

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ԱԶԳԱՅԻՆ ՍՏԱՆԴԱՐՏ

Զբոսաշրջություն և հարակից ծառայություններ
Զբոսաշրջային տեղեկատվական ծառայություններ
Պահանջներ և հրահանգներ

(ISO 14785:2024(E), IDT)



ՍՏԱՆԴԱՐՏԱՑՄԱՆ ԵՎ ԶԱՓԱԳԻՏՈՒԹՅԱՆ ԱԶԳԱՅԻՆ ՄԱՐՄԻՆ
ԵՐԵՎԱՆ 2025

Նախագիծ 2-րդ խմբագրություն

Նախաբան

Հայաստանի Հանրապետությունում ստանդարտացման ազգային համակարգի հիմնական սկզբունքները և ստանդարտացման աշխատանքների կատարման կարգը սահմանված են Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ, ՀԱՏ 1.0-2001 «Ստանդարտացման ազգային համակարգ. Հիմնական դրույթներ» ստանդարտով:

Տեղեկություններ ստանդարտի մասին

1 ՆԱԽԱՊԱՏՐԱՍՏՎԵԼ Է «Ստանդարտացման և չափագիտության ազգային մարմին» ՓԲԸ կողմից

2 ԸՆԴՈՒՆՎԵԼ ԵՎ ՆԵՐԿԱՅԱՑՎԵԼ Է ՏՀ 29 «Զբոսաշրջություն և հարակից ծառայություններ» տեխնիկական հանձնաժողովի կողմից:

3 ՀԱՍՏԱՏՎԵԼ և ԳՈՐԾՈՂՈՒԹՅԱՆ ՄԵՋ Է ԴՐՎԵԼ Հայաստանի Հանրապետության Ստանդարտացման և չափագիտության ազգային մարմնի ղեկավարի _____ հրամանով

4 ԳՐԱՆՑՎԵԼ Է Հայաստանի Հանրապետության ստանդարտացման նորմատիվ փաստաթղթերի գրանցամատյանում, N _____

5 Սույն ստանդարտում իրացված են «Ստանդարտացման մասին» Հայաստանի Հանրապետության օրենքի դրույթները

6 ՀԱՏ ԻՍՕ 14785-2014-ի փոխարեն

Սույն ստանդարտի ուղղումների և փոփոխությունների վերաբերյալ տեղեկատվությունը, ինչպես նաև ուղղումների և փոփոխությունների տեքստերը հրատարակվում են «Ստանդարտներ և տեխնիկական պայմաններ» տեղեկատվի մեջ: Սույն ստանդարտի վերանայման կամ չեղյալ հայտարարման դեպքում համապատասխան տեղեկատվությունը կհրատարակվի նշված տեղեկատվի մեջ: Ուղղումների, փոփոխությունների, վերանայման կամ չեղյալ հայտարարման վերաբերյալ համապատասխան տեղեկատվությունը, ինչպես նաև ուղղումների և փոփոխությունների նախագծերի տեքստերը տեղադրվում են նաև ընդհանուր օգտագործման տեղեկատվական համակարգում՝ Ստանդարտացման և չափագիտության ազգային մարմին ՓԲԸ-ի ինտերնետային կայքում (www.armstandard.am):

Սույն ստանդարտը չի կարելի լրիվ կամ մասնակիորեն վերարտադրել, բազմացնել և տարածել որպես պաշտոնական հրատարակություն առանց Ստանդարտացման և չափագիտության ազգային մարմին ՓԲԸ-ի թույլտվության

Նախագիծ 2-րդ խմբագրություն**Ներածություն**

Չբոսաշրջային տեղեկատվական գրասենյակները (ՉՏԳ) զբոսաշրջիկներին տեղեկատվական ծառայություններ տրամադրող հաստատություններ/գործունեություն ծավալող տարածքներ/physical facilities են: ՉՏԳ-ները կառավարվում են կառավարման կազմակերպությունների կողմից՝ շահագրգիռ կողմերի հետ համակարգված, որոնք պատասխանատու են զբոսաշրջային տեղեկատվական ծառայությունների և այցելավայրի/destination զարգացման ռազմավարության սահմանման և իրականացման համար:

Սույն փաստաթղթի առաջին հրատարակությունը ներկայացնում էր տեղում առկա հարմարություններին և ծառայություններին ներկայացվող պահանջները: Տեխնոլոգիական և համացանցի արագ զարգացման շնորհիվ կառավարման կազմակերպությունները սկսել են զբոսաշրջային տեղեկատվություն մատուցել ինչպես տեղում, այնպես էլ առցանց: Հետևաբար, անհրաժեշտ էր թարմացնել սույն փաստաթուղթը՝ ներառելով առցանց զբոսաշրջային տեղեկատվական ծառայությունների վերաբերյալ պահանջներ և սահմանումներ: Անհրաժեշտ էր նաև ընդգծել տեղում մատուցվող ծառայությունների մարդկային գործոնի կարևոր արժեքը, որը տարբերակիչ արժեք է հաղորդում զբոսաշրջային տեղեկատվական ծառայություններին:

ԻՍՕ 14785-ի երկրորդ հրատարակությունը սահմանում է ՉՏԳ ծառայությունների կիրառման ոլորտը, բովանդակությունը և որակը՝ կառավարող կազմակերպություններին առաջարկելով թարմացված և համապարփակ գործիք, որը ներառում է ինչպես տեղում, այնպես էլ առցանց մատուցվող բոլոր տեղեկատվական ծառայությունները: Սույն փաստաթուղթը նպատակ ունի բարելավել ՉՏԳ-ների մրցունակությունը և հնարավորություն տալ նրանց ավելի լավ արձագանքել զբոսաշրջության ոլորտի շարունակական զարգացման հետևանքով առաջացած նոր կարիքներին և մարտահրավերներին:

Նախագիծ 2-րդ խմբագրություն

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ԱԶԳԱՅԻՆ ՍՏԱՆԴԱՐՏ

Զբոսաշրջություն և հարակից ծառայություններ. Զբոսաշրջային տեղեկատվական ծառայություններ. Պահանջներ և հրահանգներ

Туризм и сопутствующие услуги. Туристические информационные услуги.
Требования и рекомендации

Tourism and related services — Tourist information services— Requirements and
recommendations

Գործարկման թվականը՝ 01.01.2026

1 Կիրառման ոլորտը

Սույն փաստաթուղթը սահմանում է որակի նվազագույն պահանջներ և ուղեցույց այցելավայրում զբոսաշրջային տեղեկատվական ծառայությունների, առցանց զբոսաշրջային տեղեկատվական ծառայությունների կամ միաժամանակ երկուսի համար: Այն կիրառվում է նաև այցելավայրում զբոսաշրջային տեղեկատվական ծառայությունների համար պատասխանատու կառավարման կազմակերպությունների համար:

2 Նորմատիվ վկայակոչումները

Սույն փաստաթուղթը նորմատիվ վկայակոչումներ չունի:

3 Տերմինները և սահմանումները

Սույն փաստաթղթի նպատակների համար կիրառվում են հետևյալ տերմիններն ու սահմանումները:

ԻՍՕ-ն և ԻԷԿ-ը պահպանում են ստանդարտացման մեջ կիրառվող տվյալների տերմինաբանական բազան հետևյալ հասցեներով՝

- ԻՍՕ առցանց հարթակ <https://www.iso.org/obp>

- ԻԷԿ էլեկտրոպեդիա <http://www.electropedia.org/>

3.1 զբոսաշրջային տեղեկատվական գրասենյակ

ՁՏԳ

Նախագիծ 2-րդ խմբագրություն

en tourist information office

TIO

Ֆիզիկական/գործող հաստատություն, որտեղ մատուցվում են *զբոսաշրջային տեղեկատվական ծառայություններ* (3.2), տեղում կամ առցանց, նպատակ ունենալով բավարարել և բարելավել *զբոսաշրջիկներին*(3.7) ակնկալիքները այցելավայրում

3.2 զբոսաշրջային տեղեկատվական ծառայություն

ՋՏԾ

en tourist information service

TIS

կառավարող կազմակերպության (3.4) կողմից տվյալ վայրում իրականացվող գործունեություն, որն ուղղված է դրա զբոսաշրջային առաջարկի խթանմանը և տեղեկատվության տրամադրմանը

Ծանոթություն 1. Զբոսաշրջային տեղեկատվական ծառայությունները կարող են մատուցվել տեղում/սահմանված վայրում (զբոսաշրջային տեղեկատվական գրասենյակներում) կամ առցանց:

3.3 շահագրգիռ կողմ

en stakeholder

ՋՏԾ(3.2) արժեքային շղթայում ներգրավված անձ, խումբ, կազմակերպություն կամ մարմին

— ազգային կամ տարածաշրջանային պետական մարմիններ [ներառյալ ազգային զբոսաշրջության վարչությունները (NTA), ազգային կամ տարածաշրջանային զբոսաշրջության խթանման խորհուրդները, այցելավայրերի կառավարման կազմակերպությունները (DMOs), համայնքները, ենթակառուցվածքային քաղաքականության, զարգացման և օրենսդրական կամ կարգավորող ոլորտների համար պատասխանատու պետական մարմինները, մշակութային ժառանգության կառավարման և պաշտպանության ոլորտում աշխատող կազմակերպությունները կամ մասնագետները]:

