

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ДАВЛАТ СТАНДАРТИ

**Туризм ахборот бюrolари.
Туризм ахбороти ва қабул қилиш хизматлари. Талаблар**

**Туристские информационные бюро.
Туристская информация и услуги приема. Требования**

**Tourist information offices.
Tourist information and reception services. Requirements**

Жорий этиш санаси: 2018 йил 1 сентябрь

1 Қўллаш соҳаси

Ушбу стандарт, ҳар хил турдаги ва ўлчамдаги давлат ҳамда хусусий туризм ахборот бюrolари (ТАБ) томонидан, улар ташриф буюрувчиларнинг кутган натижаларига мувофиқ бўлишлари учун тақдим қиладиган хизматлари сифатига доир минимал талабларни белгилайди.

2 Атамалар ва таърифлар

Ушбу стандартда қуйидаги атамалар тегишли таърифлари билан қўлланилган:

2.1 туризм ахборот бюроси (ТАБ): Ташриф буюрувчиларни қабул қилиш ва уларга консультация бериш, шунингдек туризм билан боғлиқ бўлган хизматларни олға суришга масъул бўлган ташкилот.

1-изоҳ. Туризм ахборот бюrolари туризм ахборот марказлари (ТАМ) деб ҳам аталиши мумкин.

2-изоҳ. Ушбу таърифни хориждаги ёки бир мамлакатнинг турли қисмларидаги туризм ахборот бюrolарига ҳам қўлласа бўлади.

3-изоҳ. Рисолалар, буклетлар (варақалар) ва электрон воситалар ёрдамида олға суриш амалга оширилиши мумкин.

2.2 ташриф буюрувчи: Туризм ахборот бюросига (шахсан ёки бошқа усуллар билан) мурожаат қиладиган истеъмочи.

3 Хизматларни тақдим қилиш

3.1 Ташриф буюрувчиларни қабул қилиш

3.1.1 Жойлашган жойи ва ҳаммабоплик

Ушбу турдаги объектлар жойлашишининг энг қулайроқ жойи белгиланган жойнинг тавсифларига, шунингдек ташриф буюрувчиларнинг талабларига мувофиқ белгиланиши керак.

ТАБ туристларнинг оқими энг кўп бўлган жойларда жойлашган бўлиши керак.

Изоҳ. Қулай жойлар рўйхатига шаҳарнинг марказий жойлари, туристик диққатга сазовор жойлар, транспорт келадиган жойлар, шунингдек белгиланган жойга олиб борадиган асосий йўллар (магистраллар) киради.

Фойдаланиладиган транспорт воситасига қарамасдан, ТАБ қулай топиладиган тарзда жойлаштирилиши лозим.

Жисмоний имконияти чекланган ташриф буюрувчилар ТАБга осон киришлари ташкил қилиниши зарур.

ТАБ дан фойдаланиш бепул бўлиши керак.

ТАБ кўрсатиш (ахборот, графика) белгиси билан белгиланиши керак. Кўрсатиш белгиси стилистикага риоя қилинган, шунингдек ISO 7001 стандарти талабларига мувофиқ бўлиши керак.

ТАБ жойлардаги қонунчиликка мувофиқ (масалан, белги ёки баннер), бинода ёки унинг олд томонида жойлаштирилган “i” - белгиси (рамзи) билан белгиланиши керак. Шунингдек мотоцикл, велосипед ҳайдовчилари ва пиёдалар учун кўрсатиш белгиси ўрнатилиши керак.

ТАБ томонидан нашр этилган ҳариталар ва рисоалар ТАБ жойлашган жойини аниқ кўрсатиши керак.

Автомобиль тўхташ жойи ёки ТАБ ёнига яқин жойлашган тўхташ учун майдонлар (мавжуд бўлса) белгилаб қўйилиши керак.

3.1.2 Иш вақти

ТАБ туризм тадбирлари сонига ва мавсумига биноан иш жадвалини аниқлаши ва ҳужжатлар билан белгилаши керак.

Иш жадвали ТАБга кириш жойида, шунингдек эълонлар тахталарида, жойлашиш ҳариталарида, автоматик жавоб берувчиларда, белгиланган жойнинг веб-сайтларида (агар имкони бўлса) ва/ёки бошқа ҳар қандай оммавий ахборот воситаларида кўрсатиб ўтилиши керак.

Ишламайдиган вақтда ТАБ белгиланган жойнинг веб-сайтида ахборот тақдим қилиши керак.

Фавқулодда хизматларнинг боғланиш учун маълумотлари туристларга ташқари томондан аниқ-равшан кўринадиган тарзда кўрсатиб қўйилиши керак.

Жой ҳаритаси ҳам бинонинг ташқарисидан кўришиб туриши керак.

Жойлаштириш воситаларининг телефон рақамлари билан рўйхати, шунингдек агар имкони бўлса бундай рўйхатни қаердан олиш мумкинлигининг кўрсатмаси ҳам ташқаридан кўришиб туриши керак.

