ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ОЛИЙ ВА ЎРТА МАХСУС ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ

ТОШКЕНТ ДАВЛАТ ИҚТИСОДИЁТ УНИВЕРСИТЕТИ

Ф.С. ҚУТЛИМУРОТОВ

ТУРИЗМ ИНФРАТУЗИЛМАСИ

(Ўқув қўлланма)

Т О Ш К Е Н Т - 2 0 0 7

Масъул муҳаррир доц. А.Эштаев
Тақризчилар: и.ф.д.проф. Г.Г.Назарова, и.ф.н.доц. Х.Ахмедов

Ф.С.Қутлимуротов. Туризм инфратузилмаси: Ўқув қўлланма. – Т.: ТДИУ, 2007. - 105 б.

Ўқув қўлланма туризм инфратузилмасини ўрганиш, таҳлил қилиш ва унинг шаклланишида асосий жараёнларни ҳамда ривожланиш босқичларини аниқлашга бағишланган.

Ўқув қўлланма олий ўқув юртларининг иқтисодий мутахассисликлари бўйича билим олаётган талабалар, тадқиқотчилар, профессор - ўқитувчилар, туризм касб - ҳунар коллежлари ўқувчилари ҳамда туризм соҳаси билан шуғулланаётган барча ходимларга мўлжалланган. Ўқув қўлланма айрим камчиликлардан ҳоли бўлмаслиги мумкин. Китобхонларнинг бу борадаги барча фикр-мулоҳазалари ва таклифлари муаллифлар томонидан миннатдорчилик билан қабул қилинади.

Ответственный редактор доц. А.Эштаев
Рецензенты: Проф. Г.Г.Назарова, доц. Х.Ахмедов.

Ф.С.Кутлимуротов. Инфраструктура туризма: Учебное пособие. – Т.: ТГЭУ, 2007. -105 с.

Учебное пособие посвящено изучению и анализу индустрии туризма, туристских колледжей и а также специальности в области туризма.

Responsible editor Dos. A.Eshtayev
Reference; 1. Prof. G.Nazarova., dos. Kh.Ahmedov.

Ф.S.Qutlimurotov. Industry of tourism: Textbook. - Tashkent, TSIU, 2007 - 105 p.

Textbook is devoted to the learning and analizing of the tourism industry, definition of main stages of its formation and development.

Textbook is intended to the students of higher school taught in economic specialities, researchers, professors, students of secondary special tourism colleges and people who are working in the field of tourism. All comments and recommendations of readers will be honestly accepted by the author.

© Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti , 200
© Ташкентский государственный экономический университет, 2007
© Tashkent state university of economic, 2007

МУНДАРИЖА

Кириш ---------- 6
1-боб. ТУРИЗМ ИНФРАТУЗИЛМАСИ РИВОЖЛАНИШИНИНГ НАЗАРИЙ АСОСЛАРИ---------- 8
1.1. Туризм инфратузилмаси тушунчаси ----------8
1.2. Туризм индустриясини ташкил қилувчи воситалар ----------11
1.3. Иқтисодиётда туризм инфратузилмасининг шаклланиш омиллари ва сабаблари ----------17
1.4. Ўзбекистонда туризм инфратузилмасининг ривожланиши ---------- 20
2-боб. ЎЗБЕКИСТОНДА РЕСТОРАН МЕНЕЖМЕНТИНИ РИВОЖЛАНТИРИШНИНГ ИҚТИСОДИЙ АҲАМИЯТИ ---------- 24
2.1. Ўзбекистонда ресторан менежментини ривожлантиришнинг аҳамияти ----------24
2.2. Ўзбекистонда овқатланиш хизматларига бўлган талабни ўрганиш ------ 26
2.3. Ресторанларга қўйиладиган санитария талаблари ----------28
3-боб. ТУРИЗМДА МЕҲМОНХОНА ХЎЖАЛИГИНИ БОШҚАРИШ АСОСЛАРИ ---------- 31
3.1. Меҳмонхона хўжалигини бошқариш асослари ----------31
3.2. Туристик меҳмонхона хўжаликларида бошқарув даврлари ----------34
3.3. Туризмда меҳмонхоналарни бошқаришнинг ташкилий тизимлари ------ 36
3.4. Меҳмонхона хўжаликларида кадрларни бошқариш унумдорлиги --------40
4-боб. ТУРИЗМНИ РИВОЖЛАНТИРИШДА ТРАНСПОРТНИНГ АҲАМИЯТИ ---------- 46
4.1. Туристларга транспорт хизмати кўрсатиш ----------46
4.2.Туристларга хизмат кўрсатишда транспорт самарадорлигини аниқлаш---------- 48
5-боб. ТУРИСТИК ЙЎНАЛИШЛАРНИ ШАКЛЛАНТИРИШ ---------- 54
5.1. Туристик йўналишларнинг асосий тушунча ва тамойиллари ---------- 54
5.2. Туристик йўналишларни ишлаб чиқиш ва турларни режалаштириш---- 58
5.3. Ўзбекистонда туристик йўналишлар бўйича маркетинг тадқиқотлари ўтказиш ва такомиллаштириш ---------- 63
6-боб. ТУРИЗМ СИЁСАТИ АСОСЛАРИ ---------- 72
6.1. Туризм сиёсати тушунчаси ---------- 72
6.2. Туризм сиёсатининг муваффақиятли шартлари ---------- 77
6.3. Ўзбекистон туризми иқтисодиётида ҳукумат органларининг роли ----- 78
7-боб. ТУРИЗМ ИНФРАТУЗИЛМАСИДА САРМОЯНИНГ ХУСУСИЯТЛАРИ ---------- 83
7.1. Туризм инфратузилмасида сармоя тушунчаси ---------- 83
7.2. Туризмда сармоя лойиҳаларининг ривожлантирилиши ---------- 85
7.3. Туризмда сармоя лойиҳаларини молиялаштириш ---------- 86
8-боб. ТУРИСТИК ФАОЛИЯТНИ ЛИЦЕНЗИЯЛАШ ---------- 89
8.1. Ўзбекистонда туристик фаолиятни лицензиялаш тартиблари ---------- 89
8.2. Хорижий давлатларда туристик фаолиятни лицензиялаш ---------- 91
Хулоса ---------- 96
Фойдаланилган адабиётлар ---------- 99

СОДЕРЖАНИЕ

Введение ---------- 6
Глава 1. ПОНЯТИЕ ИНФРАСТРУКТУРА ТУРИЗМА---------- 8
1.1. Понятие инфраструктуры туризма ---------- 8
1.2. Средства, составляющие индустрию туризма ----------11
1.3. Факторы формирование инфраструктуры туризма в экономике -------- 17
1.4. Развитие инфраструктуры туризма в Узбекистане ----------20
Глава 2. ЭКОНОМИЧЕСКОЕ ЗНАЧЕНИЕ РАЗВИТИЯ РЕСТОРАННОГО МЕНЕЖМЕНТА В УЗБЕКИСТАНА ---------- 24
2.1. Значение развития ресторанного менеджмента в Узбекистане ----------24
2.2. Изучение спроса на услуги питания в Узбекистане ---------- 26
2.3. Санитарные требования, предъявляемые ресторанам ---------- 28
Глава 3. ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫМ ХОЗЯЙСТВОМ В ТУРИЗМЕ ---------- 31
3.1. Основы управления гостиничным хозяйством ----------31
3.2. Периоды управления хозяйствами туристических гостиниц ---------- 34
3.3. Организационные системы управления гостиниц в туризме ---------- 36
3.4. Производительность управления кадров в гостиничном хозяйстве ----------40
Глава 4. ЗНАЧЕНИЕ ТРАНСПОРТА В РАЗВИТИИ ТУРИЗМА -------- 46
4.1. Транспортное обслуживание туристов ---------- 46
4.2. Определение эффективности транспортного в обслуживания туристов ---------- 48
Глава 5.ФОРМИРОВАНИЕ ТУРИСТИЧЕСКИХ НАПРАВЛЕНИЙ--- 54
5.1. Основные понятия и принципы туристских направлений ---------- 54
5.2. Разработка туристских направлений и планирование туров ---------- 58
5.3. Проведение маркетинговых исследований и усовершенствование туристских направлений в Узбекистане ----------63
Глава 6. ОСНОВЫ ТУРИСТСКОЙ ПОЛИТИКИ ---------- 72
6.1. Понятие политики туризма ---------- 72
6.2. Положительные условия политики туризма ---------- 77
6.3. Роль органов правительства в экономике туризма Узбекистана --------- 78
Глава 7. СПЕЦИФИКА ФИНАНСОВОГО КАПИТАЛА В ИНФРАСТРУКТУРЕ ТУРИЗМА ---------- 83
7.1. Понятие капитала в инфраструктуре туризма ---------- 83
7.2. Развитие проектов капитала в туризме ---------- 85
7.3. Финансирование проектов капитала в туризме ---------- 86
Глава 8. ЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ----89
8.1. Порядок лицензирования туристических деятельности в Узбекистане ---------- 89
8.2.Лицензирование туристической деятельности в зарубежных странах ---------- 91
Заключение ---------- 96
Использованная литература ---------- 99
Глоссарий ---------- 104

