

KASBIY STANDART

Turizm-axborot markazi faoliyatini tashkil etish

(kasbiy standartning nomi)

Reyestr raqami:

QR kod

I. Umumiy ma'lumotlar

1. Kasbiy standartning qo'llanilish sohasi: ushbu kasbiy standart "Turizm-axborot markazi operatori", "Turizm-axborot markazi xodimi" kasblar bo'yicha ta'lim dasturlarini ishlab chiqishda, kasbiy malakalarni mustaqil baholashda, shuningdek, tashkilotlarda xodimlarni boshqarish sohasida keng ko'lamli masalalarni hal qilishda qo'llaniladi.

2. Ushbu kasbiy standartda quyidagi asosiy tushunchalar va atamalar qo'llaniladi:

bilim – kasbiy faoliyat doirasidagi vazifalarni bajarish uchun zarur bo'ladigan, o'rganilgan va o'zlashtirilgan ma'lumotlar;

DACUM – korxonaning tajribali xodimlaridan iborat ekspert guruhlarida tuzilgan guruh muhokamalarini o'tkazish usuli;

informal ta'lim – aniq maqsadga yo'naltirilgan, ammo institutsionallashtirilmagan (muayyan qoidalar va normalarni mujassamlashtirmagan), rasmiy yoki norasmiy ta'limdan ko'ra kamroq tashkillashtirilgan va tarkiblashtirilgan hamda oiladagi, ish joyidagi, yashash joyidagi va kundalik hayotdagi o'quv faoliyatini o'z ichiga olgan ta'lim shakli;

iqtisodiy faoliyat turi – savdo uchun mo'ljallangan mahsulot ishlab chiqarish (xizmat ko'rsatish) maqsadida u yoki bu turdagi resurslarni (uskunalar, mehnat, texnologiya va boshqalar) birlashtirishga asoslangan ishlab chiqarish jarayoni;

kasb – ko'nikma va bilimlarni talab qiladigan muayyan funksiyalar va vazifalarni bajarish bilan bog'liq bo'lgan faoliyat turi;

kasb xaritasi – kasb nomi, mehnat funksiyalari tavsifi, kasbga qo'yiladigan asosiy xususiyatlar va talablarni o'z ichiga olgan muayyan kasb to'g'risidagi tizimlashtirilgan ma'lumotlarni o'z ichiga olgan kasbiy standartning tarkibiy elementi;

kasbiy standartlar reyestri – bu kasbiy standartlarning nomi, qamrab olingan kasblar, uni qabul qilishga oid qaror (buyruq) rekvizitlari hamda amal qilish muddatini o'z ichiga olgan tizimlashtirilgan ro'yxat;

ko'nikma – mehnat vazifasi doirasida alohida yoki yakka harakatlarni jismoniy va aqliy jihatdan bajarish;

mehnat funksiyasi — kasbiy faoliyat doirasida xodim tomonidan belgilangan natijaga erishish uchun amalga oshiriladigan mehnat vazifalari majmui;

mehnat vazifasi – mehnat funksiyasi doirasida xodimga yuklanadigan (topshiriladigan) ishning aniq turi;

mehnat harakatlari – xodimning mehnat predmeti bilan o‘zaro ta‘sirida muayyan mehnat natijasiga erishiladigan jarayon;

norasmiy ta‘lim – ta‘lim xizmatlari taqdim etilishini ta‘minlovchi shaxs yoki tashkilot tomonidan institutsionallashtirilgan (muayyan qoidalar va normalarni mujassamlashtiruvchi), aniq maqsadga yo‘naltirilgan va rejalashtirilgan, shaxsni butun hayoti davomida o‘qitishdagi rasmiy ta‘limga qo‘shimcha va (yoki) uning muqobil shakli.

turistik axborot markazi – jismoniy va yuridik shaxslarni turistik resurslar hamda turistik industriya obyektlari to‘g‘risida xabardor qilish, shuningdek, turistik bozorlarda turistik mahsulotlarni targ‘ib qilish bo‘yicha faoliyatni amalga oshiruvchi markaz.

3. Kasbiy standartni ishlab chiqishga asos bo‘lgan normativ-huquqiy hujjatlar:

O‘zbekiston Respublikasining 2019-yil 18-iyuldagi “Turizm to‘g‘risida”gi O‘RQ-549-son qonuni;

O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2024-yil 16-oktabrdagi "Kasbiy ta‘limda malakali kadrlar tayyorlash tizimini yanada takomillashtirish va xalqaro ta‘lim dasturlarini joriy qilish chora-tadbirlari to‘g‘risida"gi PF-158-son farmoni;

O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2024-yil 30 sentabr “O‘zbekiston Respublikasi milliy malaka tizimini yanada takomillashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi PQ-345-son qarori;

O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi huzuridagi O‘zbekiston texnik jihatdan tartibga solish agentligining 2025-yil 17-iyuldagi “O‘zbekiston Respublikasi Iqtisodiy faoliyat turlari tasniflagichi” (IFUT-2.1), O‘zMSt 640:2025;

O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2025-yil 17-iyundagi "O‘zbekiston Respublikasi milliy malaka tizimini tartibga solishga qaratilgan ayrim normativ-huquqiy hujjatlarni tasdiqlash to‘g‘risida"gi 369-son qarori;

O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi huzuridagi O‘zbekiston texnik jihatdan tartibga solish agentligining 2025-yil 17-iyuldagi Mashg‘ulotlarning milliy klassifikatori (MMK 2025), O‘zMSt 641:2025;

Standartlashtirish xalqaro tashkiloti ISO 14785:2014 «Turizm axborot byurolari. Turizm axboroti va qabul qilish xizmatlari

4. Ushbu Kasbiy standartda quyidagi qisqartirishlar qo‘llaniladi:

MMR – Milliy malaka ramkasi;

TMR – Tarmoq malaka ramkasi;

IFUT 2.1 – Iqtisodiy faoliyat turlari umumdavlat tasniflagichi

MMK –Mashg‘ulotlarning milliy klassifikatori;

TAM (Total Addressable Market) – turistik axborot markazi;

ISO – Standartlashtirish xalqaro tashkiloti.