— ճանապարհորդության և զբոսաշրջության ոլորտի շահագրգիռ կողմեր [այցելավայրի և զբոսաշրջության ոլորտի ներդրողներ, ճանապարհորդության և զբոսաշրջության բիզնեսներ, մասնավորապես՝ զբոսաշրջության ոլորտի փոքր և միջին ձեռնարկություններ (ՓՄՁ)՝ տրանսպորտ, կացարան, տուրօպերատորներ և ճանապարհորդական գործակալություններ, տրանսպորտի մատակարար, հյուրընկալության և սննդի մատակարարներ, այլ զբոսաշրջային մատակարարներ և առևտրային գործակալություններ]

— օժանդակ ոլորտների ընկերություններ և կազմակերպություններ. օրինակ՝ տեղում շինարարական աշխատանքներ իրականացնելու համար պատվիրակված ընկերություններ,

© ԻՍՕ-Բոլոր իրավունքները պաշտպանված են
© ARMSTANDARD - Բոլոր իրավունքները պաշտպանված են

Նախագիծ 2-րդ խմբագրություն

հատուկ հասանելիության կարիքներ ունեցող անձանց համար օժանդակ գործիքներ և ծառայություններ, ճարտարապետներ, մշակողներ և խթանողներ, ինչպես նաև տեղեկատվական և հաղորդակցական տեխնոլոգիաների (ՏՀՏ) ոլորտում աշխատող ընկերություններ կամ մասնագետներ:

— հասցեատերեր (այսինքն՝ զբոսաշրջիկներ և տեղական բնակչություն՝ հասանելիության հատուկ պահանջներով կամ առանց դրանց):

[ԱՂԲՅՈՒՐ. ԻՍՕ 21902:2021, 3.16, փոփոխված— “տուրիստական ուղևորություն” -ը հանվել է]

3.4 ՁՏԾ կառավարման կազմակերպություն

en TIS management organization

Կազմակերպություն, որը պատասխանատու է *զբոսաշրջային տեղեկատվական ծառայությունների (3.2)* և ուղևորության գովազդային ռազմավարության սահմանման և իրականացման համար

3.5 մատչելիություն

en accessibility

այն աստիճանը, որով ապրանքները, համակարգերը, ծառայությունները, շրջակա միջավայրը և սարքավորումները կարող են օգտագործվել ամենաբազմազան կարիքներ և հնարավորություններ ունեցող քաղաքացիների կողմից՝ օգտագործման կոնկրետ համատեքստերում կոնկրետ նպատակով

[ԱՂԲՅՈՒՐ. ԻՍՕ 21602: 2021, 3.1 փոփոխված, ԾԱՆՈԹՈՒԹՅՈՒՆ 1-ը հանվել է]

3.6 մատչելի զբոսաշրջություն

en accessible tourism

զբոսաշրջություն, որը ենթադրում է շահագրգիռ կողմերի հետ համատեղ կիրառում, որը թույլ է տալիս հատուկ կարիքներ ունեցող մարդկանց ներառյալ՝ տեղաշարժի, տեսողության, լսողության և մտավոր կարիքները, գործել ինքնուրույն և հավասար հիմունքներով՝ հասանելի ապրանքների, ծառայությունների և շրջակա միջավայրի ապահովման միջոցով

[ԱՂԲՅՈՒՐ. ԻՍՕ 21602: 2021, 3.3 փոփոխված, «Համընդհանուր դիզայն»-ը հանվել է]

3.7 զբոսաշրջիկ

օգտատեր

en tourist

user

անձ, որն օգտվում է զբոսաշրջային կազմակերպության կողմից տրամադրվող տարբեր հարմարություններից և ծառայություններից

[ԱՂԲՅՈՒՐ. ԻՍՕ/ՊԱՍ 5643: 2021, 3.3 փոփոխված, «այցելու, հաճախորդ, հյուր»-ը հանվել է]

4 Տեղեկատվական ծառայությունները

Նախագիծ 2-րդ խմբագրություն

4.1 Տեղեկատվական և գովազդային ուղիները մի գույք աղբյուրները/ Information and promotion channels

ՁՏԾ-ն կառավարող կազմակերպությունը պետք է սահմանի տրամադրվող տեղեկատվությունը, իրականացվող գովազդային գործունեությունը և զբոսաշրջիկների յուրաքանչյուր թիրախային խմբի համար կիրառվող հաղորդակցման ուղիները:

ՁՏԾ-ն կառավարող կազմակերպությունը, անկախ նրանից, թե ծառայությունը մատուցվում է տեղում, առցանց, կամ երկու եղանակով էլ, պետք է իր սահմանված ուղիների շարքում ներառի նվազագույնը առցանց հարթակ (օրինակ՝ կայք), էլեկտրոնային փոստ և հեռախոսային կապ:

Ըստ ընտրված ուղիների, կառավարման կազմակերպությունը պետք է ապահովի, իր աշխատակիցների հասանելիությունը անհրաժեշտ տեխնոլոգիաներին և սահմանի այն գործողություններն ու հասանելիության պահանջները, որոնք պետք է իրականացվեն յուրաքանչյուր հաղորդակցման ուղու միջոցով:

4.2 Տեղեկատվության տրամադրումը

ՁՏԾ-ն կառավարող կազմակերպությունը պետք է ունենա հիմնական աղբյուրների տվյալների բազա, որոնք համարվում են զբոսաշրջային տեղեկատվության օրինական և հուսալի աղբյուրներ: Նշված տվյալների բազան կարող է լինել ներքին կամ համատեղ օգտագործվել այլ պետական կամ մասնավոր մարմինների հետ: Այն պետք է թարմացնել առնվազն տարին մեկ անգամ:

ՁՏԾ-ն կառավարող կազմակերպությունը պետք է տրամադրի հիմնական/ընդհանուր և մասնավոր/ general and specific տեղեկատվություն՝ հաշվի առնելով զբոսաշրջիկների տարբեր թիրախային խմբերի հետաքրքրություններն ու կարիքները: Տեղեկատվությունը չպետք է լինի կողմնակալ որոշակի շահերի նկատմամբ և պետք է տրամադրել անաչառորեն: Տեղեկատվությունը պետք է ներառի հետևյալը՝

ա)(a) զբոսաշրջային գրասենյակների կոնտակտային տվյալները այցելավայրերում: Այցելավայրում ՁՏԳ-ների գտնվելու վայրերը պետք է հստակ նշված լինեն զբոսաշրջային քարտեզ(ներ)ում, կայքում և, հասանելիության դեպքում, ՁՏԳ-ների կողմից տրամադրվող տպագիր տեղեկատվության մեջ: Այցելավայրում առցանց ՁՏԳ-ները, ենթակառուցվածքների միջոցով կամ առանց դրանց, պետք է զբոսաշրջիկների հետ փոխադարձ կապ հաստատելու հնարավորություններ ընձեռեն (օրինակ՝ էլեկտրոնային փոստի միջոցով)

բ)(b) այցելավայրը, ներառյալ գտնվելու վայրը (քարտեզ), նկարագրությունը, առանձնահատկությունները, աշխատանքային ժամերը և հասանելիության պայմանները, առաջարկվող ծառայությունները (օրինակ՝ հասանելի կացարաններ, ռեստորաններ,

© ԻՍՕ-Բոլոր իրավունքները պաշտպանված են

© ARMSTANDARD - Բոլոր իրավունքները պաշտպանված են

Նախագիծ 2-րդ խմբագրություն

տրանսպորտ, տուրեր և միջոցառումներ) և զբոսաշրջային օբյեկտը (օրինակ՝ կացարաններ, տրանսպորտ, ռեստորաններ, թանգարաններ, պատմական վայրեր և առևտրի գոտիներ)

գ)(c) զբոսաշրջային երթուղիներ (օրինակ՝ Արտ Դեկո ոճի երթուղի, թանկարժեք գնումների երթուղի) զբոսաշրջային օբյեկտում

դ)(d) տրանսպորտային տերմինալներ, երթուղիներ և ժամանակացույցներ (ժամանում և մեկնում), ինչպես նաև տրանսպորտի վերաբերյալ տեղեկատվություն

ե)(e) զբոսաշրջային օբյեկտների մոտակայքում կայանատեղիներ (օրինակ՝ կայք, սոցիալական ցանցեր),

զ)(f) միջոցառումների օրացույց (օրինակ՝ հանգստի, մշակութային, փառատոնային, մարզական կամ ժամանցի գործարար միջոցառումներ), ներառյալ յուրաքանչյուր միջոցառման ամսաթիվը, վայրը և բովանդակությունը

