

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ДАВЛАТ СТАНДАРТИ**

---

**Туризм хизматлари. “Tourist-friendly”.  
Талаблар**

Расмий нашр

Ўзбекистон стандартлаштириш, метрология ва сертификатлаштириш агентлиги

Тошкент

## Сўз боши

1 Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитасининг “Туризм хизматларни сертификатлаштириш маркази” Давлат унитар корхонаси томонидан ИШЛАБ ЧИҚИЛДИ ва ТАСДИҚЛАШГА ТАҚДИМ ЭТИЛДИ.

2 Туризм соҳасида стандартлаштириш бўйича техник қўмита томонидан МАЪҚУЛЛАНДИ.

3 Ўзбекистон стандартлаштириш, метрология ва сертификатлаштириш агентлиги (“Ўзстандарт” агентлиги)нинг 01.11.2018 йил 05-994- сонли қарори билан ТАСДИҚЛАНДИ.

Ушбу стандартни ва унинг ўзгартишларини Ўзбекистон ҳудудида жорий этиш (амалини бекор қилиш) ҳақидаги ахборот “Ўзстандарт” агентлиги томонидан нашр этиладиган кўрсаткичда чоп этилади. Ушбу стандартни қўллаш бўйича тавсиялар ишлаб чиқувчи томонидан тақдим қилиниши мумкин. Ушбу стандартни қайта кўриб чиқиш (ўзгартириш) ёки бекор қилиш ҳақидаги мувофиқ ахборот “Ўзстандарт” агентлиги томонидан нашр этиладиган ахборот кўрсаткичда чоп этилади.

Ушбу стандартни Ўзбекистон Республикаси ҳудудида расмий чоп этиш ҳуқуқи “Ўзстандарт” агентлигига тегишли.

## Мундарижа

1	Қўлланиш доираси .....	1
2	Норматив хужжатларга ҳаволалар .....	2
3	Атамалар ва таърифлар .....	2
4	Туризм намоиши ва туризм инфратузилмаси объектлари турлари, хиллари ва тоифалари .....	3
5	Талаблар .....	4
5.1	Умумий қоидалар .....	4
5.2	Ходимлар .....	5
5.3	Жамоат жойлари .....	6
5.4	Хизматлар ва ахборот таъминоти .....	6
5.5	Ташриф буюрувчиларга хизмат кўрсатиш сифатини комплекс равишда бошқариш .....	7
	А илова (мажбурий) Тугаш ҳудудлар, бинолар, жойлар, техник ускуналар ва жиҳозлар, хизматлар ва ходимларга доир талаблар ...	8
	В илова (тавсиявий) Хизмат кўрсатиш сифатини комплекс бошқариш тизими .....	11



# ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ДАВЛАТ СТАНДАРТИ

---

## Туризм хизматлари. “Tourist-friendly”. Талаблар

## Туристские услуги. «Tourist-friendly». Требования

## Tourism services – «Tourist-friendly» – Requirements

---

Жорий этиш санаси: 09.11.2018 й.

### 1 Қўлланиш доираси

1.1 Ушбу стандарт туризм намоиши ва туризм инфратузилмаси объектлари томонидан тақдим этиладиган “tourist-friendly” хизматларига доир талабларни белгилайди.

Ташкилот, истеъмолчилар талабларига жавоб берадиган туризм хизматларини етказиб беришда ўз имкониятини намоиш қилишда эҳтиёж сезганда, шунингдек туризм хизматлари, жумладан меҳмондўстлик муҳитини яратган ҳолда ташриф буюрувчиларга хизмат кўрсатиш сифатини таъминлаш хизмати истеъмолчиларини қониқтиришга ҳаракат қилганда ушбу стандарт қўлланилади.

Ушбу стандартда “tourist-friendly” объекти ва унинг фаолиятини хавфсизлик талабларига ва бошқа мажбурий талабларга мувофиқлиги кўрилмайди.

Ушбу стандарт “tourist-friendly” хизматини тақдим этадиган юридик ва жисмоний шахслар томонидан қўлланиши учун мўлжалланган.

Изоҳ – Жисмоний шахслар Ўзбекистон Республикасининг амалдаги қонунчилигига мувофиқ туризм хизматларини тақдим этадилар.

1.2 “Tourist-friendly” хизматининг истеъмолчилари, давлат бошқаруви органлари ва мувофиқликни баҳолаш органлари ҳам туризм намоиши ва туризм инфратузилмаси объектларини текшириш, баҳолаш ёки тан олиш вақтида уни қўллашлари мумкин.

1.3 Ушбу стандарт асосида “tourist-friendly” хизматларини бажарувчи-ташкилотлар ўз стандартларини ишлаб чиқиши мумкин.

