

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНИНГ ДАВЛАТ СТАНДАРТИ

**Туризм хизматлари.
Туроператор ва турагентлар ходимларига доир умумий талаблар**

Расмий нашр

«Ўзстандарт» агентлиги

Тошкент 2019

Сўз боши

1 Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитасининг “Туризм хизматларини сертификатлаштириш маркази” Давлат унитар корхонаси ва Туризмни ривожлантириш институти 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 25.10.2019 йил 05-1078-сонли қарори билан ТАСДИҚЛАНДИ.

4 “UNWTO. TedQual: Quality Certification System for Education and Training Programmes in Tourism” ва O‘z DSt ISO 18513:2017 “Туризм хизматлари. Меҳмонхона ва туристларни жойлаштириш воситаларининг бошқа турлари. Атамашунослик” ҳужжатлари билан МУВОФИҚЛАШТИРИЛДИ.

5 ДАСТЛАБКИ ЖОРИЙ ЭТИЛИШИ

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 ҳужжатларга ҳаволалар.....	1
3	Атамалар ва таърифлар.....	1
4	Туроператорлар ва турагентлар ходимларини таснифлаш	1
5	Туроператорлар ва турагентлар ходимларини баҳолаш мезонлари	2
6	Туроператорлар ва турагентлар ходимларига доир умумий талаблар	3
7	Туроператорлар ва турагентлар ходимларига доирқўшимча талаблар.....	4
	А илова (тавсия этиладиган)	
	Туроператорлар ва турагентлар ходимларининг функциялари ва лавозимлари.....	5
	В илова (тавсия этиладиган)	
	Туроператорлар ва турагентлар ходимларига доир қўшимча талаблар	9

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНИНГ ДАВЛАТ СТАНДАРТИ

Туризм хизматлари.**Туроператор ва турагентлар ходимларига доир умумий талаблар****Туристские услуги.****Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов****Tourism services.****General requirements to the personnel of tour operators and travelagents****Жорий этиш санаси:** _____**1 Қўлланиш доираси**

Ушбу стандарт мулкчилик шакли ва фаолиятнинг ташкилий-ҳуқуқий шаклидан қатъий назар туроператорлар ва турагентларнинг ходимларига доир умумий талабларни белгилайди.

Ушбу стандарт қоидалари ходимларни танлаш ва тақсимлаш, аттестация ўтказиш, туроператорлар ва турагентлар ходимларига лавозим йўриқномалари ва ишга доир стандартларни ишлаб чиқиш вақтида қўлланилиши мумкин.

Туроператорлар ва турагентлар хизматларидан фойдаланувчилар, давлат бошқаруви органлари ва мувофиқликни баҳолаш органлари ҳам назорат қилиш ва баҳолаш вақтида уни қўллашлари мумкин.

Ушбу стандарт талаблари ихтиёрий қўллаш тусига эга.

2 Норматив ҳужжатларга ҳаволалар

Ушбу стандартда қуйидаги стандартларга норматив ҳаволалардан фойдаланилган:

EN 13809:2003 “Tourism services. Travel agencies and tour operators. Terminology”;

ГОСТ 28681.1-95 “Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг”;

ГОСТ 28681.3-95 “Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов”.

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 EN 13809:2003 стандарти бўйича атамалар қўлланилган.

4 Туроператор ва турагентлар ходимларини таснифлаш

4.1 Туроператор ва турагентлар ходимлари бажарадиган функциялари ва лавозим йўриқномаларга қараб қуйидаги гуруҳларга бўлинади:

- ташкилотлар, департаментлар, бўлимлар, бўлинмалар раҳбарлари ва раҳбар ўринбосарлари ҳамда уларнинг ўринбосарлари;

- мутахассислар, менежерлар, консултантлар, референтлар, ҳуқуқшунослар;

- агентлар, операторлар, туристик гуруҳ раҳбарлари, гидлар (экскурсия етакчилари), йўриқчи-йўл бошловчилар, услубчилар, стажёрлар, ёрдамчилар ва ҳ.к.

4.2 Фаолият соҳаси (кириш, чиқиш, ички туризм), бўлимлар/департаментлар сони, штат жадвали ва бошқа омилларга қараб туроператор ва турагентлар ходимлари ҳар хил функцияларни бажариши, уларни бирга олиб бориши ва А иловада кўрсатиб ўтилган турли лавозимларга эга бўлиши мумкин.

4.3 Туроператор ва турагентларнинг алоҳида бўлим/департаментлари, уларнинг функциялари ва ходимлар лавозимлари бирга қўшилиши ва/ёки муайян туроператор ва турагентда улар бўлмаслиги мумкин.

5 Туроператор ва турагентлар ходимларини баҳолаш мезонлари

5.1 Ходимларни танлаш ва тақсимлаш, тайинлаш ва жойини ўзгартириш вақтида ҳисобга олиниши зарур бўлган, туроператор ва турагентлар ходимларини баҳолашнинг асосий мезонлари куйидагилардан иборат:

- касбий таълим ва/ёки қўшимча таълим мавжудлиги (қайта тайёрлаш ва малака ошириш);

- туризм қонун ҳужжатлари асослари, бошқа норматив ҳужжатларнинг туризм фаолиятига тегишли қисми, шунингдек халқаро ва миллий стандартларнинг билиш ва уларга риоя қилиш;

- меҳнат қонунчилиги ва маъмурий ҳуқуқбузарлик тўғрисидаги қонун ҳужжатларини билиш ва уларга риоя қилиш;

- туризм ҳар хил турларисоҳасида ва унга боғлиқ соҳаларда амалий билимлар асосларини билиш;

- туристларга (меҳмонларга) хизмат кўрсатиш ва ғамхўрлик қилишга кодирлик;

- лавозим йўриқномалари, касбий стандарт ва ички меҳнат тартиби қоидаларини билиш ва уларга риоя қилиш;

- амалдаги қонун ҳужжатларига биноан касбга оид атамашуносликни билиш;

- эстетик интизом нормалари ва ишбилармонлик кўринишини билиш ва унга риоя қилиш;

- туристик-дам олиш жойлари ва туризм хизматлари бозорини назарда тутиб иш қилиш;

- иш юритиш асослари (ҳужжатларни тоифаларга ажратиш, иш номенклатурасини юритиш, маълумотларни расмийлаштириш, рўйхатдан ўтказиш, сақлаш, олиш тартиби ва б.), туризмга доир ҳужжатларни расмийлаштириш қоидаларини билиш;

- ўзи бажарадиган ишга мос бўлган ҳажмда хорижий тилни билиш;