Автоматик жавоб берувчининг хабари энг камида иккита тилда ТАБнинг иш жадвали ва веб-сайт манзили тўғрисида ахборот бериши керак (3.1.3 га қ.).

3.1.3 Алоқада бўлиш тўғрисида маълумотлар

ТАБ профессионал тарзда ўзини тутиш, одоб-ахлоқ ва ташриф буюрувчиларни бошқаришга нисбатан нормаларни белгилаши, ҳужжатлар билан тасдиқлаши ва улардан ходимларни хабардор қилиши шарт.

Ходимлар профессионал кўринишга эга бўлишлари ва малакали хизматларни кўрсатишлари, шунингдек ўз меҳмондўстликларини ва қўйидаги усуллар билан ишга тайёрликларини намоён қилишлари керак:

- a) ташриф буюрувчилар билан суҳбатни саломдан бошлаш;
- b) сабр-бардошни намоён қилиш;
- c) хушмуомалалик ва самимиятни намоён қилиш;
- d) маъмурий ишлар ёки бошқа ҳар қандай вазифаларни ҳал қилишга эмас, биринчи навбатда ташриф буюрувчилар билан ишга ўз эътиборини қаратиш;
- e) ташриф буюрувчига тўлиқ жавоб бериш учун унинг саволига ойдинлик киритиш;
- f) хушмуомалалик билан хайрлашиш.

Ходимлар махсус кийим ёки нишонлар (бейджиклар) ҳисобига осон таниладиган бўлиши керак.

ТАБ қабул қилиш хизматининг ходимлари тушунадиган ва гаплашадиган, веб-сайт таржима қилинган ва автоматик жавоб берувчилар жавоб берадиган тилларни танлаши ва тасдиқлаши зарур. Тилларни танлаш хорижий туристларнинг кутилаётган профилига мос бўлиши ва камида битта халқаро тилни ўз ичига олиши керак.

Изоҳ. Ходимлар имкони борича ташриф буюрувчилар ўзи танлаган тилда улар билан мулоқот қилиши керак.

ТАБ ташриф буюрувчиларга ходимлар штатининг ҳар бир ходими гаплашадиган тилни аниқлаш имконини берадиган воситани яратиши керак.

3.1.4 Қўнғироқлар ва ёзишмалар билан ишлаш

Барча ташриф буюрувчиларга, ТАБга шахсан ёки масофадан туриб мурожаат қилганигига қарамасдан, бир хил даражадаги хизматлар кўрсатилиши керак.

Мавжуд бўлган алоқа воситалари ёрдамида ТАБнинг боғланиш маълумотлари реклама қилиниши зарур.

ТАБ телефон қўнғироқлари билан ишлаш тартиб-таомилини белгилаши лозим. Бундай тартиб-таомил биринчи қўнғироқ ва линияни штатдаги ходимга узатиш ўртасидаги вақт интервалини белгилаши керак. Агар маълум вақт даври ошиб кетса, ТАБга яна қандай қилиб мурожаат қилиш мумкинлиги тўғрисида бериладиган хабар янграши керак: веб-сайт ёки электрон почта орқали, шунингдек туристларга боғланиш учун ўзларининг телефон рақамларини қолдириш имконияти берилиши зарур.

1-изоҳ. Агар имкони бўлса, кечи билан тўртинчи чакириқда телефон қўнғироқларига жавоб бериш зарур, қўнғироқлар эса штат ходимига 40 с давомида узатилиши керак.

2-изоҳ. Чақирилаётган абонентни узоқ вақт давомида мусиқа жўрлигида ушлаб туриш тавсия этилмайди. Зарурат бўлганда, шахсан мурожаат қилган ташриф буюрувчилар биринчи ҳисобланади, айниқса бюрода битта ходим ишлаётган ҳолларда.

Агар чақираётган абонент автоматик жавоб берувчида боғланиш учун ўзининг телефон рақамини қолдирса ТАБ ходими иш вақтида 30 минут ичида унга қайта қўнғироқ қилиши керак. Агар чақираётган абонент линияда ушлаб турилса мунтазам равишда ундан кутиб туришни, қайта қўнғироқ қилишни ёки кечроқ қўнғироқ қилишни сўраб шахсан муурожаат қилиш зарур.

Ёзиб қолдирилган хабарлар ҳар иш кунида ишланиши ва уларга жавоб бериш зарур. Барча хатлар уч иш куни ичида ишланиши ва уларга жавоб бериш зарур. Электрон ёзишмалар икки иш куни ичида ишланиши ва уларга жавоб бериш зарур.

3.2 Ахборотни тақдим қилиш

3.2.1 Ташриф буюрувчилар учун ахборот

Ахборот аниқ бўлиши ва мунтазам равишда янгилашиб туриши керак. ТАБ фақат қонунчилик ҳужжатлари ва норматив талабларга жавоб берадиган, туристлар учун хизмат кўрсатувчиларни эътиборга олиши керак.