է)(g) զբոսաշրջային ծառայություններ մատուցողներ՝ կացարաններ, ռեստորաններ, էքսկուրսավարներ, արժույթի փոխանակում, թարգմանիչներ, վարձակալության ծառայություններ, զբոսաշրջային գործակալություններ և այլն, և նրանց կոնտակտային տվյալները: ՀՏԾ կառավարման կազմակերպությունը տեղեկատվություն է տրամադրում միայն օրինական զբոսաշրջության ծառայություններ մատուցողների մասին: ՀՏԾ կառավարման կազմակերպությունը կարող է տեղեկատվություն տրամադրել զբոսաշրջային ռեսուրսների կամ կազմակերպությունների հավաստագրերի (օրինակ՝ որակի, կայունության, շրջակա միջավայրի, անվտանգության և/կամ պաշտպանության հավաստագրերի) վերաբերյալ

ը)(h) նպատակակետում անվտանգության, պաշտպանության, շրջակա միջավայրի և այլ համապատասխան հանձնարարականներ և կանոնակարգեր (օրինակ՝ թունավոր բույսերի/վայրի կենդանիների առկայություն, միայնակ ճանապարհորդների համար նախազգուշական միջոցներ, գրպանահատների առկայություն),

թ)(i) վարքագծի/էթիկայի կանոնագիրք զբոսաշրջային օբյեկտում ^[12],

ժ)(j) անհետաձգելի օգնության/առողջապահական ծառայությունների կոնտակտային տվյալներ (օրինակ՝ հիվանդանոցներ, դեղատներ, շտապօգնության մեքենաներ, հրշեջ ծառայություններ, ոստիկանություն, անվտանգության և առողջապահության հարցերով զբաղվող ծառայություններ, ապահովագրական ծառայություններ),

ժա)(k) եղանակի կանխատեսում,

ժբ)(l) զբոսաշրջիկի համար կարևոր այլ ծառայությունների կոնտակտային տվյալները (օրինակ՝ բանկեր, tax-free գործակալություններ, պահարաններ, կորած իրերի խանութներ),

ժգ)(m) հաճախակի տրվող հարցեր (FAQ) (օրինակ՝ անձնագիր, վիզայի տեղեկատվություն, արժույթ, վարկային քարտեր և գումար),

ժդ)(n) այլ համապատասխան ծառայություններ՝ լիցքավորման ծառայություններ (օրինակ՝ բջջային հեռախոսների, մեքենաների, տրանսպորտային քարտերի), ծանրոցների

Նախագիծ 2-րդ խմբագրություն

պահեստավորում, կենդանիների կացարան, մանկական մեքենաների և անվասայլակների վարձույթ և այլն:

ՁՏԾ կառավարման կազմակերպությունը պետք է.

— սահմանի այն ձևաչափը, որով պետք է տրամադրել ա(a)-ից մինչև ժ(ո) տեղեկատվությունը,

— կարողանա ըստ պահանջարկի առաջարկել տարբեր ձևաչափեր՝ (օրինակ՝ թվային փաստաթղթեր, էկրանից ընթերցող սարքերով առցանց տեղեկատվություն, թղթային տարբերակ և այլն)

— կայուն գործելակերպերի վերաբերյալ կայքում առաջարկել տպագիր թվային բովանդակություն,

— ըստ պահանջի հիմնական տեղեկատվության փոխանցման կարողություն (օրինակ՝ քարտեզներ),

— ՁՏԾ-ում տպագիր հիմնական տեղեկատվության անվճար առաջարկ,

— պարբերաբար թարմացնել առցանց տեղեկատվությունը տեղում, կամ երկուսն էլ, առնվազն տարին մեկ անգամ, անկախ նրանից, թե ինչ միջոցով է այն ներկայացված, և

— սահմանել տեղեկատվական թերթիկների, գրավոր և թվային նյութերի մատակարարման կառավարման ընթացակարգ:

4.3 Սպասարկման լեզուները

ՁՏԾ կառավարման կազմակերպությունը պետք է սահմանի այն լեզուները, որոնցով պետք է առաջարկվեն տեղեկատվական և գովազդային ծառայությունները: Պետք է օգտագործել առնվազն մեկ միջազգային օտար լեզու՝ ըստ սահմանված զբոսաշրջային թիրախային խմբերի: Օգտագործվող միջազգային օտար լեզուների քանակը պետք է ավելացնել՝ ըստ զբոսաշրջային թիրախային խմբերի կարիքների:

Այն պետք է ներառի առցանց կամ տեղում տրամադրվող տեղեկատվությունը տարբեր ձևաչափերով և հասանելի եղանակներով (օրինակ՝ թվային փաստաթղթեր, ավտոմատացված չաթբոս, հեռախոս):

5 Այցելավայրի գովազդումը

ՁՏԾ ղեկավարող/կառավարող կազմակերպությունը պետք է այցելավայրում սահմանի մարքեթինգային ռազմավարություն, որը երաշխավորում է այցելավայրի տարբեր շահագրգիռ կողմերի ներգրավվածությունը մարքեթինգային ռազմավարության մշակման ընթացքում: Այս մարքեթինգային ռազմավարությունը պետք է ներառի այցելավայրում առաջարկվող բոլոր զբոսաշրջային տեսարժան վայրերը և հիմնված լինի հետևյալի վերլուծության արդյունքների վրա.

© ԻՍՕ-Բոլոր իրավունքները պաշտպանված են

© ARMSTANDARD - Բոլոր իրավունքները պաշտպանված են

Նախագիծ 2-րդ խմբագրություն

ա)(a) այցելավայրի վերաբերյալ տեղեկատվություն,

բ)(b) զբոսաշրջիկների կարիքները և աճող պահանջարկը,

գ)(c) ուղղության ուժեղ և թույլ կողմերի, հնարավորությունների և սպառնալիքների (SWOT) վերլուծություն

ՁՏԾ-ի ղեկավար կազմակերպությունը պետք է սահմանի գովազդային գործունեությունը, որը պետք է մշակել ընդունված ռազմավարությանը համապատասխան:

Այցելավայրի կայքը պետք է օգտագործվի այցելավայրի տարածքում առկա բոլոր զբոսաշրջային ռեսուրսները, տեղեկատվությունը և առաջարկները հավաքելու և ինտեգրելու համար (տե՛ս ցանկը 4.2-ում), շահագրգիռ կողմերի միջև համակարգումն ու հաղորդակցությունը հեշտացնելու և զբոսաշրջիկների շրջանում այցելավայրի մասին իրազեկվածությունը բարձրացնելու համար՝ թիրախային խմբից ճանապարհորդների գրավելու նպատակով:

ՁՏԾ ղեկավար կազմակերպությունը նախապես սահմանված ռազմավարության համաձայն մշակում և տարածում է ձևաչափ և գովազդային նյութեր տեղական կամ առցանց ալիքներով՝ մարքեթինգային ռազմավարությանը աջակցելու համար:

6 Սպասարկմանը ներկայացվող պահանջները**6.1 Հիմնական պահանջները**

ՁՏԾ ղեկավար կազմակերպությունը պետք է տեղեկատվություն տրամադրի ուղղության, զբոսաշրջային պրոդուկտների և ծառայություններ մատուցողների վերաբերյալ առնվազն կայքի կամ ՁՏԳ-ի միջոցով:

Տեղեկատվական ծառայություն մատուցելիս կիրառվում են հետևյալ դրույթները.

ա)(a) ՁՏԾ կառավարող մարմինը պետք է սահմանի և հայտնի տեղեկատվական ծառայության աշխատանքային ժամերը՝ ինչպես առցանց, այնպես էլ տեղում մատուցվող ծառայությունների համար (այսինքն՝ այցելավայրի յուրաքանչյուր զբոսաշրջային տեղեկատվական գրասենյակի համար), հաշվի առնելով զբոսաշրջիկների թիվը, զբոսաշրջային գործունեությունը և եղանակը, որտեղ դա կիրառելի է,

բ)(b) պետք է սահմանել ուշադրության/արձագանքի ընթացակարգ թե՛ հեռախոսային, թե՛ առցանց և թե՛ անհատական ծառայությունների համար: Այս ընթացակարգը պետք է ներառի վարվեցողության կանոններ, որոնք պետք է կիրառվեն անձնակազմի կողմից զբոսաշրջիկների հետ շփվելիս: Հեռախոսազանգերին պետք է պատասխանել չորրորդ զանգից առաջ: Առցանց շփումները չպետք է գերազանցեն 24 աշխատանքային ժամը: Զբոսաշրջային ծառայությունները, մասնավորապես անձնականը, պետք է առաջնահերթություն ունենան ցանկացած այլ գործունեության նկատմամբ,

գ)(c) անձնակազմին պետք է նույնականացնել:

Նախագիծ 2-րդ խմբագրություն

1) Տեղում մատուցվող ծառայությունների համար անձնակազմը պետք է կրի կրծքանշան կամ հատուկ հագուստ/պարագաներ: Խորհուրդ է տրվում նշել անձնակազմի կողմից օգտագործվող միջազգային լեզուները (օրինակ՝ պիտակ), և

2) Ջանգերի և առցանց շփումների համար անձնակազմը պետք է նշի այցելավայրի անվանումը:

6.2 Կոմերցիոն գործունեությունը

ՁՏԾ կառավարման կազմակերպությունը կարող է իրականացնել կոմերցիոն գործունեություն.