- касбий ва корпоратив одоб-ахлоқни билиш ва уларга риоя қилиш;

- туристлар, меҳмонлар ва ҳамкасблар билан мулоқот қилишда одоб-ахлоқ қоидаларини билиш;

- низоли ҳолатларни ҳал қила олиш ва самарали алоқаларни амалга ошира олиш;

- туристик маҳсулотни ишлаб чиқиш ва реализация қилиш жараёнида замонавий ахборот ва коммуникация технологияларини қўллашни билиш;

- ўз лавозим мажбуриятлари доирасида туристларнинг (меҳмонларнинг) ҳаёти ва соғлиғи хавфсизлигини, улар мулкининг бутлигини ва атроф-муҳитни муҳофаза қилишни таъминлаш масалаларини билиш ва уларни амалий фаолиятда қўллаш олиш;

- фавқулодда вазиятларда ўзини тутиш ва ишлаш йўриқномалари ва қоидаларини билиш ва уларга риоя қилиш, одатдаги ва фавқулодда вазиятларда туристлар ва меҳмонларга биринчи ёрдамни кўрсата олиш;

- ишлаб чиқариш санитарияси талаблари, шахсий гигиена ва иш жойи гигиенаси қоидаларини билиш ва уларга риоя қилиш;

- меҳнатни муҳофаза қилиш ва хавфсизлик техникаси қоидаларини, ёнгин хавфсизлиги талабларини билиш ва уларга риоя қилиш.

5.2 Раҳбарлар, менежерларни баҳолашнинг қўшимча мезонлари қуйидагилардан иборат:

- туризм соҳасида амалий иш тажрибаси;
- туризм соҳасида турли лойиҳаларни ишлаб чиқиш ва реализация қилиш тажрибаси;
- касбнинг соҳасини билиш ва тушуниш;
- менежмент ва маркетинг асосларини билиш ва тушуниш;
- ходимларни танлаш ва жойлаштириш, уларнинг ишини режалаштириш, аниқ назоратни таъминлаш, ходимларни рағбатлантириш ва қизиқтиришни билиш ва ҳ.к.;
- туризм бозорини мониторинг тадқиқотларини ўтказа олиш;
- янги туристик маҳсулотлар, янги лойиҳалар ва ғояларни ишлаб чиқиш, уларни амалга оширишни билиш;
- турли манбалардан маълумотларни топиш, улар билан ишлаш ва уларни таҳлил қилишни билиш;
- учрашувлар, музокаралар ва тақдимотларни самарали ўтказишни билиш;
- ташкилот, унинг ҳамкорлари ва туристлар ўртасида муносабатни йўлга қўя олиш, ресурсларни бошқара олиш, улар фаолиятини режалаштириш ва прогноз қилишни билиш.

6 Туроператор ва турагентлар ходимларига доир умумий талаблар

6.1 Туроператор ва турагентлар Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари, ушбу стандарт талаблари ҳамда лавозим йўриқномаларига мувофиқ фаолиятни амалга ошира оладиган, профессионал тайёрланган ходимлар билан тўлдирилган бўлиши керак.

6.2 Барча ташкилий-ҳуқуқий шаклдаги ва мулкчилик шаклидаги туроператор ва турагентларнинг ходимлари туризм соҳасида профессионал таълимга эга бўлиши ва/ёки профессионал тайёрланган бўлиши (қайта тайёрлаш), эгаллаб турган лавозимига биноан иш тажрибасига эга бўлиши ва муайян вазиятда хизмат кўрсатиш қоидалари билан таништириш мақсадида иш жойида инструктаждан ўтиши керак. Ходимлар уч йилда камида бир марта ўз малакасини ошириши керак.

6.3 Туроператор ва турагентлар ходимлари Ўзбекистон Республикаси меҳнат қонунчилиги асосларини, лавозим йўриқномаларини, ички меҳнат тартиби қоидаларини, ёнғин хавфсизлиги қоидаларини билишлари ва уларга риоя қилишлари керак.

6.4 Туроператор ва турагентлар ходимларининг лавозим йўриқномалари ва касбий стандартлари туроператор/турагент раҳбари томонидан Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари талабларидан, ишчилар лавозимларининг малака тавсифларидан, касбий стандартлар ва ушбу стандартдан келиб чиққан ҳолда ишлаб чиқилади ва тасдиқланади. Лавозим йўриқномаларини ишлаб чиқиш вақтида лавозим мажбуриятларини бажариш учун зарур бўлган асосий малака ва билимларни, меҳнат ва бошқарувни ташкиллаштириш хусусиятларини ҳисобга олган ҳолда ходимлар лавозим мажбуриятлари рўйхатини кенгайтириш ва аниқлаштиришга йўл қўйилади. Туроператор/турагент ходимлари лавозим мажбуриятларининг ҳажми ва характери туроператорлар ва турагентлар фаолиятининг йўналишига ва ишининг ўзига хослигига қараб фарқланиши мумкин.

6.5 Ходимлар мунтазам равишда меҳнатни муҳофаза қилиш ва хавфсизлик техникаси бўйича инструктаждан ўтиши, таълим олиши ва билимлари текширилиши, фавқулодда ҳолатларда ҳаракат қилиш тўғрисида йўриқномаларни билиши ва бажариши лозим.

6.6 Ходимлар бахтсиз ҳодисалар тавсифлари ва биринчи ёрдам кўрсатиш қоидалари ва усулларини билиши ҳамда биринчи ёрдамни (жароҳатланишда, бахтсиз ҳодисаларда, туристларнинг соғлиғи кескин ёмонлашганда) кўрсата олиши, фавқулодда ҳолатлар (ёнғин, табиий офатлар, терроризм хавфи ва б.) юзага келганда ҳимоя тадбирларини ташкиллаштира олиши ва ўтказа олиши керак.

Раҳбарият ходимлар томонидан фавқулодда ҳолатларда ҳаракат қилиш бўйича йўриқномаларни, ёнғин хавфсизлиги чораларини, меҳнатни муҳофаза қилиш, хавфсизлик

техникаси қоидаларини ва гигиеник кўникмаларни ўрганилишини ташкиллаштириши ва уларга риоя қилинишини назорат қилиши керак.

6.7 Раҳбарият ходимларнинг назарий тайёргарлиги ва амалий кўникмалари асосида уларнинг билимини мукаммаллаштириш ва малакасини оширишга йўналтирилган тадбирларни ташкиллаштириши ва мунтазам ўтказиши керак.