CONTENTS

Introduction ---------- 6
Chapter 1. THEORETICAL BASES OF DEVELOPMENTS OF TOURISM INFRASTRUCTURE ---------- 8
1.1.Concept of tourism infrastructure ---------- 8
1.2. Means forming the industry of tourism ---------- 11
1.3. Factors of creating tourism infrastructure in economy ---------- 17
1.4. Development of tourism infrastructure in Uzbekistan ---------- 20
Chapter 2. ECONOMICAL SIGNIFICANCE OF THE DEVELOPMENT OF RESTAURANT MANAGEMENT IN UZBEKISTAN ---------- 24
2.1. Essence of the development of restaurant management in Uzbekistan ------ 24
2.2. Studying of the demand on nourishment services in Uzbekistan ---------- 26
2.3. Sanitation reguirements for restaurants ---------- 28
Chapter 3. BASES OF THE HOTEL MANAGEMENT IN TOURISM------ 31
3.1.Basis of hotel industry management ---------- 31
3.2. Regulating periods of tourist hotel industry ---------- 34
3.3. Organizational systems of hotel management in tourism ---------- 36
3.4. Efficiency of personnel management in hotel industry ---------- 40
Chapter 4. SIGNIFICANCE OF TRANSPORT AT TOURISM DEVELOPMENT ---------- 46
4.1. Transportation service for tourists ---------- 46
4.2. Specifying of the efficiency of transportation service for tourists ---------- 48
Chapter 5. FORMATION OF TOURIST ROUTES ---------- 54
5.1. Basic concepts and principles of tourist routes ---------- -54
5.2. Development tourist routes and planning of tours ---------- 58
5.3. Making of marketing researches and perfection of tourist routes in Uzbekistan ---------- 63
Chapter 6. BASES OF TOURISM POLICY ---------- ---- 72
6.1. Concept of tourism policy ---------- 72
6.2. Successful conditions of tourism policy ---------- 77
6.3. Role of government organs in tourism economy of Uzbekistan ---------- 78
Chapter 7. SPESIFICS OF FINANCIAL CAPITAL IN TOURISM INFRASTRUCTURE ---------- 83
7.1. Concept of capital in tourism infrastructure ---------- 83
7.2. Development of capital project in tourism ---------- 85
7.3. Financing capital projects in tourism ---------- 86
Chapter 8. LICENSING OF TOURIST ACTIVITY ---------- 89
8.1. Rules of the licensing of tourist activity in Uzbekistan ---------- 89
8.2. Licensing of tourist activity at foreign countries ---------- 91
Conclusion ----------96
Bibliography ---------- ---99
Dictionary of terms ---------- 104

КИРИШ

Ҳозирги бозор иқтисодиёти шароитида дунё мамлакатларининг кўпчилиги туризм инфратузилмасини ривожлантириш орқали ўз миллий иқтисодиётини тараққий эттирмоқда. XX аср инсоният ҳаёти ва фаолияти тарзу тароватининг ҳамма соҳаларига улкан ўзгаришларни олиб келди. Бу ўзгаришлар фан ва илмий тадқиқотлар, техникани ривожлантириш, янги материаллар, технологиялар яратиш ва ишлаб чиқаришни бошқариш соҳаларида ёрқин намоён бўлди. Бозор иқтисодиёти барча имкониятга дахлдор ҳодиса бўлиб, жаҳон цивилизациясининг ривожланиш йўлида муқаррар босиб ўтиладиган босқичдир. Бозор иқтисодиётининг чинакам охирги мақсади аввало, инсонга муносиб яшаш шароитларини яратиш ва республикани маданият ва тараққиёт чўққиларига олиб чиқишдир. Бозор муносабатларига ўтиш қарор топиб келаётган янги давлатчилик учун жамики ресурслардан фойдаланишни, халқ хўжалигининг фаровон турмуш кечираётган, иқтисодий жиҳатдан ривожланган мамлакатлар қаторига олиб чиқишни таъминлаб берадиган қудратли иқтисодий асос яратиб бериши керак.

Ҳозирги вақтда бутун дунёда, шунингдек Ўзбекистонда ҳам иқтисодиётнинг ноишлабчиқариш соҳаси, хусусан туризм соҳасига эътибор тобора кучайиб бормоқда. Инсонлар бўш вақтларини самарали ўтказиб, дам олишга, соғлигини тиклашга, дунёни, халқларнинг урф - одатлари, қадриятларини билишга интилмоқдалар. Бундай хизматларни туризм соҳаси кўрсатади. Инсоният ҳар доим ўзининг ҳаракат доирасини ўзгартириб, янги ерларни кашф қилишга интилган. XX асрга келиб бундай интилишлар кучайди ва туризм индустриясининг ривожланишига туртки бўлди. Айрим мамлакатларда туризм соҳаси барқарор ривожланиб бормоқда ва уларнинг ҳар йиллик ўсиш суръати 8%-10% гача боради. Булар туризм соҳасининг мамлакатлар иқтисодиёти тизимида ҳал қилувчи аҳамиятга қай даражада эга эканлигидан далолат беради. Шуниси қизиқки, туризм ривожланиши

натижасида транспорт, бозор инфратузилмаси, савдо - сотиқ, озиқ - овқат тармоқлари, қурилиш, ҳунармандчилик ва бошқа хизмат кўрсатиш тармоқлари ҳам ривожланиб боради.

Мамлакатимизнинг туризм инфратузилмасини такомиллаштиришда ҳар қандай хорижий мамлакатдан қолишмайдиган имкониятларга эгалиги, бу борада кўплаб мувоффақиятларга эришишимизни таъминловчи асосий манба ҳисобланади. Ана шуларни ҳисобга олган ҳолда, мамлакатимизда мустақилликнинг дастлабки йилларидан то ҳозирга қадар замон талабларига жавоб берадиган туризм инфратузилмасини таркиб топтириш ва ривожлантириш борасида амалга ошириб келинаётган ислоҳотлар ўз ижобий натижаларини бериб келмоқда. Мустақил ўлкамизнинг жаҳон ҳамжамиятида кенг миқёсда эътироф этилиши, дунёнинг иқтисодий ривожланган мамлакатлари билан ўзаро дўстона муносабатларнинг янада барқарорлашиб бориши, ташриф буюраётган туристлар оқимининг йил сайин ортиб бориши, юртимизда мавжуд янгидан-янги туризм имкониятларининг кашф этилаётганлиги ва бошқа шу каби ўзгаришлар фикримизнинг яққол далили бўла олади. Бошқа иқтисодий тармоқларда бўлгани каби, туризм соҳасини ривожлантиришга алоҳида эътибор берилмоқда. Бундан кўзланган асосий мақсад мамлакатимизга ташриф буюрадиган туристларга хизмат кўрсатиш сифатини янада такомиллаштириш ва бозор талабларига тўлиқ жавоб берадиган туризм саноатига эга мамлакат сифатида дунё ҳамжамияти эътиборини жалб этишдир. Республикамиз туризмида халқаро иқтисодий муносабатлар тизимини ривожлантиришнинг асосини туристик ташкилотлар, жойлаштириш воситалари ва бошқа фаолият турларини ривожлантириш ташкил этади.

1 боб. ТУРИЗМ ИНФРАТУЗИЛМАСИ РИВОЖЛАНИШИНИНГ НАЗАРИЙ АСОСЛАРИ

1.1. Туризм инфратузилмаси тушунчаси

1.2. Туризм индустриясини ташкил қилувчи воситалар

1.3. Иқтисодиётда туризм инфратузилмасининг шаклланиш омиллари

1.4. Ўзбекистонда туризм инфратузилмасининг ривожланиши

1.1. Туризм инфратузилмаси тушунчаси

Туризм соҳасининг ривожланишини туризм инфратузилмасисиз тасаввур қилиб бўлмайди. Туризм инфратузилмаси XIX аср охирларида ҳозирги мамлакатлар иқтисодиётида эндигина шаклланаётган эди. Бу кунга келиб ушбу инфратузилма дунёнинг учинчи кўп даромад келтираётган соҳасига айланганлиги ҳеч кимга сир эмас. Бу соҳани ўрганиш давр тақозоси десак бўлади. Бугунги кунда туризм индустрияси динамик равишда ривожланаётган хизматлар халқаро савдоси тури бўлиб келмоқда.

“Туризм инфратузилмаси”га туризм ташкилотлари, туристларга кўрсатиладиган жойлар, меҳмонхоналар, овқатланиш тармоқлари, транспортлар, йўллар ва туризм бўйича мутахассислар киради. Ҳозирги кунда республикамизда туризм инфратузилмасини жаҳон андозаларига жавоб берадиган қилиб тартибга келтириш учун анча маблағ ажратиш керак. Туризм инфратузилмаси иқтисодий ёки сиёсий умумий тузилишни таркибий қисмларга бўлиб, ёрдамчи, бўйсунувчи характерга эга ва умумий тузилманинг бир текис ишлашини таъминлашга хизмат қилади.