- երրորդ կողմի համար ամրագրումների և վաճառքի ապահովում
- միջոցառումների տոմսերի, շրջագայությունների տոմսերի, կազմակերպվող էքսկուրսիաների և այլնի վաճառք
- տեղական արտադրանքի (օրինակ՝ ձեռագործ իրերի, հուշանվերների, սննդի և խմիչքների) և դրանց հետ կապված արտադրանքի վաճառք
- տոմսերի, SIM քարտերի (բաժանորդի նույնականացման մոդուլ), թվային ծառայությունների (օրինակ՝ ինտերնետ) վաճառք
- արժույթի փոխանակում
- այլ ծառայություններ՝ ըստ պահանջի:

Անհրաժեշտության դեպքում զբոսաշրջիկներին պետք է տրամադրել հետևյալ տեղեկատվությունը.

ա(ա) ապրանքների և ծառայությունների վերաբերյալ տեղեկատվություն

1) ապրանքների գինը (ներառյալ հարկերը) և պայմանները նախքան վճարումը (օրինակ՝ միջոցառումների կամ ուղեկցվող էքսկուրսիաների դեպքում՝ ամսաթիվը, ժամը, ծառայության հիմնական առանձնահատկությունները, սահմանափակումները կամ արգելքները, անցկացման վայրը կամ հանդիպման վայրը)

2) ապրանքի նկարագրությունը, ներառյալ ծագումը, նյութերը և գործող երաշխիքները և այլն

3) սննդի և խմիչքների պահպանման պայմանները (ըստ կիրառության), ներառյալ պիտանելիության ժամկետը, որը պետք է վերահսկել

4) առաքման ժամանակները

բ(բ) վճարմանն առնչվող տեղեկատվություն.

1) կիրառվող վճարման մեթոդները

Նախագիծ 2-րդ խմբագրություն

2) վճարային քարտեր, որոնք պետք է ընդունվեն առցանց գործարքների համար: Եթե տրամադրվում են առցանց վճարման տարբերակներ, պետք է նախագրուշացում լինի, որ այդ վճարման տարբերակները երրորդ կողմի վճարման տարբերակներ են, և ՋՏԳ-ն պատասխանատվություն չի կրի: Պետք է կիրառվեն ԻՍՕ 32111:2023, 8.5-ի դրույթները:

3) Բոլոր դեպքերում տրամադրվում է կտրոն, իսկ պահանջի դեպքում՝ հաշիվ-ապրանքագիր:

գ(Կ) վերադարձի և փոխհատուցման քաղաքականություն, ինչպես նաև վաճառքից հետո երաշխիք (ըստ կիրառության).

Առևտրային գործունեություն իրականացնող ՋՏԾ կառավարման կազմակերպությունը պետք է սահմանի ընթացակարգ՝ հաշվի առնելով վերը նշված պահանջները:

ՋՏԾ կառավարման կազմակերպությունը պետք է պահպանի թափանցիկությունը և վարքագծի կանոնները:

6.3 Վճարումը և վերլուծությունը

ՋՏԾ կառավարման կազմակերպությունը պետք է ստեղծի համակարգ, որը կստեղծի զբոսաշրջիկների պրոֆիլների, կարիքների և հետաքրքրությունների մանրամասն տեղեկատվական բազա: Այդ նպատակով պետք է հավաքագրվեն առնվազն հետևյալ տվյալները.

ա(ա) զբոսաշրջային տեղեկատվական ծառայություններից օգտվողների քանակը

բ(բ) միջազգային զբոսաշրջիկների համար ծագման երկիրը և տարածաշրջանը՝ տեղական զբոսաշրջիկների համար

գ(Կ) զբոսաշրջիկների կողմից պահանջվող տեղեկատվության կամ ծառայությունների տեսակը

Ջբոսաշրջիկների պրոֆիլները կազմելու համար անհրաժեշտ է հավաքել այլ համապատասխան տեղեկություններ, ներառյալ՝

— զբոսաշրջիկների տարիքային խումբը և այլն

— այցելության նպատակն՝ ըստ ՋՏԳ մարքեթինգային ռազմավարության

— գոհունակության աստիճանը այցելության վայրից

— գոհունակության աստիճանը մատուցված զբոսաշրջային տեղեկատվական ծառայությունից, ներառյալ բողոքներն ու առաջարկությունները:

Վերոնշյալ տեղեկատվությունը կարող է հավաքագրվել տարբեր եղանակներով, ինչպիսիք են հարցումները կամ հարցաթերթիկները, առցանց հետևելը, առցանց մարքեթինգային վերլուծությունները, թվային կարծիքի ագրեգատորները, ուղղության առցանց հեղինակությունը, սոցիալական մեդիայի մոնիթորինգը, բաժանորդագրության և գրանցման տվյալների հավաքագրումը: Ծառայությունները վերաբերում են բոլոր հասանելի տեղեկատվական ալիքներին (օրինակ՝ հեռախոս, փոստ, տեղում առկա հարմարություններ, սոցիալական ցանցեր): Եթե կա այցելավայրի հավելված, ներբեռնումները պետք է վերահսկել և վերլուծել:

Նախագիծ 2-րդ խմբագրություն

Եթե ՋՏԾ կառավարման կազմակերպությունը հավաքում է անձնական տվյալներ, թափանցիկությունն ապահովելու նպատակով այն պետք է գաղտնիության կամ գաղտնիության քաղաքականություն վերաբերյալ ծանուցի: Եթե զբոսաշրջիկը ընդունում է ՋՏԾ կառավարման կազմակերպության գաղտնիության ծանուցումը/քաղաքականությունը, տվյալները կարող են հավաքագրվել:

ԾԱՆՈԹՈՒԹՅՈՒՆ. Տվյալների պաշտպանության համար տես հղում [10]-ը:

ՋՏԾ կառավարման կազմակերպությունը պետք է նաև կանոնավոր երկխոսություն հաստատի այցելավայրի բնակչության (այսինքն՝ տեղական և տարածաշրջանային իշխանությունների) և մասնավոր հատվածի (այսինքն՝ զբոսաշրջային ծառայություններ մատուցողների) հետ՝ մշակված պրոդուկտների և գործունեության վերաբերյալ թարմացված տեղեկատվություն հավաքելու և զբոսաշրջիկներին այդ տեղեկատվության տրամադրումը հեշտացնելու համար: ՋՏԾ կառավարման կազմակերպությունը պետք է պահպանի այցելավայրի համապատասխան շահագրգիռ կողմերի կոնտակտային տվյալները և գրանցի նրանց հետ մշակված միջոցառումները/գործողությունները:

Նշված տվյալների հիման վրա պարբերական հաշվետվությունները պետք է կազմել առնվազն տարին մեկ անգամ և հասանելի դարձնել շահագրգիռ կողմերին:

ՋՏԾ կառավարման կազմակերպությունը պետք է վերլուծի նախկինում հավաքված տեղեկատվությունը՝ զբոսաշրջիկների տարբեր թիրախային խմբերը բացահայտելու և յուրաքանչյուր թիրախային խումբը հաշվի առնելով՝ համապատասխան տեղեկատվական և զարգացման ռազմավարություն մշակելու նպատակով:

ՋՏԾ կառավարման կազմակերպությունը պետք է պարբերաբար վերլուծի տվյալները՝ եռամսյակային, կիսամյակային և տարեկան կտրվածքով, և վերլուծությունը պետք է հիմնված լինի միտումների, օրինաչափությունների, շրջակա միջավայրի վրա ազդեցության և բարելավման կարիք ունեցող ոլորտների բացահայտման վրա:

7 Անձնակազմը

7.1 Հիմնական պահանջները

ՋՏԾ կառավարման կազմակերպությունը պետք է փաստաթղթավորի կազմակերպչական սխեմա, որը նույնականացնում է ՋՏԾ-ի ներսում տարբեր պաշտոնները:

Նշված բոլոր պաշտոնների համար պետք է սահմանել և փաստաթղթավորել աշխատանքային պրոֆիլ/ուղղությունը/ մի գուցե մասնագիտացումը, ներառյալ պահանջվող հմտություններն ու գիտելիքները, ինչպես նաև դրանց հետ կապված պարտականությունները:

Նվազագույն պարտականությունները/Minimum responsibilities (օրինակ՝ կառավարում, տեղեկատվության տրամադրում, որակի կառավարում, տեխնոլոգիաների կառավարում և

© ԻՍՕ-Բոլոր իրավունքները պաշտպանված են

© ARMSTANDARD - Բոլոր իրավունքները պաշտպանված են

Նախագիծ 2-րդ խմբագրություն

մարքեթինգ) պետք է սահմանել և ստանձնվեն մեկ կամ մի քանի աշխատակիցների կողմից:

Տարբեր պաշտոնների համար պահանջվող նվազագույն գիտելիքների նկատմամբ կիրառվում է հետևյալը.