6.8 Туроператор ва турагентлар ходимларининг туристлар, ҳамкорлар ва ҳамкасбларга нисбатан хулқининг касбий одоб-ахлоқ нормалари ўз лавозим мажбуриятлари доирасида масъулият, эътибор, хушмуомалалик, боадаблик, одоблилик, тўғрилиқ, уддабуронлиқ, хайрихоҳлиқ, чидамлилиқ ва илтифотлилиқдан иборат.

7 Туроператор ва турагентлар ходимларига доир қўшимча талаблар

7.1 Ушбу стандартнинг 6-бўлимида баён этилган туроператор ва турагентлар ходимларига доир умумий талабларга қўшимча тарзда туроператор ва турагентлар ходимларининг бажарадиган функцияларига қараб В иловада тақдим қилинган қўшимча талаблар қўйилади.

А илова
(тавсия этилади)

Туроператор ва турагентлар ходимларининг функциялари ва лавозимлари

Бўлим/департамент номи	Бажарадиган функциялари	Жоиз лавозимлар
Туристтик маҳсулотни шакллантириш бўйича бўлим/департамент (туристик маҳсулот бўлими, туризм (кириш, чиқиш, ички) бўлими) ¹⁾	Туристтик маҳсулотни шакллантириш (бозор конъюктурасини таҳлил қилиш, туризмдагидғиўналишларни ривожлантириш бўйича статистика маълумотларини йиғиш ва таҳлил қилиш, туристик хизматларни лойиҳалаштириш, туристик маҳсулотни режалаштириш ва нархини белгилаш, қийматни ҳисоблаш ва нархни аниқлаш, талаб ва таклиф маркетинги): - ҳамкорларни излаш, контрагентлар – хизматларни етказиб берувчилар билан музокара олиб бориш; - ҳамкорлар, туризм соҳасидаги субъектлар, транспортда ташувчилар билан шартномалар тузиш ва ҳ.к.; - гуруҳ ва якка ҳолдаги турларни ишлаб чиқиш; - туристларга хизмат кўрсатиш дастурларини тузиш; - турнинг ахборот таъминотини ишлаб чиқиш; - туристлар ва ходимлар учун йўриқномалар, қоидалар, эслатмаларни ишлаб чиқиш; - туристик маҳсулотни сотиш бўйича менежер ва агентларнинг инструктажи; - туристик гуруҳлар раҳбарлари, гидлар (экскурсия етакчилари), йўриқчи-йўл бошловчилар, ҳамроҳлар, стажёрлар, курьерлар, ассистентлар инструктажи; - туристик маҳсулот сифатига туристларнинг шикоят ва даъволарини таҳлил қилиш; - ишлаб чиқилган туристик хужжатларга ўзгартириш ва қўшимчалар киритиш; - қабул қилувчи томон ва	- директор/ бўлим/департамент бошлиғи; - бўлим/департамент менежери; - бўлим/департамент мутахассиси; - референт; - туризм бўйича услубиятчи; - туризм бўйича консультант

	контрагентлар – туристик хизматларни бирга бажарувчиларга даъволарни тайёрлашда иштирок этиш.	
Виза бўлими/департаменти ¹⁾	<p>Консуллик-виза ташкилотлари ва муассасалари билан ҳамкорлик:</p> <ul style="list-style-type: none"> - виза хизматларини кўрсатиш схемаларини ишлаб чиқиш; - тақдим этиладиган виза хизматлари, визасиз хизмат кўрсатиш, божхона қонунчилиги, хорижий паспортни олишнинг барча аспекти бўйича туристлар ва/ёки бошқа буюртмачиларга консультация бериш; Ўзбекистон Республикасига таклифномаларни расмийлаштириш; - виза олиш билан боғлиқ бўлган тартиб-таомилларни ташкиллаштириш (виза, паспорт, ваучерлар ва б.ларни олиш учун туристлар ҳужжатларини расмийлаштириш); - хориж давлатларида туриш қоидалари, Ўзбекистон Республикаси фуқароларининг хорижда ўзини тутиш ва ҳимоя қилиш қоидалари ва фавқулодда ҳолатларда (ҳужжатлар, визаларни йўқотиш ва ҳ.к.) ҳаракат қилиш қоидалари бўйича туристлар йўриқномалари ва инструктажини ишлаб чиқиш; - бошқа бўлимлар ходимлари билан, шунингдек визаларни расмийлаштириш ва туристик маҳсулотни реализация қилиш жараёнида иштирок этадиган юридик ва жисмоний шахслар билан ишларни мувофиқлаштириш. 	<ul style="list-style-type: none"> - директор/ бўлим/департамент бошлиғи; - бўлим/департамент менежери; - бўлим/департамент мутахассиси; - бўлим/департамент агенти; - курьер
Сотиш бўлими/департаменти (туристик маҳсулотни реализация қилиш бўлими)	<ul style="list-style-type: none"> - туристлар ва/ёки бошқа буюртмачиларга туристик маҳсулот тўғрисида маълумотлар тақдим қилиш; - гуруҳ ва якка ҳолдаги турларни танлаш ва амалга ошириш; 	<ul style="list-style-type: none"> - директор/ бўлим/департамент бошлиғи; - бўлим/департамент менежери; - бўлим/департамент мутахассиси;

	<ul style="list-style-type: none"> - истеъмолчиларнинг туристик маҳсулотларга доир талаб ва сўровларини ўрганиш; - маркетинг тадқиқотлар ва туристик хизматларга талабни таҳлил қилиш; - туристик ҳужжатларни расмийлаштириш; - туристик маҳсулотни реализация қилиниши ва шартнома мажбуриятларини бажарилишини назорат қилиш; - шартнома шартлари тўғрисида туристларга хабар бериш; - туристлар ва/ёки бошқа буюртмачилар билан шартномаларни тузиш; - саёҳат дастурини бажарилишини назорат қилиш; - туристлар билан инструктаж ўтказиш; - қабул қилувчи томоннинг хизмат кўрсатиш сифатини назорат қилиш; - туристларни суғурталаш; - туристларга ҳужжатларни расмийлаштириш ва бериш; - туристик маҳсулот сотилгандан кейин туристларга хизмат кўрсатиш; - агентлик тармоғини тузиш ва ривожлантириш (гуроператор учун). 	<ul style="list-style-type: none"> - буюртмалар билан ишлаш бўйича мутахассис; - сотиш бўйича агент; - ассистент
<p>Брон қилиш бўлими/департаменти</p>	<ul style="list-style-type: none"> - туристик маҳсулотлар бўйича маълумотлар базасини яратиш; - хизматларни брон қилиш (меҳмонхона ва бошқа жойлаштириш воситалари, овқатланиш, ташиш, экскурсия, транспорт), бронни тасдиқлаш ва расмийлаштириш; - авиа, темир йўл ва бошқа чипталарни брон қилиш; - қўшимча хизматларни брон қилиш, тасдиқлаш ва расмийлаштириш (экскурсиялар, гидлар, йўриқчи-йўл бошловчилар, музей ва турли тадбирларга чипталарни буюртма қилиш ва ҳ.к.); - сотиш бўлимлари ва иш 	<ul style="list-style-type: none"> - бўлим/департамент бошлиғи; - бўлим/департамент менежери; - бўлим/департамент мутахассиси; - брон қилиш бўйича агент