Кенг қамровли масалалар ва мавзулар бўйича ахборот тақдим қилиш зарур.

Изоҳ – Мавзулар турар жой ва жойлаштириш, туризм агентликлари, саёҳатлар, овқатланиш объектлари, транспорт, велосипед ҳайдовчилар учун йўллар, дўконларга бориш, маҳаллий маҳсулотлар ва бозорлар, пиёдалар йўналишлари, маданий тадбирлар, байрамлар, маданий мерос жойлари тўғрисида, шунингдек спорт тадбирлари ва пойгалар, банклар, валюта алмаштириш шаҳобчалари, солиқ тўлашдан озод этиш тўғрисида шартлар, савдо палаталари, маҳаллий урф-одатлар, дин ва ибодат қилиш жойлари, тиббиёт муассасалари, милиция участкалари, почта бўлинмалари, кўчмас мулк сотиш бўйича агентликлар, маҳаллий ва минтақавий диққатга сазовор жойлар, об-ҳаво ва б. тўғрисида ахборотни ўз ичига олиши мумкин.

ТАБ белгиланган жой, шунингдек туристик диққатга сазовор жойлар тўғрисида, жумладан ташриф буюриш учун зарур бўлган барча ахборотлар: жойлашиш жойи, таърифи, хусусиятлари, шароитлари ва иш жадвали тўғрисидаги умумий ва аниқ ахборотга эга бўлиши керак.

ТАБ белгиланган жойда, жумладан дам олиш, маданий, спорт ёки бўш вақт ўтказиш жойларида ўтказиладиган тадбирлар ва ходисаларнинг куни, вақти, ўтказиш жойи ва мазмуни тўғрисида ахборотга эга бўлиши керак.

Бундай ахборотда болаларнинг қизиқишлари, ҳамда жисмоний имконияти чекланган туристларнинг эҳтиёжлари ҳисобга олиниши зарур.

ТАБ ташриф буюрувчиларга соғлиқни сақлаш, хавфсизлик ва саёҳат вақтида ёрдам берадиган фойдали маслаҳатлар тўғрисида ахборотни бериши керак.

Хавфсизлик мақсадида, шунингдек ташриф буюрувчиларни хавф-хатардан сақлаш учун ТАБ ичимлик суви, сувнинг кўтарилиши ва пасайиши, заҳарли ўсимликларнинг борлиги, ҳамда ушбу жой билан боғлиқ бўлган, туристлар дуч келиши мумкин бўлган бошқа хавф-хатарлар тўғрисида тегишли ахборотни бериши керак.

ТАБ бундай ахборотни тарқатиш учун веб-сайт ва/ёки электрон таъминотнинг бошқа турларини тақдим қилиши керак.

ТАБ ташриф буюрувчининг танловини енгиллатадиган ахборотни тақдим қилиши керак (А иловага қ.).

ТАБ шунингдек туризм ахборотини миллий даражада (конунчиликка мувофиқ) тақдим қилиши ёки бундай ахборотни қандай қилиб олиш мумкинлигини кўрсатиши керак.

Агар реклама варақалари ва рисоалари ҳамма кўриши учун қўйилган бўлса, уларни ТАБнинг бошқа ахборотларидан ажратиш зарур.

Агар ТАБ ахборот тақдим қилишнинг ходимлар хизмат кўрсатмайдиган бандларига эга бўлса, бундай бандлар худди шундай ахборот ва босма материалларига эга бўлиши керак.

Пулли материалларни махсус белгилаб қўйиш, ҳамда бундай материалларга нархларни кўрсатиб ўтиш зарур.

ТАБ ташриф буюрувчиларнинг талабига кўра босиб чиқарган, ёки уни кўчириб олишга рухсат берган ҳолда ёзма ахборотни тақдим қилиши керак. ТАБ бефойда нашрни олдини олган ҳолда ахборотни бир неча турда таклиф қилиши керак (В иловага қ.).

ТАБ ташриф буюрувчиларнинг ҳуқуқ ва мажбуриятлари тўғрисида қоидаларни ишлаб чиқиши керак, шунингдек ташриф буюрувчиларга маҳаллий анъаналар ва эътиқодга нисбатан ҳурматсизлик ахлоқини олдини олишни тавсия қилиши керак (С иловага қ.).

ТАБ ўз эҳтиёжига мос бўлган ҳажмдаги рисоалар, буклетлар, варақалар ва бошқа ёзма материаллар билан таъминлаш тартиб-таомилини белгилаши керак.

ТАБ ташриф буюрувчиларни кузатиш ва қайд қилишни ҳамда уларнинг хизмат кўрсатишдан қониқишини баҳолаш тизимини ишлаб чиқиши ва тақдим қилиши керак.

