uchun matn muqobillari bo‘yicha ko‘rsatma
- [20] ISO/IEC/TS 20071-21, Axborot texnologiyalari - Foydalanuvchi interfeysi komponentlaridan foydalanish imkoniyati - 21-qism: Audio tavsiflar bo‘yicha ko‘rsatma
- [21] ISO/IEC 20071-23, Axborot texnologiyalari — Foydalanuvchi interfeysi komponentlaridan foydalanish imkoniyati — 23-qism: Audio ma’lumotlarning vizual taqdimoti (jumladan taglavhalar va subtitrlar)
- [22] ISO/IEC/TS 20071-25, Axborot texnologiyalari - Foydalanuvchi interfeysi komponentlariga kirish imkoniyati - 25-qism: Videolardagi matning audio taqdimoti, shu jumladan taglavhalar, subtitrlar va ekrandagi boshqa matnlar bo‘yicha ko‘rsatmalar

- [23] ISO 21103, Sarguzasht turizmi — Ishtirokchilar uchun ma'lumot
- [24] ISO 21542: 2021, Bino qurilishi - Tashkiliy muhitning mavjudligi va foydalanish qulayligi
- [25] ISO 23599, Ko‘zi ojizlar va ko‘rish qobiliyati zaif odamlar uchun yordamchi mahsulotlar – Yo‘laklarning sensorli ko‘rsatkichlari
ISO 21902:2021(E)
- [26] ISO 24503, Ergonomika - Foydalanish mumkin bo‘lgan dizayn - Iste'mol mahsulotlaridagi teginish nuqtalari va chiziqlari
- [27] ISO 24508, Ergonomika – Foydalanish mumkin bo‘lgan dizayn - Taktil belgilar va belgilarni loyihalash bo‘yicha ko‘rsatmalar
- [28] ISO 26800, Ergonomika — Umumiy yondashuv, tamoyillar va tushunchalar
- [29] ISO/IEC 30071-1, Axborot texnologiyalari — Foydalanuvchi interfeysi imkoniyatlarini ishlab chiqish — 1-qism: Foydalanish mumkin bo‘lgan AKT mahsulotlari va xizmatlarini yaratish amaliyoti kodeksi
- [30] ISO/IEC 40500, Axborot texnologiyalari — W3C Veb-kontentga kirish bo‘yicha ko‘rsatmalar (WCAG) 2.0
- [31] ISO/IEC Guide 71:2014, Standartlarda foydalanish imkoniyatini hal qilish bo‘yicha qo‘llanma
- [32] IEC 60268-16, Ovoz tizimi uskunalari - 16-qism: Nutqni uzatish nuqtai nazaridan nutqning tushunarligini obyektiv baholash [33] EN 115-1, Eskalatorlar va harakatlanuvchi yurish tizimlarining xavfsizligi - 1-qism: Qurish va o‘rnatish
- [34] EN 14206, Ichki suv transporti - Yo‘lovchi kemalari uchun o‘tish yo‘llari - Talablar, sinovlar
- [35] EN 17210 O‘rnatilgan muhitning mavjudligi va foydalanish qulayligi - Funktsional talablar
- [36] EN 301549, AKT mahsulotlari va xizmatlari uchun mavjudlik talablari
- [37] UNE 26494, Yo‘l transporti vositalari. Harakati cheklangan odamlarni tashish uchun mo‘ljallangan transport vositalari. Haydovchi bilan birga to‘qqiztagacha yo‘lovchi sig‘imi
- [38] UNE 170001-1, Umumjahon foydalanish imkoniyatlari. 1-qism: Atrof-muhittdan foydalanishni osonlashtirish uchun MGLC mezonlari
- [39] UNE 170001-2, Umumjahon foydalanish imkoniyati. 2-qism: Foydalanish imkoniyatlarini boshqarish tizimi
- [40] UNE 178501, Oqilona turistik yo‘nalishlarni boshqarish tizimi. Talablar
- [41] Transport bo‘limi va Irlandiyadagi nogironlar bo‘yicha milliy idora tomonidan birgalikda chop etilgan dengiz yo‘lovchilarini tashish bo‘yicha ko‘rsatmalar. <http://nda.ie/nda-files/Guidelines-for-Accessible-Maritime-Passenger-Transport.pdf> veb sahifada mavjud
- [42] UNWTO. Hamma uchun ochiq turizm bo‘yicha qo‘llanma: tamoyillar, vositalar va eng yaxshi amaliyotlar. Modul II Maxsus imkoniyatlar zanjiri va tavsiyalar. UNWTO, Fundación ONCE va ENAT. 2015. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416509> veb sahifada mavjud
- [43] UNWTO ning turizmda foydalanish mumkin bo‘lgan ma'lumotlar bo‘yicha tavsiyalari. UNWTO. 2016 yil fevral.
<https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417896> veb manzilida mavjud
- [44] Turizm hamma uchun - universal foydalanishni targ‘ib qilish. Foydalanish mumkin bo‘lgan turizm ta’minot tizimidagi yaxshi amaliyotlar. UNWTO va ENAT. 2016. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418138> veb manzilida mavjud
- [45] No1107/2006 Nogironlar va havoda sayohat qilishda harakatlanish imkoniyati cheklangan shaxslarning huquqlariga oid Yevropa Parlamenti va Kengashning 2006 yil 5 iyuldagisi Nizomi (EC) - 2-modda a). Ma'lumotning web manzili:
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX%3A32006R1107>

SUT 03.080.30

Muhim so‘zlar: Barcha uchun qulay turizm, malaka, xavflar

O‘zgartirishlarni ro‘yxatga olish varagi

O'z DSt ISO 211902:2022 (ISO 211902:2020, IDT)

“Turizm va yondosh xizmatlar. Barcha uchun maqbul turizm.
Talablar va tavsiyalar”

Texnik qo‘mita raisi

Sh.Sharipov

ISHLAB CHIQILDI:

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

S.Xonbabayev

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

S.Muhitov