	<p>юзасидан корпоратив мижозлар билан ўзаро ҳамкорлик қилиш;</p> <ul style="list-style-type: none"> - туристларнинг махсус талаблари ва сўровларини ҳисобга олиш (ёш, парҳез, тиббий кўрсаткичлар, ногиронлик ва ҳ.к.). 	
<p>Реклама/маркетинг ва реклама (жамоатчилик билан алоқалар бўйича бўлим/PR бўлим) бўлими/департаменти</p>	<ul style="list-style-type: none"> - туристик маҳсулот, компания брендини тарғиб қилиш бўйича тадбирларни режалаштириш ва ўтказиш (PR реклама тадбирлари, такдимотлар); - саёҳатларнинг контентини (таркибий қисмини) ишлаб чиқиш ҳамда уни компания сайти ва Интернет тармоғида жойлаштириш; - ОАВ, радио ва телевидение билан ишлаш; - турагентликлар ва туристлар билан сотишни рағбатлантириш бўйича ишлаш; - реклама ва таништириш турларини ташкиллаштириш ва ўтказиш; - туристик маҳсулотни сотиш бўйича менежерлар/ мутахассислар/агентларни реклама материаллари билан таъминлаш; - йўлқўрсаткичлар, жадваллар, профессионал нашрлар ва реклама материалларини тайёрлаш; - реклама материалларини тузиш ва безатиш; - ихтисослашган ва тематик кўргазмалар, ярмаркалар, форумлар, анжуманлар, семинарлар ва бошқаларни тайёрлаш ва уларда иштирок этиш. 	<ul style="list-style-type: none"> - бўлим/департамент бошлиғи; - бўлим/департамент менежери; - бўлим/департамент мутахассиси; - реклама бўйича консультант; - реклама бўйича агент (реклама агенти)
<p>Юридик (даъвогарлик) бўлим/департамент</p>	<ul style="list-style-type: none"> - туристик маҳсулот сифатига туристларнинг мулоҳазалари, таклифлари, шикоятлари ва даъволарини ўрганиш; - туристик маҳсулотни реализация қилиш бўйича шартнома шартларини бузилиши, шу жумладан туристик маҳсулотнинг сифати ва хавфсизлигига доир 	<ul style="list-style-type: none"> - бўлим/департамент бошлиғи; - бўлим/департамент мутахассиси; - ҳуқуқшунос; - юрисконсульт; - референт

	<p>талаблар бузилиши бўйича туристлар даъволарини кўриб чиқиш ва Ўзбекистон Республикаси қонунчилигида белгиланган муддатларда жавоблар лойиҳасини тайёрлаш;</p> <ul style="list-style-type: none"> - туристлар даъволарининг статистик ҳисоботини юритиш; - туристларга хизмат кўрсатиш сифати муаммоларини аниқлаш ва таҳлил қилиш; - хизмат кўрсатишдаги камчиликларни бартараф этиш бўйича тавсияларни ишлаб чиқиш; - шикоятлар, норозиликлар, даъволар ва бошқалар бўйича манфаатдор ташкилотларга хужжатларни тайёрлаш; - туристик хизматларни бирга бажарувчилар, суғурта компанияларига туристларнинг даъво ва шикоятлари бўйича судда иш юритиш; - судда туристлар манфаатларини ифодалаш (уларнинг илтимосига биноан); - Ўзбекистон Республикаси қонун хужжатларини мониторинг қилиш 	
<p>Корпоратив мижозлар билан ишлаш бўлими/департаменти /корпоратив бўлим</p>	<ul style="list-style-type: none"> - корпоратив мижозлар ва туристларнинг катта гуруҳлари учун таклифлар ишлаб чиқиш; - корпоратив буюртмачиларнинг сўровлари бўйича махсус хизмат кўрсатиш дастурларини ишлаб чиқиш; - туристларнинг корпоратив гуруҳларига ҳамроҳлик қилиш; - корпоратив гуруҳлар учун саёҳат дастурларининг бажарилиши ва тақдим этиладиган хизматлар сифатини назорат қилинишини ташкиллаштириш; - кўргазма ва семинарлар ўтказишда иштирок этиш. 	<ul style="list-style-type: none"> - директор/ бўлим/департамент бошлиғи; - бўлим/департамент менежери; - бўлим/департамент мутахассиси; - бўлим/департамент консултанти; - агент; - туристик гуруҳ раҳбари; - гид (экскурсия етакчиси); - йўриқчи-йўл бошловчи; - ҳамроҳлик қилувчи/ кўнгилли
<p>¹⁾Бўлимлар ва лавозимлар фақат туроператор ходимлари учун.</p>		

Вилова
(тасия этилади)