II. Kasbiy standartning pasporti

1.	Kasbiy standartning nomi:	Turizm-axborot markazi faoliyatini tashkil etish	
2.	Kasbiy faoliyatning asosiy maqsadi:	Kirish va ichki turizmni rivojlantirishga ko'maklashish, mintaqaning turistik salohiyati to'g'risidagi axborotni shakllantirish va tarqatish	
3.	IFUT bo'yicha seksiya, bo'lim, guruh, sinf va kichik sinf:	K seksiyasi Aloqa, kompyuter dasturlashtirish, konsalting, hisoblash infratuzilmasi va boshqa axborot xizmatlar sohasidagi faoliyat; 63 Hisoblash infratuzilmasi, ma'lumotlarni qayta ishlash, xosting va boshqa turdagi axborot xizmatlari sohasidagi faoliyat; 63.9 Veb-qidiruv portali faoliyati va boshqa axborot xizmati faoliyati; 63.92 Boshqa toifalarga kiritilmagan, axborot xizmati ko'rsatish bo'yicha boshqa faoliyat; 63.92.0 Boshqa toifalarga kiritilmagan, axborot xizmati ko'rsatish bo'yicha boshqa faoliyat.	
4.	Kasbiy standartning qisqacha mazmuni:	Turistik-axborot markazi mutaxassislarining faoliyati turistlarga hududning resurslari, yo'nalishlari va xizmatlari haqida ishonchli axborot berish, tashriflarni tashkil etishga ko'maklashish hamda hududning ijobiy imijini shakllantirishga qaratiladi. Asosiy vazifa — turistlarning xabardorligi va qulayligini ta'minlash, turistik oqimlarni rivojlantirish va xizmat sifatini oshirishdir	
5.	Qamrab olingan kasblar ro'yxati va malaka darajasi:	Kasblar kodi va nomi:	TMR dagi Malaka darajasi:
		42210011 Turizm-axborot markazi operatori	4
		42210012 Turizm-axborot markazi xodimi	5

III. Kasbiy faoliyat turining funksional xaritasi

Kasblar		Mehnat funksiyalari		Mehnat vazifalari	
T/r	Kodi va nomi	Kodi	Nomi	Kodi	Nomi
1.	42210011 Turizm-axborot markazi operatori	A1.4	Turistlarga maslahat va axborot xizmatlarini ko'rsatish	A1.01.4	Turistik-axborot markazini axborot-reklama materiallari bilan ta'minlash
				A1.02.4	Turistlarga maslahatlar berish va ma'lumotnoma axborotini taqdim etish
				A1.03.4	Turistlarning joy bilan ta'minlanishini tashkil etish bo'yicha xizmatlar ko'rsatish
2.	42210012 Turizm-axborot markazi xodimi	B1.5	Turistik axborot markazi faoliyatini tashkil etish, muvofiqlashtirish va rivojlantirish	B1.01.5	Turistik axborot markazi faoliyatini tashkil etish, muvofiqlashtirish va rivojlantirish
				B1.02.5	Reklama-marketing tadbirlarini ishlab chiqish va amalga oshirish
				B1.03.5	Turistik oqimlar bo'yicha monitoring, tahlil va hisobot

IV. Kasblar xaritasi va mehnat funksiyalari tavsifi

Kasbning nomi:	Turizm-axborot markazi operatori	
Mashg'ulot nomining kodi:	42210	
TMR bo'yicha malaka darajasi:	4	
Malakani baholashga qo'yiladigan talablar:	Tavsiya etiladi	
Amaliy tajriba (ish staji)ga qo'yilgan talablar:	Talab etilmaydi	
Layoqatiga va shaxsiy kompetensiyalarga qo'yilgan talablar:	Muloqot madaniyati va xushmuomalalik; Mas'uliyatlilik va intizomlilik; Stressga chidamlilik va tezkor qaror qabul qilish; Diqqat-e'tibor va aniqlik; Jamoada ishlash; Mijozlarga yo'naltirilganlik va xizmat ko'rsatish madaniyati; Halollik va odob-axloq me'yorlariga rioya qilish; Tashabbuskorlik va o'z ustida ishlashga intilish; Turli millat va madaniyat vakillari bilan muloqot qila olish; Raqamli texnologiyalarni qo'llash.	
Ta'lim darajasiga qo'yilgan talablar:	boshlang'ich professional ta'lim; o'rta maxsus ta'lim.	
Norasmiy va informal ta'lim bilan bog'liqligi:	umumiy o'rta ta'lim + norasmiy (informal) ta'lim yoki amaliy tajriba	
Kasbiy standartlar reyestrda mavjudligi:	-	
Kasbning boshqa mumkin bo'lgan nomlari:	-	
Boshqa kasblar bilan aloqadorligi:	TMR bo'yicha malaka darajasi:	Kasbning nomi:
	5	Turizm-axborot markazi xodimi
Mehnat funksiyalarining tavsifi		
Kodi va nomi	Mehnat vazifalari	
A1.4 – Turistlarga maslahat va axborot xizmatlarini ko'rsatish	A1.01.4 – Turistik-axborot markazini axborot-reklama materiallari bilan ta'minlash	O'qitish natijalari
		Mehnat harakatlari:
		1. Axborot stendining ish maydonini standartlar, lavozim yo'riqnomalari va TAM reglamentlariga muvofiq ishlashga tayyorlash
		2. Turistlarga taqdim etiladigan yangi xizmatlar va materiallar to'g'risidagi ma'lumotlarni yangilash uchun xizmat ko'rsatuvchilar saytlari, tematik resurslar, ijtimoiy tarmoqlar, ma'lumotlar bazalari, yangiliklar tasmalari va tarqatma xabarlar monitoringi orqali dolzarb ma'lumotlarni aniqlash
		3. TAM fondini yetishmayotgan reklama-axborot materiallari (bukletlar, xaritalar, yo'l ko'rsatkichlar, afishalar), shu jumladan elektron versiyalari va yangi xizmatlar to'g'risidagi ma'lumotlar bilan to'ldirish