Етарли инфратузилма турларининг асосий нуқталарини қуйидагича гуруҳлашимиз мумкин: ҳудудий қўл меҳнати ва керакли восита; тунаш комплекслари (отель, мотель, кемпинг); сувнинг, асосан ичиладиган сувнинг таъминланиши; канализация, телекоммуникация; етарли миқдорда озиқ-овқат маҳсулотларининг таъминланиши; соғлиқни сақлаш тизимининг

бўлиши; хавфсизлик жиҳатидан керакли манбаларни таъминлайдиган транспортлар; портлар, ишончли темир йўл; тарихий ёдгорликлар ва анъаналарни ҳимоя қиладиган дастурларнинг чиқарилиши; шу билан бирга атроф-муҳитни ҳимоя қилиш; маданий кўрсатувлар тартиби ва ўқиш жойлари, кутубхона, музей, театр, хусусий ва давлатга тегишли маданий марказларни қуриш; пиёдаларнинг шовқинга, чангга, туманга қарши тадбирларини ишлаб чиқиш, яшил жойлар ва чиройли боғларнинг барпо қилиниши; пиёдаларга ва велосипедчиларга мўлжалланган йўлларни, иморатларни, скамейкаларни ва дам олиш жойларини, ахлат ташлаш жойларини тартибга келтириш; туризмни касб қилган инсонларни ўқитиш ва ўз-ўзини ривожлантирувчи имкониятларнинг яратилиши; табиий офатлардан сақланиш тадбирлари, ўт ўчириш хизматлари.

Охирги 10-20 йил давомида дунё бўйича хорижий туристлар сонининг ўртача йиллик ўсиш суръати 5,1, валюта тушумларининг ўртача йиллик ўсиш суръати 7 % ни ташкил этди. Умумжаҳон туристик ташкилоти маълумотларига кўра 2005 йил дунёда 704 млн. турист қайд этилган, халқаро туризмдан тушган даромадлар 463 млрд. АҚШ долл.ни ташкил этди (халқаро транспорт хизматларини ҳисобга олмаган ҳолда). Умуман 1950 йилдан 2005 йилга қадар халқаро туризмдан тушган йиллик валюта ҳажми 145 марта ўсгани қайд этилди.

Мутахассислар хулосасига кўра, туризмнинг ривожланиши бундан кейин ҳам давом этади. Ҳар хил ҳисобларга таянган ҳолда 2010 йилда туризм соҳаси йирик экспорт соҳасига айланиши кутилмоқда. Агар туризм ҳозирги ўсиш суръатида давом этса, 2010 йилда халқаро туристлар сони 900 млн, 2015 йилда 937 млн. кишини ташкил қилади. Олимларнинг ҳисоб-китобларига кўра халқаро туризм ривожланиши асосида қуйидаги омиллар ётади:[1]

- иқтисодий ўсиш ва ижтимоий жараён;
- транспорт воситаларининг ривожланиши;

[1] Боголюбов В.С и др. Экономика туризма: Учебное пособие. - М.: Академия, 2005, - 92 с.

- ривожланган давлатларда ишчи ва хизматчилар сонининг кўпайиши ва улар моддий ва маданий савиясининг ошиши;

- меҳнат интенсификацияси ва меҳнаткашлар таътилининг узайиши;

-давлатлараро муносабатлар ва маданий алоқалар ривожланиши шахслараро алоқаларнинг минтақа ва минтақаларараро миқёсида кенгайиши;

- хизматлар соҳасининг ривожланиши;

- технология ривожланиши (алоқа ва ҳ.к.);

- чегара тўсиқлари, валюта алмашуви ва четга чиқариш тўсиқларининг камайиши, коғозбозликнинг қисқариши.

Дунё бўйича туризмнинг аҳамияти доимий равишда ўсиб келмоқда. Бу туризмнинг иқтисодиётга бўлган бевосита таъсири натижасидир. Туризм инфратузилмаси айрим давлатлар иқтисодиётида муҳим вазифаларни бажариб келмоқда:

1. Валюта манбаи, бандликни таъминлаш воситаси ва тўлов баланси муаммосини ечишда хизмат қилмоқда.

2. Ялпи ички маҳсулот (ЯИМ) кўрсаткичи кўтарилмоқда.

3. Иқтисодиёт диверсификацияси ҳамда туризмга хизмат кўрсатувчи янги соҳалар пайдо бўлишига таъсир кўрсатмоқда.

4. Туризм соҳасида бандлик ўсиши билан, аҳоли даромадлари ва миллатнинг бойлиги ортмоқда.

Бугунги кунга келиб туризм Мустақил Ҳамдўстлик давлатларида ривожланаётган соҳага айланди. Туристик фаолиятнинг ҳамма соҳалар, давлат тармоқлари савияси, турбизнес пайдо бўлиши, янгича ишлаш таклифининг кенгайиши ва махсуслашувни чуқурлаштириш бўйича изланишлар давом этмоқда.

Фойда мақсадини кўзлаган туризм ташкилотлари, маркетинг хизматлари, меҳмонхона, транспорт хизматлари, озиқ-овқат хизматлари, чакана савдо дўконлари ва бошқа турли воситалар каби бир-биридан фарқли хизматлар туризм инфратузилмасининг бир бўлаги ҳисобланса, фойдасининг қанчасини туристлардан, қанчасини ҳамкорлик асосида олинганлигига

боғликдир. Туризм инфратузилмаси, иқтисодиётнинг агросаноат каби бошқа индустрияларига фойда келтирувчи бир тармоқдир. Ушбу хусусияти билан туризм инфратузилмаси сармоя ва фойда келтирадиган тармоқ ҳисобланади. Туризм инфратузилмасининг бошқа соҳалар билан хизмат қилиш алоқаси мавжуд, яъни:

- туризм инфратузилмаси - ривожланаётган давлатлар иқтисодиётига жуда катта фойда келтирувчи соҳа бўлмоқда;
- туризм инфратузилмаси иш имкониятлари етарли ривожланмаган давлатлар учун иш жойларини яратиш, ишсизликнинг ўсиб боришига катта тўсиқ бўлаётган секторга айланмоқда;
- туризм инфратузилмаси давлатлар ва минтақалар ўртасида, экологик ва маданий мулоқот орасида воситачилик қилган хизмат меҳмондўстлик индустриясидир;
- туризм инфратузилмаси ўз яратувчи манбаларини буза оладиган индустрия характерини ўзида акс эттира олади.

Бундан асосий мақсад туризмнинг табиий ижтимоий захираларини вайрон қилиш эмас, балки бу манбаларнинг самарали сиёсатини ривожлантиришдан иборатдир.

1.2. Туризм инфратузилмасини ташкил қилувчи омиллар

Иқтисодиётда туризм соҳаси алоҳида индустрия ҳисобланади. Туризм инфратузилмасида жисмоний меҳнат орқали маҳсулот ишлаб чиқарилмайди, унда фақат хизмат кўрсатилади. Туризм инфратузилмаси 4 асосий омиллардан ташкил топади[2]. Булар: транспорт; меҳмонхона; анимация фаолиятлари (ҳордиқ чиқарувчи ва дам олдирувчи); туристик ташкилотлар.

Транспортнинг туризмдаги аҳамияти. Жой ва макон ўзгартириш, туризмнинг асосий хусусиятларидан биридир. Чунки, саёҳат бўлмаса туризм ҳақида сўз юритиш мумкин эмас. Шу сабабли, транспорт жой ўзгартириш

[2] Боголюбов В.С и др. Экономика туризма: Учебное пособие. - М.: Академия, 2005, - 112 с.

ҳаракатининг рўёбга чиқишига имкон яратиб, туризм индустриясининг пайдо бўлиши ва ривожланишида асосий омил ҳисобланади.

XVIII асрдаги индустрия инқилобидан кейин транспорт воситаларидаги жадал ривожланиш замонавий туризмнинг туғилишига, узоқ масофада жойлашган туристик марказларнинг очилишига имкон яратди. Туризм соҳасида транспортнинг аҳамияти қуйидагича гуруҳлантирилади:

1. Транспорт, бирор давлатда жойлашган туристик марказларнинг қулай зиёрат қилинишига имконият яратади, чунки мазкур минтақа туристик ресурсларга эга бўлса ҳам уларни осонликча зиёрат қилиш имконини берадиган восита бўлмаса, уларни томоша қилиш, кўриш ва улардан фойдаланиш мумкин бўлмайди. Шу сабабли, туризм инфратузилмаси ривожланиши биринчи навбатда транспорт воситаларининг ривожланишига боғлиқ. Бошқа томондан, туризм ривожланиши транспорт воситаларига ҳам таъсир кўрсатади. Чунки, туризм инфратузилмаси ривожланган сари мавжуд эҳтиёжларни қондириш учун транспорт воситалари ҳам ривожланади. Шу сабабли туризм ва транспорт орасида узвий алоқа мавжуд.