Туроператорлар ва турагентлар ходимларига доир қўшимча талаблар

Лавозим номи	Ходимлар билимларига доир талаблар (билиши керак)	Малака ва кўникмаларга доир талаблар (қила олиши керак)
<p>Раҳбарлар: бош директор/бош менежер/директор/директор ўринбосари</p>	<ul style="list-style-type: none"> - мутахассислик, ихтисослик ва ташкилот тузилмасининг ўзига хослиги, кадрлар ресурслари; - Ўзбекистон Республикасида туризмни ривожлантиришнинг истиқболли йўналишлари; - туризм соҳасидаги халқаро нормалар, халқаро туризм ташкилотларининг материаллари ва ҳужжатлари; - меҳнат, миграция, фуқаролик, маъмурий қонунчилик; - истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш ва шахсий маълумотлар тўғрисида қонун ҳужжатлари; - туристик ташкилотнинг молия-хўжалик фаолиятини ташкиллаштириш; - маркетинг ва менежмент асослари, статистика ва таҳлил назарияси асослари; - бизнес-режаларни тузиш ва келишиш тартиби; - бухгалтерия ҳисоботи қоидалари; - меҳнатга ҳақ тўлаш тизимлари ва шакллари; - туризм соҳасида солиқ солиш; - иш юритиш асослари, туристик ҳужжатларни расмийлаштириш қоидалари; - ходимларнинг касбий стандартларини ишлаб чиқиш усулияти; - психология ва низоларни бошқариш асослари; - шахслараро мулоқот назарияси; - протокол ва одоб-ахлоқ; - брон қилиш тизимлари; - иш музокараларини ўтказиш усулиятлари. 	<ul style="list-style-type: none"> - ишда қонунчилик, норматив ҳужжатларни, махсус маълумот адабиётларини қўллаш; - ишнинг бизнес-режалаштирилишини ўтказиш; - ходимларни ва туристларга хизмат кўрсатиш сифатини бошқаришнинг самарали тизимини таъминлаш; - маркетинг тадқиқотларини режалаштириш ва ташкиллаштириш ҳамда натижаларни таҳлил қилиш; - бўлимлар/департаментлар ишини, статистик ҳисоботни, меҳнат интизомига риоя қилинишини назорат қилиш; - инновациялар заруратини ўз вақтида аниқлаш ва уларни жорий қилиш; - ишда рағбатлантириш тизими ва ишчиларнинг интизом жавобгарлигини яратиш ва қўллаш; - протокол ва одоб-ахлоқ нормаларига риоя қилиш.
<p>Туристлик маҳсулотни шакллантириш</p>	<p>- туристик маҳсулотни шакллантириш қоидалари ва</p>	<p>- туризм, география, тарих, архитектура, дин,</p>

<p>бўлими/департаменти директори/бошлиғи; бўлим/департамент менежери; бўлим/департамент мутахассиси; референт; туризм бўйича услубчи; туризм бўйича консультант</p>	<p>усулиятлари; - туристик хизматларни лойиҳалаштириш; - туристик маҳсулот таннари ва туристик маҳсулот баҳосини аниқлаш усуллари; - меҳмонхоналар, ташувчи-компаниялар, бошқа ташкилотлар билан ишлаш схемаси; - Ўзбекистон Республикаси ва ҳамкор-мамлакатларда жойлаштириш воситасининг тоифаланиш тизими; - хизматларни етказиб берувчилар билан шартномаларни расмийлаштириш тартиби; - контрагентларни қабул қилиш ва музокараларни ўтказиш қоидалари; - жаҳон мамлакатларининг тарихи, маданияти, географияси; - брон қилиш ва хизматларни расмийлаштириш тизимлари.</p>	<p>мамлакатларнинг диққатга сазовор жойлари бўйича маълумотларни излаш, тўплаш, дастлабки ишлаш ва таҳлил қилишни ташкиллаштириш ва бошқалар; - объектлар ва ҳудудларнинг туристик-дам олиш салоҳиятини аниқлаш ва баҳолаш; - туристик маҳсулотлар ва туристик хизматлар бозорининг конъюнктураси ва ривожланиш тенденциясини ўрганиш; - янги туристик маҳсулотларни ишлаб чиқиш, ички ва хорижий туристлар учун дастурлар тузиш; - муайян туристик маҳсулот бўйича туристларга виза хизматини кўрсатиш схемасини ишлаб чиқиш; - контрагентлар билан музокаралар олиб бориш, шартномалар лойиҳаларини тайёрлаш ва уларнинг тузилишини таъминлаш; - таништирув ва реклама турларини реализация қилинишини ташкиллаштириш; - туристик маҳсулотларни брон қилиш, тасдиқлаш ва расмийлаштириш схемаларини ишлаб чиқиш; - туристик маҳсулот нархини ҳисоблаш; - туристик маҳсулотлар бўйича маълумотлар базаларини юритиш; - туристик хизматлар етказиб берувчиси билан музокаралар олиб бориш; - ходимлар, турагентлар, туристик гуруҳлар раҳбарлари, гидлар (экскурсия етакчилари), йўриқчи-йўл бошловчилар билан инструктаж ўтказиш.</p>
<p>Туроператорнинг виза бўлими/департаменти директори/бошлиғи; бўлим/департамент</p>	<p>- Ўзбекистон Республикаси миграция ва божхона қонунчилиги асослари ва визасиз алоқа масалалари</p>	<p>- дипломатик ва консуллик муассасалари билан ўзаро ҳамкорлик; - визалар, паспортлар,</p>

<p>менежери; бўлим/департамент мутахассиси; бўлим/департамент агенти; курьер</p>	<p>бўйича ҳукуматлараро келишувлар; - Шенген келишувига кирувчи мамлакатлар рўйхати ва Ўзбекистон Республикаси фуқаролари томонидан ушбу мамлакатлар чегарасини кесиб ўтиш қоидалари; - Ўзбекистон Республикасига фуқаролар кириши учун визасиз ва визали режимга эга бўлган мамлакатлар рўйхати; - консулик-виза ташкилотлари ва муассасалари ишининг тартиби; - виза расмийлаштириш учун тақдим этиладиган ҳужжатлар пакетига хорижий мамлакатлар консуликларининг талаблари; - Ўзбекистон Республикаси ҳудудига кириш/Ўзбекистон Республикаси ҳудудидан чиқиш учун ҳужжатларни расмийлаштириш ва бериш тартиби; - хориж мамлакатлари ва Ўзбекистон Республикаси ҳудуди орқали транзит ўтиш тартиби; - Ўзбекистон Республикасининг чет элдаги дипломатик ваколатхоналари ва консулик муассасалари манзиллари; - Ўзбекистон Республикаси ҳудудида хориж мамлакатларининг дипломатик ваколатхоналари ва консулик муассасалари манзиллари; - консулик муассасалари билан ишлаш вақтида ҳужжатларни расмийлаштириш қоидалари.</p>	<p>ваучерлар ва бошқа шунга ўхшаш ҳужжатларни олиш учун ҳужжатларни расмийлаштириш; - туристларга визаларни олиш билан боғлиқ бўлган қўшимча хизматларни кўрсатиш; - туристлар ва турагентларга хорижий мамлакатларда бўлиш қоидалари, Ўзбекистон Республикаси фуқароларини ҳимоя қилиш бўйича чоралар кўришни жиддий мураккаблаштирадиган ҳолатлар юзага келганда туристларни ўзини тутиш қоидалари тўғрисида маълумот бериш ва уларга Ўзбекистон Республикаси томонидан ҳимоя кўрсатиш; - визани расмийлаштириш учун тақдим этиладиган ҳужжатлар пакетига хорижий мамлакатлар консуликларининг талаблари тўғрисида туристлар ва турагентларга тўлиқ маълумотни тақдим этиш; - туристларга хорижий давлатлар ҳудудига виза билан ва визасиз кириш, транзит визаларини олиш масалалари бўйича, хорижий давлатлар божхона қонунчилиги хусусиятлари тўғрисида консультация бериш.</p>
<p>Туристлик маҳсулотни сотиш/реализация қилиш бўлими/департаменти директори/бошлиғи; бўлим/департамент менежери; бўлим/департамент мутахассиси; буюртмаларни ишлаш</p>	<p>- туристик фаолиятни тартибга солувчи норматив ва ҳуқуқий ҳужжатлар; - туроператор/турагент томонидан реализация қилинадиган туристик маҳсулотларнинг ассортименти, тоифаланиши ва ўзига хос хусусиятлари; - туристик инфратузилма ва</p>	<p>- туристик маҳсулотлар ва туристик хизматлар бозорининг конъюнктураси ва ривожланиш тенденцияларини ўрганиш; - туристлардан талабларни қабул қилиш; - буюртмачининг эҳтиёжларини аниқлаш ва таҳлил қилиш;</p>