		4. Olingan materiallarni to'plash, guruhlash, tahlil qilish va dolzarblashtirish, ularning TAM standartlariga va tematik tuzilishiga muvofiqligini ta'minlash
		5. Ma'lumotlar bazalarini yaratish va muntazam yangilab borish: axborot-reklama materiallari bazalari va turistlarga xizmat ko'rsatuvchi korxonalar bazalari
		6. Axborot stendlari, vitrinalar va materiallarni berish peshtaxtalarini o'z vaqtida joylashtirish va to'ldirish, shuningdek, ularni toza va ozoda saqlash
		7. Axborot stendlari, vitrinalar va materiallarni berish peshtaxtalarini o'z vaqtida joylashtirish va to'ldirish orqali iste'molchilar uchun ma'lumotlarning mavjudligi va dolzarbligini ta'minlash
		8. Ish yuritishni, belgilangan hisobotni, elektron hujjatlarni yuritish
		Ko'nikmalar:
		TAM standartlari, lavozim yo'riqnomalari va reglamentlariga muvofiq ish o'rnini tayyorlash ishlarini olib borish
		Bosma va elektron axborot resurslari bilan ishlash, ma'lumotnomalar, kataloglar va ma'lumotlar bazalaridan kerakli materiallarni tanlash
		Turistik va rasmiy veb-resurslarda navigatsiyani amalga oshirish, yangiliklar va tarmoq portallaridan, shaxsiy kabinetlardan va ochiq ma'lumotlar bazalaridan foydalanish
		Potensial axborot manbalarini aniqlash
		Yangiliklar agregatorlari, elektron obunalar, ijtimoiy tarmoqlar va forumlar, reklama-axborot mahsulotlari bilan ishlash
		Ma'lumotlar bazasini yuritish, dolzarblashtirish va o'z vaqtida yangilab borish
		Turoperatorlar va boshqa hamkorlardan turistik takliflar va xizmatlar haqida ma'lumot so'rash
		Axborot resurslari bo'yicha ma'lumotlar bazalarini shakllantirish
		Axborot stendlari, vitrinalar va materiallarni berish peshtaxtalarini joylashtirish va to'ldirish
		Ishbilarmonlik va shaxslar-aro muloqot madaniyatiga rioya qilgan holda ish vazifalarini hal qilish uchun hamkasblar va hamkorlar bilan samarali hamkorlik qilish.
		Maxfiylik va olingan ma'lumotlarni oshkor qilmaslik qoidalariga rioya qilish
		Shaxslar-aro muomala madaniyatiga ega bo'lmoq
		Ish vazifalarini bajarish uchun asosiy dasturiy ilovalar va Internetdan foydalanish
		Sanitariya-epidemiologiya talablariga, shaxsiy gigiyena va ish joyi gigiyenasi qoidalariga rioya qilish

		Mehnatni muhofaza qilish va texnika xavfsizligi qoidalariga, yong'in xavfsizligi talablariga rioya qilish
		Belgilangan hisobotlarni, elektron hujjatlarni yuritish
		Bilimlar:
		O'zbekiston Respublikasining turizm sohasidagi qonun hujjatlari va boshqa normativ hujjatlari
		Axborot-kommunikatsiya texnologiyalari va shaxsga doir ma'lumotlarni himoya qilish sohasidagi qonun hujjatlarining asosiy talablari
		Kasbiy standart va lavozim yo'riqnomasi talablari, ichki mehnat tartibi qoidalar
		Turistik-axborot markazi tomonidan sotiladigan turistik mahsulotlar va xizmat turlari, tasnifi va xususiyatlari
		Turizm va mehmondo'stlik sohasida qabul qilingan atamalar va qisqartmalar
		Turizm, dinshunoslik va o'lkashunoslik asoslari
		Axborot-kommunikatsiya texnologiyalari va raqamli xavfsizlik asoslari
		Turistik-axborot markazining iste'molchilar, turistlar bilan aloqa qilish sohasidagi ichki standartlari va uslubiy hujjatlari
		TAM da hujjatlar va axborot-reklama materiallarini rasmiylashtirish qoidalar
		Axborot-reklama materiallari ma'lumotlar bazasini shakllantirish va yuritish texnologiyasi
		Axborot resurslarini to'plash, qayta ishlash, tahlil qilish va dolzarblashtirish metodikasi
		TAM mijozining ehtiyojlarini aniqlash metodikasi
		Matnli va grafik axborotni yig'ish, qayta ishlash va saqlashning texnik vositalari
		Xodimlar o'rtasidagi o'zaro hamkorlik tartibi
		TAM ma'lumotlar bazalarini yuritish tartibi
		Mehnatni muhofaza qilish va texnika xavfsizligi qoidalar, yong'in xavfsizligi talablari
		Ish yuritish va raqamli hisobot
	A1.02.4 – Turistlarga maslahatlar berish va ma'lumotnoma axborotini taqdim etish	Mehnat harakatlari:
		1. TAM standartlariga muvofiq axborot peshtaxtasida tashrif buyuruvchilarga xizmat ko'rsatish
		2. TAM vakolati doirasida telefon va onlayn maslahatlar berish
		3. Tashrif maqsadlari va turistlarning axborotga bo'lgan ehtiyojlarini aniqlash
		4. Turistik obyektlar va marshrutlar: diqqatga sazovor joylar, tarix va madaniyat yodgorliklari, muzeylar, tabiiy obyektlar, qo'riqlanadigan hududlar to'g'risida ma'lumotnoma axborotini taqdim etish

