

# **Təlimatçıların xidmət göstərmə qaydalarına dair Təlimat**

**Xizək məktəbi şöbəsi**

## Mündəricat

1. Ümumi müddəalar .....	3
2. Təlimatçıların xidmətindən istifadə qaydası .....	3
3. Qonağın öhdəlikləri .....	5
4. Təlimatçıların öhdəlikləri .....	6
5. Xizək məktəbi xidmətlərindən istifadə qaydaları .....	6
6. Məsuliyyət .....	7

## 1. Ümumi müddəalar

- 1.1. Təlimatçı xidmətlərinin göstərilməsi üzrə həmin Qaydalar (bundan sonra - Qaydalar) istisnasız olaraq, Şahdağ Turizm Mərkəzi ərazisində təlimatçıların xidmətindən istifadə edən bütün vətəndaşlara (qonaqlara, istehlakçılara), o cümlədən xizək, snoubord təlimatçıları və rəhbərlərə şamil edilir. Təlimatçıların xidmətləri Şahdağ Turizm Mərkəzinin qonaqların təhlükəsiz xizək sürmə və (və ya) snoubordda sürüşmə bacarıqlarını əldə etmələri üçün nəzərdə tutulub.
- 1.2. Həmin Qaydalar, həmçinin təşkilatlar və ya fərdi sahibkarlar tərəfindən qrup şəklində və ya abunə xidmətlərindən istifadə edən fiziki şəxslərə xidmət sifariş edildiyi hallarda da tətbiq olunur və məcburidir.
- 1.3. Təlimatçı xidmətləri, istisna olaraq Şahdağ Turizm Mərkəzi ərazisində göstərilir.
- 1.4. Hər bir qonağın müvafiq məlumat stendlərində (və ya elan) göstərilən təlimatçıların iş cədvəlinə (rejim) əsasən Şahdağ Turizm Mərkəzinin iş günləri və saatlarında həmin Qaydalara müvafiq təlimatçıların xidmətlərindən istifadə etmək imkanına malikdir.
- 1.5. Xizək sürmək (snoubord) üçün heç bir tibbi əks göstərişi olmayan istənilən qonaqtəlimatçıların xidmətlərindən istifadə etmək hüququna malikdir.
- 1.6. Şahdağ kurort ərazisində xizək idmanı üzrə təlimatçıların aşağıdakı xidmətləri göstərilir:
  - 1.6.1. Böyüklər üçün fərdi dərslər;
  - 1.6.2. Uşaqlar üçün fərdi dərslər;
  - 1.6.3. Böyüklər üçün qrup dərsləri;
  - 1.6.4. Uşaqlar üçün qrup dərsləri;
  - 1.6.5. Uşaq klubu xidmətləri.

## 2. Təlimatçıların xidmətindən istifadə qaydası

- 2.1. Təlimatçıların xidmətlərinin dəyərini ödəməklə və (və ya) təlimatçıların xidmətlərindən birbaşa istifadə etməklə qonaq bu Qaydalarla tam tanış olduğunu və onlarla razılaştığını, xizək sürməyə və (və ya) snoubord sürməyə heç bir tibbi əks göstərişinin olmadığını təsdiq edir və riski öz üzərinə götürən təlimatçı ilə dərslər (qonaq xizək sürmənin (snoubord) artan zədə və sağlamlığa zərər riski ilə əlaqəli olduğunu başa düşməli və bədəninin imkanlarını və uyğunluğunu müstəqil olaraq fiziki fəaliyyət şəraiti, mövcud xizək bacarıqları, hava şəraiti və ümumiyyətlə yamacda xizək sürmə şəraiti) qiymətləndirməlidir.
- 2.2. Dərslər zamanı qonaq özünü pis hiss edərsə, bu barədə təlimatçıya məlumat verməli, dərsləri dayandırılmalı və dərhal xilasetmə xidmətinin işçiləri və ya inzibatçı ilə əlaqə saxlamalıdır.
- 2.3. Təlimatçıların xidmətlərindən səmərəli və təhlükəsiz istifadə etmək üçün hər bir qonaq bu qaydaların tələblərinə, eləcə də təlimatçıların göstərişlərinə ciddi əməl etməlidir.
- 2.4. Şahdağ Turizm Mərkəzi ərazisində yalnız Şahdağ Turizm Mərkəzinin Xizək məktəbinin əməkdaşları və xidmət göstərən fiziki şəxslər xizək və snoubording üzrə təlim xidmətləri göstərmək hüququna malikdir.