<p>бўйича мутахассис; сотиш бўйича агент; туристик гуруҳларни шакллантириш бўйича ассистент</p>	<p>саноат, туристик йўналишларнинг ўзига хос хусусиятлари; - туристик маҳсулотларнинг нархлари ҳамдаалоҳида туристик ва кўшимча хизматлар; - туристик маҳсулотларни сотиб олиш учун асослаш усуллари; - туристлар талаблари билан ишлашни ташкиллаштириш; - туристлар буюртмаларини юрйтиш, расмийлаштириш ва ҳисобини юритишга доир талаблар; - буюртмаларни ўтиши ва бажарилишини назорат қилиш тартиби; - туристик йўналишларнинг ўзига хос хусусиятлари (дикқатга сазовор жойлар, маданият, меъморчилик, табиат ёдгорликлари ва ҳ.к.); - туристик хизматлар кўрсатиш учун тузиладиган шартномалар шартлари; - туристик йўналишда туристларга хизмат кўрсатиш дастури ва шартлари; - туристик йўналиш ўтадиган мамлакатларда туристларнинг бўлиш қоидалари; - гуруҳ турларини танлаш ва реализация қилиш усулиятлари; - туристик ҳужжатларни расмийлаштириш қоидалари; - қабул қилувчи томон ва хизматларни бирга бажарувчиларнинг хизмат кўрсатиш сифатини назорат қилиш принциплари; - туристлар билан инструктаж ўтказиш тартиби; - туристларни суғурталаш турлари ва тартиби</p>	<p>- туристлар ва туристик маҳсулотнинг бошқа буюртмачилари билан музокараларни олиб борилишини ташкиллаштириш; - туристик маҳсулот тўғрисида, шу жумладан визани расмийлаштириш учун тақдим этиладиган ҳужжатлар пакетига хорижий мамлакатлар консулликларининг талаблари тўғрисида, туроператор ва туристик маҳсулотни реализация қилувчи турагент ўртасида тузилган шартномалар шартлари тўғрисида зарур ва ишончли маълумотларни ўз вақтида тақдим этиш; - туристларга буюртмалар ва брон қилишни расмийлаштириш қоидалари тўғрисида, меҳмонхона тоифаси, уларда хизмат кўрсатиш даражаси тўғрисида, вақтинча бўлиш мамлакатига (жойига) кириш қоидалари ва у ерда туриш тўғрисидаконсультация бериш; - туристик хизматларни кўрсатишгатуристлар билан шартнома тузиш учун зарур ҳужжатларни расмийлаштириш; - туристик маҳсулотни реклама қилиш ва сотишни амалга ошириш; - бўлиш мамлакатада (жойида) хавфсизлик қоидаларига риоя қилиш бўйича консултция бериш ва инструктаж ўтказиш; - саёҳат ўтказиш учун зарур бўлган ҳужжатларни истеъмолчи ўз вақтида олишини таъминлаш; - иш юритишни, белгиланган ҳисобот ҳужжатларини юрйтишни амалга ошириш; - туристларга оператив хизмат кўрсатиш бўйича бўлимлар билан ўзаро фаолият юритиш;</p>
---	---	---

		<ul style="list-style-type: none"> - реализация қилинадиган туристик маҳсулотларга талабни асосланишини таҳлил қилиш; - туристик маҳсулотлар ва уларнинг тавсифлари бўйича маълумотлар базасини тузиш ва таҳлил қилиш; - туроператорлар бўйича ахборот базаларини шакллантириш; - туроператорларнинг мавжуд таклифларини солиштирма таҳлилин ва маркетингини ўтказиш; - туроператорлар билан музокаралар ўтказиш, хизматлар тақдим қилиш учун шартномаларнинг асосий шартларини келишиш, шартномалар лойиҳаларини тайёрлаш, шартномалар тузиш; - туристик маҳсулот концепцияси ва дастурини ишлаб чиқиш; - туристик маҳсулотни реализация қилиш ва тарғиб этиш бўйича туроператорлар билан ўзаро ҳамкорлик қилиш; - туристларнинг шикоятлари ва даъволари билан ишлаш; - маълумотларни ўрганиш, таҳлилин юритиш, туристларга хизмат кўрсатишда камчиликларни бартараф қилиш бўйича чоралар кўриш; - доимий туристлар билан алоқани сақлаб туриш; - йўналишнинг даромадлигини бошқариш.
<p>Брон қилиш бўлими/департаменти бошлиғи; бўлим/департамент менежери; бўлим/департамент мутахассиси; брон қилиш бўйича агент</p>	<ul style="list-style-type: none"> - брон қилиш тизими, шу жумладан он-лайн брон қилиш ва хизматларни расмийлаштириш; - маълумотлар базаси ҳамда меҳмонхоналар ва бошқа туристик хизматларни брон қилишнинг компьютер тизими билан ишлаш техникаси; - фуқаролик-ҳуқуқий шартномаларни тузиш ва бажариш тартиби; 	<ul style="list-style-type: none"> - туристик маҳсулот ва қўшимча хизматларни брон қилиш; - истеъмолчининг сўровномаси бўйича турпакетни (ёки унинг элементларини) расмийлаштириш ва нархини ҳисоблаш; - туристик маҳсулотнинг реализация қилинишини назоратини ташкиллаштириш; - туроператорлар, ташувчилар