		5. Turistlarni mintqa hududida o'tkaziladigan madaniy, sport, jamoat va boshqa muhim tadbirlar to'g'risida xabardor qilish
		6. Turistlarni transport imkoniyatlari joylashtirish vositalari, ovqatlanish, savdo va maishiy xizmat ko'rsatish obyektlari to'g'risida xabardor qilish
		7. Turistlarga chet el fuqarolari va fuqaroligi bo'lmagan shaxslarning O'zbekiston Respublikasida bo'lish tartibini, shuningdek ro'yxatdan o'tish tartibini tushuntirish
		8. TAM da nazarda tutilgan reklama-axborot materiallarini turistlarga bepul taqdim etish
		9. Turistlar murojaat qilishi mumkin bo'lgan tibbiyot muassasalari, shoshilinch yordam punktlari va boshqa xizmatlar to'g'risidagi ma'lumotlarni taqdim etish
		10. Turistlarni amaldagi sanitariya-epidemiologiya talablari, turistik namoyish obyektlariga tashrif buyurish qoidalari va xavfsiz xulq-atvor qoidalari to'g'risida xabardor qilish
		11. Turistlarni yuzaga kelishi mumkin bo'lgan favqulodda va noxush vaziyatlar, shoshilinch yordam xizmatlari va mas'ul organlar bilan aloqa kanallari to'g'risida xabardor qilish
		12. TAM ning dolzarb ma'lumotlari asosida turistga uning murojaatini hal qilishning maqbul variantlarini tanlash va taklif etish
		13. Turistlarning kelib tushgan barcha so'rovlari va murojaatlarini keyinchalik statistik hisobga olish va vakolatli organga taqdim etish uchun belgilangan shaklda ro'yxatdan o'tkazish
		14. Sayyohlar va hamkorlarning shaxsiy va aloqa ma'lumotlari maxfiyligiga rioya qilish
		Ko'nikmalar:
		TAM ga xizmat ko'rsatish standartlariga muvofiq axborot stendida, telefon orqali va elektron aloqa kanallari orqali turistlarga og'zaki va yozma maslahatlar berish
		Ochiq va aniqlashtiruvchi savollardan foydalangan holda turistlarning axborotga bo'lgan ehtiyojlarini aniqlash
		Turistik obyektlar, yo'nalishlar, tadbirlar, transport, joylashtirish vositalari, ovqatlanish xizmatlari va tibbiyot muassasalari haqida ishonchli ma'lumotnomalarni tanlash va taqdim etish
		Turistlarga chet el fuqarolari va fuqaroligi bo'lmagan shaxslarning bo'lish va ro'yxatdan o'tish tartibini tushuntirish
		So'ralayotgan ma'lumotlarni aniqlashtirish uchun bosma va elektron resurslardan, Internet manbalaridan va ma'lumotlar bazalaridan foydalanish
		Reklama-axborot materiallarini tasdiqlangan standartlarga muvofiq rasmiylashtirish va berish

		Murojaatlarni jurnal yoki elektron hisobga olish tizimida ro'yxatdan o'tkazish
		Favqulodda vaziyatlarda xavfsiz xulq-atvor, sanitariya talablari va harakatlar bo'yicha tavsiyalar berish
		Telefon va shaxsiy odob-axloq qoidalariga rioya qilish, do'stona va professional muloqot uslubini saqlash
		Shaxsiy ma'lumotlar maxfiyligiga rioya qilish
		Nogironligi bor sayyohlarga axborot yordamini ko'rsatish
		Sanitariya-epidemiologiya talablariga, mehnatni muhofaza qilish va yong'in xavfsizligi qoidalariga rioya qilish
		Bilimlar:
		O'zbekiston Respublikasining turizm sohasidagi qonun hujjatlari va boshqa normativ hujjatlari
		TAM ni tashkil etish va uning faoliyati tartibi, turistlarga bepul axborot va xizmatlar ko'rsatish tartibi to'g'risidagi nizom
		O'zbekiston Respublikasining iste'molchilar huquqlarini himoya qilish hamda chet el fuqarolari va fuqaroligi bo'lmagan shaxslarning bo'lishi tartibi to'g'risidagi qonun hujjatlari
		O'zbekiston Respublikasining shaxsga doir ma'lumotlar va maxfiy axborotni himoya qilish sohasidagi qonun hujjatlari
		O'zbekiston Respublikasi va mintaqaning asosiy turistik resurslari, marshrutlari va namoyish obyektlari
		Turistik yo'nalishlar infratuzilmasi: transport, joylashtirish vositalari, ovqatlanish, savdo va maishiy xizmat ko'rsatish obyektlari
		TAM tomonidan sotiladigan va targ'ib qilinadigan turistik xizmatlar va mahsulotlarning assortimenti va xususiyatlari
		Turizm va mehmondo'stlik sohasidagi atamalar va umumqabul qilingan qisqartmalar
		Turizm, o'lkashunoslik, dinshunoslik, muloqot psixologiyasi va mijozlarga yo'naltirilganlik asoslari
		Telefon va shaxsiy etiket qoidalariga, ishbilarmonlik muloqoti va turistlar bilan kommunikatsiya normalari
		Internet tarmog'ida axborot-kommunikatsiya texnologiyalari va axborotni izlash asoslari
		TAM ning turistlar bilan o'zaro hamkorlik bo'yicha ichki standartlari, reglamentlari va uslubiy hujjatlari
		Hujjatlarni rasmiylashtirish va murojaatlar jurnallarini yuritish standartlari
		Nogironligi bo'lgan turistlarga yordam ko'rsatish qoidalariga
		Mehnatni muhofaza qilish, sanitariya, yong'in va terrorizmga qarshi xavfsizlik talablari
		Favqulodda yordam va xavfsiz turizm xizmatlari bilan o'zaro hamkorlik qilish telefonlari va tartibi