1.4 “Tourist-friendly” объектининг раҳбарияти ташриф буюрувчилар ва ташриф буюрувчиларга хизмат кўрсатиш сифатини таъминлаш бўйича комплекс хизмат кўрсатишга жалб этилган ходимларнинг хавфсизлигини таъминлаш учун жавобгар бўлади.

Изоҳ - “Tourist-friendly” объекти ташриф буюрувчи ва хизмат кўрсатишга жалб этилган ходимлар хавфсизлигини таъминлаш учун жавобгар бўлади.

1.5 Ушбу стандартнинг талаблари хизматнинг хили, ўлчами ва тоифасига боғлиқ бўлмаган ҳолда барча ташкилотларга қўлланилади.

Агар ушбу стандартнинг бирор-бир талабидан (талабларидан) ташкилотнинг ўзига хос хусусияти ва унинг хизмати сабабли фойдаланиш мумкин бўлмаса, уни (уларни) истисно сифатида кўриб чиқиш мумкин.

Туризм намоёниши, туризм инфратузилмаси объектлари ҳамда туризм ресурсларининг турлари, хиллари ва тоифалари қонун ҳужжатларига биноан белгиланади.

## 2 Норматив ҳужжатларга ҳаволалар

Ушбу стандартда қуйидаги стандартларга норматив ҳаволалардан фойдаланилган:

ГОСТ 31985:2013 Услуги общественного питания. Термины и определения.

O‘z DSt 3220:2017 Туризм хизматлари. Жойлаштириш воситалари. Умумий талаблар

O‘z DSt 3296:2018 Туризм хизматлари. Меҳмонхоналар ва ўхшаш жойлаштириш воситалари. Таснифлаш тизими

O‘z DSt 5.8:2006 (ISO/IEC 17030:2003) Ўзбекистон Республикаси мувофиқликни тасдиқлаш миллий тизими. Мувофиқликни тасдиқлаш белгиси. Қўллаш қоидалари.

O‘z DSt ISO 18513:2017 Туризм хизматлари. Меҳмонхона ва туристларни жойлаштириш воситаларининг бошқа турлари. Атамашунослик.

Изоҳ – Мазкур стандартдан фойдаланганда ҳавола қилинган стандартларнинг (таснифлагичларнинг) Ўзбекистон Республикаси ҳудудида амалда эканлигини жорий йилнинг 1 январигача тузилган стандартлар (таснифлагичлар) кўрсаткичи бўйича ва жорий йилда чоп этилган тегишли ахборот кўрсаткичлари бўйича текшириш зарур. Агар ҳавола қилинган ҳужжат алмаштирилган (ўзгартирилган) бўлса, у ҳолда мазкур стандартдан фойдаланганда алмаштирилган (ўзгартирилган) ҳужжатга амал қилиш керак. Агар ҳавола ҳужжати алмаштирилмасдан бекор қилинган бўлса, у ҳолда бу ҳужжатга ҳавола берилган қоидаларнинг ушбу ҳаволага дахлсиз қисми қўлланилади.

## 3 Атамалар ва таърифлар

Ушбу стандартда O‘z DSt ISO 18513 ва ГОСТ 31985 да келтирилган атамалар, ҳамда қуйидаги атамалар тегишли таърифлари билан қўлланилган:

3.1 **“tourist-friendly” (“туристга меҳмондўстлик”, «дружелюбно к туристу»):** Меҳмондўстлик муҳитини яратган ҳолда туристлар эҳтиёжини қондиришга йўналтирилган, туристларга (ташриф буюрувчиларга) хизмат кўрсатиш сифатини таъминлаш бўйича хизматлар комплекси (тўплами).

3.2 **“tourist-friendly” хизматларини бажарувчи:** Хусусий ёки ижарага олинган моддий базада (бино, ҳудуд, иншоот, транспорт ва б.) “tourist-friendly” бўйича хизмат кўрсатувчи шахс.

**3.3 “tourist-friendly” объектлари:** Туризм намоиши, туризм инфратузилмаси объектлари ва туризм ресурслари.

**3.4 истеъмолчи (ташриф буюрувчи):** “Tourist-friendly” хизматини олиш ёки ундан фойдаланиш мақсади бўлган истеъмолчи.

**3.5 тил лаёқати:** Тил нормаларига мувофиқ “tourist-friendly” объектларида хорижий, инглиз ёки ташриф буюрувчиларнинг контингентидан келиб чикган ҳолда бошқа тилда эркин ва самарали сўзлашиш.

**3.6 туризм инфратузилмаси объектлари:** Соғломлаштириш ёки дам олишда иштирок этувчи инсонлар эҳтиёжини қондириш учун ўз фаолиятини йўналтирган корхоналар, ташкилотлар ва муассасалар, шунингдек барқарор иш юритиш шароитларини таъминловчи алоқа ва транспорт йўллари ҳамда туристларни жойлаштириш объектларининг мажмуи.