ТАБ ахбороти фойдаланиш учун осон ва яроқли бўлиши, ҳамда етарли даражада ҳимояланган бўлиши керак.

3.2.2 ТАБ ходимлари учун ахборот

ТАБ ходимлари қуйидаги ахборотлардан фойдалана олиши керак:

а) бўш вақтни ташкиллаштириш бўйича маҳаллий хизматларнинг маълумот олиш учун телефонлари, ҳамда фавқулодда ҳодисалар вақтида боғланиш учун телефонлар;

б) транспорт йўналишлари, келиш ва кетиш саналари, ҳамда ТАБ жойлашган жойи бўйича транспортларнинг қатнаш жадвали;

с) белгиланган жойлардаги шаҳарлар ҳаритаси;

д) белгиланган жой ва яқин жойлашган ерларда ишлайдиган туризм гидлари билан боғланиш учун маълумотлар;

е) сафарга бориш учун зарур бўлган масофалар ва вақт жадвали;

ф) жойлаштириш бўйича маълумотномалар;

г) маҳаллий газеталар ва журналлар;

h) туризм ахбороти бўлган йўлқўрсаткичларнинг охириги версиялари, ҳамда веб-сайтлар;

i) ташриф буюрувчилар гаплашадиган, кўп тарқалган тилларнинг луғатлари.

3.2.3 Ахборот манбалари

ТАБ белгиланган жойдаги туризм хизматларини барча етказиб берувчилари билан мунтазам равишда алоқа ўрнатиши керак. ТАБ туризм хизматларининг давлат ва хусусий етказиб берувчилари тўғрисида тизимга солинган ёзувларни сақлаши керак, шунингдек бир йилда камида бир марта, агар ТАБ йил бўйи ишласа бир йилда икки марта ушбу ахборотни йиғиш ва долзарблаштириш тартиб-таомилини белгилаши керак.

ТАБ белгиланган жой ва унинг яқинида жойлашган ҳудудда ўтадиган тадбирлар календарига эга бўлиши керак.

Бундай маълумотлар базаларига ҳаммабоп ахборот технологиялари билан хизмат кўрсатилиши керак.

3.3 Тижорат фаолияти

Тижорат фаолияти билан шуғулланувчи ТАБ тижорат соҳасидаги қонунчилик ва норматив ҳужжатлар талабларига мувофиқ бўлган ҳужжатлаштирилган тартиб-таомилни ишлаб чиқиши ва белгилаши керак.

Тижорат фаолияти қуйидагилар мавжуд бўлганда амалга оширилади:

а) брон қилиш ва сотиш бўйича хизматлар;

б) кўнгил очиш руҳидаги хизматларни сотиш;

с) маҳаллий маҳсулотлар, буюмлар ва эсдалик совғалари, озиқ-овқат маҳсулотлари ва ичимлик, босма нашрлари ёки бошқа маҳсулотларни сотиш;

д) Интернет-алоқа, валюта алмаштириш, жамоат транспортига чипталар, жамоат телефони, почта каби асосий хизматларни сотиш ва улардан фойдаланиш, сим-карталарни сотиш, масалан юридик ва соғлиқни сақлаш масалаларига тегишли бўлган хизматлар билан ёрдам бериш ёки тез-тез сўраладиган бошқа ҳар қандай хизматлар;

е) юридик ва тиббиёт хизматлари каби хизматларда ёрдам бериш;

ф) экскурсия хизматлари ва велосипедларни ижарага бериш.

Бирор-бир хизматни кўрсатиш вақтигача ТАБ қайси хизматларга пул тўлаш лозимлиги ва буни қачон бажариш зарурлиги, шу жумладан солиқ йиғими тўғрисида тушунтириб бериши керак (А иловага қ.).

3.4 Статистика ва таҳлил

ТАБ ташриф буюрувчилар ва уларнинг талаблари тўғрисида батафсил ахборотни тўплайдиган тизимни ўрнатиши керак.

Бундай тизим энг камида қуйидаги ахборотни ўз ичига олиши керак:

а) ташриф буюрувчилар сони;

б) ташриф буюрувчиларнинг миллати ва улар ташрифининг сабаби;

c) ахборот ёки сўралаётган хизматлар тури;
d) кўрсатилган хизматлардан ташриф буюрувчиларнинг қониқиш даражаси, маслаҳатлар ва шикоятлар.

Изоҳ. ISO 10002 кўрсатиб ўтилган қўлланмалар фойдали бўлиши мумкин.

ТАБ ташриф буюрувчилар орасида сўроқ ўтказишга асосланган хулосалар тўғрисида ахборотни ходимларга етказиши ва хизматлар кўрсатиш вақтида бундай натижаларни ҳисобга олиши керак.

Тўпланган ахборот асосида ТАБ кейинчалик нашр қилиниши лозим бўлган йиллик ҳисоботни тузиши керак.