2. Транспорт воситаси ташқи туризмдан мамлакат хазинасига валюта олиб келувчи манба ҳисобланади.

3. Транспорт воситалари ривожланиши натижасида тезкор жамоат транспортига имкон берадиган воситаларнинг қўлланилиши, вақти ва молиявий аҳволи ўртача бўлган инсонларнинг ҳам туризм ҳаракатларига қатнашишини яратади. Шундай қилиб, транспорт воситалари ривожланган сайин туристик ҳаракатлар миқдор ва сифат жиҳатдан яхшиланади, натижада ўрта табақада яшовчи халқ учун ҳам саёҳат қилиш имконияти яратилади. Транспорт турлари 4 та гуруҳда таснифланади: темир йўл, сув йўли, ҳаво йўли ва автомобил транспортлари.

Меҳмонхона хўжалигининг туризм соҳасидаги аҳамияти. Туризм инфратузилмасини ташкил қилувчи воситалардан яна бири меҳмонхона хўжалигидир. Меҳмонхона хўжалиги туристларнинг вақтинчалик тунаш, овқатланиш, томоша қилиш ва ҳордиқ чиқариш каби ижтимоий

эҳтиёжларини қондирувчи муассасадир. Бу муассасадан фойдаланган туристларнинг саёҳат қилиш сабаблари, мақсади, саёҳат шакллари ва завқлари жуда фарқли бўлганлиги учун меҳмонхона секторини ҳосил қилувчи муассасалар ҳам бир-биридан фарқлидир.

Меҳмонхона хўжаликлари ҳам ўз тузилишига кўра турлича бўлади: люкс меҳмонхоналар, ўрта нархли меҳмонхоналар ва арзон нархдаги меҳмонхоналар: шаҳар меҳмонхоналари, тоғ меҳмонхоналари, санатория меҳмонхоналари, соҳил меҳмонхоналари: йил бўйи фаолият кўрсатувчи ва маълум ойларда фаолият кўрсатувчи меҳмонхоналар; тижорий ва ижтимоий мақсадда қўлланилувчи меҳмонхоналар.

Меҳмонхона хўжалиги ва ушбу хўжаликни ташкил қилувчи муассасаларнинг қуйидаги хусусиятлари мавжуд:

- меҳмонхона хўжалигида, сармоянинг 80% дан ортиғи бино, гилам, мебель ва шунга ўхшаш воситалар каби давомли қўлланишга таъсис қилинган воситаларга сарфланади;
- меҳмонхона хўжаликларида ишловчи персоналлар дини, тили, даромадлари, дунёқараши, урф-одатлари ва миллатлари фарқли бўлган мижозларга хизмат қилиш мажбурияти бўлганлиги учун ходимларнинг кенгроқ тушунча ва дунёқарашга эга бўлиши керак;
- меҳмонхона хўжаликларида туристларга кўрсатиладиган хизматлар турли хил бўлимларда кўрсатилади.

Анимация фаолиятларининг кўрсатилиши учун бирор давлатга туристларнинг келиши учун фақат саёҳат, тунаш ва овқатланиш имкониятларининг яратилиши етарли эмас. Турист маълум мақсадлар учун, туристик манбалардан фойдаланиш ва баъзи фаолиятларни ўз кўзи билан кўриш учун саёҳат қилади. Шу сабабли, туристнинг бу хоҳишларини рўёбга чиқаришга имкон берадиган имкониятларни тайёрлаш керак. Бу имконият, туристик маҳсулотга баъзи тузатишларни киритиш ва томоша қилинувчи муҳитнинг тайёрланиши билан яратилади. Томоша ва жонлантирувчи муҳит бир томондан хуш вақт ўтказишга, бошқа томондан корхонага қўшимча

даромад яратишга имкон беради, туристик жойда ва корхонада бир завқлилик яратади. Анимациянинг бир қанча шакли қуйида келтирилган:

- ижтимоий омиллар. Булар тартибли ёки шахсий туристик дастурларнинг тузатилиш суръати билан туристлар ўртасида фикр алмашувини қулайлаштирувчи фаолиятлардир (хуш келибсиз банкети, рақслар, коктейл банкети, расмий байрамлар ва ҳ.к.);

- ҳаракат хусусиятини ташкил этувчи омиллар. Булар туристларга жисмоний фаолиятлар, спорт ва шунга ўхшаш ўйинларни кўрсатувчи омиллар;

- маданий ва мароқли дам олишни ташкил этувчи омиллар. Булар, туристларнинг билим олиш, дам олиш ва шунга ўхшаш турли эҳтиёжларини қондирган, туристнинг баъзи фаолиятларда иштирок қилишини ташкил этган омиллар.

Туризм маркази ёки бирор туристик муассасалар мижозларнинг эҳтиёжларига уйғун шаклда юқорида келтирилган анимация фаолиятларидан ҳосил бўлгани каби турли дастурларни туристларга тақдим қила олиши ва бу фаолиятларни таъсирчан бир шаклда туристларга етказишлари керак. Шундай қилиб, бу фаолият туризм индустриясининг асосий омили бўлган ташкилот тузилмасини ҳосил қилади.

Туристик ташкилотлар. Туристик ташкилотлар туристларга саёҳат қилиш, томоша қилиш ва шунга ўхшаш фаолиятлар ҳақида маълумот берувчи, тавсия берувчи ва турли мавзулар бўйича ёрдам кўрсатувчи муассасадир. Туристик ташкилотлар 4 та гуруҳда тўпланади: [3] туризмнинг молиявий ташкилотлари; саёҳат агентликлари; туроператорлар; туризмда давлат ташкилотлари.

1. Туризмда молиявий ташкилотлар туристик корхоналарга зарур бўлган сармояни таъминлаб берувчи ташкилотдир. Бунга мисол қилиб туристик банкларни олиш мумкин.

[3] Боголюбов В.С и др. Экономика туризма: Учебное пособие. - М.: Академия, 2005, 153 с.

2. Саёҳат агентликлари харидор билан туристик маҳсулот ва хизматларнинг эгалари ўртасида воситачи ролини ўйнаган, сотилган маҳсулотдан маълум бир фоизни олувчи тижорий ташкилотдир. Саёҳат агентликлари туризм талаби ва таклифи ўртасидаги тижорий ҳаётда тижоратчи ролини ўйнайди. Тижорий ҳаётнинг ривожланиши, тижорат воситаларининг аҳамиятини оширганидек, туризм соҳасида ҳам 1950 йилдан бери кузатилаётган катта бир ривожланиш саёҳат агентликларининг ҳам аҳамиятини оширмоқда. Бу ерда баъзи статистик маълумотларнинг берилиши ушбу жиҳатни изоҳлайди.

Ташқи туристларнинг 50 % и чипта олиш, овқат купонларини тўғирлаш, хонани брон қилдириш учун саёҳат агентликларига мурожаат қилмоқдалар. Халқаро туризмдаги иш ҳажмининг 75 % и саёҳат агентликлари томонидан рўёбга чиқарилмоқда. Саёҳат агентликларининг туризмдаги аҳамияти қуйидаги сабаблар туфайли ҳосил бўлмоқда:

- тил муаммолари. Зиёрат қилинадиган давлатнинг тилини билмаслик туристларни саёҳат агентликларига мурожаат қилишга мажбур қилади;

- молиявий аҳволи ва вақтлари чегарали бўлган туристлар ижобий бир нарх орқали саёҳат дастурини рўёбга чиқарган агентликлар билан алоқада бўлишлари;

- давомли ишлаш, инсонларнинг томоша ва саёҳат дастурларини тайёрлашга имкон бермайди.

Саёҳат агентликларининг вазифалари қуйидагилар: маълумот бериш иши (информация); валюта, паспорт, виза ва машинани ижарага олиш вазифалари; келган туристларга кириш эшикларида ва божхона назоратида ёрдамчи бўлиш; гуруҳли ва шахсий саёҳатларни ташкиллаштириш; туроператорлар томонидан ташкиллаштирилган пекиж - турларни сотиш.

Саёҳат агентликлари 2 хилдаги вазифани бажаради;

- мамлакат ичига йўналтирилган ишлар. Ташқаридан келган гуруҳ ва кишиларнинг саёҳатларини ташкил қилиш: меҳмонхона, ошхона, воситачи ва

раҳбар топиш, қилинадиган чиқимларни олдиндан ҳисоблаш ушбу сервис бўлимининг вазифаларидир;

- ташқарига йўналтирилган ишлар. Мамлакат ичида ва ташқарисида саёҳат қиладиган шахс ва гуруҳларни саёҳат қиладиган ерларга оид транспорт воситаларининг билетлари, меҳмонхоналарнинг купонлари билан таъминлаш, зиёратларни ташкил этиш бу сервиснинг вазифаларидир.