**3.7 туризм ресурслари:** Тегишли ҳудуднинг табиий-иқлим, соғломлаштириш, тарихий-маданий, маърифий ва ижтимоий-маиший объектлари мажмуи.

#### **4 Туризм намоиши, туризм инфратузилмаси объектлари ҳамда туризм ресурсларининг турлари, хиллари ва тоифалари**

4.1 “Tourist-friendly” объектлари ҳар хил турлари, хиллари ва тоифалари билан фарқ қилади.

4.2 “Tourist-friendly” объектлари куйидаги белгилар бўйича тоифаларга ажратилади:

- белгиланган вазифасига кўра;
- жойлашган/ўрнашган жойига кўра;
- ишлаш даври ва вақтига кўра;
- ташриф буюрувчиларнинг контингентига кўра;
- “tourist-friendly” хизматларини кўрсатиш учун аҳамиятга эга бўлган бошқа параметрлар ва/ёки хизмат истеъмолчиларига хабар беришга кўра.

4.2.1 “Tourist-friendly” объектлари белгиланган вазифасига кўра транзит ва мақсадлига бўлинади. Транзитли қисқа вақтга тўхташ шароитида ташриф буюрувчиларга хизмат кўрсатиш учун мўлжалланган. Мақсадлига ихтисослаштирилган объектлар ва ишбилармонликка мўлжалланган объектлар киради.

4.2.2 Жойлашган/ўрнашган жойи бўйича “tourist-friendly” объектлари шаҳар, шаҳардан ташқари, қишлоқ, тоғ, ўрмон, чўл, дашт, дарё ва дарё бўйига бўлинади.

4.2.3 “Tourist-friendly” объектлари ишлаш даври ва вақти бўйича куйидагиларга бўлинади:

- йил бўйи ишлайдиган;
- мавсумда ишлайдиган;
- дам олиш кунинда ишлайдиган;
- куну-тун, кундузи ишлайдиган ёки суткада бўлиш/ишлаш вақти бўйича чегараланган.

4.2.4 Ташриф буюрувчиларнинг контингенти ва ихтисослиги бўйича “tourist-friendly” объектлари туризм, спорт, жисмоний тарбия-соғломлаштириш, болалар, ёшлар, талабалар, қариялар учун, жисмоний имконияти чекланган ташриф буюрувчилар учун, хизмат сафаридагилар учун ва ҳ.к.га бўлинади.

4.3 Фойдаланиладиган биноларнинг (жойлар) ва техник воситаларнинг тури бўйича “tourist-friendly” объектлари:

- алоҳида турган бинолар ва қурилма (иншоотларда);
- индивидуал уйларда;
- бино қисмлари ва жойларда;
- транспорт воситаларида жойлашганларга бўлинади.

4.4 Транспорт воситалари қуйидагиларга бўлинади:

- ҳаво транспорти: жадвалга бўйсунадиган рейслар; ҳаводаги бошқа ташишлар;
- сув транспорти: пассажир линиялари ва паромлар; круиз; бошқалар;
- қуруқликдаги транспорт: темир йўл транспорти; шаҳарлараро ва шаҳар автобуслари ҳамда бошқа жамоат автойўл транспорти; автомашиналар; автотранспорт воситаларининг ижараси; қуруқликдаги бошқа транспорт воситалари.

4.5 Иш/фаолиятни ташкиллаштириш усули (шакли) бўйича “tourist-friendly” объектлари қуйидагиларга бўлинади:

- мустақил;
- тармоқли (жойлаштириш воситалари, умумий овқатланиш корхоналари, бирлашмалар тармоғи ва б.) ва бошқалар.

4.6 “Tourist-friendly” объектлари қуйидаги белгилар бўйича турларга ажратилади:

- кинотеатр мажмуалари;
- мавзули муассасалар;
- аквапарклар;
- юқори технологик кўнгил очар марказлар;
- савдо марказлари ва улардаги кўнгил очар жойлар;
- оилавий кўнгил очар марказлар;
- болалар учун кўнгил очар марказлар.

4.7 Маданий-кўнгил очар фаолият соҳасидаги “tourist-friendly” объектларига қуйидагилар ҳам киради: клуб ва спорт муассасалари; истироҳат боғлари (маданият, дам олиш ва б.); қўриқланадиган табиий ҳудудлар; кутубхоналар; дам олиш марказлари; маданий мажмуалар; ва бошқалар.

4.8 Жойлаштириш воситаларининг турлари, хиллари ва тоифалари O‘z DSt 3220 ва O‘z DSt 3296 бўйича.



## **5 Талаблар**

### **5.1 Умумий қоидалар**

Ташриф буюрувчилар эҳтиёжини қондириш мақсадида ташриф буюрувчиларга хизмат кўрсатиш сифатини таъминлаш ва меҳмондўстлик муҳитини яратиш қуйидаги омиллар билан таъминланади:

- инсон омили;
- жамоат жойлари омили;
- хизматлар ва ахборот таъминоти омили;
- ташриф буюрувчиларга хизмат кўрсатиш сифатини комплекс бошқариш омили.