3.5 Алоқа ва реклама

ТАБ ўзи томонидан ишлаб чиқилиши керак бўлган стратегия ва алоқа бўйича дастурларни белгилаш учун белгиланган жойдаги туризм хизматини барча етказиб берувчилари ва бошқа манфаатдор томонлар билан мунтазам равишда алоқада бўлиши керак.

Белгиланган жой рекламаси билан боғлиқ бўлган алоқалар ва ҳаракатларни яхшилаш учун ташриф буюрувчиларнинг ўзига хос хусусиятларини ўрганиш лозим (3.4 га қ.).

Изоҳ. ТАБ белгиланган жойни реклама қилиш учун минтақадаги пулли ёки бепул тадбирларни (масалан, маданий, спорт, бўш вақтни ўтказиш, бизнес-тадбирлар) ташкиллаштириши мумкин.

4 Ресурслар

4.1 Ходимлар бўйича ресурслар

ТАБ:

a) таълим, тайёргарлик, кўникма ва тажрибага асосланган ҳолда, ходимлар лаёқатлилигининг зарур даражасини аниқлаши ва кафолатлаши керак;

b) лаёқатнинг зарур даражасига эришиш учун, қўлласа бўладиган ҳолатларда кўшимча тайёргарлик кўриши ёки бошқа ҳаракатларни қабул қилиши керак;

c) стандарт ва тегишли иш усуллари аналга ошириш учун зарур бўлган, шу жумладан ташриф буюрувчилар билан муомала қилиш ва бевосита ишлаш усуллари ёки тегишли коммуникация ва ахборот технологияларидан фойдаланиб асосий йўриқномаларни баён этиши керак.

Ахборотни тақдим қилаётган камида битта ходим ташриф буюрувчиларнинг эҳтиёжларига қараб иккита тилда гаплаша олиши керак.

1-изоҳ. Тайёрлаш, доимий ишчилар ва штатдан ташқари/мавсумий ходимлар ўртасида хизматлар кўрсатишнинг тегишли даражасини ушлаб туришни ўз ичига олади.

Тайёрлаш қуйидаги аспектларни ўз ичига олиши керак:

- миждозлар билан қониқарли ишлаш;

- туризм ахбороти билан боғлиқ бўлган жараёнлар: ахборотлар, маълумотлар базаси, ахборот ресурслари, электрон нашрларни ишлатиш ва сақлаш;

- белгиланган жой ва унинг маҳсулотлари, тарихи, санъати ва географиясини билиш;
- телефондаги сўровлар билан ишлаш;
- ўз функцияларини хушмуомалалик билан бажариш техникаси: режалаштириш, туризм маркетинги, коммуникация усуллари, ахборот технологиялари, маъмурий усуллар;
- фавқулудда ҳолатларни бартараф қилиш;
- Бирлашган миллатлар ташкилотининг Халқаро туризм ташкилоти (БМТ ХТТ) ахлоқ кодекси, ҳаммабоплик принциплари, атроф-муҳит соҳасида хабардорлик (С иловага қ.) ва илғор тажриба, биринчи ёрдам, хавфсизлик чоралари ва б.;
- хорижий тилларни ўрганиш.

ТАБ тайёрлаш дастурини ўтказиш вақтларини ва унинг минимал мазмунини аниқлаши керак. ТАБ тайёрлаш билан боғлиқ бўлган тадбирларни қайд қилиб бориши, шунингдек тайёргарлик самарадорлигини ёки кўрилаётган ҳаракатларни баҳолаши керак.

2-изоҳ. Туризм жойларига ва хизматларини етказиб берувчиларнинг жойларига, бошқа ТАБга ташриф буюрган ҳолда ТАБ ходимлари учун таништириш турлари, шунингдек таълим бериш тайёрлашнинг самарали усули ҳисобланади.

4.2 Инфратузилма, бинолар ва жиҳоз

ТАБ ҳаммабоплик ва хавфсизликда тегишли қонунчилик ва норматив ҳужжатлар талабларига мувофиқ бўлиши керак.

ТАБ ўзининг хусусий биноларига кириш бўйича чекловлар тўғрисида хабардор бўлиши керак, шунингдек ташриф буюрувчиларни бундай чекловлардан хабардор қилиши керак (D иловага қ.).

Изоҳ. ISO 7001 да кўрсатиб ўтилган жамоат ахборот рамзларини қўллаш фойдали бўлиши мумкин.

ТАБ бинолари авария тизимлари ва ёнғин хавфсизлиги чоралари тўғрисидаги қонунчиликда кўрсатиб ўтилган барча талабларга мувофиқ бўлиши керак.

ТАБ авария тизимлари ва ёнғинга қарши ҳимояни текширишга доир ёзувларни сақлаши керак. ТАБ текширув тўғрисида гувоҳномаларни ёзувлар кўринишида сақлаши керак.

Жиҳозлар ва бинолар ташриф буюрувчилар ва ходимларнинг эҳтиёжлари учун мослаштирилган бўлиши керак.