- ՁՏԾ մենեջերը պետք է ունենա զբոսաշրջության խթանման մեթոդների, մոտեցումների և ընթացակարգերի վերաբերյալ համապարփակ գիտելիքներ. հարցազրույցներ անցկացնելու հմտությունները, ուսուցումը և կառավարումը, հաճախորդների սպասարկումը, ինչպես նաև բոլոր բնագավառների մարդկանց հետ բարեհամբույր և սիրալիր շփվելը: Պահանջվում են բյուջեն արդյունավետ կառավարելու և պետական պաշտոնյաների, գործընկերների, զբոսաշրջիկների, արդյունաբերական գործընկերների և շահագրգիռ կողմերի հետ արդյունավետ աշխատանքային հարաբերություններ հաստատելու և պահպանելու ունակություններ:
- Տեղեկատվական ծառայություններ մատուցող ՁՏԾ աշխատակիցները պետք է ունենան հաղորդակցման լավ հմտություններ և տիրապետեն առնվազն մեկ օտար լեզվի, մարքեթինգի և տեխնոլոգիաների իմացություն, ինչպես նաև խորը գիտելիքներ և ըմբռնում տվյալ վայրի զբոսաշրջային առաջարկի, այդ թվում՝ տեսարժան վայրերի, գործունեության, տրանսպորտի, կացարանի, սննդի և մշակութային առաջարկների վերաբերյալ:
- Որակի համար պատասխանատու անձնակազմը, որը պետք է ապահովի ՁՏԾ-ի համապատասխանությունը սույն փաստաթղթով սահմանված պահանջներին, պետք է ծանոթ լինի հետևյալին. ՁՏԾ-ի որակն ապահովելու նպատակով ստուգումների, փորձարկումների և գնահատման մեթոդների իրականացում և կիրառում, ստուգման հիման վրա տվյալների հավաքագրում կամ մանրամասն վերլուծություն ցանկացած այլ ասպեկտով հաշվետվությունների պատրաստում:
- Մարքեթինգի համար պատասխանատու անձնակազմը պետք է ունենա մարքեթինգային ռազմավարությունների, ուղիների և բրենդինգի վերաբերյալ խորը գիտելիքներ:
- Արտաքին կամ ներքին ՏՏ սպասարկման անձնակազմը պետք է ծանոթ լինի տարբեր տարածված համակարգչային սարքերի հետ և տեխնիկական սպասարկում իրականացնի ՁՏԳ ծրագրային և գործիքային ապահովման համար:

7.2 Ուսուցումը/վերապատրաստումը

ՁՏԾ կառավարման կազմակերպությունը պետք է.

ա)(a) կրթության, վերապատրաստման, հմտությունների և մասնագիտական փորձի հիման վրա անձնակազմին (ներառյալ ժամանակավոր աշխատակիցներին) պահանջվող կարողությունների սահմանում և ապահովում

բ)(b) ապահովի ուսուցումը/վերապատրաստումը,

Նախագիծ 2-րդ խմբագրություն

գ)(c) սահմանի բոլոր անհրաժեշտ հիմնական հրահանգները, որոնք անհրաժեշտ են ստանդարտացված և համապատասխան աշխատանքային մեթոդներ պահանջելու համար, ներառյալ՝ անձնական շփման կամ համապատասխան տեղեկատվական և հաղորդակցական տեխնոլոգիաների կիրառման միջոցով զբոսաշրջիկների հետ վարվելու/շփման եղանակը:

Վերապատրաստումները կազմակերպվում են պարբերաբար և ըստ անհրաժեշտության: Այդ դասընթացները փաստաթղթավորվում են ըստ ծրագրի: Վերապատրաստման դասընթացները, ի թիվս այլ բաների, ներառում են.

1) անհրաժեշտության դեպքում յուրաքանչյուր պաշտոնին առնչվող վերապատրաստում. ՋՏԾ տրամադրում, հաճախորդների սպասարկում, պլանավորում, զբոսաշրջային մարքեթինգ, հաղորդակցման տեխնիկա, ՏՏ գործիքներ, սոցիալական մեդիա, վարչական ընթացակարգեր, տվյալների բազայի և տեղեկատվական ռեսուրսների օգտագործում և այլն,

2) զբոսաշրջային առաջարկը այցելավայրում,

3) առաջին բուժօգնություն, արտակարգ իրավիճակների ընթացակարգեր և անվտանգության միջոցառումներ,

դ)(d) Ջբոսաշրջության էթիկայի կանոնագիրք թիրախային երկրում^[11] կամ, այլընտրանքային, Ջբոսաշրջության համաշխարհային կազմակերպության (ՄԱԿ-ի զբոսաշրջություն) էթիկայի կանոնագիրք^[12],

ե)(e) հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար հասանելիության միջոցառումներ և հաճախորդների հետ աշխատող անձնակազմի համար հաշմանդամության մասին իրազեկվածության բարձրացման դասընթացներ,

զ)(f) որակի և կայունության կառավարումն ըստ Հավելված Ա(A)-ի պահանջների,

է)(g) իրացումից հետո սպասարկման տեխնիկա և բողոքների ու առաջարկությունների կառավարում:

ՋՏԾ աշխատակիցների համար կարող են օգտակար լինել ճանաչողական շրջագայությունները, զբոսաշրջային և ծառայություն մատուցող վայրեր այցելելը, այլ զբոսաշրջային տեղեկատվական գրասենյակներ այցելելը և խորհրդատվությունը:

Ուսումնական գործունեությունը պետք է գրանցել և գնահատել դրա արդյունավետությունը:

8 Ենթակառուցվածքները

8.1 Հիմնական պահանջները

Պետք է բավարարել հետևյալ պահանջները.

Նախագիծ 2-րդ խմբագրություն

ա)(a) ՁՏԾ կառավարման կազմակերպությունը ապահովում է տեղեկատվական և գովազդային գործունեության զարգացման համար անհրաժեշտ ենթակառուցվածքներն ու սարքավորումները:

բ)(b) ապահովի ուսուցումը/վերապատրաստումը,

գ)(c) սահմանի բոլոր անհրաժեշտ հիմնական հրահանգները, որոնք անհրաժեշտ են ստանդարտացված և համապատասխան աշխատանքային մեթոդներ ապահովելու համար, ներառյալ՝ անձնական շփման կամ համապատասխան տեղեկատվական և հաղորդակցական տեխնոլոգիաների կիրառման միջոցով զբոսաշրջիկների հետ վարվելու/շփման եղանակը:

դ)(d) ՁՏԾ-ն կառավարող կազմակերպությունը պետք է պարտավորվի ապահովել հասանելիությունը և համապատասխանի Հավելված Բ(Ե)-ի պահանջներին,

ե)(e) պետք է ապահովել անձնական և գործարար տվյալների պաշտպանությունը հավաքագրման, պահպանման և վերլուծության ընթացքում,

զ)(f) պետք է հետևողական լինել ֆիրմային ոճի/ապրանքային նշանի նկատմամբ:

8.2 Առցանց ենթակառուցվածքները

Պետք է բավարարել հետևյալ պահանջները.

ա)(a) կայքը պետք է լինի հստակ նախագծված և կառուցվածքավորված՝ տեղեկատվության որոնումը հեշտացնելու, կիրառումը բարելավելու և օգտատերերին բավարար փորձառություն ապահովելու համար՝ հաշվի առնելով 4.2 կետում պահանջվող տեղեկատվությունը

ԾԱՆՈԹՈՒԹՅՈՒՆ. Այս բնութագրերը կարող են վերահսկվել կայքի ցուցիչների միջոցով:

բ)(b) առցանց գործիքակազմը/ online equipment և դրանց հետ կապված հարմարությունները պետք է ապահովեն առնվազն հեռախոսային, համացանցի և էլեկտրոնային փոստի միջոցով կապ,

ԾԱՆՈԹՈՒԹՅՈՒՆ. ՁՏԾ-ի կողմից ստեղծված առցանց վեբ բովանդակության համար տե՛ս, օրինակ, Հղում [9]-ը:

գ)(c) պետք է ապահովել թվային տեքստային հաղորդակցություն, որը հնարավորություն կտա ընտրել պարզ տեքստի և հիպերտեքստային նշագրման լեզվի (HTML) միջև:

Առցանց գործիքակազմը/ online equipment և դրանց հետ կապված հարմարությունները պետք է հասանելիություն ունենան այնպիսի տեխնոլոգիաների նկատմամբ, որոնք հնարավորություն են տալիս օգտվելու սոցիալական ցանցերի միացման, զանգերի սպասման, ինտելեկտուալ հարցումներին արձագանքելու, թվային փաստաթղթերի կազմման և փոխադրելիության, ինքնաշխատ տեղեկատվական համակարգերի և բջջային հավելվածների հետ համատեղելի բովանդակություն մատուցելու ծառայություններից:

Նախագիծ 2-րդ խմբագրություն

ՉՏԾ-ն պետք է ունենա ներքին կամ արտաքին տվյալների կենտրոն տվյալների պահպանման համար: Այն պետք է ապահովի ֆիզիկական տարածք և համապատասխան աշխատանքային միջավայր տվյալների պահպանման սարքերի համար:

Վեր-հիմքով հաղորդակցությունը կարող է ներառել ավտոմատ կերպով ստեղծված էլեկտրոնային նամակներ, ինտելեկտուալ հարցումների պատասխաններ և հատուկ էլեկտրոնային նամակներ՝ զբոսաշրջիկներին հաղորդագրությունները բացատրելու և հաստատելու համար:

Բջջային վեր հաղորդակցությունը կարող է իրականացվել բջջային վեր հաղորդակցության ուղեցույցներին համապատասխան^[13] և հաշվի առնել բջջային վեր հավելվածների լավագույն փորձը^[14]:

Տեքստային խմբագրիչների կամ հավելվածների մեծ մասը ժամանակակից տարբերակներում ունի ավտոմատացված գործիքներ՝ փաստաթղթերը հասանելի ձևաչափերով պահպանելու համար: Հնարավորության դեպքում պետք է ընտրել դրանք:

Ցանցային անվտանգության մեթոդները պետք է ապահովեն ԻՍՕ/ԻԷԿ 27701 և ԻՍՕ/ԻԷԿ 27033-2 ստանդարտների դրույթների իրականացումը:

8.3 Տեղում առկա հարմարությունները

ՉՏԾ կառավարման կազմակերպությունը պետք է սահմանի համապատասխան վայրերը՝ հաշվի առնելով այցելության վայրի առանձնահատկությունները և զբոսաշրջիկների հոսքերը (օրինակ՝ քաղաքի կենտրոն, զբոսաշրջիկների համար նախատեսված վայրեր, տրանսպորտային հանգույցներ, այցելավայր տանող հիմնական մուտքի ճանապարհներ):

Պետք է բավարարել հետևյալ պահանջները նույնպես.

ա)(a) Չբոսաշրջային տեղեկատվական գրասենյակները պետք է լինեն հստակ տեսանելի և պատշաճ կերպով նշված: «i» նշանը պետք է տեղադրվի այնպես, որ այն ընկալելի լինի հետիոտների և վարորդների համար:

բ)(b) Նշանները պետք է լինեն նույնակերպ և համապատասխանեն ԻՍՕ 7001 ստանդարտի պահանջներին:

գ)(c) Չբոսաշրջային կենտրոնների (ՉՏԳ)ների գտնվելու վայրը այցելավայրում պետք է նշված լինի զբոսաշրջային քարտեզ(ներ)ի վրա, կայքում և ՉՏԳ-ի տպագիր տեղեկատվության մեջ, եթե այդպիսիք կան:

դ)(d) Տարածքում պետք է ապահովվել համապատասխան ջերմաստիճան:

Չբոսաշրջային տեղեկատվական գրասենյակը պետք է ապահովված լինի տեղեկատվական տեխնոլոգիաների սարքավորումներով, ինչպես նաև հեռախոսային և համացանցային ծառայություններով:

© ԻՍՕ-Բոլոր իրավունքները պաշտպանված են

© ARMSTANDARD - Բոլոր իրավունքները պաշտպանված են

Նախագիծ 2-րդ խմբագրություն

ՏՏ սարքավորումները և դրանց հետ կապված հարմարությունները պետք է համապատասխանեցվեն զբոսաշրջիկների և անձնակազմի կարիքներին:

8.4 Սպասարկումը և մաքրումը

ՁՏԾ օբյեկտների անվտանգությունն ապահովելու համար անհրաժեշտ է սպասարկման պլան, որը ներառում է ամենօրյա գործունեության համար անհրաժեշտ բոլոր օրենսդրական ստուգումներն ու վերանորոգումները: Սա, մասնավորապես, ներառում է արտակարգ իրավիճակների կանչի և հրդեհային պաշտպանության համակարգեր, վերելակներ, լուսավորության համակարգեր, ջեռուցման, օդափոխության և օդորակման (HVAC) համակարգեր, ծրագրային և գործիքային ապահովում, ահազանգման համակարգեր, վնասատուների դեմ պայքար և այլ համապատասխան բաղադրիչներ:

ՏՏ սարքավորումների պարբերական սպասարկման պլանը պետք է փաստաթղթավորել, պահպանել և վերանայել:

Պետք է ունենալ նաև ֆիզիկական ենթակառուցվածքների մաքրման ծրագիր: Սա պետք է ներառի ՁՏԳ-ի բոլոր սարքավորումներն ու հարմարությունները:

Վերանորոգման և մաքրման միջոցառումները պետք է գրանցել:

9 Առաջարկությունների և բողոքների կառավարումը

Պետք է ունենալ առաջարկությունների և բողոքների քննարկման փաստաթղթավորված ընթացակարգ: Այս ընթացակարգը սահմանում է, թե ինչպես են քննարկվելու այցելավայրին և ՁՏԾ-ին առնչվող առաջարկություններն ու բողոքները, ինչպես նաև տեղում կամ թվային ճանապարհով ստացվածները, ներառյալ համապատասխան կայքերում և սոցիալական ցանցերում տեղադրված հանրային առցանց բողոքները:

ՁՏԾ կառավարման կազմակերպությունը պարտավոր է արձագանքել ներկայացված բողոքներին, նույնիսկ եթե օրենքը սահմանում է, որ մեկ այլ մարմին է կրում պատասխանատվություն արձագանքելու համար, և միջոցներ ձեռնարկի նմանատիպ միջադեպերի կրկնությունը կանխելու համար:

Առցանց ՁՏԾ-ն պարբերաբար, առնվազն ամիսը մեկ անգամ, մոնիթորինգ է անցկացնում զբոսաշրջիկների կողմից ամենահաճախ օգտագործվող առցանց հարթակների նկատմամբ: ՁՏԾ կառավարման կազմակերպությունը պարբերաբար մոնիթորինգ է անցկացնում այն հարթակներում, որոնցում ուղղությունն ունի ինստիտուցիոնալ ներկայություն:

Բողոքներին արձագանքելու համար պատասխանատու անձը պետք է ունենա պահանջվող հմտություններ:

Անձնական տվյալները պաշտպանված են ՁՏԾ կառավարման կազմակերպության կողմից:

Նախագիծ 2-րդ խմբագրություն

Հավելված Ա(Ա)

(նորմատիվ)

Կայունության լավագույն փորձը

Ա(Ա).1 Ընդհանուր ակնարկը

ՉՏԾ կառավարման կազմակերպությունը պետք է ներդնի կայուն գործելակերպեր (տնտեսական, սոցիալական, բնապահպանական), որոնք ուղղված են Միավորված Ազգերի Կազմակերպության 2030 թվականի օրակարգում նախատեսված 17 Կայուն զարգացման նպատակներին (ԿՁՆ) աջակցելուն և դրանց իրականացմանը:

ԾԱՆՈԹՈՒԹՅՈՒՆ. ՉՏԾ կառավարման կազմակերպությունը կարող է Կայունության վերաբերյալ հղում կատարել ԻՍՕ 23405 ստանդարտին:

Ա(Ա).2 Բնապահպանական միջոցառումները/գործողությունները

Կոնկրետ/հատուկ բնապահպանական գործողություններ են համարվում.

ա)(a) սպասարկման միջոցառումների միջոցով սարքավորումների, էներգիայի և ջրի աղբյուրների պատշաճ աշխատանքի ստուգում՝ դրանց արդյունավետությունն ապահովելու նպատակով,

բ)(b) ջուր և էներգիա խնայող սարքերի և սարքավորումների տեղադրում և կիրառում,

գ)(c) հնարավորության դեպքում բնական լույսի օգտագործում և էներգախնայող լույսի աղբյուրների ընտրություն,

դ)(d) անցուղիներում շարժման դետեկտորների կամ ժամանակաչափերի տեղադրում,

ե)(e) առանձին կառավարվող HVAC համակարգերին առաջնահերթություն կենտրոնացված կառավարում ունեցող համակարգերի նկատմամբ,

զ)(f) հնարավորության դեպքում էլեկտրոնային սարքերը էներգախնայողության ռեժիմով միացնելը,

է)(g) խուսափելը screen savers ից, քանի որ դրանք սպառում են էներգիա,

ը)(h) էլեկտրական սարքերի անջատումը, երբ դրանք չեն օգտագործվում,

թ)(i) վերամշակված թղթի կամ նյութերի, կամ էկոլոգիական հավաստագիր ունեցող թղթի կամ նյութերի օգտագործումը,

ժ)(j) շրջակա միջավայրի վրա ազդեցությունը նվազեցնող գովազդային նյութերի օգտագործումը,

ժա)(k) վերամշակված տոներների և թանաքների, կամ էկոլոգիական հավաստագիր ունեցող տոներների և թանաքների օգտագործումը,

© ԻՍՕ-Բոլոր իրավունքները պաշտպանված են

© ARMSTANDARD - Բոլոր իրավունքները պաշտպանված են

Նախագիծ 2-րդ խմբագրություն

Ժբ(լ) վտանգավոր թափոնների հանձնումը միայն թափոնների կառավարման լիազորված կազմակերպություններին,

Ժգ(մ) վերամշակումը հեշտացնելու նպատակով թափոնների տեսակավորումը,

Ժդ(ո) թափոնների կառավարման նպատակով կենսաքայքայվող տոպրակների օգտագործումը,

Ժե(օ) առաջացող թափոնների վերահսկողությունը և թափոնների կրճատման բերող գործելակերպի ներդրումը,

Ժզ(բ) վտանգավոր և թունավոր մաքրող միջոցների փոխարինումը անվնաս և կենսաքայքայվող միջոցներով, առանց ֆոսֆատների և քլորի, չցնդող և այլն,

Ժէ(գ) բույսերի ներմուծումը գրասենյակային տարածքներում,

Ժը(ր) հնարավորության դեպքում օգտագործված գրասենյակային սարքավորումների ձեռքբերումը,

Ժթ(ս) բնական տարածքները և վայրի բնությունը պահպանելու նպատակով էկոտուրիզմի խթանումը,

ի(տ) զբոսաշրջության ոլորտում շրջակա միջավայրի համար անվտանգ կայուն ազդեցությունների և արդյունքների շարունակական իրականացման, մոնիթորինգի և չափման խթանումը:

Ա(Ա).3 Սոցիալական միջոցառումները/գործողությունները

Կոնկրետ/հատուկ սոցիալական գործողություններ են համարվում.