### **5.2 Ходимлар**

5.2.1 “Tourist-friendly” объекти кўрсатиладиган хизмат ҳажми ва “tourist-friendly” объектининг ўлчамидан келиб чиқиб етарли миқдордаги менежер ва ходимларни ёллаши ва улар билан шартнома тузиши керак.

5.2.2 Ходимларга раҳбарлик қилиш ва уларни бошқариш бошқарувчилар, маъмурлар, хостеслар, супервайзерлар ва бошқа ваколатланган шахслар (кейин менежер) томонидан амалга оширилиши керак.

5.2.3 Менежер, гидлар ва ходимлар ўз функцияларини бажариш лаёқатига эга бўлиши керак.

5.2.4 “Tourist-friendly” объекти чет эллик ташриф буюрувчилар билан мулоқотда бўлиш учун инглиз тили лаёқатили менежер, гид ва ходимларнинг етарли миқдорига эга бўлиши керак.

“Tourist-friendly” объектининг ўзига хос хусусиятларидан келиб чиққан ҳолда ходимлар давлат ва рус тилларидан ташқари бошқа тиллар лаёқатига эга бўлишлари мумкин.

5.2.5 Энг камида ҳар йили ва ишга қабул қилиш вақтида туризм соҳасида лаёқатга эга бўлган ходим томонидан ва эгаллаб турган лавозимига биноан ходимлар тренинги (ички таълим) ташкил этилиши керак.

5.2.6 Ходимлар шахсий гигиена ва ташқи кўриниш қоидаларига риоя қилиши лозим.

Ходимларнинг униформаси (махсус/хизмат кийими) ишчининг статуси ва лавозимига мос бўлиши, ёрқин бўлмаслиги, эркин бичилган, тўлиқ, тоза ва дазмолланган, иш ҳаракатларни бажариш учун қулай бўлиши керак. Кийимнинг олд томонида ходимнинг номи ёзилган шахсий нишон тақиб юрилиши шарт.

Хизматларнинг униформаси корпоратив гуруҳнинг ягона қиёфасини яратиши, услуби, бичими, ранги ва матоси бир хил бўлиши керак.

5.2.7 “Tourist-friendly” объекти ҳар ярим йилда ходимлар фаолиятининг мониторингини олиб бориши ва ходимлар лаёқатлилиги даражаси ёзувларини сақлаши керак.

5.2.8 Хизматларни тақдим қилиш вақтида ходимлар қуйидаги сифатларни намоёиш қилишлари керак:

- **профессионалик, буюртмани аниқ ва тўлиқ бажариш.** Ташриф буюрувчига хизмат тўғрисида барча маълумотларни бериш ва ташриф буюрувчиларни қониқтиришгача илтимосни бажариш.

- **хизмат кўрсатиш тезлиги.** Ходимлар ҳар қандай дақиқада ташриф буюрувчиларга ёрдам кўрсатишга ва уларнинг илтимос ҳамда буюртмаларини бажаришга тайёр бўлишлари керак. Барча талаблар дарҳол кўриб чиқирилиши ва ташриф буюрувчи билан хайрлашиш вақтигача бажарилиши керак.

- **ҳозиржавоблик ва ҳушёрлик.** Ташриф буюрувчилар ўзларини “кўринмас”дек ҳис қилмасликлари керак. Ишчи жуда ҳам банд бўлишига қарамасдан ташриф буюрувчи кўринган вақтда барча эътиборини унга қаратиши керак. Ташриф буюрувчи унга эътибор берилганини ва яқин дақиқаларда унинг илтимоси бажарилишини билиши керак.

- **хушмуомалалик ва хайрихоҳлик.** Ҳар бир ташриф буюрувчи учун табассум ва ташриф буюрувчилар билан кўриб алоқа ўрнатиш – хушмуомалаликнинг биринчи намоён бўлиши. Ходим ташриф буюрувчи билан биринчи бўлиб суҳбатни бошлаши керак. Хушмуомала ва раво суҳбат оҳанги, нутқ маданияти ва тинглаш маҳорати (гапни бўлмасдан) хушмуомалалик мезонлари ҳисобланади.

5.2.9 Ходимлар фавқулодда вазиятларда ҳаракатланиш билан таниш бўлишлари керак.

5.2.10 Ходимларга доир қўшимча талаблар А иловада келтирилган.

### 5.3 Жамоат жойлари

5.3.1 Тутах худудлар, бинолар, жойлар, техник ускуналар ва жиҳозлар ҳамда хизматларга доир талаблар А иловада келтирилган.

5.3.2 Бино ва жойларнинг жиҳози, иморати, асбоб-ускуналари ва инвентари белгиланган функционал талабларга мувофиқ бўлиши керак.

