

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ДАВЛАТ СТАНДАРТИ

**Туризм хизматлари.
Қўриқланадиган табиий ҳудудларнинг маъмурияти томонидан тақдим
этиладиган, умумий фойдаланиш учун туризм хизматлари.
Талаблар**

(ISO 18065:2015, ITD)

Расмий нашр

Ўзбекистон стандартлаштириш, метрология ва
сертификатлаштириш агентлиги

Тошкент

Сўз боши

1 Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитасининг “Туризм хизматларини 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 27.03.2019 йил 05-837и -сонли қарори билан ТАСДИҚЛАНДИ.

4 Ушбу стандарт ISO 18065:2015 “Tourism and related services — Tourist services for public use provided by Natural Protected Areas Authorities — Requirements” халқаро стандартининг айнан ўхшаш матнини ўзида ифодалайди.

5 Стандартга куйидаги таҳририй ўзгаришлар киритилган: “халқаро стандарт” сўzlари “ушбу стандарт” сўzlарига алмаштирилган.

6 ДАСТЛАБКИ ЖОРИЙ ЭТИЛИШИ

Ушбу стандартни ва унинг ўзгаришларини Ўзбекистон ҳудудида жорий этиши (амалини бекор қилиши) ҳақидаги ахборот “Ўзстандарт” Агентлиги томонидан нашр этиладиган кўрсаткичда чоп этилади. Ушбу стандартни қайта кўриб чиқиши ёки бекор қилиши ҳақидаги мувофиқ ахборот “Ўзстандарт” агентлиги томонидан нашр этиладиган ахборот кўрсаткичда чоп этилади. Ушбу стандартни қўллаш бўйича тавсиялар ишлаб чиқувчи томонидан тақдим қилиниши мумкин.

Ушбу стандартни Ўзбекистон Республикаси ҳудудида расмий чоп этиш ҳукуки “Ўзстандарт” Агентлигига тегишли.

Мундарижа

Кириш	IV
Сўз боши	V
1. Қўллаш соҳаси	1
2. Норматив ҳужжатларга ҳаволалар	1
3. Атамалар ва таърифлар.....	1
4. Туристлар учун қулайликлар.....	3
5. Хизматларни тақдим қилиш.....	5
6. Иморатлар, бинолар ва жойлар.....	8
7. Хизматлар аутсорсинги.....	10
8 Хизматларнинг хавфсизлиги.....	10
9 Чикиндиларни ишлатиш, тозалаш ва техник хизмат кўрсатиш.....	11
А илова (маълумот учун) Ташриф буюрувчилар учун хизматлар ва объектларнинг оммабоплиги.....	12
В илова (маълумот учун) Истеъмолчиларнинг ҳуқуқлари.....	13
Библиография.....	14

Кириш

Стандартлаштириш бўйича халқаро ташкилот (ISO) стандартлаштириш бўйича миллий ташкилотларнинг (ISO аъзо-қўмиталари) бутунжаҳон федерацияси ҳисобланади. Одатда халқаро стандартларни ишлаб чиқиш ISO техник қўмиталари томонидан амалга оширилади. Тузилган техник қўмитанинг фаолиятдан манфаатдор бўлган ҳар бир аъзо-қўмита ушбу қўмитага вакил бўлиш ҳуқуқига эга. ISO билан алоқага эга бўлган халқаро давлат ва нодавлат ташкилотлари ҳам ишларда иштирок этадилар. Электротехника соҳасида стандартлаштиришнинг барча масалалари бўйича ISO Халқаро электротехника комиссияси (IEC) билан яқин ҳамкорликда ишлайди.

Ушбу ҳужжатни ишлаб чиқиш ва унга кейинги хизмат кўрсатиш учун фойдаланилган тартиб- таомиллар ISO/IEC Директиваларининг 1-қисмида баён этилган. Жумладан кўриб чиқишнинг турли мезонлари ISO ҳар хил турдаги ҳужжатлари учун зарурлигини қайд қилиш лозим. Ушбу ҳужжат ISO/IEC Директиваларининг 2-қисмидаги тахририй қоидаларга мувофиқ тузилган (www.iso.org/directives га қаранг).

Ушбу ҳужжатнинг айрим элементлари патент ҳуқуқларининг объекти бўлиши мумкинлигини эътиборга олиш лозим. ISO бирор-бир ёки барча бундай патент ҳуқуқларини аниқлашга жавобгарлик олмайди. Ҳужжатни ишлаб чиқишда аниқланган бирор-бир патент ҳуқуқлари тўғрисида батафсил ахборот киришда ва/ёки ISOнинг маълум қилинган патент декларациялари рўйхатида берилади (www.iso.org/patents га қаранг).

Ушбу ҳужжатда фойдаланилган ҳар қандай савдо маркаси фойдаланувчиларнинг қулайлиги учун берилган ахборот ҳисобланади ва уларни қўллаб қувватламайди. Стандартларнинг ихтиёрий хусусиятини, мувофиқликни баҳолаш билан боғлиқ бўлган ISO муайян атамалари ва ифодаларининг мазмунини тушунтириш учун, ҳамда Савдодаги техник тўсиқларда ISO Халқаро савдо ташкилоти принциплариға мувофиқлиги тўғрисида ахборотни URL: Foreword — Supplementary information манзилда кўринг.

ISO/TC 228 Tourism and related services техник қўмитаси ушбу ҳужжатга жавобгар ҳисобланади.

Сўзбоши

Қўриқланадиган табиий ҳудудлар (ҚТХ) ҳам ҳозирги, ҳам келажакдаги авлодлар фойдаланиши учун эндемик турлар, маданий мерос ва маълум минтақадаги атмосферани ҳимоя қилиш ва сақлаш учун яратилган.

Қўриқланадиган ҳудудларни ташкил этиш бўйича ташаббус фақат ёки асосан ҳукумат томонидан чиқмайди.

ҚТХ маъмурияти қонунчилик талабларига мувофиқ бўлган туризм хизматларини самарали ва барқарор режалаштириш ҳамда ривожлантиришни таъминлашга жавоб беради. Хавфни баҳолаш ташриф буюрувчиларнинг хавфсизлигини оширади ва хизматлар сифатини баҳолаш ҚТХ нинг ёввойи табиати, ўсимлик ва ҳайвонот дунёсига бўлган таъсирни пасайтиради.

Бошқарув тегишли тарзда бўлганда ҚТХдаги туризм фаолияти ташриф буюрувчиларга табиий муҳитни хис қилиш ва бир вақтнинг ўзида табиатни муҳофаза қилиш муҳимлигини ўрганишга имкон беради.

Қўриқланадиган ҳудудлар биринчи навбатда ёввойи табиатнинг популяцияси, яшаш жойи, табиат ландшафти (шу жумладан абиотик хусусият) ёки аҳолининг маданий анъанасидек маданий мерос каби биофизик жараён ёки ҳолатнинг маълум турини сақлаш учун ташкил этилади.

Жамоат фойдаланиши, туризм ва дам олиш ҚТХ мақсадларининг бир қисми бўлиши мумкин. Туристлар ўз хурсандчиликлари учун у ерга ташриф буюрадилар ва бунда ушбу ҳудуд ташкил этилган ердаги кадрятларни тушуниш ва баҳолашдан фойда оладилар.