	A1.03.4 – Turistlarning joy bilan ta'minlanishini tashkil etish bo'yicha xizmatlar ko'rsatish	Mehnat harakatlari:
		1. Qo'shimcha xizmatlar ko'rsatish uchun turistlarning so'rovlarini qabul qilish va ro'yxatdan o'tkazish
		2. Mehmonxonalarda va boshqa joylashtirish vositalarida joylarni bron qilish bo'yicha xizmatlar ko'rsatish
		3. Havo va temir yo'l chiptalarini, jamoat va turistik transport chiptalarini bron qilish bo'yicha xizmatlar ko'rsatish
		4. Madaniy meros obyektlari, muzeylar, galereyalar, ko'rgazmalar va boshqa tadbirlarga tashrif buyurishni bronlash-tirish bo'yicha xizmatlar ko'rsatish
		5. Hamkorlik xizmatlari orqali taksi, avtotransport buyurtmasi bo'yicha xizmatlar ko'rsatish
		6. Turoperatorlar, ekskursiya byurolari, joylashtirish vositalari, chipta kassalari va boshqa tashkilotlar bilan turistlarga xizmat ko'rsatish masalalari bo'yicha hamkorlik qilish
		7. Turistlarga tibbiy xizmatlardan foydalanishda va tegishli xizmatlarga murojaat qilishda ko'maklashish
		8. Xizmatlar ko'rsatishni boshlashdan oldin turistlarni ularning pulli ekanligi to'g'risida xabardor qilish
		9. Ko'rsatilgan xizmatlar va turistlarning murojaatlari hisobini keyinchalik vakolatli organga taqdim etish uchun jurnalda yoki elektron tizimda yuritish
		10. Maxfiylik va turistlarning shaxsiy ma'lumotlari bilan ishlash qoidalariga rioya qilish
		Ko'nikmalar:
		Sayyohlar va hamkorlar bilan og'zaki va yozma muloqot qilish
		Turoperatorlar, ekskursiya byurolari, chipta kassalari va boshqa tashkilotlar bilan turistlarga xizmat ko'rsatish masalalari bo'yicha hamkorlik qilish
		Mehmonxonalarda va boshqa joylashtirish vositalarida joylarni bronlash, havo va temir yo'l chiptalariga, madaniy-ko'ngilochar tadbirlarga, transport va ekskursiya xizmatlariga buyurtmalarni rasmiylashtirish
		Xizmatlarni bron qilish, to'lash, bekor qilish va qaytarish tartibi, shuningdek pulli xizmatlar ko'rsatish shartlari bo'yicha tushuntirishlar berish
		Buyurtmani rasmiylashtirishdan oldin hamkorlar ma'lumotlarining dolzarbligi va yetkazib beruvchilar xizmatlarining mavjudligini tekshirish
		Buyurtmalarni ro'yxatdan o'tkazish va rasmiylashtirish uchun elektron tizimlar va platformalardan foydalanish
		Murojaatlar va ko'rsatilgan xizmatlarni keyinchalik vakolatli organga taqdim etish uchun jurnalda yoki elektron hisobga olish tizimida ro'yxatdan o'tkazish
		Turistlarning tegishli xizmatlarga bo'lgan ehtiyojlarini aniqlash
		Bo'lish joyida xavfsizlik qoidalariga va turistlarni sug'urta qilish qoidalariga rioya qilish bo'yicha tavsiyalar berish

		Belgilangan reglamentga muvofiq TAMning bepul va pulli xizmatlarini ko'rsatish tartibi to'g'risida turistlarni xabardor qilish
		Turistlar va hamkorlarning shaxsiy ma'lumotlarini oshkor qilmaslik va maxfiylik qoidalariga rioya qilish
		Ish vazifalarini bajarish uchun asosiy dasturiy ilovalar va internet resurslaridan foydalanish
		Sanitariya-epidemiologiya talablariga, mehnatni muhofaza qilish va yong'in xavfsizligi qoidalariga rioya qilish
		Nogironligi bo'lgan sayyohlarga axborot yordamini ko'rsatish
		Bilimlar:
		O'zbekiston Respublikasining turizm sohasidagi qonunchilik va boshqa me'yoriy hujjatlari, shu jumladan TAMning bepul va pullik xizmatlarini ko'rsatish tartibi
		TAM ni tashkil etish va uning faoliyati tartibi to'g'risidagi nizom, xizmatlar ro'yxati, turistlarni xabardor qilishga qo'yiladigan talablar, hisobni yuritish va hisobotni taqdim etish tartibi
		O'zbekiston Respublikasining iste'molchilar huquqlarini himoya qilish hamda jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risidagi qonun hujjatlari
		Chet el fuqarolari va fuqaroligi bo'lmagan shaxslarning O'zbekiston Respublikasi hududida bo'lishi va ro'yxatdan o'tish tartibi
		Tashrif buyurish yoki bronlash-tirish mumkin bo'lgan mintaqaning turistik resurslari va namoyish obyektlari
		Turistik yo'nalishlar infratuzilmasi: turistlarning bo'lishini tashkil etishda foydalaniladigan transport turlari, joylashtirish vositalari, umumiy ovqatlanish, savdo va maishiy xizmat ko'rsatish obyektlari
		TAM tomonidan sotiladigan va targ'ib qilinadigan turistik xizmatlar va mahsulotlarning assortimenti, tasnifi va xususiyatlari
		Turistik xizmatlarni bron qilish turlari, tartibi va shartlari, shu jumladan turistlarni xizmatlar qiymati, ularga haq to'lash, ularni qaytarish va bekor qilish tartibi to'g'risida xabardor qilish qoidalar
		Ko'rsatilgan xizmatlar bo'yicha arizalarni rasmiylashtirish, jurnallar va elektron ma'lumotlar bazalarini yuritish bilan bog'liq TAMning ichki standartlari, reglamentlari va lavozim yo'riqnomalari
		TAM faoliyatida qo'llaniladigan axborot-kommunikatsiya texnologiyalari va elektron hisobga olish tizimlaridan foydalanish asoslari
		Turistlarga xizmat ko'rsatishda majburiy bo'lgan mehnatni muhofaza qilish, sanitariya, texnika va yong'in xavfsizligi talablari

	Mas’uliyat va mustaqillik:	1. Namunaviy amaliy vazifalarni hal qilishda mustaqillik elementlari bilan boshqariladigan faoliyat
		2. Rahbar tomonidan qo’yilgan vazifadan kelib chiqqan holda o’z faoliyatini rejalashtirish
		3. Qo’yilgan vazifalarni hal qilish uchun javobgarlik, faoliyat natijasi
Texnik va/yoki texnologik talab		Turistik-axborot markazi operatorining ish joyi Internet tarmog’iga ulanish imkoniyatiga ega bo’lgan shaxsiy kompyuter va ofis dasturiy ta’minoti; turistlarga maslahat berish uchun telefon va elektron aloqa vositalari; axborot materiallarini joylashtirish va berish uchun uskunalar; tasdiqlangan reklama-axborot materiallari to’plami; xavfsizlik va gigiyena vositalari; kanselyariya ashyolari va tasdiqlangan ichki hujjatlar bilan jihozlangan bo’lishi.