### 5.4 Хизматлар ва ахборот таъминоти

5.4.1 Халқаро, миллий, минтақавий бирлашмалар, тармоқларга қирадиган “tourist-friendly” объектлари ушбу ташкилотларда қабул қилинган, Ўзбекистон Республикаси қонунчилигига зид бўлмаган стандартлар талабларига қўшимча равишда мувофиқ бўлиши мумкин.

5.4.2 Тақдим этиладиган хизматларнинг рўйхати “tourist-friendly” хизматларининг бажарувчиси (эгаси, маъмурият) томонидан “tourist-friendly” объектнинг хили/тури, ихтисослиги, фаолияти ва жойлашган жойи, шу жумладан иқлим шароитлари, ташриф буюрувчиларнинг контингенти ҳамда талаблари ва ҳ.к.га боғлиқ ҳолда мустақил равишда белгиланади.

5.4.3 Ташриф буюрувчилар сони текширилиши керак ҳамда назорат ташриф буюрувчилар ва ходимлар эркин ҳаракатланишини таъминлаши керак.

5.4.4 Овқатланиш хизматини тақдим этувчи “tourist-friendly” объектлари корхона турига қараб умумий овқатланиш маҳсулотлари, ичимликлар, менюга киритиш учун бирга келадиган маҳсулотларнинг ассортимент рўйхати, прејскурантлар, ҳариталарга эга бўлиши керак.

5.4.5 Истеъмолчилар учун ахборотлар, шу жумладан “tourist-friendly” хизматларининг бажарувчиси, иш режими ва кўрсатиладиган хизматлар тўғрисидаги маълумотлар белгиланган талабларга мувофиқ бўлиши ва истеъмолчиларга тушунарли ва кўргазмали усулларда етказилиши керак.

Ўзбекистонда туризмни олға суриш бўйича бепул материаллар мавжуд бўлган туризмга доир ахборот тахтчаси бор бўлиши керак: масалан, туристик ҳариталар ва/ёки брошюралар.

5.4.6 Хоналар кўриладиган ахборот ва йўналиш воситалари, хизматларнинг номи ва зарурат бўлганда уларнинг иш режими ёзилган кўрсаткичлар билан таъминланган бўлиши керак.

5.4.7 Хизмат тўғрисида ахборот таъминоти ва реклама материаллари давлат ва инглиз тилларида ҳамда зарурат бўлганда рус ва бошқа тилларда тақдим этилиши керак.

5.4.8 Хизмат тўғрисида ахборот тўлиқ бўлиши керак ва ташриф буюрувчига батафсил маълумотни тақдим этиши керак.

5.4.9 “Tourist-friendly” объектлари O‘z DSt 5.8 га биноан мувофиқлик белгиси ва ахборот таъминотидан фойдаланиш талабларига риоя қилишлари керак.

5.4.10 “Tourist-friendly” хизматларини тақдим қилувчи ташкилот туризм намоёйиши ва туризм инфратузилмаси объектларининг тақдим этиладиган хизматларининг хили/тури, номи ва боғланиш учун маълумотлар (манзил, телефон ва электрон почта) тўғрисида ахборотлар билан ижтимоий тармоқларда саҳифага (аккаунтга, веб-сайтга) эга бўлиши керак.

Саҳифа ташриф буюрувчилар қониққанлигини мониторингининг, норозилик сабаблари диагностикасининг натижалари ва норозилик сабабларини бартараф қилишни ҳисобга олиши керак (5.5 бандга қ.).

5.4.11 “Tourist-friendly” объектларида бепул WI-FI бўлиши зарур. WI-FI камида 50 та ташриф буюрувчига (жойга) секундига 1 Mbit дан юқори тезликни таъминлаши керак.

## **5.5 Ташриф буюрувчиларга хизмат кўрсатиш сифатини комплекс бошқариш**

“Tourist-friendly” объектларида ташриф буюрувчиларга хизмат кўрсатиш сифатини комплекс бошқариш жорий этилиши керак.

Ташриф буюрувчиларга хизмат кўрсатиш сифатини комплекс бошқариш бу - ташриф буюрувчиларнинг қониққанлигини мониторинг қилиш, ташриф буюрувчиларнинг норозилиги сабабларини диагностика қилиш ва ташриф буюрувчиларнинг норозилигининг туб сабабини бартараф этишдир.

Хизмат кўрсатиш сифатини комплекс бошқариш тизими В иловада келтирилган.