- 2.5. Yaşlı insanlar, səhhəti pis olan və ya ağırlı (zəifləmiş, yorğun) vəziyyətdə olan insanlar, intensiv fiziki fəaliyyətin əks göstəriş olduğu mövcud xroniki xəstəlikləri olan insanlar, müalicə olunmamış xəsarətlər, qançırılar, zədələr və ya kas-iskelet aparatı olan insanlar üçün təlimatçıların xidmətlərindən istifadə etmək tövsiyə edilmir.
- 2.6. 4 yaşınadək uşaqların təlimatçı ilə dərslərə qəbulu valideynlərin və ya uşağı müşayiət edən qanuni yaşda olan şəxslərin şəxsi məsuliyyəti ilə Şahdağ Turizm Mərkəzinin Xizək məktəbinin şöbə müdirinin qərarı ilə, habelə dərstdə onların birbaşa iştirakı ilə həyata keçirilir.
- 2.7. Qonaqlar müstəqil olaraq Azərbaycan Respublikasının mövcud qanunvericiliyinin tələblərinə uyğun olaraq icbari tibbi sığorta və ya əlavə tibbi sığorta üzrə etibarlı sığortanın olmasını təmin etməlidirlər.
- 2.8. Sərxoş vəziyyətdə olan şəxslərə təlimatçı xidmətləri göstərilmir. İnzibatçı sərxoş olan qonağa xizək sürmək və snoubordla məşğul olmaq üzrə təlimat verməkdən imtina etmək hüququna malikdir.
- 2.9. Şahdağ Turizm Mərkəzinin təlimatçı xidmətlərindən istifadə etmək istəyən hər bir qonaq xidmətlərin dəyərini nağdsız və ya xidmətin dəyərini nağdsız qaydada, növündən asılı olaraq cari qiymət cədvəlinə uyğun olaraq məlumat stendində göstərilən siniflər (fərdi, qrup) Xizək məktəbinin kassasına ödəməlidir. Xidmətlər yalnız 100% ödəniş edildikdən sonra təqdim olunur.
- 2.10. Qonaq Təlimatçı ilə dərs keçməkdən imtina etsə, dərsin başlamasına ən az 30 dəqiqə vaxt qalmış Xizək məktəbini xəbərdar etməlidir;
- 2.11. Əlverişsiz hava şəraiti və dərslərin keçirilməsinə mane olan digər amillər baş verdikdə, Şahdağ Turizm Mərkəzinin xizək məktəbi qonağı telefon və ya digər mövcud vasitələrlə xəbərdar etməklə dərsin vaxtını başqa vaxta və ya başqa günə keçirmək hüququna malikdir. Təklif olunan dərs vaxtından imtina edildiyi təqdirdə qonağa ödəniş geri qaytarılacaqdır.
- 2.12. Xidmətlərin qiymətinə (təlimatçı ilə dərslər) Şahdağ Turizm Mərkəzinin ərazisində idman avadanlıqlarının icarəsi ilə bağlı xərclər daxil deyil. İdman avadanlıqlarının icarəsi xidmətlərinin ödənişi qonaq tərəfindən mövcud qiymət siyahılarına uyğun olaraq ayrıca həyata keçirilir.
- 2.13. Şahdağ Turizm Mərkəzinin Xizək Məktəbinin inzibatçısı, təlimatçı olmadığı halda, qonağa təlimatçı xidməti göstərilməyəcəyini bildirmək və bu xidmətdən imtina etmək hüququna malikdir
- 2.14. Qonaq dərslərin başlamasına 15 dəqiqə qalmış gəlməlidir. Təyin olunmuş vaxtda qonaq dərslərə hazır olmalıdır (forma geyinmiş, xizək sürmək üçün nəzərdə tutulmuş çəkmələr). Qonağın gecikmə müddəti dərs vaxtının hesabına daxildir.
- 2.15. Gecikmə halında qonaq təlimatçıya və ya inzibatçıya telefonla əvvəlcədən məlumat verməlidir.
- 2.16. Qonaq dərsə gecikirsə (10 dəqiqədən çox), İnzibatçı müəyyən bir iş günü ərzində konkret təlimatçı ilə dərslərin vaxtını başqa vaxta təxirə salmaq və ya qonağa başqa təlimatçı ilə dərs təklif etmək hüququna malikdir. Qonaq inzibatçının təkliflərini rədd edərsə, mövcud təlimatçılar olmadıqda və ya dərsləri başqa vaxta keçirmək mümkün olmadıqda, ödəniş geri qaytarılmayacaq.