Kasbning nomi:	Turizm-axborot markazi xodimi	
Mashg'ulot nomining kodi:	42210	
TMR bo'yicha malaka darajasi:	5	
Malakani baholashga qo'yiladigan talablar:	Tavsiya etiladi	
Amaliy tajriba (ish staji)ga qo'yilgan talablar:	Talab etilmaydi	
Layoqatiga va shaxsiy kompetensiyalarga qo'yilgan talablar:	Mijozlarga yo'naltirilganlik, xushmuomalalik va samarali muloqot madaniyati; Turli yosh va madaniyat vakillari bilan ishlashda bag'rikenglik va sabr-toqat; Stressga chidamlilik hamda dinamik ish sharoitida samarali faoliyat yurita olish; Favqulodda vaziyatlarda mas'uliyatli harakat qilish; Mas'uliyatlilik, intizomlilik va yuqori ish madaniyati; Jamoadi samarali ishlash va hamkorlik muhitini qo'llab-quvvatlash; Tashabbuskorlik va xizmat ko'rsatish sifatini doimiy yaxshilashga intilish; Nizoli vaziyatlarda konstruktiv muloqot va muvozanatli yechim topish; Bilim almashish va kichik xodimlarga murabbiylik qilishga tayyorlik; Diqqat, aniqlik va shaxsiy javobgarlik; Raqamli texnologiyalardan samarali foydalanish.	
Ta'lim darajasiga qo'yilgan talablar:	o'rta maxsus professional ta'lim	
Norasmiy va informal ta'lim bilan bog'liqligi:	boshlang'ich professional ta'lim yoki o'rta professional ta'lim + norasmiy (informal) ta'lim yoki amaliy tajriba	
Kasbiy standartlar reyestrda mavjudligi:	-	
Kasbning boshqa mumkin bo'lgan nomlari:	-	
Boshqa kasblar bilan aloqadorligi:	TMR bo'yicha malaka darajasi:	Kasbning nomi:
	4	Turizm-axborot markazi operatori
Mehnat funksiyalarining tavsifi		
Kodi va nomi	Mehnat vazifalari	
B1.5 – Turistik axborot markazi faoliyatini tashkil etish, muvofiqlash tirish va rivojlantirish	B1.01.5 – Turistik axborot markazi faoliyatini tashkil etish, muvofiqlash tirish va rivojlantirish	O'qitish natijalari
		Mehnat harakatlari:
		1. TAM xodimlari faoliyatini turistlarga xizmat ko'rsatishning tasdiqlangan reglamenti, jadvali va standartlariga muvofiq tashkil etish
		2. Taqdim etilayotgan axborotdan foydalanish imkoniyati va sifatini ta'minlash bo'yicha TAM operatorlari faoliyatini muvofiqlashtirish
		3. Ustunlar, stendlar va elektron ma'lumotlar bazalaridagi axborot-reklama materiallarining o'z vaqtida yangilanishini nazorat qilish

		4. Ma'lumotlarni tezkor almashish va qo'shma tadbirlar o'tkazish uchun turizm organlari, turoperatorlar, muzeylar, joylashtirish vositalari va boshqa hamkorlar bilan hamkorlikni tashkil etish
		5. TAM xodimlari uchun ichki yo'riqnomalar, uslubiy tavsiyalar va axborot standartlarini ishlab chiqish va joriy etish
		6. Xizmat ko'rsatish, kommunikatsiyalar va mehnatni muhofaza qilish standartlari bo'yicha TAM xodimlariga yo'riqnomalar, o'quv mashg'ulotlari va bilimlarini tekshirish
		7. Turistlar murojaatlarini qabul qilish, ro'yxatga olish va tahlil qilish hamda ularni bartaraf etish bo'yicha takliflar tayyorlash tizimini tashkil etish, axborotni dolzarblashtirishda hisobga olish
		8. TAM faoliyati rejalarini ishlab chiqishda ishtirok etish, shu jumladan majburiyatlar va resurslarni taqsimlash
		9. Turistlarga xizmat ko'rsatishda sanitariya, axborot va texnik standartlarga rioya etilishi monitoringi
		10. TAM xizmatlarini rivojlantirish, xizmatlarni takomillashtirish, yangi raqamli yechimlar va hamkorlik dasturlarini joriy etish bo'yicha takliflar ishlab chiqish
		11. TAM faoliyati, xodimlar ishi natijalari va turistlarga xizmat ko'rsatish sifati to'g'risida hisobot tayyorlash
		Ko'nikmalar:
		TAM xodimlari ishini rejalashtirish, tashkil etish va muvofiqlashtirish
		Turistlarga xizmat ko'rsatish standartlari va ichki tartib-qoidalariga rioya etilishini nazorat qilish
		Yangi xodimlar uchun yo'riqnomalar va o'quv mashg'ulotlarini o'tkazish
		Hamkorlar va turizm infratuzilmasi muassasalari bilan hamkorlikni tashkil etish
		Turistlar murojaatlarini tahlil qilish va xizmatlar sifatini oshirish chora-tadbirlarini ishlab chiqish
		Ish rejaları, hisobotlar, xizmat xatlari va tahliliy ma'lumotnomalarni tuzish
		Ofis va ixtisoslashtirilgan dasturiy mahsulotlardan (elektron reyestrlar, CRM, TAM ma'lumotlar bazalari) foydalanish
		Axborot dolzarbligi va ma'lumotlar xavfsizligi nazoratini amalga oshirish
		TAM faoliyati bo'yicha ichki yo'riqnomalar va hujjatlar shakllarini ishlab chiqish va joriy etish
		Hamkasblar va rahbariyat bilan samarali hamkorlik qilish, ichki tashkiliy va xizmat ko'rsatish masalalarini hal etish
		Mehnatni muhofaza qilish, sanitariya va axborot xavfsizligi qoidalariga rioya qilish