3. Туроператорлар саёҳат агентлигининг ҳуқуқий мақомига эга бўлиб қурилган ташкилотдир. Саёҳатга чиқишдан бошлаб орқага қайтгунга қадар саёҳат, тунаш, овқатланиш, ҳордиқ чиқариш, раҳбарлик хизматлари, ёлғиз ва арзон бир нарх орқали «пекиж - тур» тайёрлаган ва бу турларни тўғридан-тўғри ёки саёҳат агентликлари воситачилиги ёрдамида сотувчи ташкилотдир. Туроператорларнинг жамоат туризми ривожланишида, туризмнинг бир можаро бўлишдан қутқарилишида, саёҳат муддати бўйича пул масаласининг бўлишида катта роль ўйнайди.

Туроператор яратган имкониятлар ва бу тизимни мажбур қилган сабаблар қуйидагича берилган[4]:

- туристик ҳаракатларнинг борган сари оммавий хусусият қозониши;
- “Пекиж – тур” хусусияти билан танишиш;
- туристик маҳсулот ҳамда хизматларни қисман ва маълум даражада стандартлаштириш;
- ўрта табақа вакилларининг туризмга қатнашиш қоидаларига жавоб берадиган таннарх тасарруфи;
- туристик маҳсулотнинг олдиндан сотиб олиб, ишлаб чиқарувчиларга қисман давомли ва кафолатли харидор топиш;
- маҳсулот пакетини ва пакетда ўрин олган баъзи қўшимча маҳсулот ва хизматларнинг сотиш даврига киришининг яратилиши;
- туристик маҳсулот ва хизматларни ишлаб чиқарувчиларга халқаро туризмнинг янги эҳтиёж ва таклифлари ҳақида маълумот трансферлари яратилиб, ишлаб чиқариш сиёсатларининг йўналтирилиши;

[4] Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: Учебник. - М.: Финансы и статистика, 2005, 48 с.

- ахборот тизимларининг ривожланиши;

- хорижий тил, маълумот ва соғлиқ каби баъзи андишалар билан туризмга қатнашишда тортувчанлик кўрсатилганларнинг туризм ҳаракатларига қатнаша олиши;

- туризм хизматларини сотиб олишга йўналган кишиларнинг муқобил йўллари кўплигидан туризмда қатнашишда қарор қабул қилиш учун жалб қилинишлари;

- истеъмолчиларнинг транспорт, тунаш, томоша қилиш жойларининг нархлари ҳақидаги маълумотларнинг чегаралилиги.

4. Туризмда давлат ташкилотлари. Туризмда давлат ташкилотлари, давлат ёки бошқа ҳукумат идоралари томонидан қурилган ва бошқарувчи ҳукумат идораларига бўйсунувчи ташкилотлардир.

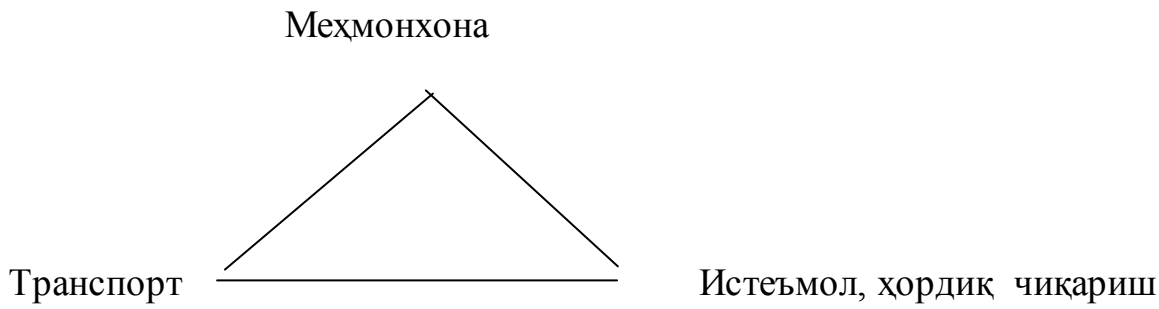
1.3. Иқтисодиётда туризм инфратузилмасининг шаклланиш омиллари ва сабаблари

Бозор иқтисодиётининг шаклланиш жараёни ижтимоий-иқтисодий ҳодисаларда маълум бир даражада ўзгаришлар содир бўлишини тақозо этиб, сифат кўрсаткичларида ўз аксини топади. Мамлакатда содир бўлаётган ўзгаришлар энг аввало иқтисодий ислоҳотларнинг изчиллик билан амалга оширилиши натижасида кўзга ташланиб бормоқда. Айниқса, иқтисодиётнинг муҳим тармоғи ҳисобланган ноишлаб чиқариш соҳалари Республика иқтисодиётининг ривожланишида, аҳолини иш билан таъминлашда, уларнинг моддий фаровонлигини оширишда муҳим аҳамият касб этмоқда. Айнан шунинг учун ҳам ноишлаб чиқариш соҳалари фаолиятини замон талаблари асосида ташкил этиш мақсадида моддий, меҳнат ва молиявий ресурслар ажратилиб, унинг ривожланиши учун зарур чора-тадбирлар белгиланмоқда.

Агар ривожланган мамлакатларнинг ижтимоий-иқтисодий ривожланиши самарадорлигига эътиборни қаратадиган бўлсак, кейинги

йилларда ноишлаб чиқариш соҳаларининг ижтимоий меҳнат тақсимотида йирик тармоққа айланиб бораётганлигининг гувоҳи бўламиз. 90- йилларнинг иккинчи ярмидан баъзи мамлакатларда ишга яроқли умумий аҳолининг ўртача 71 % дан ортиғи ноишлаб чиқариш соҳаларида фаол иштирок этмоқда ва шу орқали мамлакат иқтисодиёти ва аҳоли турмуш фаровонлигига сезиларли даражада таъсир кўрсатмоқда.

Инсоннинг қобилиятини сақлаш ва ривожланиши учун қаратилган ижтимоий стратегиянинг муҳим паллаларидан бири бўлган туризм инфратузилмасининг сезиларли даражада фаолият кўрсатиши учун етарли шарт-шароитлар ва имкониятлар мавжуд. Хизмат кўрсатишнинг асосий элементлари ва омилларини учбурчак шаклида ифодалашимиз ва қуйидаги нуқталарда тасвирланганидек туризм тармоғи ички-маиший хизмат кўрсатиши мумкин (1-чизма).



1-чизма. Туризм учлиги

Ҳозирги кунда фан-техника тараққиёти инсонларнинг жисмоний чарчашини камайтириб, асаб таранглигини кучайтиряпти. Бу эса ўз навбатида инсонларнинг кўнгилли ҳордиқ чиқаришларини ва дам олишларини яхши ташкил этишни тақозо этади. Шуни ҳисобга олиб, туризм бўйича Гаага декларациясида «дам олиш, бўш вақт ва мунтазам бериб бориладиган, тўланадиган таътил, шунингдек, бу вақтни дам олиш учун сарфлаш, таълим олиш ва ўйин-кулги билан ўтказиш мақсадида эркин юриш, ички ва халқаро туризмдан олинадиган неъматлардан фойдаланиш» (52) ҳуқуқини белгилаб қўйиши, энг зарур бўлган талаблардан биридир. Чунки

туризм ранг-баранг таассуротлардан ҳосил бўлган фикрни янада бойитиб, инсонларнинг руҳий ҳолатига ижобий таъсир этади ва кейинги меҳнат фаолиятларида фаол иштирок этиш учун замин яратади. Инсонларнинг шахс сифатида камол топишида туризм инфратузилмасининг ҳам роли ва аҳамияти муқаррардир. Уларнинг интеллектуал маданиятини атроф-мухит, сафардан олган таассуротлари асосида оширишга ва шу орқали кишини ижтимоий маданиятини ҳам қандай даражада бўлишини кўрсатиб бермоқда. Ривожланган мамлакатлар оилалари бюджетининг салмоқли ҳиссаси туризм соҳаси учун сарфланаётгани бунинг ёрқин далили бўлади.

Юқоридаги фикрлардан ва мамлакат ижтимоий-иқтисодий ривожланишида туризмнинг тутган ўрнини ҳисобга олиб, у давлатнинг ижтимоий ҳаётида муҳим рол ўйнаши, инсонларнинг бўш вақтларини самарали ўтказиши, оламни билиши, давлатлар билан давлатлар ўртасидаги иқтисодий, сиёсий, маънавий алоқаларни кучайтириши, жаҳон хўжалигида энг фойдали тармоқлардан бирига айланиши мумкин деган хулосани қилишимиз мумкин. Ҳақиқатан ҳам туризм, жумладан халқаро туризм орқали мамлакат равнақида жуда катта ишларни амалга ошириш мумкин.