ҚТХ даги туризм ривожланиб кетди ва ҳозирги вақтда замонавий жамият маданиятида муҳим элемент бўлиб ҳисобланади. Қўриқланадиган ҳудудлар – табиий шароитларда юқори баҳоланадиган очик фаолиятга доир ўсиб бораётган талаб учун жуда ўзига жалб қиладиган шароитлардир. Жамоат эҳтиёжларини бошқариш жараёнлари сабабли, ташриф буюрувчилар ўзлари хоҳлаган фаолиятда иштирок этиш имкониятига эга бўлсалар ҳам улар ҚТХ кадрятларини билишлари ва уларни қўллаб-қувватлашларига ҚТХ жавобгар бўлади. Бу эса ушбу стандартнинг мақсади ҳисобланади.

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ДАВЛАТ СТАНДАРТИ

Туризм хизматлари.

Қўриқланадиган табиий ҳудудларнинг маъмурияти томонидан тақдим этиладиган, умумий фойдаланиш учун туризм хизматлари. Талаблар

Туристские услуги.

Туристские услуги, предоставляемые на особо охраняемых природных территориях. Требования

Tourism and related services. Tourist services for public use provided by Natural Protected Areas Authorities. Requirements

Жорий этиш санаси: _____

1 Қўллаш соҳаси

Ушбу стандарт ташриф буюрувчиларнинг эҳтиёжини қониқтириш мақсадида ва табиий қўриқланадиган ҳудудларни сақлаш устиворлигини ҳисобга олган ҳолда турли тоифадаги қўриқланадиган махсус табиий ҳудудларда бевосита тақдим этиладиган туризм хизматларига доир талабларни белгилайди, қўриқланадиган денгиз ҳудудлари бундан мустасно.

Изоҳ. Ушбу ҚТХлар ошкора ёки хусусий тартибда, бирлашма ёки нодавлат ташкилоти томонидан бошқарилиши ёки ушбу имкониятларнинг баъзилари ё барчасининг бирикмаси билан бошқарилиши мумкин.

2 Норматив ҳужжатларга ҳаволалар

Ушбу стандартда қуйидаги ҳужжатларга тўлиқ ёки қисман норматив ҳаволалар берилган ва улар стандартни қўллаш учун алмаштирилмайдиган ҳисобланади. Санаси қўйилган ҳаволалар учун фақат кўрсатиб ўтилган таҳрир қўлланилади. Санаси қўйилмаган ҳаволалар учун ҳавола ҳужжатининг охириги таҳрири (шу жумладан ҳар қандай ўзгартишлар) қўлланилади.

ISO 7001, График белгилар. Жамоат маълумот белгилари (Graphical symbols -- Public information symbols).

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 қонданнинг ушбу ҳаволага дахлсиз қисми қўлланилади.

3 Атамалар ва таърифлар

Ушбу стандартда қуйидаги атамалар ва таърифлар қўлланилади:

3.1 ўтказиш қуввати: Майдоннинг бузилиш хавфи, унинг табиий сиғими ва ташриф буюрувчиларнинг тажрибасини эътиборга олган ҳолда бирор муайян вақтда ушбу майдонга қанча ташриф буюрувчилар кириши мумкинлиги тўғрисидаги саволни ҳал этадиган мезон.

Изоҳ. Ушбу мақбул чегаралар барқарор фойдаланишнинг турлари ва даражаларини белгилайди.

3.2 назорат қилинадиган кемпинг майдони: ҚТХ томонидан белгиланган вақт давомида инсонлар чодир жойлаштириши мумкин бўлган ва тозалаш хизматлари тақдим этиладиган муайян географик жой.

3.3 ахборот пункти: Махсус кўриқланадиган табиий ҳудуд чегараларида йўналишни аниқлаш учун ташриф буюрувчиларга ахборот тақдим қилувчи объект.

Изох. Ахборот пунктларида тегишли ахборотни тақдим қилувчи ходим бўлиши мумкин ёки улар ахборот стендлари, рисодалар ва б. мавжуд бўлганда ходимларсиз ҳам фаолият юритиши мумкин.

3.4 талқин қилиш фаолияти: ҚТХнинг маданий ва табиий муҳити тўғрисидаги хабардорлик ва тушунчани ривожлантирадиган ҳамда дам олиш тажрибаси ва ташриф буюрувчиларнинг қониқишини оширадиган, ташриф буюрувчиларни бошқариш учун восита.

Изох. Талқин қилиш бўйича фаолият ташриф буюрувчиларга ҚТХ ташкил этилган кадрятларни ўрганиш ва юкори баҳолашга ундайди. Талқин қилиш бўйича фаолиятга йўл белгилари, табиат тўғрисида маълумотномалар, гид билан сайр қилиш ёки экскурсиялар, интерактив дисплейлар мисол бўлади.

3.5 белгиланган йўналиш: Йўл кўрсаткичлари ва белгилари билан жиҳозланган, бевосита пиёда юриш ва саёҳат қилиш (пиёда, велосипедда, отда ёки бошқа бирор усулда) учун махсус кўриқланадиган ҳудуд орқали ўтказилган сўқмоқ ёки йўналиш.

3.6 кўриқланадиган табиий ҳудуд, ҚТХ: Табиатнинг тегишли экотизим хизматлари ва маданий кадрятлари билан узоқ вақт сақланишига эришиш учун қонуний воситалар ёки самарали воситаларнинг бошқа турлари ёрдамида тан олинган, ажратилган ва бошқариладиган аниқ белгиланган географик жой.

3.7 кўриқланадиган табиий ҳудуд маъмурияти, ҚТХМ: Махсус кўриқланадиган табиий ҳудудни режалаштириш ва бошқаришга масъул бўлган ташкилот.

Изох. У ташриф буюрувчиларга хизмат кўрсатиши ва оммавий фойдаланиш объектларини бошқариши мумкин.

3.8 жонли табиатдаги дарслар: Табиат қўйнида ташкил этиладиган ва ўтказиладиган, иштирокчиларга ўсимлик, ҳайвонот дунёси ва табиий муҳит тўғрисида билимларини оширишга имкон берадиган ўқув тадбирлари.

Изохлар.

1. Ўқув мақсадлари, меросни талқин қилиш ёки табиат билан алоқада бўлиш учун мўлжалланган муайян инфратузилма тақдим қилиниши мумкин.

2. Семинарлар хонада ёки очик ҳавода ўтказилиши мумкин.

3.9 оммавий фойдаланиш объектлари: Табиий мерос тўғрисида маълумот бериш, ўрганиш ва талқин қилиш орқали кўрсатиб ўтилган бойликларни сақлаш, тушуниш ва баҳолашни кафолатлайдиган хавфсиз ва тартибга солинган тарзда ташриф буюрувчилар ўз табиий ва маданий меросларига яқинлашишини таъминлаш учун кўриқланадиган ҳудуд доирасида ҚТХМ томонидан тақдим этиладиган дастурлар, хизматлар, чора-тадбирлар ва объектлар.

3.10 оммавий фойдаланиш объектларининг хизматлари: Оммавий фойдаланиш объектларининг фаолиятига кўмаклашиш учун алоҳида шахслар ёки гуруҳларга алоҳида эътибор беради.

Изох. Одатда муайян объектлар ва/ёки ихтисослашган ходимларнинг қўллаб-қувватлаши талаб этилади, лекин айрим ҳолларда жараён ушбу талабларсиз давом этиши мумкин.