		Bilimlar: O'zbekiston Respublikasining turizm, axborot xizmatlari va mehmondo'stlik sohasidagi qonun hujjatlari va boshqa normativ hujjatlari TAMni tashkil etish va uning faoliyati tartibi to'g'risidagi nizom, shuningdek TAM ishiga qo'yiladigan sifat standartlari va talablar Kasbiy standart va lavozim yo'riqnomasining talablari, ichki mehnat tartibi qoidalari Turizm va mehmondo'stlik sohasidagi kasb-hunar atamaları va umumqabul qilingan qisqartmalar Turizm sohasida marketing, kommunikatsiyalar va sifatni boshqarish asoslari Xodimlar ishini tashkil etish, vazifalarni taqsimlash va ijroni nazorat qilish usullari TAMda hujjatlar bilan ta'minlash va ish yuritish asoslari Axborot-kommunikatsiya texnologiyalari va elektron hujjat aylanishi asoslari Turistlar murojaatlarini tahlil qilish, xizmat ko'rsatish sifatini monitoring qilish va qoniqishni baholash metodikasi Mehnatni muhofaza qilish, sanitariya, yong'in va axborot xavfsizligi qoidalari TAM xodimlarini o'qitish va malakasini oshirishni tashkil etish asoslari
	B1.02.5 – Reklama- marketing tadbirlarini ishlab chiqish va amalga oshirish	Mehnat harakatlari: 1. Tasdiqlangan dasturlar va jadvallar doirasida TAMning reklama-marketing tadbirlarini rejalashtirish, tashkil etish va bajarilishini muvofiqlashtirish 2. TAMning reklama-axborot materiallarini tasdiqlangan uslub va standartlarga muvofiq tayyorlash, tahrir qilish va sifatini nazorat qilish 3. Hamkor tashkilotlar, OAV, turistik portallar va ijtimoiy tarmoqlar orqali axborot materiallarini tarqatish va joylashtirishni ta'minlash 4. Hududning turizm xizmatlarini targ'ib qilish bo'yicha ko'rgazmalar, yarmarkalar, taqdimotlar, axborot-turlar va boshqa tadbirlarni tayyorlash va o'tkazishda ishtirok etish 5. Reklama-marketing loyihalarini amalga oshirishda OAV, turoperatorlar, joylashtirish vositalari, muzeylar va boshqa tashkilotlar bilan o'zaro hamkorlikni muvofiqlashtirish 6. Tarqatilayotgan materiallarda yagona firma uslubiga va axborotning ishonchligiga rioya etilishini nazorat qilish 7. Ichki foydalanish va keyingi aksiyalarni rejalashtirish uchun o'tkazilgan reklama-marketing tadbirlari to'g'risidagi ma'lumotlarni to'plash va tizimlashtirish

		8. Fikr-mulohazalar va murojaatlar statistikasini tahlil qilish asosida axborot berish mazmuni va shakllariga tuzatishlar kiritish bo'yicha takliflar tayyorlash
		9. Reklama-marketing tadbirlari natijalari bo'yicha TAM rahbari uchun hisobot materiallarini tayyorlash
		10. Tadbirlarni tashkil etishda mehnatni muhofaza qilish, sanitariya, yong'in va axborot xavfsizligi talablariga rioya qilish
		Ko'nikmalar:
		TAMning reklama-marketing tadbirlarini tasdiqlangan rejalar va reglamentlarga muvofiq tashkil etish va amalga oshirishni muvofiqlashtirish
		Reklama-axborot materiallarining sifati va mazmuni ustidan nazoratni amalga oshirish, ularning ishonchliligi va firma uslubi talablariga muvofiqligini ta'minlash
		O'tkazilgan reklama-marketing tadbirlari natijalarini tizimlashtirish va umumlashtirish hamda ularni yaxshilash bo'yicha takliflar tayyorlash
		Saytlar, ijtimoiy tarmoqlar va bosma nashrlarga joylashtirish uchun matnlar, vizual va raqamli materiallarni tayyorlash va moslashtirish
		Xizmatlarni ilgari surish masalalari bo'yicha ommaviy axborot vositalari, sayyohlik tashkilotlari, madaniyat muassasalari va hamkorlar bilan hamkorlikni tashkil etish
		Reklama-axborot materiallarini tayyorlash, hisobga olish va tarqatish maqsadida ofis, grafik va kommunikatsiya dasturlaridan foydalanish
		Hamkorlar va materiallar ma'lumotlar bazasini yuritish, sayyohlar murojaatlari va nashrlari haqidagi ma'lumotlarni tizimlashtirish
		TAM rahbariyati uchun reklama-marketing tadbirlari yakunlari bo'yicha hisobotlar tayyorlash
		Ishbilarmonlik muloqoti, mualliflik huquqi va shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish standartlariga rioya qilish
		Ommaviy va ommaviy tadbirlarga tayyorgarlik ko'rish va ularni o'tkazishda xavfsizlik talablariga rioya qilish
		Bilimlar:
		Turizm va axborot faoliyati sohasidagi O'zbekiston Respublikasining qonun hujjatlari va boshqa normativ hujjatlari
		TAMni tashkil etish va uning faoliyati tartibi to'g'risidagi nizom, shuningdek TAM ishiga qo'yiladigan sifat standartlari va talablar
		Kasbiy standart va lavozim yo'riqnomasining talablari, ichki mehnat tartibi qoidalari
		Turizm va mehmondo'stlik sohasidagi kasb-hunar atamaları va umumqabul qilingan qisqartmalar
		Turizm marketing va reklama kommunikatsiyalari asoslari

		Reklama-marketing tadbirlarini o'tkazishda TAMlarning turoperatorlar, mehmonxonalar, muzeylar, madaniyat va sport muassasalari hamda OAV bilan o'zaro hamkorligi tartibi
		TAM reklama-axborot materiallarining rasmiylashtirilishi va yagona uslubiga qo'yiladigan talablar
		Axborotlarni joylashtirish va tarqatish uchun qo'llaniladigan axborot-kommunikatsiya texnologiyalari va raqamli kanallar
		Reklama-marketing tadbirlari natijalari to'g'risidagi axborotni to'plash va umumlashtirish usullari hamda hisobotlarni taqdim etish tartibi
		Reklama-marketing tadbirlarini tayyorlash va o'tkazishda mehnatni muhofaza qilish, yong'in, sanitariya va axborot xavfsizligi qoidalari
	B1.03.5 –Turistik oqimlar bo'yicha monitoring, tahlil va hisobot	Mehnat harakatlari:
		1. TAM murojaat qilgan turistlar va ekskursantlar to'g'risidagi ma'lumotlarni to'plash va ro'yxatdan o'tkazishni tashkil etish
		2. Turistlar soni, ularning fuqaroligi, kelish maqsadi, so'ralgan xizmatlar, shuningdek, turistlarning taklif va mulohazalari to'g'risidagi ma'lumotlarni jurnallar, elektron bazalar va boshqa hisobga olish shakllariga qabul qilish va kiritish
		3. To'plangan ma'lumotlarni belgilangan ko'rsatkichlar bo'yicha guruhlash va tizimlashtirish
		4. Kiritilgan ma'lumotlarning to'liqligi va ishonchligini tekshirish, noto'g'ri va takrorlanuvchi yozuvlarni aniqlash va tuzatish, nizoli ma'lumotlarni TAM operatorlari bilan kelishish
		5. Hisobot davri uchun turistik murojaatlar va TAM xizmatlari to'g'risidagi yig'ma ma'lumotlarni ichki foydalanish va rejalashtirish uchun tayyorlash
		6. Turistlar murojaatlarining tarkibi va dinamikasini tahlil qilish
		7. Axborot taqchilligini aniqlash va reklama-axborot materiallarini dolzarblashtirish va TAM tomonidan ko'rsatiladigan xizmatlar ro'yxatini kengaytirish bo'yicha takliflar tayyorlash
		8. Turistlar soni, ularning fuqaroligi, kelish maqsadlari, ko'rsatilgan xizmatlar turlari va kelib tushgan takliflar to'g'risida belgilangan choraklik hisobotlarni tayyorlash va vakolatli organga taqdim etish
		9. Turistik oqimlar bo'yicha hisob va hisobot hujjatlarini maxfiylik va shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish talablariga rioya qilgan holda yuritish va saqlash
		10. Hujjatlar va elektron bazalar bilan ishlashda mehnatni muhofaza qilish, sanitariya, yong'in va axborot xavfsizligi talablariga rioya qilish