ա(ա) հնարավորության դեպքում տեղական մատակարարների ընտրությունը և կայունության չափանիշների ներառումը ծառայությունների և ապրանքների մատակարարողների հետ կնքված պայմանագրերում,

բ(բ) շահագրգիռ կողմերին՝ ՀՏԾ կառավարման կազմակերպության կողմից այցելավայրում ներդրված կայուն գործելակերպի վերաբերյալ տեղեկատվության տրամադրումը,

գ(գ) աշխատակիցների վերապատրաստում կայուն զարգացման լավագույն փորձի վերաբերյալ և նրանց Կայուն զարգացման նպատակների(ԿՀՆ) ուղղությամբ նվիրվածության խթանումը,

դ(դ) այցելավայրում զբոսաշրջիկների մասնակցության խթանումը կայուն գործելակերպերին,

ե(ե) աշխատանքային հարաբերություններում և զբոսաշրջիկների հետ հավասարության (սեռային, տարիքային, էթնիկ) խթանումը,

զ(զ) հատկապես խոցելի խմբերի ներառման խթանումը, օրինակ՝

1) մասնակցություն սոցիալական նպատակներով իրականացվող արշավներին և նախաձեռնություններին (օրինակ՝ սննդի հավաքագրումներ),

2) տեղի համայնքին ապրանքների, կահույքի և սարքավորումների նվիրաբերում,

3) հաստատությունների հասանելիության բարելավման միջոցառումների մշակում,

4) առողջ զբոսաշրջային պրոդուկտների և գործունեության մշակում, խթանում և առաջնահերթություն,

Նախագիծ 2-րդ խմբագրություն

է(գ) առողջ ապրելակերպի խթանում, որը նվազեցնում է նստակյաց վարքագիծը, օրինակ՝ խրախուսելով աշխատակիցներին օգտագործել աստիճանները վերելակի փոխարեն,

ը(հ) ՋՏԾ աշխատակիցների աշխատանքի և անձնական կյանքի հավասարակշռությունը բարելավելու համար ճկուն աշխատանքային ժամանակացույցի քաղաքականության ներդրում,

թ(ի) համագործակցություն նույն ոլորտի այլ կազմակերպությունների հետ՝ Կայուն զարգացման նպատակներին աջակցելու կոնկրետ եղանակներ գտնելու համար,

ժ(յ) համագործակցություն և աջակցություն հաստատությունների կամ ոչ կառավարական կազմակերպությունների նախագծերում՝ բռնության բոլոր դրսևորումների կանխարգելման նպատակով,

ժա(կ) մշակութային զբոսաշրջության խթանում և մշակութային ժառանգության պահպանում:

Ա(Ա).4 Տնտեսական միջոցառումները/գործողությունները

Կոնկրետ/հատուկ տնտեսական գործողություններ են համարվում.

ա(a) ուղղության զարգացում՝ միաժամանակ աջակցելով զբոսաշրջիկների և տեղացիների միջև բարենպաստ համակցությանը,

բ(b) կայուն գործելակերպի խթանում շահագրգիռ կողմերի (ներառյալ անձնակազմի և զբոսաշրջիկների) միջև այցելավայրում (օրինակ՝ կայուն տրանսպորտ),

գ(c) տեղի տնտեսության զարգացմանը նպաստելը,

դ(d) կայուն զբոսաշրջության առաջարկների խթանում տվյալ վայրում,

ե(e) խթանել մշակութային և բնական ժառանգության վրա հիմնված զբոսաշրջային պրոդուկտներն ու գործունեությունը, հարգելով ակտիվների իսկության և ամբողջականության չափանիշները,

զ(ֆ) խրախուսելը զբոսաշրջիկներին գնել տեղական ձեռագործ իրեր,

է(ց) խթանելը այն շահագրգիռ կողմերին, որոնք կիրառում են զբոսաշրջիկների համար կայուն զարգացման լավագույն փորձը,

ը(հ) բոլորի համար հասանելի զբոսաշրջային ծառայություններ և պրոդուկտներ առաջարկելը,

թ(ի) վերապատրաստման միջոցով աշխատակիցների հմտությունների կատարելագործում և սեմինարների, հանդիպումների, առցանց դասընթացների կամ կոնֆերանսների միջոցով հնարավորությունների ընձեռում,

ժ(յ) երիտասարդների զբաղվածության խթանում կազմակերպությունում կրթաթոշակների և վճարովի պրակտիկայի միջոցով,

ժա(կ) զբոսաշրջության ոլորտի վրա շարունակական բարելավման և կայունության ազդեցությունը վերահսկելու և գնահատելու համար համապատասխան ցուցիչների համակարգի ստեղծում (օրինակ՝ ջրի սպառումը մ³/լ-ով, տեղական մատակարարների մասնաբաժինը, էլեկտրաէներգիայի սպառումը կՎտժ-ով, հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար

© ԻՍՕ-Բոլոր իրավունքները պաշտպանված են

© ARMSTANDARD - Բոլոր իրավունքները պաշտպանված են

Նախագիծ 2-րդ խմբագրություն

հարմարեցված ծառայությունների և պրոդուկտների քանակը, արտադրված թափոնները կգ-ով և այլն),

Ժբ(Լ) կազմել տարեկան կայուն զարգացման զեկույց, որը ցույց կտա Կայուն զարգացման նպատակների նկատմամբ իր ներկայիս հանձնառությունը, ինչպես նաև տնտեսական, բնապահպանական և սոցիալ-մշակութային կատարողականը:

Նախագիծ 2-րդ խմբագրություն

Հավելված Բ(Բ)

(նորմատիվ)

Հասանելիությունը

Բ(Բ).1 Ընդհանուր պահանջները և հրահանգները

ՁՏԾ կառավարման կազմակերպությունը, ինչպես նաև զբոսաշրջիկների հետ առնչվող անձնակազմը պետք է հետևեն ԻՍՕ 21902 ստանդարտում սահմանված պահանջներին և հրահանգներին:

ՁՏԾ-ն պետք է խրախուսի հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար հասանելի միջոցառումները: Այդ նպատակով.

ա)(a) ՁՏԾ-ն կառավարող կազմակերպությունը պետք է տիրապետի այցելավայրի զբոսաշրջային առաջարկի հասանելիության բնութագրերին և զբոսաշրջիկին տրամադրի օբյեկտիվ և համապարփակ տեղեկատվություն այցելավայրի տարբեր ռեսուրսների հասանելիության պայմանների վերաբերյալ (օրինակ՝ կայքում հատուկ բաժնի միջոցով),

բ)(b) այցելուներին սպասարկող անձնակազմը (առցանց, հեռախոսով, գրասենյակում, չաթով և այլն) պետք է ունենա հաշմանդամություն ունեցող անձանց ծառայություններ մատուցելու հատուկ ուսուցում և ունենա այցելության վայրում հասանելի զբոսաշրջային ծառայությունների և ռեսուրսների վերաբերյալ համապարփակ գիտելիքներ,

գ)(c) ինչպես առցանց, այնպես էլ տեղում, ՁՏԾ կառավարման կազմակերպությունը պետք է ապահովի ռեսուրսներ, որոնք հեշտացնում են զբոսաշրջիկների համար տեղեկատվության ընթերցումն ու ըմբռնումը (QR կոդեր, պատկերներ, հեշտ ընթեռնելիություն, մեծ տառատեսակի չափ և այլն),

դ)(d) ՁՏԾ կառավարման կազմակերպությունը պետք է անհրաժեշտության դեպքում աջակցություն ցուցաբերի զբոսաշրջային ծառայություններ մատուցողներին՝ բոլորի համար հասանելի զբոսաշրջություն ապահովելու պահանջները և հրահանգները ապահովելու նպատակով,

ե)(e) զբոսաշրջիկների՝ հասանելիության կարիքներից գոհունակության վերաբերյալ առկա տվյալները պետք է հավաքագրել (օրինակ՝ առցանց կամ տեղում հարցումների միջոցով),