3.11 дам олиш зонаси: Хавфсиз ва қулай кўринишда ором олиш ва дам олишни таъминлаш учун мўлжалланган жой.

Изохлар.

1. Одатда дам олиш зоналарида тозалаш, стол ва стуллар тақдим этиш, айрим ҳолларда ташриф буюрувчилар буюмлар сотиб олиш имконияти каби хизматлар бўлган асосий хизматлар бўлади.

2. Ушбу чегараланган ҳудуд табиий ландшафтни сақлаган ҳолда таълим, очик ҳавода дам олиш имконияти ва улар билан боғлиқ объектларнинг кенг қўламини ўз ичига олиши мумкин.

3.12 пана жой: Об-ҳаво ёғинлари ва ноқулай иқлим ҳодисаларидан ҳимоя қилиш учун мўлжалланган, узоқ давом этмайдиган вақт давомида дам олиш ёки тунашни ташкиллаштириш учун туризм йўналишларида қўлланиладиган иншоот ёки қурилиш.

Изохлар.

1. Пана жой тайёрланиши ёки табиий ландшафтнинг бир қисми бўлиши мумкин.

2. Пана жой бут қилинган бўлиши ва бошқарилмаслиги мумкин.

3.13 ташриф буюрувчи: Экскурсия, туризм, табиат қўйнида дам олиш ва табиий кадриятларни ўрганиш мақсадида алоҳида қўриқланадиган табиий ҳудуддан фойдаланадиган жисмоний шахс (турист).

Изоҳ. У ҳам чет эллик, ҳам маҳаллий ташриф буюрувчиларни ўз ичига олиши мумкин.

3.14 ёввойи табиатни кузатиш учун жой: Ҳудуднинг махсус белгиланган ва жиҳозланган жойи бўлиб, унда ташриф буюрувчилар ёввойи табиатни кузатиш имкониятига эга бўладилар.

Изоҳ. Таълим ва маърифат фаолиятини ривожлантириш мақсадида ўсимлик ва ҳайвонот дунёсини ўрганиш учун жиҳозлар тақдим этилиши мумкин.

3.15 ҳудудларга бўлиш: ҚТХ да рухсат этилган фойдаланиш ва фаолиятни бошқариш учун мўлжалланган ердан фойдаланишни режалаштириш жараён.

4. Туристлар учун қулайликлар

4.1 Умумий талаблар

Табиий муҳитни ўз ҳолатида сақлаш учун мўлжалланган алоҳида қўриқланадиган табиий ҳудудларда экскурсия, туризм, табиат қўйнида дам олиш ва табиий кадриятларни ўрганиш мақсадида ташриф буюрувчиларнинг келишига рухсат этилади.

Изоҳ. Ушбу қоидалар табиатга салбий таъсирнинг минимал даражасини ҳисобга олиши ва табиатни муҳофаза қилиш соҳасида таълимни ривожланишига ёрдам бериши керак.

ҚТХМ туризм ва дам олиш соҳасидаги фаолият учун бошқарув принципларини тақдим этади ва уларга бу тўғрисида маълумот беради.

ҚТХМ хизматларнинг экологик таснифи ва оммавий фойдаланиш объектлари учун минимал даражадаги талабларни белгилайди.

Туризм хизматларини тақдим қилиш вақтида А иловада келтирилган қулайликларнинг асосий принципларини ҳисобга олиш тавсия этилади.

4.2 Оммавий фойдаланиш объектларининг режаси

ҚТХМ оммавий фойдаланиш объектларининг режасини белгилайди ва ҳужжатлаштиради. Манфаатдор томонлар билан консультация масалаларини кўриб чиқиш лозим. Ушбу режа ахборот бериш, ўқитиш, ва меросни таҳлил қилиш орқали табиий ва маданий бойликларни сақлаш, тушуниш ва баҳолашни ҳисобга олиши ҳамда туризм томонидан яратиладиган потенциал таъсирни минимумга келтириши керак.

1-изоҳ. Оммавий фойдаланиш объектларининг режаси турли номлар билан аталиши мумкин. Бу бир ёки бир неча ҳужжатлар бўлиши мумкин.

Оммавий фойдаланиш объектларининг режаси ўз ичига қуйидагиларни олиши керак:

- a) оммавий фойдаланиш объектининг зоналарга ажратиш схемаси;
- b) атроф муҳитга таъсирнинг мониторинги;
- c) ўтказиш қуввати;
- d) объектлар учун ташриф буюрувчиларнинг максимал сони;
- e) туризм фаолиятининг яроқлилигини баҳолаш мезонлари;
- f) фаолиятга рухсат этилган ва тақиқланган;
- g) ташриф буюрувчиларнинг кутилган, тахмин қилинган ва тақиқланган хулқи;
- h) дам олишни бошқариш ва жиҳозлар (тўлдирилган ёки тўлдирилмаган);
- i) ташриф буюрувчилар тажрибаси ва профилидан фойдаланиш, маълумот бериш ва талқин қилиш (масалан сўровлар, сўров варақлари ва ҳ.к.);
- j) ҳаммабопликни кўриб чиқиш;
- k) хавфсизлик;
- l) чиқиндилар, тозалашлар ва техник хизмат кўрсатиш;
- m) аутсорсинг;
- n) ахборот ва коммуникация.

2-изоҳ. ҚТХМ ушбу ҳар хил ёндашувлардан таъсир этишни мониторинг қилиш учун фойдаланиши мумкин: жоиз ўзгаришлар чегаралари, ташриф буюрувчиларнинг таъсирини бошқариш, уларнинг тажрибаси ва ресурсларни

химоя қилиш, ташриф буюрувчиларни бошқариш жараёни, дам олиш учун имкониятлар спектри, туризмни оптималлаштириш модели ва ҳ.к.

ҚТХМ оммавий фойдаланиш режаси белгиланган, жорий этилган ҳамда ҳақиқий ва янгиланган тарзда сақланган бўлишини таъминлайди ва оммавий фойдаланиш режасини кўздан кечириш учун ҳисобот юритиши керак.

ҚТХМ иш режими, бошқарувчи компания ёки концессия эгаси, концессия ва мукофотлаш даври ёки ташриф буюрувчи учун хизмат нархини аниқлаган ҳолда оммавий фойдаланишнинг таклиф этиладиган хизматлари ҳисобини юритади.

ҚТХМ ташриф буюрувчиларнинг сони ва турини ҳамда уларнинг фойдаланиш, ахборот ва талқин қилишни тушунишларини назорат қилади. Ушбу маълумотлар ташриф буюрувчилар марказларида ва ахборот пунктларида рўйхатга олиниши керак.

3-изоҳ. Акс алоқа ташриф буюрувчиларнинг шарҳлари, таклифлари, шикоятлари ва уларнинг қоникқанлиги тўғрисида сўроқ ўтказиш йўли орқали олиниши мумкин.

4.3 Оммавий режанинг таъсири

ҚТХМ ҳеч бўлмаганда қуйидаги аспектларни назорат қилиши керак:

а) энергия истеъмоли (ва кўпроқ ифлосланадиган энергия манбаларини аста-секин алмаштириш);

Кўпроқ ифлосланадиган энергия манбаларини аста-секин алмаштириш тавсия этилади. Қайта тикланадиган энергия манбалари (қуёш энергияси, шамол ва ҳ.к.) ва кам энергия талаб этадиган асбоблардан фойдаланиш қатъий тавсия этилади. Агар имконияти бўлса, ҳавони кондициялаш тизими/жиҳозидан халос бўлиш лозим.