	<ul style="list-style-type: none"> - таклиф этиладиган туристик маҳсулотларнинг ассортименти, таснифланиши, тавсифи; - маълумотларни йиғиш, ишлаш ва таҳлил қилиш усулиятлари; - меҳмонхоналар, ташувчи-компаниялар, бошқа ташкилотлар билан ишлаш схемалари; - туристларни суғурталаш қоидалари. 	<ul style="list-style-type: none"> ва бошқа ташкилотлар билан ўзаро ҳамкорлик қилиш; - туристларнинг шикоят ва даъволари билан ишлаш; - маълумотларни ўрганиш, таҳлилни юритиш, туристларга хизмат кўрсатишда камчиликларни бартараф қилиш бўйича чоралар кўриш; - зарур бўлган ҳужжатлар айланишини ва ҳисоботларни юритиш; - тақдим этилаётган хизматлар сифатини таҳлил қилиш; - туристик хизматлар истеъмолчиларининг талабларини таҳлил қилиш ва туроператор фаолияти доирасини кенгайтириш бўйича таклифларни киритиш.
<p>Реклама/маркетинг ва реклама/жамоатчилик билан алоқалар/PR бўлим/департамент бошлиғи; бўлим/департамент менежери; бўлим/департамент мутахассиси; реклама бўйича консультант; реклама бўйича агент (реклама агенти)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - реклама фаолиятини тартибга солиш бўйича қонунчилик ва норматив ҳужжатлар; - реклама маҳсулотининг турлари, уни ишлаб чиқиш технологиялари ва реклама тадбирларини ўтказиш, шу жумладан комания сайтини реклама қилиш; - туристик маҳсулотларнинг назарияси ва маркетинг усулиятлари; - PR акциялари, шу жумладан тақдимотлар, реклама турлари ва ҳ.к.ни ташкиллаштириш ва ўтказиш; - туристик маҳсулотни сотишни кучайтириш усуллари; - туристик маҳсулотни сотиш бўйича менежерлар/мутахассислар/агентлар учун ахборот ва реклама материалларини ишлаб чиқиш: босма нашрлар, фотонусхалар, каталоглар, рисоалар, йўлқўрсаткичлар ва ҳ.к.; - туризм соҳасида менежмент. 	<ul style="list-style-type: none"> - туристик маҳсулотлар ва туристик хизматлар бозорининг конъюнктураси ва ривожланиш тенденцияларини ўрганиш; - сотишни кучайтириш бўйича ишларни олиб бориш; - реализация қилинаётган туристик маҳсулотларга талаб асосланишини таҳлил қилиш; - туристик маҳсулотлар ва уларнинг тавсифлари бўйича маълумотлар базасини тузиш ва таҳлил қилиш; - туроператорлар бўйича ахборот базасини шакллантириш; - туристларнинг эҳтиёжини аниқлаш ва таҳлил қилиш; - туроператорларнинг мавжуд таклифларини солиштирма таҳлилни ва маркетингини ўтказиш; - туристик маҳсулотни реализация қилиш ва тарғиб этиш бўйича турагентлар билан ўзаро ҳамкорлик қилиш; - туристик маҳсулот, компания брендини тарғиб қилиш бўйича тадбирлар ўтказишни ташкиллаштириш (реклама кампаниялари, тақдимотлар ва

		<p>бошқалар);</p> <p>- саёхатлар тўғрисида контент(таркибий қисм) ва ахборот материалларини ишлаб чиқиш ҳамда уни компания сайти ва Интернет тармоғида жойлаштириш</p>
<p>Юридик/даъво бўлими/департаментнинг бошлиғи;</p> <p>бўлим/департамент мутахассиси;</p> <p>хуқуқшунос;</p> <p>юрисконсулт;</p> <p>референт</p>	<p>- фуқаролик, меҳнат, миграция, божхона, молиявий, маъмурий ҳуқуқ;</p> <p>- шартномаларни тузиш ва расмийлаштириш тартиби;</p> <p>- иқтисодиёт, меҳнатни ташкиллаштириш ва бошқарув асослари;</p> <p>- туристларнинг таклифлари, шикоятлари, даъволарини статистик ҳисоботини юритиш;</p> <p>- шикоят, норозилик, даъволар ва бошқалар бўйича манфаатдор ташкилотларга ҳужжатларни тайёрлаш тартибига ушбу ҳужжатлар шакллари.</p>	<p>- тузилмавий бўлинмаларга ҳуқуқий ёрдам кўрсатиш;</p> <p>- туристларнинг туристик маҳсулот сифатига фикр-мулоҳазалари, шикоятлари ва даъволарини таҳлил қилиш ва туристларга хизмат кўрсатишда камчиликларни бартараф этиш бўйича тавсияларни ишлаб чиқиш;</p> <p>- судда, давлат ва жамоат ташкилотларида ташкилотнинг манфаатларини ифодалаш;</p> <p>- судда иш юритишни амалга ошириш;</p> <p>- шикоят ва даъволарнинг статистик ҳисоботини юритиш;</p> <p>- ҳамкорлар – хизматларни етказиб берувчиларга даъво қилиш учун таклифлар ва ҳужжатларни тайёрлаш.</p>
<p>Корпоратив бўлим/департамент директори/бошлиғи;</p> <p>бўлим/департамент менежери;</p> <p>бўлим/департамент мутахассиси;</p> <p>бўлим/департамент консультанти;</p> <p>агент;</p> <p>туристик гуруҳ раҳбари</p>	<p>- ҳудудлар ва мамлакатлар бўйлаб ҳамкорлар – туристик хизматларни етказиб берувчилар бозори;</p> <p>- бутун дунё бўйлаб меҳмонхоналар базаси;</p> <p>- туристларнинг махсус гуруҳларига хизмат кўрсатишнинг ўзига хос хусусиятлари;</p> <p>- визалар, авиачипталар, суғурталар, турли мамлакатларга трансферни расмийлаштиришнинг ўзига хос хусусиятлари;</p> <p>- музокаралар, иш юзасидан ёзишмаларни олиб бориш асослари;</p> <p>- меҳмонхоналар ва бошқа туристик хизматларни брон қилишнинг он-лайн тизимлари.</p>	<p>- корпоратив мижозлар ва катта гуруҳлар учун таклифларни ишлаб чиқиш;</p> <p>- ҳамкорлар билан иш юзасидан ёзишмалар олиб бориш;</p> <p>- туристларнинг катта гуруҳлари учун яшаш, трансфер, виза ва суғурта хизматларини брон қилишни ташкиллаштириш;</p> <p>- корпоратив буюртмачининг сўровномаси бўйича корпоратив тренинглари дастурларини ва кўнгилочар дастурларни (кечки дастурлар ва банкетлар) ишлаб чиқишни ташкиллаштириш;</p> <p>- конференциялар, семинарлар, конгрессларда туристик гуруҳларга ҳамроҳлик қилиш;</p> <p>- туристик дастурнинг иш, экскурсия ва кўнгилочар қисмларининг риоя қилиниш</p>

