Azərbaycan Turizm Bürosunun

\_\_\_\_\_\_\_\_ tarixli \_\_\_nömrəli əmri ilə

təsdiq edilmişdir.

**“Turizm bələdçiliyi üzrə sertifikatlaşdırma sxemi”**

1. **Giriş**

Bu sənəd “AZS 730 – 2012 Turizm xidmətləri. Peşəkar turist bələdçisi üçün təlim və ixtisasartırma proqramlarının təşkilinə dair tələblər” və “ISO/IEC 17024 – 2012 Uyğunluğun qiymətləndirilməsi. Heyətin sertifikatlaşdırılmasını həyata keçirən orqanlara ümumi tələblər” standartları əsasında turizm bələdçiliyi və müvafiq standartlar üzrə zəruri biliklərə və səriştəyə malik ekspertlərin iştirakı ilə “Azərbaycan Turizm Bürosu” publik hüquqi şəxs tərəfindən hazırlanmışdır.

1. **Tətbiq sahəsi**

Bu sənəd turizm bələdçiliyi üçün zəruri olan səriştə (bilik və bacarıqlar), onların qiymətləndirilməsi meyarlarını və metodlarını, habelə turizm bələdçilərinin sertifikatlaşdırılması prosesinə dair digər tələbləri müəyyən edir.

1. **Əsas anlayışlar**

Bu sənəddə istifadə olunan əsas anlayışlar: “AZS 730 – 2012 Turizm xidmətləri. Peşəkar turist bələdçisi üçün təlim və ixtisasartırma proqramlarının təşkilinə dair tələblər” və “ISO/IEC 17024 – 2012 Uyğunluğun qiymətləndirilməsi”. Heyətin sertifikatlaşdırılmasını həyata keçirən orqanlara ümumi tələblər” standartları ilə müəyyən edilən anlayışlara uyğundur.

1. **Peşə öhdəlikləri**

Turizm bələdçiləri aşağıdakı peşə öhdəliklərini daşıyırlar:

* bölgənin təbii cəlbedici məkanlarını və insanların yaratdığı maraq obyektlərini gəzərkən qruplara və ya fərdi qonaqlara (xüsusi ehtiyacı olanlar daxil olmaqla) bələdçilik etmək;
* səhih və yerində izahlar verə bilmək üçün araşdırma aparmaq və informasiya əldə etmək;
* qonaqları mədəni və təbii irs, eləcə də ətraf mühitlə bağlı məlumatlandırmaq;
* qonaqların gördüklərini və/və ya gəzdikləri yerləri anlamalarına yardım etmək;
* qonaqlara bölgədəki həyatın bütün tərəfləri barəsində dolğun məlumat vermək;
* bölgədə yeni ekskursiya marşrutları işləyib hazırlamaq və inkişaf etdirmək;
* müvafiq dildə danışmaq;
* tur iştirakçılarının ödənişlərini təşkil etmək;
* auditoriyanın tələblərini və maraqlarını öyrənmək və ekskursiyanı buna uyğunlaşdırmaq;
* informasiyanı anlaşıqlı və münasib şəkildə çatdırmaq;
* eksursiya zamanı sağlamlıq və təhlükəsizlik qaydalarına əməl edilməsinə nəzarət etmək.

**5. Tələb olunan səriştə (bilik və bacarıqlar)**

Turizm bələdçiləri ümumilikdə Azərbaycanın və ixtisaslaşdığı bölgənin (ərazinin) tarixi, mədəni və təbii irsi, habelə digər turizm ehtiyatları barədə dərin nəzəri biliklərə və aşağıda qeyd olunan bacarıqlara malik olmalıdır:

* uzun müddət yerimək və ayaq üstə qalmaq üçün fiziki hazırlıq və qonaqlar tərəfindən aydın eşidilmək üçün modulyasiya edilmiş səs;
* tur çərçivəsində müəyyən olunmuş təhlükəsizlik normalarına riayət etmə bacarığı;
* yaxşı şifahi ifadəetmə və təqdimat bacarığı;
* müxtəlif mühitlərdən gələn ziyarətçilərlə düzgün kommunikasiya qabiliyyəti;
* komandada çalışmaq bacarığı;
* vaxtın düzgün idarəedilməsi və təşkilatlanma bacarığı;
* qrupun idarə edilməsi bacarığı.

**6. Sertifikatlaşdırma üçün ilkin şərtlər**

Turizm bələdçiliyi üzrə sertifikatlaşdırma üçün müraciət edən namizədlərin aşağıdakı ilkin şərtlərə (pre-requisites) cavab verməsi tələb olunur:

* ali təhsilə malik olması;
* turizm bələdçiliyi üzrə ən azı 2 (iki) il iş təcrübəsi və ya aşağıdakı fənlər və turistik istiqamətlər üzrə nəzəri və praktik biliklər:
* Azərbaycan tarixi
* Azərbaycan coğrafiyası
* Etnoqrafiya
* Mədəniyyət və incəsənət
* Arxeologiya
* Turizmin əsasları
* Turizm bələdçisinin texniki peşə bilikləri
* Dinşünaslıq
* Turizmin iqtisadiyyatı
* Turizm qanunvericiliyi
* Psixologiya və bədən dili
* İlkin tibbi yardım
* Xəritə oxuma və səmtin müəyyən edilməsi