б) сув истеъмоли;

с) юзага келувчи чиқиндилар;

д) зарарли маҳсулотлардан фойдаланиш;

е) тозалаш ва техник хизмат кўрсатиш;

ф) оммавий фойдаланиш объектларининг қолдиқ суви;

г) чеклов ошишининг олдини олиш учун қабул қилинаётган ташриф буюрувчиларнинг максимал сонига эришилади ва назорат қилинади.

ҚТХМ ташриф буюрувчиларнинг атроф муҳитга потенциал таъсирини аниқлайди ва салбий оқибатлар учун енгиллаштириш альтернативаларини ишлаб чиқади.

1-изоҳ. Потенциал салбий оқибатлар ўз ичига сув, тупроқ, ҳаво, шовқин ва жисмоний ифлосланишни олиши мумкин.

ҚТХМ мониторинг жараёнлари натижаларини ҳисобга олган ҳолда оммавий фойдаланиш режасини кўриб чиқади.

2-изоҳ. Индикаторлардан фойдаланиш мониторинг усули бўлиши мумкин.

ҚТХМ мониторинг ва оммавий фойдаланишни баҳолашга ҳамда яхшилаш бўйича келажакдаги ҳаракатларга тегишли муҳимроқ маълумотларни киритиш учун оммавий фойдаланиш тўғрисида йиллик ҳисоботни тайёрлайди.

4.4 Ходимлар

ҚТХМ ходимлар, кўнгилчилар ва концессия эгаларининг лавозимларига мувофиқ ўқув тадбирларини режалаштиради, ишлаб чиқади ва рўйхатга олади.

Ходимлар ўқитилган бўлиши, ҳам ташриф буюрувчилар, ҳам маҳаллий аҳоли билан муносабатни йўлга қўйиши, қонунчиликда назарда тутилган тартибда туристларга биринчи ёрдам кўрсатиш кўникмаларига эга бўлиши керак. Ходимларни ўқитиш муайян лавозим функцияларини ва ходимнинг масъулият даражасини ҳисобга олган ҳолда индивидуал тарзда амалга оширилиши мумкин.

Туризм хизматларини тақдим қилишда иштирок этувчи ходимлар ташриф буюрувчиларга тўлиқ маълумотларни бериши, ички ҳужжатлар билан белгиланган тартибни таъминлаши ва туризм йўналиши ва туристлар гуруҳларининг мониторингини амалга ошириши керак.

5 Хизматларни тақдим қилиш

5.1 Кириш, ташриф буюрувчиларни қабул қилиш ва улар учун маълумотлар

Махсус ҚТХМ ҳудудга кириш шартларини белгилаши ва у ҳақида хабар бериши керак.

Ушбу ахборотлар қуйидаги минимал маълумотларни ўз ичига олиши керак:

а) махсус қўриқланадиган табиий ҳудуд ташриф буюрувчилар учун қачон ва йилнинг қайси вақтида очиқ бўлиши ва жадвали;

б) транспорт воситаларининг кириши ва уларнинг фаолиятига доир чекловлар;

с) агар кириш учун тўлов назарда тутилган бўлса унинг нархи;

д) ташриф буюрувчилар, шу жумладан туризм гуруҳлари учун умумий тавсиялар;

е) фавқулодда ҳолатларда боғланиш учун шошилиш хизматлар телефон рақамлари.

Махсус ҚТХМда туризм хизматларини бажарувчилар (кейинги ўринларда – бажарувчилар) ташриф буюрувчиларга хайрихоҳлик муносабатини ва хавфсизликка риоя қилиш ва табиатни муҳофаза қилиш амалиёти тўғрисида ахборот беришни кафолатлаши керак.

ҚТХМ ахлоқ қоидалари ҳақида хабар беради, турларни ташкил этади ва агар талаб этилса кириш бадалларини йиғади.

Бажарувчилар махсус қўриқланадиган ҳудудда қўлланиладиган чекловлар тўғрисида ва фақат экскурсовод/гид иштирокида рухсат берилиши мумкин бўлган ташриф буюриш шартлари тўғрисида ташриф буюрувчиларга хабар бериши керак.

5.2 Маълумотлар

5.2.1 Умумий талаблар

ҚТХМ қўриқланадиган табиий ҳудуднинг кадриятлари, оммавий фойдаланиш хизматлари, хавфсизлик ва таъсири паст даражада бўлган салбий амалиётлар тўғрисида хабар беради. ҚТХМ бу маълумотларни жойида тақдим этади ва уни аввалдан ҳаммабоп қилади. ҚТХМ га жамоат транспорти ёки бошқа экологик тоза транспорт воситалари билан келишга боғлиқ бўлган маълумотларни тақдим қилади.

ҚТХМ учинчи шахслар билан муносабатда бўлишнинг усулини белгилаши керак.

Ташриф буюрувчиларга қуйидаги минимал маълумотлар тақдим этилиши керак:

а) алоҳида қўриқланадиган табиий ҳудуднинг номи ва унинг тоифаси;

б) келиш йўллариининг ҳолати;

с) алоҳида қўриқланадиган табиий ҳудуднинг тавсифлари ва ҳудуддаги иншоотлар, объектлар ва пана жойларнинг жойлашиши тўғрисида маълумотлар (масалан, хариталар, режалар, схемалар ёрдамида);

д) иш жадвали;

е) тақдим этиладиган хизматлар;

ф) ҳар бир тадбир учун ёки хизмат тақдим этиш учун рухсат этилган ташриф буюрувчиларнинг максимал сони;

г) экскурсияларнинг ҳар қандай вариантлари, шу жумладан гуруҳлар ўлчамининг ўзгариши тўғрисида олдиндан хабар бериш;

ҳ) фавқулодда ҳолатларда боғланиш учун тезкор хизматларнинг телефон рақамлари;

и) алоҳида қўриқланадиган табиий ҳудудга ташриф буюрувчиларнинг келиши натижасида ҳосил бўладиган чиқинди ва ахлатларни тўплаш ва транспортда ташиш усуллари тўғрисида маълумот;

ж) хавфсизлик техникаси ва йўл қўйилмайдиган ахлоқ, шунингдек ҳудуддаги ичимлик сувининг рухсат этилган манбалари тўғрисида маълумотлар.

ҚТХМ босма, тасдиқланган ва санаси қўйилган нашрлар орқали ҚТХ га ташриф буюриш учун маълумотларни тақдим қилиши керак.

ҚТХМ объектлар ва хизматлар, табиий ресурсларнинг жойлашган жойи ва йўналишларни кўрсатиб ўтилган ернинг умумий рисоласи, харитасини тақдим қилиши керак. Рисола ва харита фақат бир нашрда бирлаштирилган бўлиши мумкин.

ҚТХМ ёзма маълумотлар учун тилларни ўзи танлайди ва тасдиқлайди. Ушбу танлов халқаро ташриф буюрувчиларнинг эҳтиёжларини ҳисобга олиши лозим.

Бажарувчи ўзи мустақил равишда маълумотларни тақдим қилиш усулини белгилаши лозим (рисола, варақа, кўрсаткичлар, ташриф буюрувчилар учун ахборот пунктлари каби).

Ташриф буюрувчиларнинг марказлари шахсий ахборот пунктларини тақдим қилиши керак. Ахборот пунктлари ҳамма боришига осон бўлган жойда ва/ёки ҚТХ учун манфаатларни ифодалайдиган асосий объектларда жойлашган бўлиши керак.