Дунё миқёсида туристик алоқаларнинг пайдо бўлиши ва шаклланиш омиллари ҳар хил бўлиб, уларнинг асосийлари қуйидагилардан иборат. Туризм соҳаси учун биринчи омил кадрларнинг билим ва тажриба салоҳияти ҳисобланади (ишчи мутахассис бўлиши мумкин, лекин махсус билим ва тажриба бўлмаса, туризмда иш кетмайди). Турмаҳсулотнинг сони ва сифати, туристик рекреацион ресурсларига, иқлим шароитларига, тарихий ва археологик ҳамда архитектура жойларининг сифат кўрсаткичларига, миллий ўйинларнинг, байрамларнинг ва миллий товарларнинг сони ва сифатига, миллий таомларнинг дунё андозаларига жавоб беришига, транспорт сифатига ва сонига қараб йўналишлар шаклланади.

Туристик алоқаларни шакллантириш асосий омилларининг умумлаштирилган шакли қуйидаги гуруҳлар ҳисобланади: туристларни қабул қилувчи транспортлар, меҳмонхона ва ресторандаги жойлар,

кадрларнинг сони ва сифат-стандартлари, кўрсатиладиган турмаҳсулотлар сони ва сифати, турмаҳсулотларни реклама қилиш сони ва сифати. Туризмда халқаро ҳамкорликларни ривожлантиришнинг ижтимоий ва иқтисодий ўсишига қуйидаги омиллар таъсир қилади:

Сиёсий омиллар - давлатлар ўртасидаги муносабатлар, шартномалар, маҳсулот ва турист алмашиш ва давлатдаги барқарорлик.

Иқтисодий омиллар - туристик ташкилотлар, инфратузилманинг сифати, иқтисодий енгилликлар, молиявий инвестициялар, банк ссудалари.

Табиий омиллар - тарихий ва археологик иншоотлар, дарё, денгиз ва кўллар, ер ости даволовчи сувлари, тоғлардаги чиройли манзаралар.

Илмий-техник омиллар - замонавий хизмат кўрсатиш йўллари ва усуллари, янгича техника ва технологиялар, илмий тажрибалар, янги туристик менежмент, маркетинг билимлари, туристларга махсус қўлланмаларнинг мавжудлиги ва ҳ.к.

1.4. Ўзбекистонда туризм инфратузилмасининг ривожланиши

Туризм инфратузилмаси деганда туризм тармоғида бўладиган муносабатлар ва ҳодисаларнинг йиғиндиси ва яхлитлиги тушунилади. Туризм ташқи муҳит билан ўзаро алоқа қилувчи туризм ташкилотлари ва ҳудудларини ўз ичига олувчи муносабатлар тизимидир. Аввало туризм инфратузилмасидаги субъектлари ва объектларини ажратиб оламиз. *Туризм субъекти* деганда ўзига хос туризм хизматлари орқали талабни қондиришни излаётган туризм анжуманининг иштирокчиси тушунилади. *Туризм объекти* деганда туризмнинг сафар мақсадига айланиши мумкин бўлган барча воситалари тушунилади.

Иқтисодий, экологик, технологик, сиёсий ва ижтимоий тизимлар туризм учун ташқи муҳит бўлади. Туризмнинг аҳамиятли томони ва ўзига хослиги унинг ташқи муҳитига боғлиқлигидир. Туризм замонавий

менежмент усуллари ва тамойилларидан фойдаланиб бошқарилиши мумкин ва керак бўлган очиқ тизимдир.

Ўзбекистонда бозор иқтисодиётининг шаклланиш даври жаҳон бозорларида туризм соҳасида кескин ўзгаришлар бўлиб ўтаётган даврга тўғри келди. Жаҳонда туризм иқтисодиёти аҳамиятли тармоқлардан бирига айланди. Туризм индустрияси миллионлаб ишчи ва хизматчиларни иш жойлари билан таъминлаб, уларнинг касб маҳоратининг ўсишига имкониятлар яратиб бермоқда. Шуни айтиб ўтиш керак ки, бу соҳада иш билан таъминлаш бошқа соҳаларга қараганда икки баробар тез ўсмоқда.

Туризм индустриясида менежментнинг ривожланишига иқтисодий, ижтимоий, техник ва технологик омиллар таъсир қилади. Масалан, иқтисодиёт берадиган даромадларсиз туризмнинг оммавийлигига эришиб бўлмайди, демак бошқарилиш воситаси ҳам мавжуд бўлмайди.

Ўзбекистон Республикаси Конституциясида фуқароларнинг дам олиш ҳуқуқлари белгилаб қўйилган, лекин бу ҳуқуқдан фойдаланиш учун қатор ижтимоий йўналишдаги муаммоларни ҳал қилиш керак: транспорт, йўл, овқатланиш ва бошқалар шулар жумласидандир. Бу ерда бошқарилиши керак бўлган туризм инфратузилмаси назарда тутилмоқда.

Ўзбекистонда туризм ташкилотлари олдида 2 та ўзаро боғлиқ масала туради:

- бозор муносабатларини бутунлай амалиётга киритиш, яъни туризм менеджментига бозор иқтисодиёти мазмунини сингдириш;
- туризм соҳасидаги «ноу-хау» янгиликларни янги аср шароитига мослаштириш, яъни дунёдаги шу йўналишда бўлган ўзгаришларни максимал равишда ҳисобга олиш.

Бугунги кунда миллий иқтисодиётнинг ўсиши дунё бозорига боғлиқ бўлмоқда. Туризм, давлатларни ўзаро яқинлаштирибгина қолмай, балки халқаро муносабатларни ривожлантиришда муҳим омил бўлмоқда. Шунинг учун, халқаро туризмни тўғри ташкил этиш ва бошқариш зарурияти сезилмоқда. Демак, туризм бу муносабатлар, алоқалар ва воқеа-ҳодисалар

билан биргаликда кишиларнинг йўл сафари, уларнинг доимий ёки узоқ муддатга мўлжалланмаган жойлашуви ва уларнинг меҳнат фаолиятига боғлиқ бўлмаган мажмуасидан иборат. Шундай килиб, туризм инфратузилмаси иқтисоднинг бошқарилиши керак бўлган ва ўз ичига туризм ташкилотчилари ва воситачиларининг фаолиятини қамраб олувчи тармоқдир.

Х у л о с а

Ҳозирги вақтда туризм инфратузилмасини ўрганиш уни ташкил этиш ва бошқариш муҳим масалалардан бири ҳисобланади. Чунки туризм инфратузилмаси бир қанча тармоқлар билан ўзаро алоқада бўлади. Ушбу инфратузилманинг асосий омилларини ташкил қилувчи воситалар инсонларнинг саёҳат қилиш эҳтиёжларини тўла тўкис қондиради. Туризм инфратузилмалари давлатнинг иқтисодий салоҳиятига ҳам ижобий таъсир кўрсатиб, мамлакатга валюта киримини таъминлайди.

Саволлар

1. Туризм инфратузилмаси нима?
2. Туризм инфратузилмаси қачондан шакллана бошлади?
3. Туризм инфратузилмасининг бошқа соҳаларга таъсири қандай?
4. Анимацион фаолият нима?
5. Саёҳат агентликларининг туризмдаги роли нималардан иборат?
6. Саёҳат агентликларининг вазифаларига нималар киради?
7. Пекиж - тур нима?
8. Туроператорларнинг вазифаларига нима киради?
9. Турагентликларнинг вазифаларига нима киради?
10. Туроператор ва турагентлик ўртасидаги фарқ нима?

Фойдаланилган адабиётлар

1. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг “Туристик ташкилотларнинг фаолиятини такомиллаштириш” тўғрисидаги 346 сонли қарори. Халқ сўзи 1998 й. 9-август.

2. Биржаков М.Б. Введение в туризм: Учебник. - М.: «Издательский дом Герда», 2006. – 512 с.

3. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: Учебник. - М.: Финансы и статистика, 2005. - 480 с.

4. Оценка стоимости транспортных средств: Учебник. / Под ред. Улицкого М.П. – М.: Финансы и статистика, 2005. - 304 с.

5. Боголюбов В.С и др. Экономика туризма: Учебное пособие. - М.: Академия, 2005. - 192 с

6. www.interunion.ru – туристские ассоциации

7. www.e-tours.ru – деловые туры, выставки, конференции

2. боб. ЎЗБЕКИСТОНДА РЕСТОРАН МЕНЕЖМЕНТИНИ РИВОЖЛАНТИРИШНИНГ ИҚТИСОДИЙ АҲАМИЯТИ

2.1.Ўзбекистонда ресторан менежментини ривожлантиришнинг аҳамияти
2.2.Ўзбекистонда овқатланиш хизматларига бўлган талабни ўрганиш
2.3. Ресторанларга қўйиладиган санитария талаблари

2.1. Ўзбекистонда ресторан менежментини ривожлантиришнинг аҳамияти

Ўзбекистонда ресторан менежментини ривожлантиришнинг иқтисодиёт учун зарурлиги, унинг имкониятларидан келиб чиққан ҳолда аҳолининг моддий фаровонлигини яхшилаш, уларни иш билан таъминлаш имкониятлари янада юқори бўлишига эришиш мумкин. Шуни қайд қилиш лозимки, ресторан менежменти муаммолари энг кам ўрганилган йўналиш бўлиб, бу соҳанинг қайси турларига эътибор бериш, саёҳат қилувчилар учун уларнинг хоҳиш - иродасини билиш, энг фойдали ва қулай сафарларга чорлаш, хавфсизликни таъминлаш, овқатлантириш фаолиятини ўрганиш, айниқса миллий таомлар рекламасини амалга ошириш ва ахборотлар маълумотларига эга бўлиш жуда муҳимдир.