**А илова**  
(мажбурий)

**Туташ ҳудудлар, бинолар, жойлар, техник ускуналар ва жиҳозлар,  
хизматлар ва ходимларга доир талаблар**

<b>Талаблар</b>	
<b>I Бино ва унга туташ ҳудуд</b>	
1	Туташ ҳудуд:
	- ободонлаштирилган;
	- сутканинг қоронғи вақтида ёритилган, шу жумладан туташ ҳудудлар;
	- йўлак ва кириш йўлларида қаттиқ қоплама;
	- қулай кириш йўллари ва пиёдаларнинг чиқиш йўллари;
	- тош терилган пиёдалар йўлаклари;
	- қаттиқ қоплама, эриган ва ёмғир сувлари учун оқавали майдончалар ва пиёдалар йўлаклари;
	- манзарали кўкаламзорлаштириш;
	- автотураргоҳ, шу жумладан ногиронлар учун белгиланган жой мавжудлиги;
	- велотураргоҳ.
2	Ёритиладиган ёки нур сочадиган тахтача
3	Эркин мўлжал олишни таъминлаш учун ахборот кўрсаткичлари:
	- чиқишларда (эвакуация, авария) “CHIQISH”, «ВЫХОД», «EXIT» ёки бошқа кўрсаткичлар;
	- жойлар ва номерлар/хоналар номи ёзилган тахтачалар/кўрсаткичлар;
	- жойлар ва қаватларда фавқулодда ҳолатларда эвакуация режалари;
4	Эвакуация, авария ва бошқа чиқиш жойларини тўсиб қўйиш мумкин эмас
<b>II Техник ускуналар ва жиҳозлар</b>	
5	Электр энергияси билан таъминлаш
6	24 соат давомида ёритиш ва асосий электр жиҳозининг ишини таъминлайдиган электр таъминотининг (кўчмас генератор) захира тизими
7	Нақд ва нақдсиз тўлов тури, шу жумладан тўловнинг онлайн тизимининг мавжудлиги
8	Хавотир-чақирув тугмаси
9	Қўриқлаш сигнализацияси
10	Жамоат жойлари, йўлаклар ва зиналарда куну-тун табиий ва/ёки сунъий ёритиш (қулай, эркин ва тўғри йўналишни олиш учун етарли бўлган)
11	Жамоат жойлари ва туташ ҳудудларда куну-тун видеокузатув:
	- тасвир сифати юқори бўлган IP камераларидан фойдаланиб (“Хавфсиз шаҳар” Аппарат-дастурий мажмуаси лойиҳаси таркибидаги комплекс мониторинг ва видео-таҳлил тизимига уларни кейинчалик киритиш учун);
	- 30 кун давомида видео кузатувларни сақлаш ва тасвирлаш имконияти билан.
12	Сув таъминоти:
	- куну-тун ва тўхтовсиз ишлайдиган иссиқ ва совуқ сув тизими;
	- бир кунлик сув истеъмоли меъёрининг 25 % ҳисобидан сувнинг минимал

	захирали сиғимга эга идишнинг мавжудлиги
13	Канализация (сувни чиқариб ташлаш) ёки маҳаллий тозалаш қурилмалари (марказлашган тармоқларга уланиш имконияти бўлмаганда)
14	Ҳаво айланишини нормал тарзда таъминлайдиган ва жамоат жойларига бегона хидларнинг киришини олдини оладиган вентиляция (табиий ёки мажбурий) ёки ҳавони кондициялаш
15	Жамоат жойларида иссиқлик қулайлигини таъминлайдиган иситиш (қиздириш) тизими
16	Учтадан кўп қаватли бинода лифт ва/ёки эскалатор
17	Лифтнинг (мавжуд бўлганда) куну-тун ишлаши
18	Шаҳар алоқасига эга ва Ички ишлар органларининг ҳудудий навбатчи қисмларининг телефон рақамларига автоматик тарзда қўнғироқ қилиш функцияси бор бўлган умумий фойдаланиш учун телефон
19	Ташриф буюрувчиларнинг мобиль телефонларини зарядловчи ускуналар
<b>III Жамоат жойлари</b>	
20	Жароҳатлаш хавфи бўлмаган (ўткир бурчак ва қирраларсиз) қопламалар ва девор юзалари, тўсиқлар, жиҳозлар ва мебеллар
21	Ёриқлар ва нуқсонларсиз, текис поллар; девор ва полга зич туташган плитуслар
22	Тамаки маҳсулотларини истеъмол қилиш учун махсус ажратилган жойлар ва/ёки хоналарнинг мавжудлиги
<b>IV Умумий фойдаланишдаги санитария хоналари</b>	
23	Умумий фойдаланиш учун жамоат жойлари яқинидаги ҳожатхона:
	- 25 та ташриф буюрувчиларга битта ҳожатхона кабинаси ҳисобидан;
	- эркаklar ва аёллар учун алоҳида.
24	Ҳожатхоналарнинг жиҳози: ҳожатхона кабиналари, кўзгули бет-қўл ювгич, электр розеткаси, атир совун, матоли ёки қоғоз сочиқлар (ёки электр сочиқ) ва кийим учун илгак
25	Ҳожатхона кабиналарининг жиҳози: қопқоқли унитаз/полга ўрнатилган унитаз, ҳожатхона симчўткаси, ҳожатхона қоғози (заҳира ўрами билан), ҳожатхона қоғозини ушлагич, чиқинди учун саватча ва кийим учун илгак, ички сақлагич/сурилмали эшиклар ва қулфлар
26	Санитария жойларини намга чидамли ва дезинфекция материалларига бардошли тўшамалар/ қопламалари (девор ва поллар)
<b>V Хизматлар</b>	
27	Қабул қилиш хизматлари – ташриф буюрувчиларни куну-тун қабул қилиш
28	Жамоат жойларини ҳар куни тозалаш
29	Тез ёрдамни чақириш
30	Тиббиёт дори қутчасининг борлиги ва ундан фойдаланиш
<b>VI Ходимлар ва уларнинг тайёргарлигига доир талаблар</b>	
31	Доимий асосда ёлланган ходимлар: <sup>1), 2)</sup>
	- менежер (раҳбар, бошқарувчи);
	- маъмур (хостес);
	- гид;