- 2.17. Qonağın təşəbbüsü (günahı) ilə təlimatçının xidmətlərindən 1 (bir) saatdan az istifadə edildikdə, xidmətin göstərilməsi üçün istifadə olunmamış vaxta görə haqq geri qaytarılmır.
- 2.18. Qonaq tərəfindən ödənilən dərs vaxtının bitməsinə on beş dəqiqə qalmış təlimatçı bu barədə qonağı xəbərdar edir, dərsə yekun vurur, tövsiyələr verir və zəruri hallarda daha yaxşı nəticələr əldə etmək üçün dərsin müddətini uzatmaq təklifi ilə çıxış edir. Qonaq dərsi davam etdirmək arzusunu ifadə edərsə, təlimatçı bu faktı (şəxsən, telefonla və ya hər hansı başqa üsulla) bu təlimatçının iş qrafikini yoxlayan administratora bildirir və təlimatçıda növbəti planlaşdırılmış dərs, belə bir dərsin vaxtını uzatmağa icazə verir. Təlimatçı iş qrafiki ilə əlaqədar bu dərsi davam etdirə bilmirsə, o zaman inzibatçı qonağın xahişi ilə ona başqa pulsuz təlimatçı təklif edə və ya qonağı başqa vaxt və ya başqa gündə öz təlimatçısında qeydiyyatdan keçirə bilər. Dərsin uzadılması zamanı qonaq təlimatçı xidmətinə faktiki göstərilən xidmətlərin dəyəri (dərs vaxtına görə) ilə cari qiymət cədvəlinə uyğun olaraq qonağı tərəfindən faktiki ödənilmiş xidmətlər arasındakı fərqi ödəməlidir. Dərs başa çatdıqdan sonra təlimatçı qonağı inzibatçıya müşayiət edir.
- 2.19. Qonaqçı təlimatçıların xidmətlərindən əvvəlcədən imtina etdikdə, qonaq Şahdağ Xizək məktəbinin rəhbərliyinə xidmətlərə görə ödəniş haqqında sənədi əlavə etməklə yazılı ərizə təqdim etməli, şəxsiyyəti təsdiq edən sənədi təqdim etməli və aldığı xidmətlərin ödənişini geri almalıdır.

### 3. Qonağın öhdəlikləri

- 3.1. Qonağın vəzifələri:
  - 3.1.1. Xidmətlərdən istifadə etməyə başlamazdan əvvəl bu Qaydalar, Şahdağ Turizm Mərkəzinin ərazisində Davranış Qaydaları və Şahdağ Turizm Mərkəzinin ərazisində qüvvədə olan digər qaydalarla tanış olun;
  - 3.1.2. Özünü ictimai nizam-intizam qaydalarına uyğun aparın. Bu Qaydalara, Şahdağ Turizm Mərkəzinin ərazisində Davranış Qaydalarına və Şahdağ Turizm Mərkəzinin ərazisində qüvvədə olan digər qaydalara ciddi şəkildə əməl edin;
  - 3.1.3. Şahdağ Turizm Mərkəzinin əmlakına ehtiyatla yanaşın;
  - 3.1.4. Dərslər zamanı təlimatçının bütün göstərişlərinə ciddi əməl edin;
  - 3.1.5. Öncədən qeydiyyatdan uyğun olaraq dərs cədvəlinə əməl edin;
  - 3.1.6. Xidmətlərin ödənişini təsdiq edən sənədləri (kassa qəbz) xidmətlərdən istifadənin sonuna qədər saxlayın;
  - 3.1.7. Şahdağ Turizm Mərkəzinin Xizək məktəbinin kassasına rəsmi ödəniş etmədən üçüncü şəxslərdən təlimatçı xidmətləri almayın;
  - 3.1.8. Şahdağ Turizm Mərkəzinin Xizək məktəbinin strukturuna daxil olmayan və təlimatçı sertifikatı olmayan təlimatçının xidmətlərindən Şahdağ Turizm Mərkəzinin ərazisində istifadə etməyin;
  - 3.1.9. Təlimatçı ilə məşqə başlamazdan əvvəl avadanlığının düzgün vəziyyətdə olduğundan və bağlamaların düzgün tənzimləndiyindən əmin olun;
  - 3.1.10. Təlimatçıların xidmətlərindən istifadə ilə bağlı bütün suallar üçün Xizək məktəbinin inzibatçısı ilə əlaqə saxlayın.
- 3.2. Qonağa qadağan edilir:

- 3.2.1. Alkoqol, narkotik, zəhərli maddələr və ya digər sərxoşedici vasitələrin təsiri altında olduqda, təlimatçıların xidmətlərindən istifadə etmək. Dərslər zamanı təlimatçıların tələblərinə məhəl qoymamaq, təlimatçılara, xidmət personalına və Şahdağ Turizm Mərkəzinin digər qonaqlarına qarşı hörmətsizlik və ya kobudluq etmək;
- 3.2.2. Şahdağ Turizm Mərkəzinin təlimatçı və xidmət işçilərinin istirahəti üçün nəzərdə tutulmuş kommunal, iş və yardımçı binalara daxil olmaq və orada qalmaq;
- 3.2.3. Qaydaların bu bölməsində müəyyən edilmiş müddələrin pozulması halında qonağın xidmətlərdən istifadəsinə icazə verilmir, həmçinin Şahdağ Turizm Mərkəzinin rəhbərliyinin təşəbbüsü ilə, ödənilmiş xidmət haqqının geri qaytarılmaması şərti ilə Şahdağ Turizm Mərkəzinin ərazisindən kənarlaşdırıla bilər.
- 3.2.4. Təlimatçıların xidmətlərindən istifadə edən qonaqların davranışı üçüncü şəxslərə müdaxilə etməməli, onların həyat və sağlamlığının təhlükəsizliyinə təhlükə yaratmamalı, bu və ya digər formada azadlıqlarını məhdudlaşdırmamalıdır. Yuxarıda göstərilən hərəkətlərə görə qonaqlar Azərbaycan Respublikasının qüvvədə olan qanunvericiliyinə uyğun olaraq məsuliyyət daşıyırlar.

#### **4. Təlimatçıların öhdəlikləri**

- 4.1. Xidmətə başlamazdan əvvəl təlimatçı marşrutda qonaqlar üçün mümkün risklərin təhlilini aparmalı, turistlərin həyatının, sağlamlığının və əmlakının təhlükəsizliyini təmin etmək və xəsarətlərin qarşısını almaq üçün qonağa lazımı məlumatları verməlidir.
- 4.2. Xidmətlər göstərəkən təlimatçılar aşağıdakıları təmin etməlidirlər:
  - 4.2.1. Qonağın həyatının, sağlamlığının və əmlakının təhlükəsizliyi;
  - 4.2.2. Xidmətin göstərilməsinin dəqiqliyi və vaxtında olması;
  - 4.2.3. Erqonomika;
  - 4.2.4. Təlimin məlumat normaları;
  - 4.2.5. Təlimat imkanları;
  - 4.2.6. Xidmətlərin göstərilməsi prosesində təlimatçılar turistlərin həyatı, sağlamlığı və əmlakı üçün məqbul risk səviyyəsini təmin etməlidirlər;
  - 4.2.7. Təlimçi, qonağın tələbi ilə, onun ixtisasını təsdiq edən sənədləri təqdim etməlidir.

#### **5. Xizək məktəbi xidmətlərindən istifadə qaydaları**

- 5.1. Xizək məktəbində 4 yaşdan yuxarı uşaqlar iştirak edə bilərlər.
- 5.2. Şahdağ Turizm Mərkəzinin Xizək məktəbi çərçivəsində böyüklərə və uşaqlara qrup şəklində xizək və ya snoubord sürməyi öyrətmək üçün xidmətlər göstərilir.
- 5.3. Qonaqların təşəbbüsü ilə Xizək məktəbinin xidmətlərindən ödəniləndən daha az müddətə istifadə edildikdə, xidmətlərin göstərilməsi üçün istifadə olunmamış vaxt üçün ödəniş geri qaytarılmır.
- 5.4. Xizək məktəbi xidmətləri yalnız 100% ilkin ödəniş edildikdən sonra təqdim olunur.

## 6. Məsuliyyət

- 6.1. Şahdağ Turizm Mərkəzinin rəhbərliyi qonağın sağlamlığına və təlimatçıların xidmətlərindən istifadə zamanı baş verə biləcək qəzalara (xizək sürmə zamanı alınan xəsarətlər, göyərmələr və s.) birbaşa günahı olmadıqda məsuliyyət daşımır.
- 6.2. Şahdağ Turizm Mərkəzinin rəhbərliyi qonaqların təlimatçıların xidmətlərindən onların dəyərini Xizək məktəbinin kassasına ödəmədən istifadə etmələrinə, habelə belə istifadənin nəticələrinə görə məsuliyyət daşımır.
- 6.3. Təlimatçı xidməti göstərilməsi nəzərdə tutulan uşaqların sağlamlıq vəziyyətinin qiymətləndirilməsi üçün məsuliyyət onların qanuni nümayəndələri (valideynlər, qəyyumlar və s.) və ya uşağı müşayiət edən 18 yaşına çatmış digər şəxslər üzərindədir.
- 6.4. Qəzada təlimatçının günahkar olduğu hallar istisna olmaqla, 18 yaşına çatmamış şəxslər tərəfindən təlimatçıların xidmətlərindən istifadə edərkən baş verə biləcək bədbəxt hadisələrə görə məsuliyyət onların qanuni nümayəndələri (valideynlər, qəyyumlar və s.) və ya uşağı müşayiət edən 18 yaşına çatmış digər şəxslər tərəfindən daşılır.