ТАБ бинолари, жиҳозлар ва ТАБ билан ёнма-ён бўлган объектлар тоза сақланиши ва уларга маълум жадвалга мувофиқ хизмат кўрсатилиши керак (B иловага қ.).

ТАБ кондиционер билан жиҳозланган бўлиши ва иситкичга эга бўлиши керак.

ТАБ техниканинг бузилишини ва таъмирлашга кетган вақтни рўйхатга олиш ва кузатиш имконияти учун хизмат кўрсатиш тўғрисидаги ёзувларни сақлаши керак.

ТАБ ахборот технологиялари ва дастурлари билан боғлиқ бўлган жиҳозларга даврий хизмат кўрсатиш, шунингдек дастурий таъминотни алмаштириш ва янгилаш режасига эга бўлиши керак.

4.3 Коммуникация технологиялари

ТАБ ўз фойдаланишида телефон алоқасини ва имкон қадар Интернет ва электрон почтага чиқишни таъминлайдиган ахборот-техник жиҳозларга эга бўлиши керак.

ТАБ телефон кўнғироқларини кутиш, ёзма ҳужжатларни дарҳол олиш, ҳужжатларни тузиш ва кўчириш, автоном ахборот тизимлари ва мобил иловалар билан мос келадиган ишлар каби хизматларни таъминлайдиган технологиялардан фойдалана олиши керак.

Изоҳ. Юқорида қайд этилган технологиялар: факс, DVD-дисклар, CD-дисклар, USB ташувчилар, сенсорли экранлар, QR ва BИDІ-кодларни ўз ичига олади.

ДЛЯ СЛУЖЕБНОГО ПОЛЬЗОВАНИЯ

BY

А илова
(маълумот учун)

Истеъмолчининг ҳуқуқлари

Ахборот (3.2 га қ.) ва тижорат фаолият (3.3 га қ.) тўғрисидаги қоидаларга нисбатан ТАБ расмий талаб бўйича истеъмолчи ҳуқуқлари тўғрисидаги қуйидаги маълумотларни бериши керак:

а) шикоят бериш учун боғланиш маълумотлари, шу жумладан ўз лаёқати чегараларида истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш қисмида ижро этувчи ҳокимият органларининг телефон рақамлари ва электрон почта манзиллари ёки почта манзили;

б) истеъмолчилар муаммолари ёки уларнинг шикоятлари бўйича қандай маслаҳат олиш мумкинлиги тўғрисида маълумот;

с) умумий қоидалар ва шартлар.

ТАБ ташриф буюрувчиларнинг номидан уларнинг шикоятлари билан шуғулланмаслиги керак.

Бундан ташқари, тижорат фаолиятига (3.3 га қ.) нисбатан ТАБ ташриф буюрувчиларни қуйидаги ахборотлар билан таъминлаши керак:

- тижорат номи, юридик статуси, манзили ва электрон почтасининг ҳар қандай манзиллари ёки телефон рақамлари тўғрисида;

- хизматларнинг асосий тавсифи ва уларнинг баҳоси (нархи);

- хизматни тақдим қилишнинг келишилган санаси ёки агар муайян сана тўғрисида келишувга эришилмаган бўлса, хизмат кўрсатишнинг оқилона вақт чегаралари тўғрисида;

- туризм маҳсулотининг аввалдан келишилган ёки агар у аввалдан келишилмаган бўлса жоиз нархи;

- сотувдан кейинги кафолатнинг мавжудлиги.

В илова
(маълумот учун)

Атроф муҳит соҳасида ахборот

ТАБ атроф муҳит соҳасида хабардорлик мезонларига (принципларига) мувофиқ бошқарилиши керак.

ТАБ ресурсларни (энергия, сув, истеъмол материаллари ва ҳ.к.) назорат қилиш, чиқиндиларни олиб кетиш, ахборот (қайта ишланган қоғоз, тираж белгилашни текшириш) тарқатишнинг воситалари/қўшимча элементларини бошқаришга тегишли бўлган элементларни ўз ичига оладиган, атроф муҳитни муҳофаза қилиш (устунликлар/талаблар) бўйича чораларни белгилаши керак.

ТАБ хабардорликни оширишга ёрдам бериши ва/ёки барча манфаатдор иштирокчиларни (ходимлар, маъмурлар, ташриф буюрувчилар, ҳамкорлар ва етказиб берувчилар) ҳаракатга келтириши керак.

ТАБ илғор тажриба намунаси бўлиши керак ва ташриф буюрувчилар томонидан атроф муҳитга минимал таъсир кўрсатилишига кўмак бериши керак.

Атроф муҳитни ҳимоя қилишга йўналтирилган ҳаракатлар яхшилаб режалаштирилиши ва бажарилиши керак.