Turistik istiqamətlər:

* Qastronomiya (Bakı-Abşeron mətbəxi üzrə dequstasiya səriştəsi)
* Teatrda səhnə bacarıqları
* "İçərişəhər" Dövlət Tarix-Memarlıq Qoruğu
* Bakı şəhərinin avtobus turu (Azadlıq meydanı, Ağ Şəhər, Yusif Səfərov küç., Heydər Əliyev pr., Koroğlu m/s, Neftçilər pr., Bayraq Meydanı, İstiqlaliyyət küç., Azərbaycan pr., Füzuli meydanı, Bakıxanov körpüsü, Hüseyn Cavid pr.)
* "Qala" Dövlət Tarix-Etnoqrafiya Qoruğu
* Bakı şəhərinin panoramik turu (Dağüstü park və Parlament prospekti)
* Qobustan Milli Tarix-Bədii Qoruğu üzrə praktik və model tur
* Daşgil palçıq vulkanları
* "Atəşgah məbədi" Dövlət Tarix-Memarlıq Qoruğu
* “Yanardağ” Dövlət Tarix-Mədəniyyət və Təbiət Qoruğu
* Mərdəkan Dendrarisi
* Dördkünc Mərdəkan qalası
* Ramana qalası
* Nardaran qalası
* Heydər Əliyev Mərkəzi
* Azərbaycan Milli Xalça Muzeyi
* Nizami Gəncəvi adına Milli Azərbaycan Ədəbiyyatı Muzeyi
* Azərbaycan Milli İncəsənət Muzeyi
* Muzey Mərkəzi
* Villa Petrolea
* Milli Azərbaycan Tarix Muzeyi
* Azərbaycan dilindən başqa minimum bir əcnəbi dil biliyi.

**7. Qiymətləndirmə: meyarlar və qiymətləndirmə metodları**

Bu sənədin 6-cı hissəsi ilə müəyyən edilmiş ilkin şərtləri ödəyən namizədlərin Qiymətləndirmə Komissiyasının üzvləri tərəfindən qiymətləndirilməsi 2 mərhələdən ibarətdir.

**I mərhələ - Şifahi qiymətləndirmə**

Bu mərhələ 7 üzvdən ibarət Qiymətləndirmə Komissiyası tərəfindən şifahi müsahibə formasında aparılır. Öncədən namizədə təqdim edilən, bu sənədin 6-cı hissəsində müəyyən edilən nəzəri və praktik istiqamətlər üzrə 125 sual əsasında namizədin seçdiyi biletə əsasən qiymətləndirmə aparılır. Namizədin bir dəfə bileti dəyişmək imkanı vardır ki, bu da onun ümumi balından 1 xalın silinməsi deməkdir. Hər bilet 5 açıq sualdan ibarətdir və hazırlıq üçün namizədə 30 dəqiqə vaxt verilir. Hazırlıq zamanı namizədə biletinin nömrəsini, ad və soyadını qeyd etməsi və suallarının titulunu köçürməsi üçün vərəqə verilir. Bu vərəqə daha sonra yekun protokolun hazırlanmasında istifadə olunur. Hər bir namizəd üçün qiymətləndirmə hazırlıq üçün verilən vaxt istisna olmaqla 50 dəqiqə çəkir (1 sual üçün 10 dəqiqə). Hər bir Komissiya üzvü qiymətləndirmə vərəqəsində namizədin bilet nömrəsinin qarşısında hər suala görə balı qeyd etməlidir – hər bir sual 1-5 bal ilə qiymətləndirilir. Yekunda hər Komissiya üzvünün namizədə verdiyi ballar toplanır və üzvlərin sayına bölünür. Ən azı 17 bal toplayan namizəd qiymətləndirmənin I mərhələsini uğurla bitirmiş hesab olunur.

**II mərhələ** **- Praktik qiymətləndirmə**

Bu mərhələdə namizədin gəzintidə, avtobus və qapalı məkanda (muzey, qalereya və s.) bələdçilik texnikası yoxlanılır. Hər növ tur üzrə praktik qiymətləndirməyə Komissiya üzvlərindən olan təcrübəli bələdçi tura rəhbərlik edir. Gəzinti turu üzrə namizədə 15 dəqiqə, avtobus turu zamanı 10 dəqiqə, qapalı məkan turu zamanı isə 5 dəqiqə vaxt verilir. Qiymətləndirmə tura rəhbərlik edən Komissiya üzvü tərəfindən “kafi” və ya “qeyri-kafi” metodu ilə aparılır. Qiymətləndirmə məkanları tur növünə əsasən, tur rəhbəri tərəfindən Bakı-Abşeron hüdudlarında müəyyənləşdirilir.

Yekunda nəticələr Qiymətləndirmə Komissiyasının sədrinin başçılığı ilə Komissiya üzvləri tərəfindən imzalanmış “Yekun Qiymətləndirmə Protokolu”nda əks etdirilir. Hər iki mərhələni uğurla keçmiş namizədlərə 5 il müddətinə qüvvədə olan turizm bələdçisi vəsiqəsi (turizm bələdçiliyi üzrə sertifikat) təqdim edilir.