զ)(f) ՁՏԾ կառավարման կազմակերպությունը պետք է ստեղծի տեխնիկական համագործակցության մեխանիզմներ տեղական հաշմանդամության իրավունքների պաշտպանության միությունների հետ՝ շարունակական երկխոսության մեջ մտնելով հաշմանդամություն ունեցող անձանց առջև ծառայած կոնկրետ տեխնիկական պահանջների և մարտահրավերների լուծման նպատակով:

Բ(Բ).2 Ջրոսաշրջային տեղեկատվական գրասենյակի սենքերը

© ԻՍՕ-Բոլոր իրավունքները պաշտպանված են

© ARMSTANDARD - Բոլոր իրավունքները պաշտպանված են

Նախագիծ 2-րդ խմբագրություն

Սենքերը պետք է տեղակայված լինեն առաջին հարկում՝ հանրային անցուղու հետ նույն մակարդակի վրա: Բարձրության ցանկացած տարբերություն պետք է հաղթահարել թեքահարթակներով կամ վերելակներով, որոնք հնարավորություն կտան շարժունակության սահմանափակում ունեցող անձանց ինքնուրույն և անվտանգ անցնել դրանց միջով: Դռները պետք է ունենան բավարար լայնություն՝ անվասայլակով մարդկանց անցումը հնարավոր դարձնելու համար:

Դռների բացման համակարգը պետք է լինի ավտոմատ և ներառի սահող կամ ծալովի դռներ: Եթե դռները ավտոմատ կերպով չեն բացվում, դրանք պետք է լինեն հեշտ բացվող:

Բացի այդ/այդ թվում՝

ա(a) ապակե դռները պետք է գծանշված լինեն հորիզոնական շերտերով կամ կոնտրաստային գույնի լոգոներով՝ դրանք հստակ տեսանելի դարձնելու համար,

բ(b) կահույքը պետք է դասավորված լինի այնպես, որ հեշտացնի անվասայլակով տեղաշարժվող անձանց ներքին տեղաշարժը,

գ(c) զբոսաշրջիկների սպասարկման կետերի առկայության դեպքում, դրանցից առնվազն մեկը պետք է լինի հասանելի և ցածր: Դրա ամենացածր մասը պետք է լինի բավականաչափ ցածր, որպեսզի անվասայլակով տեղաշարժվող անձինք կարողանան հասնել դրան:

Հատակները պետք է լինեն միատարր և չսահող, այդպիսով հեշտացնելով տարածքի յուրացումը կույր կամ տեսողության խնդիրներ ունեցող անձանց համար:

ԾԱՆՈԹՈՒԹՅՈՒՆ. ԻՍՕ 21902 ստանդարտը լրացուցիչ տեղեկատվություն է տրամադրում թեքահարթակների, մուտքերի, վերելակների, սեղանների, շենքի ներսում հասանելի սենյակների, դռների, պատերի և հատակի մակերեսների վերաբերյալ:

Բ(Բ).3 Առցանց և գրասենյակային տեղեկատվական ծառայությունները

Հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար յուրացումը հեշտացնելու համար պետք է օգտագործել պատկերագրեր: Ավելին, այցելավայրի զբոսաշրջային տեղեկատվական կայքը օգտագործողի հարմար պետք է լինի ֆունկցիոնալ, ունենա հստակ և պարզ կառուցվածք:

Գրասենյակը պետք է ունենա առցանց զբոսաշրջային տեղեկատվական կետեր (օրինակ՝ սենսորային էկրաններ) կամ թվային գործիքներ [օրինակ՝ արագ արձագանքման (QR) կամ երկկողմանի կոդեր], որոնք հնարավորություն կտան օգտատերերին ստանալ տեղեկատվություն իրենց սմարթֆոնների կամ պլանշետների միջոցով:

Բացի այդ, ՁՏԾ կառավարման կազմակերպությունը պետք է.

ա(a) ունենա «հեշտ ընթեռնելի» տպագիր նյութեր (օրինակ՝ նյութեր, որոնք զերծ են տեխնիկական մանրամասներից կամ կրճատ տերմիններից և ունեն ավելի մեծ տառաչափ, տեղադրված են ուղղահայաց դարակների վրա՝ առավելագույն բարձրությամբ),

բ(b) տրամադրի տեղեկատվություն զբոսաշրջային ռեսուրսների մասին ձայնի, մոդելների և/կամ բարձր ռեզոլյուցիային պատկերների միջոցով,

գ(c) ունեն մագնիսական ինդուկցիոն օղակներ,

Նախագիծ 2-րդ խմբագրություն

դ(d) ունենա ենթագրերով տեսա-ձայնային նյութեր, բոլորի համար հասանելի ձայնային նկարագրությամբ տարբերակներ կամ ժեստերի լեզվի թարգմանիչներով երևացող պատուհաններ, կամ հեշտացնի տեսա-ձայնային բովանդակության տառադարձումը,

ե(e) արտադրական գործընթացում ճշգրտությունն ու համապատասխանությունն ապահովելու համար նյութերը տրամադրի Բրայլյան գրերով՝ ըստ ԻՍՕ/ԻԷԿ 40500 և WCAG 2.1^[5] տեխնիկական ուղեցույցների, և

զ(f) տեսողության խնդիրներ ունեցող անձանց կարիքները բավարարելու համար ՁՏԳ-ի կողմից սահմանված վայրերում տեղադրել շոշափելի ցուցանակներ՝ տեսողական և շոշափելի տեղեկատվություն տրամադրելու համար:

ՁՏԾ-ները պետք է ապահովեն հասանելի ընթերցման ծառայություն և համապատասխանեն առցանց բովանդակության հասանելիության ուղեցույցների (WCAG) 2.1^[5] պահանջներին:

Առցանց սարքերի և միջոցների կողմից տրամադրվող էլեկտրոնային բովանդակությունը պետք է համապատասխանի ԻՍՕ/ԻԷԿ 40500 ստանդարտի դրույթներին:

Նախագիծ 2-րդ խմբագրություն**Մատենագիտություն**

- [1] ԻՍՕ/ՊԱՍ 5643:2021, Զբոսաշրջություն և հարակից ծառայություններ. COVID-19-ի տարածումը զբոսաշրջության ոլորտում զսպելու պահանջներ և ուղեցույցներ
- [2] ԻՍՕ 7001. Գրաֆիկական պայմանանշաններ. Հանրային տեղեկատվության պայմանանշանները
- [3] ԻՍՕ 23405, Զբոսաշրջություն և հարակից ծառայություններ. Կայուն զբոսաշրջություն. Սկզբունքներ, բառարան և մոդել
- [4] ԻՍՕ 21902:2021, Զբոսաշրջություն և հարակից ծառայություններ. Հասանելի զբոսաշրջություն բոլորի համար. Պահանջներ և հրահանգներ
- [5] ԻՍՕ 32111:2023, Գործարքների ապահովում էլեկտրոնային առևտրում. Սկզբունքներ և շրջանակ
- [6] ԻՍՕ/ԻԷԿ 27701, Անվտանգության տեխնիկա. ԻՍՕ/ԻԷԿ 27001 և ԻՍՕ/ԻԷԿ 27002 ստանդարտների ընդլայնում՝ գաղտնիության տեղեկատվության կառավարման համար՝ պահանջներ և ուղեցույցներ
- [7] ԻՍՕ/ԻԷԿ 27033-2, Տեղեկատվական տեխնոլոգիաներ. Անվտանգության տեխնիկաներ. Ցանցային անվտանգություն. Մաս 2. Ցանցային անվտանգության նախագծման և ներդրման ուղեցույցներ
- [8] ԻՍՕ/ԻԷԿ 40500, Տեղեկատվական տեխնոլոգիաներ. W3C վեբ բովանդակության հասանելիության ուղեցույցներ (WCAG) 2.0
- [9] ԵՆ 301 549, ՏՏ արտադրանքի և ծառայությունների հասանելիությանը ներկայացվող պահանջներ
- [10] Ընդհանուր տվյալների պաշտպանության կանոնակարգ (2016/679, «GDPR»)[.https:// gdpr .eu](https://gdpr.eu)
- [11] Tips-for-Responsible-Traveller-WCTE-EN.pdf (amazonaws.com)
- [12] Tourism U.N. (2020) Global Code of Ethics. [https:// www .unwto .org/ es/ global -code -of -ethics -for -tourism](https://www.unwto.org/es/global-code-of-ethics-for-tourism)
- [13] Mobile Web Based Practice Guide at [https:// www .w3 .org/ TR/ mobile -bp/](https://www.w3.org/TR/mobile-bp/)
- [14] Mobile web application best practice at [https:// www .w3 .org/ TR/ mwabp/](https://www.w3.org/TR/mwabp/)

ՀՍՏ ԻՍՕ 14785-2014

Նախագիծ 2-րդ խմբագրություն

[15] Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 at [https:// www .w3 .org/ TR/ WCAG21/](https://www.w3.org/TR/WCAG21/)

ՍԴ 03.080.30; 03.200.01

Գինը սահմանվում է 24 էջի համար

-Բոլոր իրավունքները պաշտպանված են
ՎՐԸ - Բոլոր իրավունքները պաշտպանված են