	- меҳмонхона ходимаси;
	- овқат тақдим қилишда – ошпаз ва официант <sup>2)</sup>
32	<b>Ҳар бир лавозимга лавозим йўриқномалари</b>
	Изоҳлар: <sup>1)</sup> Ташриф буюрувчилари (жойи) 25 тагача бўлган “tourist-friendly” объектларида менежер маъмурнинг функциясини бирга олиб бориши мумкин. <sup>2)</sup> Ташриф буюрувчилари (жойи) 15 тагача бўлган “tourist-friendly” объектларида ошпаз официантнинг функциясини бирга олиб бориши мумкин.

## В илова (тавсиявий)

### Хизмат кўрсатиш сифатини комплекс бошқариш тизими

Хизмат кўрсатиш сифатини комплекс бошқаришнинг тавсия этиладиган тизими 1-расмда келтирилган.

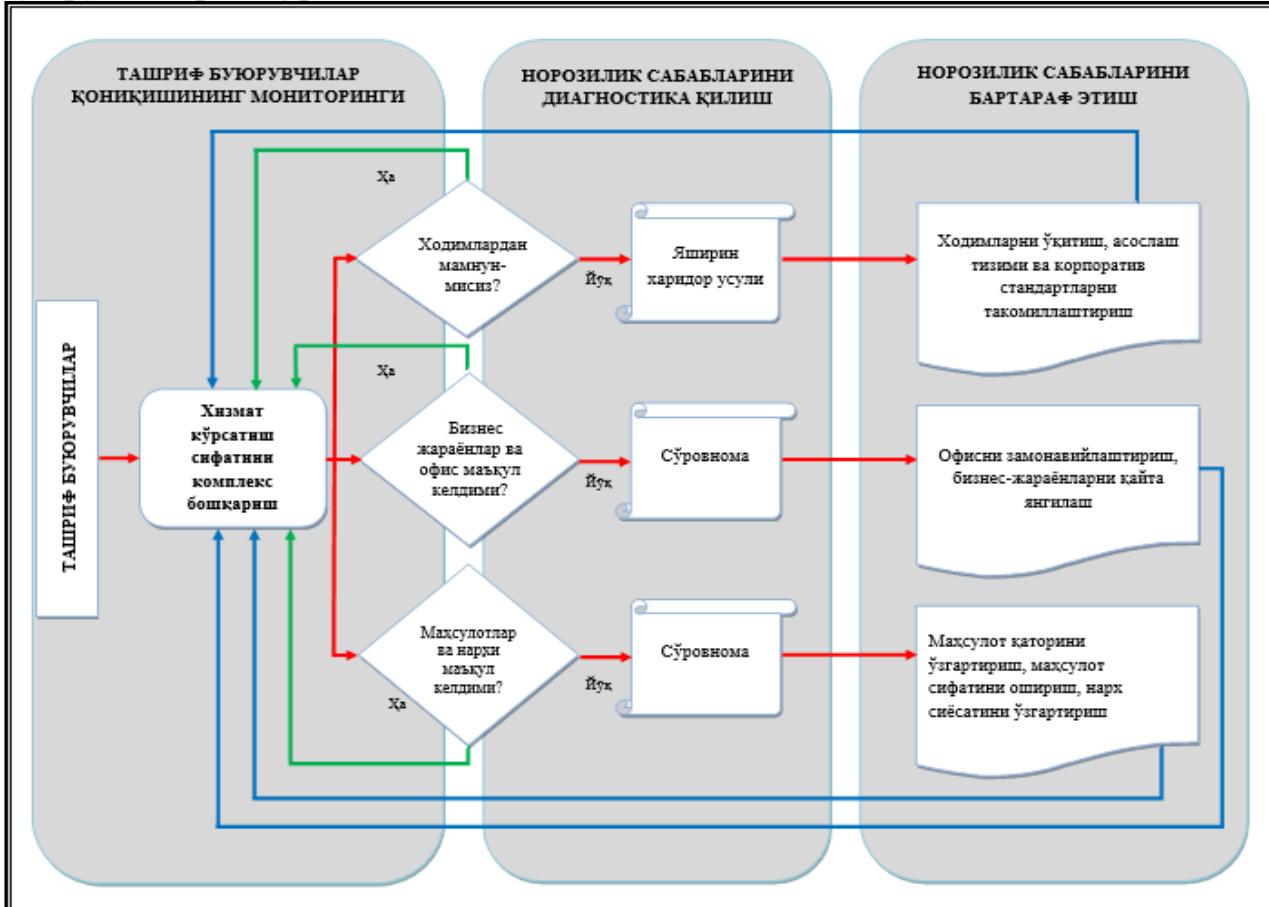
#### В.1 Ташриф буюрувчилар қониқишининг мониторинги