Мисол – Электр энергияси ва сувни кам истеъмол қилиш, чиқиндиларни утилизация қилиш, қайта ишланган қоғоздан фойдаланиш, маҳаллий яшаш муҳитини ҳимоя қилиш.

ТАБ соғлиқни сақлаш ва хавфсизлик нормаларига риоя қиладиган ҳамда ҳаммабоп бўлган ва атроф муҳитга ғамхўрлик билан муносабатда бўладиган, хизматларни етказиб берувчилар тўғрисида ахборот тақдим қилиши керак.

ТАБ:

- атроф муҳитни ҳимоя қилиш тўғрисида хабардорлик даражасини ошириш, шу жумладан электр энергияси ва сувни иқтисод қилиш, чиқиндиларни қайта ишлаш, ер, денгиз ифлосланишини, ҳавога отқинларни камайтириш, шовқин даражасини назорат қилиш, шунингдек энергиянинг муқобил манбаларини жорий қилишга кўмаклашиш каби атроф муҳитга минимал таъсир қилиш усуллари тўғрисида ташриф буюрувчилар билан консултация ўтказиш учун чоралар кўриши керак;

- туристлар учун атроф муҳитни ҳимоя қилиш соҳасида ва “табиатни муҳофаза қилиш” усулларида ахборотларни жорий қилишда ёрдам бериши керак;

- қуйидагиларга нисбатан атроф муҳитни муҳофаза қилиш соҳасида қарорни расмийлаштириши керак:

- атроф муҳит учун камроқ зарар бўладиган, шунингдек парчаланадиган микроорганизмлар ҳамда ер ва сувни ифлослантirmайдиган маҳсулотларни тозалаш;

- агрессив маҳсулотларни худди шундай таъсирли табиий маҳсулотга алмаштириш;

- босма материаллари миқдорини камайтириш ва қайта ишланган ёки экологик қоғозни ва бошқа материалларни танлаш;
- янги жиҳозни атрофдаги манзарага таъсирини минимумга келтириб атроф муҳитни ҳурмат қилиш керак.

ДЛЯ СЛУЖЕБНОГО ПОЛЬЗОВАНИЯ

С илова
(маълумот учун)

Масъулиятли турист ва саёҳатчи

ТАБ туристларга ўз саёҳатларини қизиқарли ва мазмунга бой қилишларига ёрдам берадиган, амалий қўлланма бўладиган “Масъулиятли турист ва саёҳатчи” мақоласини чоп этиши керак.

Маслаҳатлар (амалий қўлланма) БМТ ХТТ Туризмнинг глобал ахлоқ Кодексига асосланади.

Туризм ва саёҳат индивидуал ҳамда гуруҳ бўлиб мукаммаллашиш учун катта имкониятга эгадир. Инсонлар дунёга очик ва холис муносабат билан йўлга чиққанларида саёҳат халқлар ва маданиятларнинг хилма-хилликлари орасидаги табиий фарқни мустақил ўрганиш, тушуниш ва қабул қилиш учун ажойиб имкониятни бериши мумкин.

Туризм ва саёҳатларга масъулиятли муносабат – ушбу жараённинг кўпгина иштирокчиларининг биргаликда кучларини ишга солишлари натижасидир. Ҳар бир инсон ўз имкониятлари даражасида ҳиссасини қўшади: ҳукумат, бизнес, маҳаллий уюшмалар, лекин сиз ҳам меҳмон ва ташриф буюрувчи сифатида хаддан ташқари кўп нарса қилишингиз мумкин.

Бунинг учун:

- бошқа маданият ва урф-одатларга худди янги, тажрибани бойитадиган нарса каби қўрқувсиз ва нотўғри тушунчасиз қаранг ва сиз маҳаллий аҳоли томонидан жавоб тариқасида ҳурмат ва меҳмондўстлик юзага келганини учратасиз,

- хилма-хилликка сабр-тоқатли ва идрокли бўлинг: ижтимоий ва маданий анъаналар ва урф-одатларни бузманг,

- инсон ҳуқуқларига риоя қилинг, эксплуатациянинг ҳар қандай шакли туризмнинг асос бўлувчи мақсадлари ва вазифаларига зид бўлади, болаларни шахвоний эксплуатация қилиш ташриф буюрилган мамлакат ёки бузғунчининг ватанида қонун билан таъқиб қилинадиган жиноят ҳисобланади,

- атроф муҳитни ҳимоя қилишга ўз ҳиссангизни қўшинг, тирик табиат ва табиий яшаш муҳитини эъзозланг, йўқолиб кетиш хавфи бўлган ўсимлик ёки ҳайвондан фойдаланиб тайёрланган маҳсулотларни сотиб олманг,

- маданий ёдгорликларни асранг, инсониятнинг бадий, археологик ва маданий меросини ташкил этадиган барча нарсага ҳурмат билан муносабатда бўлинг,