ҚТХМ ички қоидаларни белгилайди ва уларни ташриф буюрувчиларга маълум қилади (босма адабиёт, дисплей, видеороликлар, веб-сайтлар ва ҳ.к.).

Агар ҚТХМ саргузашт туризмини тақдим этадиган бўлса, у ISO 21103 га мувофиқ бўлиши керак.

5.2.2 Босма нашр

ҚТХМ қўйидаги босма нашрларни тақдим этиши керак:

- a) ташриф буюрувчилар учун қўлланма;
- b) блокнот;
- c) табиий қўриқладиган ҳудуднинг журнали/бюллетени;
- d) видео;
- e) откриткалар;
- f) рақамли ташувчидаги маълумотлар.

1-изоҳ. Кўрсаткичлар ва белгилар экологик тоза материаллар, масалан иккиламчи қайта ишланган материаллардан тайёрланиши мумкин.

Сотиш учун материаллар ва уларнинг нархлари кўрсатиб ўтилиши керак. Сотиш учун босма материаллар консультация олиш учун витрина ёки пештахтада туриши, ҳеч бўлмаса шахсий ахборот пунктларидан бирида бўлиши керак.

Агар реклама варақалари ва рисолалари кўрсатиладиган бўлса улар ҚТХнинг маълумотларидан алоҳида бўлиши керак.

2-изоҳ. ҚТХМ маҳаллий санъат ва хунармандчилик намуналарини ҳам сотиш учун тақдим этиши мумкин.

3-изоҳ. ҚТХМ ташриф буюрувчилар учун GPS ва бошқа кўптилли алоқа қурилмаларини ҳам тақдим қилиши мумкин.

5.2.3 Йўл белгиларини ўрнатиш

ҚТХМ барча ҚТХда стандартлаштирилган ёндашувни таъминлаш учун белгилар сиёсатига эга бўлиши керак.

ҚТХМ оммавий фойдаланиш режасида белгиланган жойлар ва алоқа йўлларига мувофиқ кўрсаткичлар билан таъминлаши керак.

Ташриф буюрувчиларга кўрсатиладиган хизматлар ва қулайликлар зарур маълумотларни ва шу жумладан ички хоналардаги йўналишларни тақдим қилиш учун белгилар билан кўрсатилиши керак.

Кўрсаткич халқаро график белгиларга мувофиқ бўлиши керак (ISO 7001 қаранг).

Белгилар функционал бўлиши, атроф муҳит билан яхлит ҳолга келтирилган бўлиши керак ва уларда табиий тирик элементлардан фойдаланиш мумкин эмас. ҚТХ кўрсаткичларни тегишли тарзда сақлаши керак.

1-изоҳ. Хил, микдор, жойлашган жойи ва ичидаги нарсалар кўрсатиб ўтилган инвентаризация фойдали бўлиши мумкин.

2-изох. Кўрсаткичлар экологик тоза материаллар, масалан қайта ишланадиган материаллардан фойдаланиб тайёрланиши мумкин.

5.3 Экологик таълим ва талқин қилиш

Бажарувчилар, ташриф буюрувчилар табиий атроф-муҳит ва табиий ресурслар кадриятларини тўлиқ идрок қилишлари учун билим берувчи ва талқин қилувчи экологик дастурларни ишлаб чиқиши мумкин.

Атроф муҳит доирасида экологик тарбия бўйича дастурларни экскурсиялар ўтказиш, жонли табиатдаги дарсларни ташкиллаштириш, ботаник ва геологик экспонатлар билан танишиш, ҳайвонот дунёсини (ёввойи табиат намояндаларини) яширин кузатиш учун майдончаларни жиҳозлаш орқали, ҳамда илмий-оммабоп фильмлар ва бошқа видеоматериалларни намойиш қилиш ёрдамида амалга ошириш мумкин.

Хориж тилларидаги экскурсиялар ташриф буюрувчиларнинг талабларига мувофиқ равишда бўлиши керак.

Алоҳида қўриқланадиган табиий ҳудуднинг чегараларида мустақил уюштирилмаган саёҳатлар ҳолатида туристлар белгиланган йўналиш бўйича боришлари керак.

Бажарувчилар табиатда таълим берувчи тадбирларни (жонли табиатдаги дарслар) ўтказиш учун гуруҳларнинг максимал сонини белгилаши керак.

Ботаник экспонатлар ҳам ушбу ҳудуд экотизимининг турларини, ҳам қўриқланадиган табиий ҳудудда етиштириладиган ва этноботаник қизиқишни уйғотадиган турларни акс эттиради. Намуналарни уларнинг илмий, кенг тарқалган ва маҳаллий номлари ҳамда тарқалиш минтақаси кўрсатиб ўтилган белгилар ёки карточкалар билан жиҳозланган бўлиши тавсия этилади.

Геологик экспонатлар ҳудуднинг маълум геологик тизимида қазиб олинадиган тоғ жинслари, минералларнинг хилма-хиллигини акс эттиради. Намуналарни уларнинг илмий, кенг тарқалган ва маҳаллий номлари ҳамда тарқалиш минтақаси кўрсатиб ўтилган белгилар ёки карточкалар билан жиҳозланган бўлиши тавсия этилади.

Ҳайвонот ва ўсимлик дунёсини кузатиш учун мўлжалланган майдончалар (шу жумладан яширин жойлар) ажратилган бўлиши ва панжаралар ёки бошқа ҳимоя тўсиқлари билан жиҳозланган бўлиши керак.

Ташриф буюрувчилар учун очик экспонатлар бўлган жойларда бажарувчилар ўзини тутиш қодалари тўғрисида маълумотлар беришлари керак.

5.4 Хизматларни брон қилиш

Бажарувчилар кириш учун аввалдан брон қилиш ёки олиш учун рухсат талаб этиладиган алоҳида қўриқланадиган табиий ҳудуднинг хизматлари, иморатлари ёки майдонлари (зоналари) рўйхатини белгилаши керак.

Бажарувчилар буюртма қилинган хизматларни брон қилишни ва тасдиқлашни таъминлашлари керак, шу жумладан:

- a) рўйхатга олиш бланкаларини тўлдириш зарурати;
- b) олдиндан пул тўлаш имконияти;
- c) алоқалар;
- d) брон қилиш ёки рухсат бериш тўғрисида маълумотлар;
- e) мажбурий техник жиҳозланганлик;
- f) брон қилишни тасдиқлаш;
- g) алоҳида қўриқланадиган табиий ҳудудларда жойлашган объектларга бир вақтнинг ўзида ташриф буюриш учун ташриф буюрувчиларнинг максимал сонини белгилаш;
- h) брон қилиш билан боғлиқ бўлган ҳар қандай ўзгаришлар, шу жумладан унинг бекор қилиниши тўғрисида маълумот бериш.

5.5 Ташриф буюрувчиларнинг шикоят ва даъволарини кўриб чиқиш

Бажарувчилар ташриф буюрувчиларнинг шикоят, даъво ва/ёки таклифларини кўриб чиқиш учун қоидаларни ишлаб чиқиши ва қўллаши керак.

Изох. ISO 10002 ташкилотларда шикоятлар билан ишлашнинг раҳбарий принциплари баён этилади.