Ўзбекистонда сайёҳликнинг ривожланиши унга бўлган муносабатнинг йилдан - йилга ортиб бориши билан белгиланади. Айниқса, кичик ва хусусий тадбиркорликни шакллантиришда сайёҳликнинг имкониятлари жуда каттадир. Чунки, Ўзбекистон шароитида ҳозирги иқтисодий барқарорликнинг мавжуд бўлиши бу соҳани ҳам жадал суръатлар билан ривожлантириш имкониятини туғдирмоқда. Тарихдан маълумки, ҳар бир давлат тараққиётида энг асосий омил, ижтимоий адолат, инсонпарварлик ва осойишталикдир. Мана шундай вазият Ўзбекистон ҳудудида мавжуд бўлиб, у Ўрта Осиё минтақасида энг сулҳпарвар, осойишта, тадбиркор ва сайёҳларни ўзига чорловчи макон ҳисобланади. Шуларни ҳисобга олиб, Ўзбекистонда

ресторан хўжалигини такомиллаштиришни ўрганиш, ундан жаҳон бозорлари учун йўл топиш жуда муҳимдир. Саёҳатчиларга хизмат кўрсатишда Ғарбнинг замонавий андозаларини ҳам, Шарқнинг меҳмондўстлик анъаналарини ҳам бирлаштирадиган туризмнинг миллий моделини шакллантириш учун янада кенг имкониятлар очилади. Ўзбекистон Республикаси ҳам бошқа ҳамдўстлик мамлакатлари қатори халқаро туризмни ривожлантириш чора - тадбирларини кўриб ўзининг миллий моделига асосланган туризмни шакллантириш учун ҳаракат қилмоқда. Бу модел ички имкониятларга, ўзбек халқи менталитетига ва жаҳон андозаларига мос келадиган талабларни ҳисобга олган ҳолда амалга оширилиши лозимлиги таъкидланмоқда. Агар Ўзбекистоннинг туризм соҳасидаги иқтисодий салоҳиятини таҳлил қилсак, у Марказий Осиё мамлакатлари ичида энг катта имкониятларга эга эканлигини кўрамиз. Бу ҳақда, масалан, республика ҳудудида мавжуд бўлган 4 мингдан ортиқ меъморчилик, монументал санъат, қадимий ёдгорликлар далолат бериб турибди.

Ўзбекистонда халқаро туризм имкониятларини ўрганган туристик ташкилотларнинг экспертлари маълумотига кўра 2010 йилга келиб, республикага хориждан 1,2 млн.дан ортиқ сайёҳатчи келиши мўлжалланган, улардан келадиган даромад эса 1 млрд. АҚШ долларидан ортиб кетади. Халқаро туризмнинг бундай ривожланиши уни энг даромадли валюта тушумлари келадиган тармоққа айлантиради, ҳатто пахта - толаси ёки олтинни сотишга қараганда ҳам даромадлироқ ҳисобланиши мумкин. Келажакда туризмни энг катта фойда келтирувчи тармоқ деб қарашга жаҳон тажрибаси аниқ мисол бўла олади. Масалан, охирги 30 йил давомида Австрияда туризмидан келадиган даромад 2,1 млрд. шиллингдан 110,1 млрд. шиллингта етди ёки 55 мартага кўпайди. Ўзбекистоннинг яқин келажакдаги салоҳиятини ўрганиш натижаси ва илмий изланиш натижалари шундан далолат бермоқдаки, халқаро туризмдан келадиган даромад 2010 йилга келиб, 1-1,5 млрд. долларни ташкил этиши мумкин. Яъни у республика ялпи маҳсулот эксперти валюта тушумидан кам бўлмайди. Аммо ҳозирги мавжуд

ҳолатда бундай натижага эришиш мушкул. Бу қийинчилик жуда кўплаб омилларга, сабабларга боғлиқ бўлган, инсонлар онгидаги эски фикрлар, уларнинг психологик кайфиятларидаги айрим тушунмовчиликларни бартомон қилиш билан боғлиқдир.

2.2. Ўзбекистонда овқатланиш хизматларига бўлган талабни ўрганиш

Халқаро туризмда хизмат кўрсатиш ва сервис таъкидлаганимиздек, жуда катта салоҳиятга эга. Аммо бу салоҳиятдан фойдаланиш самараси жуда ҳам кам десак муболаға бўлмайди. Халқаро туризм бозорини ривожлантиришда овқатлантириш комплекслари билан биргаликда ресторан ҳисобланмаган, аммо унинг функциясини бажарадиган объектлардан ҳам кенг фойдаланиш мақсадга мувофиқдир. Сайёҳларни овқатлантиришда одатда бундай объектлар жуда қулай ва содда бўлиб, уларнинг самарадорлиги юқоридир. Чойхоналар, шахсий ошхоналар ва бошқа объектлар сайёҳлар учун жуда қулай бўлган овқатланиш масканларидир. Сайёҳликда буларнинг ичида Ўзбекистонда энг кенг тарқалгани ва арзони миллий чойхоналардир. Лекин, Ўзбекистон шароитида миллий чойхоналарнинг ривожланиши учун кенг имкониятлар, шарт-шароитлар мавжуд бўлса-да уларни қуриш, фойдаланиш ишига катта аҳамият берилмаяпти. Ваҳоланки, халқаро туризм йўналиши бўйича ташриф буюрадиган туристларнинг чойхона каби масканлардан фойдаланиши улар учун жуда қулайлик туғдиради. Айниқса, ҳозирги бозор иқтисодиёти шароитида мавжуд бўлган иқтисодий қийинчиликлар даврида ички сайёҳларимиз учун бундай масканлардан фойдаланиш арзон ва қулайдир. Бундай масканларда одатда инсонлар гавжум, фақат халқаро сайёҳлар эмас, балки Ўзбекистон фуқаролари бўлган сайёҳларнинг тез-тез ташриф буюрадиган жойларида қурилиши ва фойдаланилиши мақсадга мувофиқ, деб ўйлаймиз. Ёз ойларида бундай чойхоналар жуда ҳам салобатли тус олади ва бу ерга кўплаб дам олувчи сайёҳлар жалб этилади. Аммо замонавий арзон

ресторанларнинг камлиги хориждан ташриф буюрадиганлар учун йўл берк эканлигидан далолат беради. Ваҳоланки, Ўзбекистонда миллий таомларга бўлган талаб орқали валюта ишлаш имкони юқоридир. Лекин бу масалага чуқур ёндашмаслик, ватан ишқи билан ёнмаслик, тадбиркорликнинг бу соҳасига бепарволик жамият аъзолари учун қимматга тушмоқда.

Ўзбекистонга асосан чет эллик саёҳлар ташриф буюради. Улар учун кўп ҳолларда етарли сервис билан таъминланмаганлик ҳолатлари тез - тез учраб туради. Ҳақиқатан ҳам, сайёҳлик мамлакат иқтисодиётига валюта тушумлари билан салмоқли ҳисса қўшиши мумкин. Бизнинг фикримизча, ресторанлардан унумли фойдаланиш учун улардаги нархларни қайта кўриб чиқиш, уни жаҳон андозаларидан ўрнак олган ҳолда ташкил қилишимиз керак. Бундан ташқари, Ўзбекистоннинг саёҳатга жалб қиладиган шаҳарларида кичик ошхоналар, ҳатто 10-15 киши учун мўлжалланган чойхоналардан фойдаланиш ҳам мақсадга мувофиқдир. Бу ерда, биринчи навбатда, юқори сифатли хизматни йўлга қўйиш ва унинг ўлчамларини жаҳон андозалари даражасига етказиб, аниқ мақсадли бозор учун интилиш ҳозирги куннинг муҳим белгисидир. Чет эллик сайёҳларни анъанавий бўлиб қолган миллий таомлардан ташқари янада янги таомларни тайёрлаш, ўзлаштириш ва шу орқали унинг хизмат турини кенгайтириш зарурдир. Халқаро туристларни овқатлантиришга бўлган талабни ўрганишда у ёки бу халқнинг урф - одати, самимийлиги, турмуш тарзи, меҳмондўстлиги ва яна бошқа кўплаб омиллар ҳам муҳим роль ўйнайди. Ўзбекистон диёрига биринчи марта келган сайёҳлар қандай йўналиш бўйича бўлмасин, ўзбек халқининг меҳмондўстлиги туфайли яна бир бор бу диёрга ташриф буюришни орзу қилар экан. Аммо улар туризм билан боғлиқ сервис хизмати кўрсатиш борасида ғалати ҳолатларга дуч келишларини баён қилганлар.