- сизнинг саёҳатингиз ташриф буюраётган жойларингизнинг иқтисодий ва ижтимоий ривожланишига ёрдам бериши мумкинлигини, маҳаллий усталарнинг буюмлари ва маҳсулотларини сотиб олиб сиз адолатли савдо принципларига мувофиқ маҳаллий саноатни қўллаб-қувватлашингизни, буюмларни сотиб олиш вақтида савдолашиш адолатли мукофот тўғрисидаги

тушунчага асосланиши кераклигини ёдда тутинг,

- йўлга чиқишдан олдин белгиланган жойдаги санитария ҳолати билан танишинг, консуллик хизмати, шунингдек қутқарув ва фавқулодда ёрдам хизматлари билан алоқа воситалари ҳақида билиб олинг, сизнинг соғлигингиз ва шахсий хавфсизлигингизга ҳеч нима хавф солмаслигига ишонч ҳосил қилинг; сиз томондан ўзига хос талаблар (парҳез, кириш ва юриш учун махсус жиҳоз, тиббий парвариш) мавжуд бўлганда сафар тўғрисида қарор қабул қилишдан олдин белгиланган жойда ушбу талаблар қай даражада қониқтирилиши мумкинлигини текширинг,

- ўзингизнинг белгиланган жойингиз тўғрисида имкони борича кўпроқ билишга ҳаракат қилинг, урф-одатлар, нормалар ва анъаналарни тушуниб етинг, маҳаллий аҳолини ҳақоратлаши мумкин бўлган ҳаракатлардан қочинг,

- қонунларни ҳаттоки тасодифан ҳам бузмаслик учун ташриф буюраётган мамлакатингиз қонунчилиги билан танишинг, наркотиклар, курол, антиқий нарсалар, қўриқланадиган ўсимлик ва ҳайвонот турлари, шунингдек хавфни юзага келтирадиган ва миллий қонунчилик билан тақиқланган буюмлар ва моддалар қўлланилишида иштирок этманг.

Д илова
(маълумот учун)

Ҳаммабоплик

Махсус эҳтиёжли туристлар гуруҳига, масалан ҳомиладор аёллар, ёш болали ота-оналар, кекса инсонлар ва жисмоний имконияти чекланган туристларга устунлик берилиши зарур. Ушбу принципга тарафдорлик тўғрисидаги ахборот жамоатчилик томонидан осон кўриладиган бўлиши керак.

ТАБ ногиронлар ва махсус эҳтиёжли туристлар учун осон кириладиган бўлиши керак. Агар бюро жойлашган бино бундай инсонлар гуруҳи учун осон кирилмайдиган бўлса, саломлашиш ва ёрдам кўрсатиш тартиб-таомилини ўрнатиш лозим.

ТАБ шунингдек ҳаракат билан кириш йўли (кириш, тўхташ жойи ва ўтиш учун тўсиқлари бўлмаган бинолар), эшитиш, кўриш (йирик босма ҳарфли ёки Брайль алифбосидаги плакатлар) муаммолари бўлган туристларга ёрдам беришга тегишли аспектларни ҳисобга олиши керак.

ТАБ ўз-ўзига хизмат кўрсатиш учун осон қабул қилинадиган белгилар бўлган ҳаммабоп ҳужжатларга эга бўлиши керак.

Кириш мумкин бўлган жойлар меъморий ёки табиий чекловларсиз бўлиши, ҳамда тўсиқлар билан тўсилмаган бўлиши керак. Ромлар ёки эшиклар ўраб турган деворлардан кескин фарқ қилиши керак ва улар орқали ногиронлар аравачаси осон ўтиши учун етарли даражада кенг бўлиши керак.

ТАБ етарлича ёритилиш, дизайн, кескин фарқ ва белгиларнинг осонлигига алоҳида эътибор қаратиши зарур.

ТАБ белгиларни асосий кириш жойи яқинидаги ҳудудга жойлаштиришни таъминлаши, шунингдек ушбу белгилар аниқ, яхши кўринадиган, маъноли бўлишига ва йўлни тўсмаслигига ишонч ҳосил қилиши керак.

Библиография

- [1] ISO 7001 График рамзлар. Жамоат ахборот рамзлари
- [2] ISO 10002 Сифатни бошқариш. Мижозларга хизмат кўрсатиш сифати. Мижозларнинг қониққанлиги. Ташкилотлар томонидан шикоятларни кўриб чиқиш учун қўлланма
- [3] Туризмнинг глобал ахлоқ кодекси, “Масъулиятли турист ва саёҳатчи”, <http://ethics.unwto.org/en/content/responsible-tourist> манзил бўйича олиш мумкин.

УЎТ 641.5:006.354

СУТ 03.080.99

Мухим сўзлар: туризм ахборот бюроси, ташриф буюрувчи, турист, туризм ахбороти, қабул қилиш, хизматларни тақдим қилиш

ДЛЯ СЛУЖЕБНОГО ПОЛЬЗОВАНИЯ