В.1.1 Ушбу босқичда ҳақиқий ташриф буюрувчилардан сўров ўтказиш йўли орқали ташриф буюрувчиларнинг норозиликлари аниқланади. “Tourist-friendly” объектлари сўров ўтказишнинг турли усулларида фойдаланишлари керак – масалан веб сўровномалар, почта орқали сўровномалардан фойдаланиб, ташриф буюрувчилардан сўроқ ўтказувчи интервью олувчиларни жалб қилган ҳолда ва бошқа усуллардан фойдаланиб ташриф буюрувчилар қониқишининг сўров варақасини (кейин – сўровнома, сўров ўтказиш) тўлдириш.

В.1.2 Қуйидагилар ташриф буюрувчилар қониқиши мониторингининг мажбурий шартлари ҳисобланади:

- “tourist-friendly” объекти сайтида сўровномалардан фойдаланиб сўров ўтказиш;

- “tourist-friendly” объектини баҳолаш, сўров ўтказиш орқали мавжуд таклиф ва фикр-мулоҳазаларни қолдириш таклифи билан ташриф буюрувчиларга муурожаат қилиш.



1-расм. Ташриф буюрувчиларга хизмат кўрсатиш сифатини комплекс бошқариш

В.1.3 Сўровнома энг камида қуйидаги саволларни ўз ичига олиши керак:

- Сиз ходимлардан мамнунмисиз?

- Сизга хизматларни тақдим этиш жараёнлари ва жамоат жойлари/туташ худудлар маъқул келдими?

- Сизга хизматлар/маҳсулот нархи маъқул келдими?

“Tourist-friendly” объекти сўровномада кўрсатилган саволларни баҳолаш даражасини аниқлаши керак. Ушбу даража фақат “Ҳа” ва “Йўқ” жавобларини ўз ичига олиши мумкин.

Ҳар бир саволдан кейин ташриф буюрувчилар таклиф ва фикр-мулоҳазаларини ёзишлари учун жой белгиланган бўлиши зарур.

В.2 Норозилик сабабларини диагностика қилиш

Сўров ўтказиш натижаларига кўра “tourist-friendly” объекти томонидан ташриф буюрувчилар норозилигининг туб сабабларини аниқлаш учун сўровнома таҳлил қилинади. Таҳлилдан кейин ташриф буюрувчиларнинг қониқиш ва норозилик даражаси бир гуруҳ сабаблар бўйича аниқланади.

Таҳлилнинг мақсади ходимлар ишида нима муайян равишда маъқул келмаслигини, хизматларни тақдим қилиш жараёнларида ва хизматлар/маҳсулотлар нархида нима айнан нотўғри эканлигини аниқлашдан иборат.

В.3 Норозилик сабабларини бартараф этиш

Норозилик сабаблари аниқлангандан кейин улар бартараф этилиши зарур. Бартараф этишнинг йўллари ва усуллари муаммонинг хусусиятига боғлиқ. Бу ходимлар учун тренинглар, маҳсулот қаторини ўзгартириш, бизнес-жараёнларни қайта янгилаш ва бошқалар бўлиши мумкин. Ташриф буюрувчилар норозилиги сабаблари аниқлангандан кейин тузатиш ишлари бажарилади. Уларнинг мақсади – норозиликларнинг туб сабабларини бартараф этишдан иборат. Ўтказилган диагностиканинг тўғрилиги ва тузатиш ишларининг самарадорлиги ташриф буюрувчилар қониқишини мониторинг қилиш босқичида текширилади (5.5.1 бандга қаранг). Шундай тарзда ташриф буюрувчиларга хизмат кўрсатиш сифатини комплекс бошқаруви бирлаштирилади.



---

УЎТ 658.386:006.354

СУТ 03.080.30

Мухим сўзлар: “tourist-friendly”, ходимлар, ташриф буюрувчи, бажарувчи, туризм намоиши ва туризм инфратузилмаси объектлари, хизматлар, талаблар

---