		Ko'nikmalar:
		Turistlar murojaatlarini belgilangan shakllarga muvofiq hisobga olish va ro'yxatdan o'tkazish
		Turistlar to'g'risidagi ma'lumotlarni tasniflash va kodlash
		To'plangan ma'lumotlarning birlamchi tahlilini o'tkazish
		Vakolatli organga taqdim etish uchun yig'ma hisobotlar tayyorlash
		TAM operatorlari va hamkorlar bilan hamkorlik qilish
		Turistlarning shaxsiy va aloqa ma'lumotlari maxfiyligini ta'minlash, axborotni himoya qilish talablariga rioya qilish
		Elektron hisob tizimlari bilan ishlash
		Tashkiliy texnika va hujjatlar bilan ishlashda mehnatni muhofaza qilish va yong'in xavfsizligi qoidalariga rioya qilish
		Bilimlar:
		O'zbekiston Respublikasining turizm sohasidagi qonunchilik va boshqa me'yoriy hujjatlari
		TAMni tashkil etish va uning faoliyati tartibi to'g'risidagi nizom, shuningdek TAM ishiga qo'yiladigan sifat standartlari va talablar
		Kasbiy standart va lavozim yo'riqnomasi talablari, ichki mehnat tartibi qoidalar
		Turizm va mehmondo'stlik sohasidagi kasb-hunar atamalari va umumqabul qilingan qisqartmalar
		Statistik va analitik hisob asoslari
		Xizmat, hisobga olish va hisobot hujjatlarini rasmiylashtirishga qo'yiladigan talablar
	Axborot-kommunikatsiya texnologiyalari va elektron hujjat aylanishi asoslari	
	Turistlarning shaxsiy va maxfiy ma'lumotlari bilan ishlash qoidalar	
	Hujjatlar va axborot tizimlari bilan ishlashda mehnatni muhofaza qilish, sanitariya, yong'in va axborot xavfsizligi qoidalar	
	Mas'uliyat va mustaqillik:	1. Vaziyatni va uning o'zgarishini mustaqil tahlil qilishni talab qiladigan amaliy vazifalarni hal qilish bo'yicha mustaqil faoliyat
2. Jamoa doirasida qo'yilgan ishlab chiqarish vazifalarini hal etishni boshqarishda ishtirok etish		
3. Qo'yilgan vazifalarni hal qilish uchun javobgarlik, faoliyat natijasi		
Texnik va/yoki texnologik talab:		Turistik-axborot markazi maslahatchisining ish joyi Internet tarmog'iga ulanish imkoniyatiga ega bo'lgan shaxsiy kompyuter va ofis dasturiy ta'minoti; telefon va elektron aloqa vositalari; turistlarni qabul qilish va ularga xizmat ko'rsatish uchun asbob-uskunalar; tasdiqlangan reklama-axborot materiallari to'plami; xavfsizlik va gigiyenani ta'minlash vositalari; kanselyariya ashyolari va tasdiqlangan ichki hujjatlar bilan jihozlangan bo'lishi kerak.

V. Kasbiy standartning texnik ma'lumotlari

5.1. Kasbiy standartni ishlab chiqishda ishtirok etgan tashkilot (korxona)lar to'g'risida ma'lumot

№	Ishlab chiquvchilar to'g'risida ma'lumot	
	Ish joyi va lavozimi	Familiyasi, ismi, otasining ismi
1	Turizm qo'mitasi rais o'rinbosari, Kengash raisi o'rinbosari	Bobokalonov S. R.
2	Turizm qo'mitasi Turizm sohasida ta'limni rivojlantirish bo'limi boshlig'i	Matkarimov J. Sh.
3	Turizm qo'mitasi Kasbiy malakalarni rivojlantirish bo'yicha bosh mutaxassisi	Mansurov Z. X.
4	Turizmni rivojlantirish ilmiy-tadqiqot instituti Bosh mutaxassisi	Ivonina N. V.
5	Turizmni rivojlantirish ilmiy tadqiqot instituti Bosh mutaxassisi	Boyka F. Ch.
6	"Turistik xizmatlarni sertifikatlash markazi" DM direktori o'rinbosari	Sultanov A.N.
7	O'zbekiston Ekstremal va tog' turizmi federatsiyasi raisi	Kozlovskiy L. Yu.
8	"TRAVEL STUDY" MChJ direktori	Taisheva I. M.
9	"NOVO TOURS SILKROAD" MChJ direktori	Raupov O. R.
10	"TASHKENT PALACE NEW" MChJ direktori	Kaziyeva N. R.
11	"Ipak yo'li" turizm va madaniy meros xalqaro universiteti birinchi prorektori	Nasimov D. A.
12	Toshkent turizm va mehmonxona menejmenti texnikumi direktori	Bakirova N. B.
13	Buxoro turizm va madaniy meros texnikumi direktor o'rinbosari	Djalolov F. V.