6 Иморатлар, бинолар ва жойлар

6.1 Умумий талаблар

Бажарувчилар ташриф буюрувчиларнинг дам олиши ва бўш вақтини ўтказиши учун иморатлар, бинолар ва жойларни ташкил этиши ва жиҳозлаши керак.

Ташриф буюрувчиларнинг дам олиши ва бўш вақтини ўтказиши учун мўлжалланган иморатлар ва ҳудудлар (масалан жойлаштириш воситалари, экологик сўқмоқ йўллар, балиқ тутиш учун жойлар, болалар ўйнайдиган майдончалар ва б.) қонунчилик ва норматив талабларга мувофиқ кириш учун осон ва мослашган бўлиши керак.

Ҳудудда жисмоний имконияти чекланган ташриф буюрувчилар учун мўлжалланган ҳожатхоналар ва/ёки гўдак болаларни парваришлаш учун хоналар аниқ белгиланган бўлиши керак.

Агар иморатлар болалар учун ишлатилса бажарувчилар уларнинг ота-оналар ёки уларга ҳамроҳ бўлган катта инсонлар томонидан назорат қилиниши имкониятини назарда тутишлари керак.

Иморатлар ташриф буюрувчиларга қулайликни таъминлайдиган тарзда ишлаши керак. Агар бунинг имконияти бўлмаса ташриф буюрувчиларга бу тўғрисида аввалдан, масалан брон қилиш вақтида хабар бериш мумкин.

ҚТХМ тоғли жойларда, баланд тоғли ва бошқа изоляцияланган жойларда ёки бориш қийин бўлган жойларда бошпана тақдим этиши керак.

ҚТХМ барқарорлик принципларини (масалан, жамоат транспорт тармоқларига етиб бориш ва боғланиш, автотураргоҳларнинг жойлашган жойи ва ўлчами, турар жой, ресторанларнинг мавжудлиги ва ҳ.к.) ҳисобга олган ҳолда инфратузилманинг ривожланишини белгилайди.

ҚТХМ хавфсиз шароитларни таъминлайди. Ушбу объектлар атроф муҳитга салбий таъсирни камайтириши ва ўтказиш қувватига мувофиқ бўлиши керак.

Иморатларни имконияти бор жойларда қайта тикланадиган энергия манбаларидан фойдаланиб, энергияни тежамли истеъмол қилиш принципларини ҳисобга олган ҳолда лойиҳасини тузиш лозим. Алоҳида қўриқланадиган табиий ҳудудларда қурилиш ишлари учун “пермакультура” туридаги усул тавсия этилади.

ҚТХМ янги объектлар жисмоний ва маданий муҳит билан мос бўлишини таъминлайди ва улар:

- a) масштаб ва дизайн нуқтаи назаридан атроф муҳит билан уйғунлашиши,
- b) жойга эҳтиёткорлик билан муносабатда бўлиши,
- c) ёрдамчи инфратузилмага визуал таъсирни камайтириши (ўсимликлар ёки топографиядан фойдаланиб ва ҳ.к.), ва

d) табиий бойликларни сақлаш учун янгилаши ва қайта тиклаши керак.

Мавжуд воситалар аста-секин мослаштирилиши керак.

Ташриф буюрувчилар учун ахборот марказлари, кемпинглар ва табиатда ўқув тадбирларини ўтказиш учун майдончалар жойлашган жойларда ҳожатхоналар бўлиши керак.

ҚТХМ барча оммавий фойдаланиш объектларининг шу жумладан кўрсаткичларнинг инвентаризациясини юритади (5.2.3 бандга қаранг).

6.2 Ташриф буюрувчилар учун ахборот маркази

Ташриф буюрувчилар учун ахборот марказини алоҳида қўриқланадиган табиий ҳудудга асосий кириш жойида ёки асосий табиий диққатга сазовор жойлардан бири ёнида жойлаштириш лозим.

Ахборот марказида маълумот бериш хизмати (5.3 бандга қаранг) бўлиши, ичимлик суви ва ахлат (чиқинди) йиғиш учун контейнерлар билан таъминланган бўлиши керак.

6.3 Йўналишлар

Бажарувчилар масофанинг турли даражалари ва ташриф буюрувчиларнинг жисмоний тайёргарлигини ҳисобга олган ҳолда йўналишларни режалаштириши ва ишлаб чиқиши керак. Йўналишларга асосий кириш жойи томонидан кириш йўли назарда тутилиши керак.

Белгиланган йўналишлар мазкур табиий ландшафт тавсифларига мувофиқ режалаштирилган бўлиши керак. Белгиланган йўналишнинг тавсифлари ташриф буюрувчиларга маълум қилиниши керак.

Кўрсаткичларда белгиланган йўналиш тўғрисида қуйидаги минимал ахборот келтирилиши керак, шу жумладан:

- a) йўналишнинг бошланиши ва тугаши;
- b) йўналиш ётган жой схемаси;
- c) бошқа йўналишлар билан кесишиш жойлари ҳамда йўналишларнинг кесишиш нуқталари ва мураккаб бирикмаларида йўналиш кўрсаткичлари;
- d) ушбу йўналиш тури (чизикли ёки айланма);
- e) йўналишларнинг (пиёда, велосипедда ёки отда) масофаси/узунлиги;
- f) минимал зарур жиҳоз;
- g) фавқулудда ҳолатларда боғланиш учун тезкор хизматлар телефон рақамлари;
- h) йўналишда пана жойларнинг мавжудлиги ва жойлашган жойи;
- i) жойдан қўзғалишнинг тавсия этиладиган тури (пиёда, велосипедда ёки отда).

Белгиланган йўналишлар яхши фарқ қиладиган бўлиши, хушманзара жойлардан ўтиши, уларни босиб ўтишнинг бир неча даражаларига эга бўлиши (масалан, қисқа, узоқ давом этмайдиган, узун, мураккаб ва енгил) ҳамда ёввойи ҳайвонлар ва ўсимликлар яшайдиган муҳит бўлган хавфли жойлардан ўтмаслиги керак. Туристлар ўзлари мустақил равишда ҳамроҳларсиз борадиган йўналишларни интенсив фойдаланиш зоналарида жойлаштириш лозим.

Бажарувчилар турли ёш гуруҳларидаги ташриф буюрувчилар учун йўналишларнинг мураккаблиги ва ўтишга яроқлилиги, шу жумладан максимал ва минимал кўтарилишлар, чекловлар ва тавсиялар, уларни ўтишнинг энг мақбул вақти, мавсумийлик, маълум об-ҳаво шароитлари ва ҳ.к. тўғрисида маълумотлар тақдим этиши керак.

Мустақил равишда ўтишга мўлжалланган йўналишлар учун йўналишларга белги қўйиш ахборот материалида келтирилган таъриф билан мос келиши керак.

6.4 Табиатни кузатиш учун майдончалар

Бажарувчилар турли хилдаги ҳайвонот дунёси ва/ёки ландшафтдан завқ олиш учун ўзига хос қизиқиш уйғотадиган жойларда майдончалар танлаши ва жиҳозлаши мумкин. Ушбу майдончалар кўрсаткичлар билан белгиланиши, хавфсизлик талабларига мувофиқ бўлиши керак. Уларни йўналишни ўтиш схемасига интеграциялаш лозим.

6.5 Дам олиш зонаси

Бажарувчилар ҳудуд ресурсларининг бутлиги ва ташриф буюрувчиларнинг хавфсизлигини ҳисобга олган ҳолда бўш ва ихтиёрий вақтни ўтказиш учун мўлжалланган соғломлаштириш зоналарини ташкил қилишлари керак.