**8. Yenidən sertifikatlaşdırma: meyarlar və qiymətləndirmə metodu**

Sertifikatlaşdırılmış şəxslərin yenidən sertifikatlaşdırılması hər 5 (beş) ildən bir həmin şəxslərin müraciəti əsasında sertifikatlaşdırma orqanı tərəfindən həyata keçirilir. Yenidən sertifikatlaşdırma zamanı şəxsin sertifikat üçün tələb olunan səriştəyə malik olmasının və tələblərə cavab verməsinin davamlılığını təsdiq etmək məqsədilə aşağıdakı qiymətləndirmə metodlarından istifadə olunur:

* peşəkar inkişafın qiymətləndirilməsi: sertifikatın qüvvədə olduğu müddət ərzində baş verən, turizm bələdçisinin bilməli olduğu yeni faktlar barəsində biliklərin şifahi müsahibə əsasında Qiymətləndirmə Komissiyası tərəfindən qiymətləndirilməsi;

Bu qiymətləndirmə namizədlərə əvvəlcədən siyahısı təqdim edilmiş istiqamətlər üzrə verilən suallar əsasında həyata keçirilir və 20 dəqiqə davam edir. Hər bir namizədə 5 sual verilir və hər sual 1-5 bal ilə qiymətləndirilir. Yekunda hər komissiya üzvünün namizədə verdiyi ballar toplanır və üzvlərin sayına bölünür. Ən azı 17 bal toplayan namizəd qiymətləndirməni uğurla bitirmiş hesab olunur.

* davamlı qənaətbəxş iş təcrübəsinə dair hesabatlar: ən azı 2 ədəd turizm şirkətindən sertifikatın qüvvədə olduğu dövrdə göstərdiyi bələdçilik fəaliyyətini təsdiq edən arayışın və rəhbərlik etdiyi turlara dair foto və ya video qeydlər, turist rəyləri və digər təsdiqedici məlumatların təqdim edilməsi.

**9. Turizm bələdçiliyi vəsiqəsinin qüvvəsinin dayandırılması və ləğv edilməsi əsasları**

Aşağıdakı hallarda sertifikatlaşdırma orqanı turizm bələdçiliyi vəsiqəsinin (sertifikatının) qüvvəsinin müəyyən müddətə dayandırılması və ya ləğv edilməsi barədə qərar qəbul edir:

* sertifikatlaşma üçün ilkin şərtlərin ödənilməsi ilə bağlı saxta sənədlərin təqdim edildiyi aşkar olunduqda;
* qiymətləndirmə prosesi zamanı bələdçinin kənar köməkçi vasitələrdən gizlicə istifadə etməsi aşkar olunduqda;
* turizm bələdçisinin fəaliyyəti barədə əsaslı şikayətlər olduqda;
* turizm bələdçiliyi vəsiqəsindən təyinatına uyğun istifadə edilmədikdə;
* turizm bələdçisi tərəfindən etik davranış qaydaları pozulduqda;
* vəsiqə sahibinin ərizəsi əsasında.

Turizm bələdçisinin fəaliyyət qabiliyyətinə malik olmaması və ya məhdud fəaliyyət qabiliyyətinə malik olması məhkəmənin qərarı ilə təsdiq  edilərsə, barəsində məhkəmənin qanuni qüvvəyə minmiş ittiham hökmü və ya tibbi xarakterli məcburi tədbirlərin tətbiqinə dair qanuni qüvvəyə minmiş qərarı olduqda onun turizm bələdçiliyi vəsiqəsi (sertifikatı) ləğv edilir.

**ƏLAVƏ 1**

**II mərhələ üzrə Qiymətləndirmə vərəqəsi**

Qiymətləndirmə Komissiyasının üzvünün adı və soyadı:

Qiymətləndirmə 1-5 bal arası aparılır.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Namizədin adı və soyadı** | **Bilet №** | **Sual 1** | **Sual 2** | **Sual 3** | **Sual 4** | **Sual 5** | **CƏMİ** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Tarix:

Komissiya üzvünün imzası:

**ƏLAVƏ 2**

**Yekun Qiymətləndirmə Protokolu**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*tarix*

**Namizəd**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Soyadı, adı və atasının adı*

**Qiymətləndirmə Komissiyasının tərkibi**

**Komissiyanın sədri**:

**Komissiyanın üzvləri:**

Şifahi qiymətləndirmə zamanı namizəd aşağıdakı suallara cavab verir:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Qiymətləndirmə Komissiyasının yekun qərarı:**

Şifahi qiymətləndirmə üzrə \_\_\_\_\_\_ balla qiymətləndirilsin.

Praktiki qiymətləndirmə \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ hesab edilsin (tur rəhbərinin “burger rəy” məktubu əlavə edilir).

**Namizəd**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Soyadı, adı və atasının adı*

turizm bələdçiliyi vəsiqəsi (sertifikatı) ilə \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**Komissiyanın sədri**:

**Komissiyanın üzvləri:**