		<p>муддатларининг аниқлиги ва жадвалини жойларда назорат қилиш, туристларни жойлаштириш ва хизмат кўрсатишнинг бошқа масалалари;</p> <p>- туризм бўйича кўргазмалар, форумлар, анжуманлар ва семинарларда иштирок этиш.</p>
<p>Гид (экскурсия етакчиси), йўриқчи; туризм бўйича услубчи; туризм бўйича консультант; туристик гуруҳ раҳбари; ҳамроҳ</p>	<p>- туристик йўналиш ўтадиган ҳудуднинг тарихи, географияси, санъати, меъморчилиги, иқтисодиёти, сиёсати, дини ва жамиятшунослиги;</p> <p>- туристик саёҳатларни ташкиллаштириш ва ўтказиш усуслияти;</p> <p>- туристик гуруҳларни шакллантириш принциплари ва қоидалари;</p> <p>- пиёда, транспорт ва комбинацияланган йўналишларда хизмат кўрсатиш қоидалари;</p> <p>- шаҳар ва шаҳар ташқарисидаги, яқин ва олис йўналишларда ишлаш қоидалари;</p> <p>- турларни ўтказиш вақтида туристларга хизмат кўрсатиш дастури ва шартлари;</p> <p>- туристик саёҳат ўтказиладиган ҳудуднинг санитария-эпидемиологик ҳолати;</p> <p>- биринчи ёрдам қоидалари;</p> <p>- экскурсия ўтказиш билан боғлиқ бўлган ҳужжатларни расмийлаштириш ва ҳисоботларни тузиш қоидалари;</p> <p>- дастлабки ҳисобот ҳужжатларининг шакллари ва уни тўлдириш қоидалари;</p> <p>- жамоат олдида сўзлаш техникаси;</p> <p>- саволларга жавоб бериш техникаси;</p> <p>- шахслараро мулоқот қоидалари;</p> <p>- хорижий тиллар (гид).</p>	<p>- зарур аниқ материални танлаб олиш, экскурсия матни ва кўргазмали материал – “экскурсия етакчиси портфели”ни тайёрлаш;</p> <p>- туристик гуруҳларни шакллантириш;</p> <p>- табиий диққатга сазовор жойлар ва тарихий мерос ёдгорликларини кўриш учун туристик гуруҳлар ва (ёки) якка тартибдаги туристларга (шу жумладан алоҳида сўровлари бор шахсларга) ҳамроҳлик қилиш;</p> <p>- туристик гуруҳ билан ишлаш (шу жумладан экскурсия ўтказиш вақтида гуруҳни оптимал жойда жойлаштиришни танлаш, туристик гуруҳда ижобий муҳитни яратиш ва ҳ.к.);</p> <p>- туристларга ишлаб чиқилган турнинг ўзига хос хусусиятлари, табиий-иқлим шароитлари, санитария-эпидемиологик ҳолат, божхона қоидалари, кириш (чиқиш) қоидалари, маҳаллий аҳолининг анъаналари ва бошқалар тўғрисида консультация бериш;</p> <p>- йўлкўрсаткичлар, хариталар, схемалар, жой режасидан фойдаланиш;</p> <p>- бўлиш мамлақатида (жойи) хавфсизлик қоидаларига риоя қилиш бўйича тавсиялар бериш ва туристларга инструктаж ўтказиш;</p> <p>- низоли ҳолатларни ҳал қилиш бўйича чоралар кўриш;</p> <p>- зарур туристик ҳужжатларни расмийлаштириш;</p>

		- иш тўғрисида ҳисоботлар тузиш.
	Туристтик сафарларни ташкиллаштириш вақтида:	
<p>- топография ва жойда ориентир олиш асослари;</p> <p>- туристик йўналиш ўтадиган жойнинг иқлимий ва бошқа хусусиятлари;</p> <p>- жисмоний тарбия-соғломлаштириш ишлари асослари;</p> <p>- туристик сафар вақтида гуруҳнинг хавфсизлиги ва ҳаёт фаолиятини таъминлаш қоидалари;</p> <p>- жойда ориентир олиш қоидалари;</p> <p>- туристик анжомларни эксплуатация қилиш қоидалари;</p> <p>- туристлар томонидан туристик йўналишларни ўтиш қоидалари (пиёда, сув, тоғ ва бошқалар);</p> <p>- фавқулудда ҳолатлар юз берганда ҳаракат қилиш схемаси;</p> <p>- йўналиш ўтадиган ҳудудда кутқарув хизматлари, суғурта компаниялари, жамоат ташкилотлари билан ўзаро ҳамкорлик усуллари;</p> <p>- радиостанция, рация, GPS, сунъий йўлдош ва мобил алоқаларни эксплуатация қилиш қоидалари.</p>	<p>- туристик йўналишларнинг ўзига хос хусусиятларини баён қилган ҳолда уларни ўрганиш, уларнинг муайян туристик гуруҳ учун яроқлилигини баҳолаш;</p> <p>- йўналиш ҳужжатлари ва картография материалларини тайёрлаш;</p> <p>- туристик йўналишларни, туристик сафарлар графигини ишлаб чиқиш, назорат пунктлари ва йўналишни бажариш босқичларининг муддатларини, алоқага чиқиш санаси ва вақтини белгилаш, тегишли хизматларга йўналишга чиқиш ва уни тугатиш тўғрисида хабар бериш, йўналишнинг мураккаб участкаларини ўрганиш;</p> <p>- Ўзбекистон Республикаси ФВВ нинг ҳудудий органларида туристик йўналишни рўйхатдан ўтказиш;</p> <p>- туристик йўналишда эҳтиёткорлик чораларига риоя қилиш бўйича инструктаж ўтказиш;</p> <p>- туристик йўналишда туристларга ҳамроҳлик қилиш;</p> <p>- зарур шахсий ва гуруҳ анжомларини, озик-овқат маҳсулотларини тайёрлаш ва танлашни ташкиллаштириш, туристик йўналишда маҳсулотлар захирасини тўлдириш имкониятини аниқлаш;</p> <p>- туристик сафарлар натижаларини юритиш, ҳисоблаш, таҳлил қилиш, умумлаштириш.</p>	

Мухим сўзлар: туроператор, турагент, турист, ходимлар, гид, экскурсия етакчиси, йўриқчи-йўл бошловчи, одоб-ахлоқ, лавозим йўриқномаси