ҚТХ дан оммавий фойдаланиш режаси қайси жойлар инфратузилмалар билан жиҳозланиши кераклигини белгилаши керак.

6.6 Кемпинглар учун майдончалар

Бажарувчилар кемпинглар учун майдончаларни аниқлаши ва белгилаши ҳамда уларнинг ҳолатини ёмонлаштирмасдан ушбу зоналардан фойдаланиш жадаллигини ҳисобга олиши керак.

Кемпинг учун майдонча алоҳида қўриқланадиган табиий ҳудуд маъмурияти томонидан кўзда тутилган туризм тураргоҳида бирор вақт даврида ташриф буюрувчилар томонидан чодирларни ўрнатишга рухсат этиладиган ва ҳудудни йиғиштириш бўйича хизматлар тақдим қилинадиган майдонни ўзида ифодалайди.

Хизматларга эга кемпинглар дори қутиси ва ахборот панелини тақдим қилиши керак.

Бирор-бир хизмат тақдим этмайдиган кемпинг зоналари ахборот панелларини тақдим қилишлари керак.

6.7 Пана жойлар

Пана жойлар ташриф буюрувчиларнинг эҳтиёжларига мувофиқ ва алоҳида қўриқланадиган табиий ҳудудлар участкаларининг ландшафт хусусиятларини ҳисобга олган ҳолда лойиҳалаштирилиши керак.

Пана жойларда дам олиш зонаси ва биринчи ёрдам дори қутисининг камида битта тўплами бўлиши керак.

6.8 Жонли табиатдаги дарслар (табиатдаги маҳорат дарслари)

Табиатда ўқув тадбирларини ўтказиш вақтида бажарувчилар ташриф буюрувчиларга барча зарур маълумотларни бериши ва уларни ичимлик суви ҳамда биринчи ёрдам дори қутиси тўплами билан таъминлаши керак.

7 Хизматлар аутсорсинги

Агар алоҳида қўриқланадиган табиий ҳудуд маъмурияти ташриф буюрувчиларга таъсир этиши мумкин бўлган ҳар қандай фаолиятни аутсорсингга бериш тўғрисида қарор қабул қилса маъмурият ушбу фаолиятни назорат қилиши керак. Бундай фаолиятга татбиқ этиладиган назорат тури ва ҳажми ҳужжатлаштирилиши керак (4-бўлимга қаранг).

Алоҳида қўриқланадиган табиий ҳудуд маъмурияти амалдаги қонунчиликка мувофиқ атрофдаги табиий муҳитни сақлаш қисмида аутсорсинг бўйича фаолиятга доир минимал даражадаги талабларни белгилаши лозим.

ҚТХМ оммавий фойдаланишдаги таклиф этиладиган хизматлар ҳисобини юритади ва ташқи етказиб берувчиларнинг операцион тизимини ва давомийлигини идентификация қилади.

ҚТХМ ташқи етказиб берувчилар оммавий фойдаланиш режасига мос келишини кафолатлайди.

ҚТХМ оммавий фойдаланиш объектларини тижоратлаштирадиган ташқи етказиб берувчилар томонидан бериладиган маълумотлар аниқлигини назорат қилади (В иловага қаранг).

8 Хизматларнинг хавфсизлиги

ҚТХМ ташриф буюрувчилар ва ходимлар учун хавфларни ҳисобга оладиган хавфларни бошқариш жараёнини жорий қилиши керак.

Изоҳ. O'z DSt ISO 31000:2016 хавфларни бошқариш жараёнлари бўйича тавсияларни беради.

Хавфларни ишлаш бўйича чоралар ҳужжатлаштирилган ва жорий қилинган бўлиши керак. Улар тажриба ва статистик маълумотларга асосланиши мумкин. Ишлов бериш чораларига йўриқномалар, баённомалар ва қоидалар, шунингдек турли фавқулодда ҳолатлар (бахтсиз ҳолатлар, ёнгин ва сув тошқини каби табиий талофатлар ва ҳ.к.) учун муқобил тартиб-таомиллар мисол бўлади. Хавфларни бошқариш жараёнида ташриф буюрувчиларни ўтказиш қувватининг максимал миқдори ҳисобга олинади.

Энг камида туризм хизматларини тақдим этишнинг илғор амалиёти таркибига кирадиган ишлов бериш бўйича чоралар ҳисобга олинади.

Ушбу ишлов бериш чораларининг самарадорлиги даврий текширув билан текширилиши керак. Ушбу текширувнинг даврийлиги замонавий талабларга мувофиқ бўлиши керак.

ҚТХМ ходимларни аниқланган хавфлар ва улар билан ишлаш чоралари тўғрисида хабардор қилади ҳамда ходимлар биринчи ёрдам бериш амалиёти ва тезкор процедуралар соҳасида тегишли ва замонавий билимларга эга бўлишини таъминлайди.

ҚТХМ ташриф буюрувчиларга аниқланган тегишли хавфлар ва махсус ресурслар мавжудлиги тўғрисида маълумот беради.

ҚТХМ ташриф буюрувчилар саргузашт туризми ёки тадқиқот фаолиятигача қандай рўйхатдан ўтишлари ва уларнинг қайтарилишини қандай назорат қилишлари мумкинлиги тўғрисида маълумотларни нашр этади.

ҚТХМ хавфсизлик нуқтаи назаридан фойдаланишдаги чекловлар ва ташриф буюрувчиларнинг ҳаракатланиши тўғрисида маълум қилади. Масалан, ахборот рисоалари, сақловчи тўсиқлар ва белгилар.

Агар сув бор бўлса, халқаро стандартлаштирилган белгидан (ISO 7001 стандартига қаранг) фойдаланиб ичишга яроқли ёки йўқлиги тўғрисида ташриф буюрувчиларга маълумот бериш керак.

Саргузашт туризмни таклиф қилувчи қўриқланадиган табиий ҳудуд ISO 21101 ёки мавжуд муайян стандартларни кўриб чиқиши мумкин.

9 Чикиндиларни ишлатиш, тозалаш ва техник хизмат кўрсатиш

Бажарувчилар майдонлар, зоналар ва бинолардан, алоҳида қўриқланадиган табиий ҳудуд иншоотларидан чиқиндиларни (ахлатлар) тўплаш, сақлаш ва олиб ташлаш тизимини ишлаб чиқиши ва жорий қилиши керак. Кейинчалик қайта ишлаш, масалан шишалар, металл, қоғоз ва органик чиқиндилар учун ажратиб тўплаш қурилмаларини ишлаб чиқиши ва улардан фойдаланиши тавсия этилади.

Бажарувчилар ташриф буюрувчилар ва ходимлар учун чиқиндилар билан қандай ишлаш лозимлиги тўғрисида қўлланмалар тақдим этиши керак.

Изох. Чикиндиларни бошқариш тўплаш, сақлаш ва йўқ қилишни ўз ичига олади.

Бажарувчилар иморатлар, бинолар ва хоналарни тоза ҳамда ишчи ҳолатида сақлашлари керак.

ҚТХМ оммавий фойдаланиш объектларини тозалаш ва уларга хизмат кўрсатиш бўйича вазифаларни ташкиллаштиради.

ҚТХМ тозалаш ва хизмат кўрсатиш усули ва такрорланишини белгилайди, улар:

- зарарли моддалар ёки маҳсулотлардан фойдаланишни камайтиради ва имкон бўлганда алмаштиради ва хизматлар тақдим этилишини таъминлайди;
- қайта циркуляция ва утилизацияни ўз ичига олади (масалан, батареялар, шиша, қоғоз, пластмасса ва металллар).

Бажарувчилар иқлим шароити ва ташриф буюрувчилар томонидан фойдаланиш жадаллигини ҳисобга олган ҳолда алоҳида қўриқланадиган табиий ҳудудларни тозалаш ва техник хизмат кўрсатиш бўйича ишлар ўтказиш даврийлигини белгилаши керак.

А илова
(маълумот учун)

Ташриф буюрувчилар учун хизматлар ва объектларнинг оммабоплиги

Алоҳида кўриқланадиган табиий ҳудуд маъмурияти тўлиқ интеграцияга ва махсус эҳтиёжлари бўлган туристлар, масалан жисмоний имконияти чегараланган шахслар, кичик ёшдаги болалари бор ота-оналар, ёши катта туристлар билан тегишли ўзаро муносабатга имконият яратиши керак.

Бунинг учун қуйидагиларни назарда тутиш тавсия этилади:

а) ҳаракатланиш қулайлиги:

- 1) ногиронлар учун қулайликлар;
- 2) кўриқланадиган автотурагоҳ;
- 3) тўсиқларнинг йўқлиги (барча хоналар ва ҳожатхоналарга эркин кира олиш).

б) эшитиш қобилияти бузилган шахслар учун қулайликлар:

- 1) сурдо таржима;
- 2) ТТҮ тизими ёрдамида ёки TRS интернет алоқаси орқали маълумот олиш.

с) кўриш қулайликлари:

1) катта шрифтлар/Брайль алифбоси шрифлари;

2) ёрдамчи қурилмалар ва экрандаги диктордан фойдаланадиган инсонлар учун техник ёрдам (масалан JAWS ўқувчи);

3) уч ўлчамли фазо билан сенсор ишлари учун қўлқоплар мавжудлиги (агар қўллаш мумкин бўлса);

4) ернинг сиртини сезиш индикатори мавжудлиги (TGSI).

Алоҳида кўриқланадиган табиий ҳудуд маъмурияти қуйидагиларни ҳам ҳисобга олиши керак:

- объектларга зиналарсиз кириш;

- алоҳида кўриқланадиган табиий ҳудудда тақдим этиладиган хизматларни олиш даражаси тўғрисида ишончли маълумотларни тақди қилиш;

- ногиронлар аравачасидаги ва бўйи паст ташриф буюрувчилар учун қулай бўлган, баландлиги 70 см дан кўп бўлмаган камида битта савдо пештахтасининг мавжудлиги;

- жисмоний имконияти чекланган шахсларга тегишли эътибор кўрсатиш учун ходимларни ўқитиш;

- қулай кўрсаткичлар ва маълумотларнинг мавжудлиги: кўрсаткичлар оддий тайёрланган, мустаҳкам, аниқ, яхши кўринадиган ва фонидан фарқ қиладиган бўлиши (масалан, эшиклар ва ойналардан), шунингдек Брайл алифбоси шрифти ҳисобга олиниши керак;

- автотурагоҳ: ҚТХМ имконияти чекланган инсонлар учун автомобиль қўйиш имкониятини кўриб чиқиши лозим.

В илова

(маълумот учун)

Истеъмолчиларнинг ҳуқуқлари

Маълумотлар тақдим этиш ва бошқа тижорат фаолияти хусусида, ҚТХМ сўров бўйича истеъмолчилар ҳуқуқлари тўғрисида қуйидаги маълумотларни тақдим қилиши керак:

а) шикоят бериш учун боғланиш маълумотлар, шу жумладан телефон рақами ва электрон почта манзили ёки ҳуқуқни ҳимоя қилиш ва истеъмолчиларни ҳимоя қилиш билан шуғулланадиган давлат муассасаларининг почта манзили;

б) истеъмолчиларнинг муаммолари ёки шикоятлари бўйича қандай тарзда консультация олиш;

с) умумий қоидалар ва шартлар.

ҚТХМ ташриф буюрувчилар номидан шикоят бериши керак эмас.

Тижорат фаолияти учун қўшимча равишда ҚТХМ ташриф буюрувчиларга қуйидагилар тўғрисида маълумот берилишини кафолатлаши керак:

- компания номи, юридик статуси, манзили ва электрон почта манзили ёки телефон рақами;

- хизматнинг асосий тавсифлари ва нархлари;

- хизмат кўрсатиш учун келишилган сана ёки агар маълум санага келишилмаган бўлса маъқул муддатлар;

- аввалдан келишилган харажатлар ёки агар аввалдан келишилмаган бўлса маъқул харажатлар;

- агар мавжуд бўлса сотувдан кейинги кафолатлар.

Библиография

- [1] ISO 21103, Adventure tourism — Information for participants
- [2] ISO 10002, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations
- [3] ISO 21101, Adventure tourism — Safety management systems — Requirements
- [4] O‘z DSt ISO 31000:2016, Хавф менежменти. Принциплар ва қўлланма
- [5] BORRIE W., FREIMUND W., DAVENPORT M., MANNING R Crossing Methodological Boundaries: Assessing Visitor Motivations and Support for Management Actions at Yellowstone National Park Using Quantitative and Qualitative Research Approaches. *Managing Recreational Use. The George Wright Forum* 18(3): 72-84. 2001
- [6] BOWMAN M.E., EAGLES P.F.J., CHANG-HUNG TAO T. *Guidelines for Tourism in Parks and Protected Areas of East Asia*. IUCN, Gland, Switzerland, and Cambridge, UK, 2001
- [7] Eagles P.F.J., HAYNES C.D., McCool S.F. *Sustainable Tourism in Protected Areas. Guidelines for Planning and Management*. World Commission on Protected Areas (WCPA) Best Practice Protected Area Guidelines Series No. 8. IUCN, Gland, Switzerland, and Cambridge, UK, the United Nations Environment Programme and the World Tourism Organization, 2002
- [8] A Procedure for Assigning the IUCN Management Categories to the Protected Areas in Spain. *Fundacion Fernando Gonzalez Bernaldez*. Madrid, 2006
- [9] IUCN. *Guidelines for Protected Area Management categories*. CNPPA and WCMC. IUCN, Gland, Switzerland and Cambridge, UK, 1994
- [10] MANNING R. TO Provide for the Enjoyment. *Recreation Management in the National Parks*. *George Wright Forum*. 1998, 15 (1) pp. 6-20
- [11] MIDDLETON J., & THOMAS L. *Guidelines for Management Planning of Protected Areas*. World Commission on Protected Areas (WCPA). Best Practice Protected Area Guidelines Series No. 10. IUCN, Gland, Switzerland, and Cambridge, UK, 2003
- [12] PEDERSEN A. *Managing Tourism at World Heritage Sites: a Practical Manual for World Heritage Site Managers*. UNESCO World Heritage Centre, 2002
- [13] <http://www.cepatoolkit.org/>

УЎТ 658.386:006.354

СУТ 03.080.30

Мухим сўзлар: кўриқланадиган табиий ҳудуд, жонли табиатдаги дарслар, ташриф буюрувчи, хизматлар, дам олиш зонаси