Шуни қайд қилиш керакки, сайёҳларнинг харажатларидан энг кўп қисмини овқатланиш харажати ташкил этади. Ўзбекистон ошхоналарида ва ресторанларида овқат турини кўпайтириш, сифатини ошириш учун катта имкониятлар мавжуд. Лекин бу имкониятлардан ҳар доим ҳам самарали

фойдаланилмайди. Ҳозирги пайтда ресторан хўжалигининг ривожланиши учун мавжуд имкониятларни тўлиқ ишга солиш жуда ўринлидир. Ер юзи бўйлаб сафарга отланаётган 720 млн.га яқин сайёҳларнинг жуда озчилик қисми Ўзбекистон, умуман Марказий Осиё давлатлари ҳақида кам тасаввурга эга. Мамлакатларнинг оддий фуқаролари у ёқда турсин, ҳатто мамлакатимизга ташриф буюраётган кўплаб машҳур давлат, жамоат, адабиёт ва санъат намоёндалари ҳам Ўзбекистонни аста-секин кашф эта бошлашди.

2.3. Ресторанларга қўйиладиган санитария талаблари

Ҳар қандай овқатланадиган, ичимликлар истеъмол қиладиган, чекиладиган жамоат жойларида гигиена талабларига амал қилиниши шарт. Ресторанларда бунга риоя қилиш унинг эгалари ва албатта мижозларнинг зиммасига юкланади. Қонуний тартибда гигиена, санитария ва хавфсизликка бир қатор талаблар ўрнатилган бўлиб, бу талабларга амал қилиниши вақт-вақти билан инспекторлар томонидан назорат қилиб турилиши лозим. Бундай талабларга амал қилинмаётганлиги аниқланган ҳолатларда корхона эгалари огоҳлантирилиб, аҳволни тузатиш учун маълум муддат берилади. Муддат тугагандан сўнг камчиликлар тузатилмаса, ресторан ёпиш талаб этилади. Бундай ҳолатларда хокимият томонидан ҳам камчиликларни йўқотиш учун ҳаракат қилинади. Умуман ресторанларга гигиена, санитария ва хавфсизлик бўйича қўйиладиган барча талабларга амал қилиниши мумкин бўлган ва тезда бартомон этиш имконига асосланган. Қонунда кўзда тутилган нарсалардан бири бу ресторан ҳожатхонасида шундай эълон бўлиши керак: “Ҳар қандай ходим ушбу хонадан чиқаётиб қўлини ювиши шарт”. Бундай эълон мавжуд эмаслиги санитар талабларга риоя қилмаганлиги ҳисобланади, ушбу камчилик учун ресторан ёпилмаса ҳам бўлади.

Инсон учун энг хавфлиси – иситиб бериладиган таомларда бўлади. Баъзи микроблар маълум ҳароратда “қайта тирилиб” инсонга хавф сола бошлайдилар. Баъзи балиқ турлари нотўғри тозаланиши натижасида

уларнинг таркибидаги ботулин кабиларнинг қолиб кетиши инсон ҳаётига рахна солиши мумкин[5].

Бошқарувчининг ёрдамчиси қаттиқ чарчаганлигига қарамай, доим ресторандаги стаканлардан тортиб деворларда осилган суратлар рамаларининг тозалигига, тортилган мева ва сабзавотларнинг тозалаб ювилганига, йўлакларнинг тозалигига катта эътибор бериши лозим. Ҳидни яхши биладиган мижозлар мева ва сабзавотлар ўстиришда қўлланиладиган кимёвий моддалар ҳидини тезда ажратиб олишади. Хўррандалар дастурхонга тортиладиган қулупнай ёки узумни кучли оқава сувда ювилган бўлишини исташади. Баъзи вегетарианлар тайёрланган салатнинг ҳар бир баргини ювишни, сўнг қуритиб (салатга солинадиган соусни ортиқча сувда эритмаслиги учун) столга тортишни талаб қилишади. Мева ва салат баргларида учрайдиган майда қуртлар ҳеч қандай хавф туғдирмайди, инсон организмида оқсилларнинг ўрнини қоплашда манба вазифасини бажаради.

Хулоса

Ҳозирда ресторан менежменти жуда кам ўрганилган соҳадир. Ресторан хўжаликлари инсонларнинг овқатланиш эҳтиёжларини қаршилайдиган муассаса бўлгани учун ушбу тармоққа катта эътибор бериш лозим. Ҳозирда республикамизда туристик ресторанлар саноқли бўлса-да, уларнинг сифат даражасини юқори деб бўлмайди. Туристларнинг овқатланишлари учун фақат ресторанлардан эмас, миллий чойхоналардан ҳам фойдалантириш мумкин. Чунки туристларнинг овқатланиш давомида миллий таомларимиз билан ҳам танишишларига имкон бўлади. Агар туристик ресторанлар кўпроқ қурилса, хорижий таомлар билан бирга миллий таомларимизни ҳам туристларга тақдим қилсак, уларга миллий овқатларимизни ҳам танитиш

[5] Оробейка У.С., Шредер Н.Г. Организация обслуживания: Рестораны и бары: Учебное пособие.- М.: Альфа. 2006. - 112 с.

мумкин, бу эса овқатланишдан келадиган даромадни оширади ва миллий компания бюджетига ижобий таъсир кўрсатади.

Назорат саволлари

1. Ресторан турларига нималар киради?
2. Ресторанларда қандай сервис турлари кўрсатилади?
3. Қандай қилиб миллий чойхоналарни туристларга таништириш мумкин?
4. Кафе ва барларда қандай хизматлар тақдим қилинади?
5.Республикамизда қандай қилиб овқатланиш тармоқларини ривожлантириш мумкин?
6. Ресторанлар қандай тоифаларга бўлинади?
7.Дунё миқёсида қайси давлат туристик ресторанлари кўпроқ ривожланган?
8. Ресторанларда қандай сервис турлари мавжуд?
9.Туристларга хизмат кўрсатишда овқатланиш корхоналарининг роли қандай?
10. Ресторанларда санитария – гигиена қоидалари қандай бўлиши керак?

Фойдаланилган адабиётлар

1.Ўзбекистон Республикаси Вазирлар маҳкамасининг 1998 йил 8 августдаги 346-сонли “Туристик ташкилотлар фаолиятини такомиллаштириш тўғрисидаги” қарори.
2. Оробейка У.С., Шредер Н.Г. Организация обслуживания : Рестораны и бары: Учебное пособие.- М.: Альфа, 2006. - 302 с.
3. Черных Н.Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов. Учебное пособие.- М.: Финансы и статистика, 2005. - 225 с.
4. www.e-tours.ru – деловые туры, выставки, конференции

3. боб. ТУРИЗМДА МЕҲМОНХОНА ХЎЖАЛИГИНИ БОШҚАРИШ АСОСЛАРИ

3.1. Меҳмонхона хўжалигини бошқариш асослари

3.2. Туристик меҳмонхона хўжаликларида бошқарув даврлари

3.3. Туризмда меҳмонхоналарни бошқаришнинг ташкилий тизимлари

3.4. Меҳмонхона хўжаликларида кадрларни бошқариш унумдорлиги

3.1.Меҳмонхона хўжалигини бошқариш асослари

Меҳмонхона хўжалигини бошқариш деганда, ишни ташкил қилишга таъсир кўрсатадиган шарт-шароитлар ва вазифалар борлиги тушунилади. Меҳмонхона хўжалигида фаолият мақсадлари ва вазифалари бевосита бозор тамойилларидан келиб чиқади. Маълумотларни сотувчилар ўз тур маҳсулотларини имкон борича кўпроқ фойда берадиган қилиб сотишга, харидор (турист)лар эса бу турмаҳсулотларни имкони борича арзон нархда ҳарид қилишга интилади. Уларнинг манфаатлари туристик бозордаги баҳолар механизм орқали мувозанатлашади. Шу муносабат билан бозор иқтисодиётининг қандай тамойиллари тадбирларга хос бўлган ҳисобланади деган савол туғилади. Аввало меҳмонхонани бошқаришда хусусий мустақиллик, яъни автономия тамойили катта роль ўйнайди. Иқтисодиётда ҳамма ташаббуслар эркин ҳаракат қиладиган иқтисодий субъектлардан келиб чиқади. Шунинг учун меҳмонхона менежери (тадбиркор) амалдаги қонунлар доирасида ўз истагига қараб иш юритиши мумкин. Эркинлик тамойили: биринчидан, тадбиркорлар учун муайян имкониятлар бўлиши: Хўжалик фаолияти эркинлиги, танлаш эркинлиги ва қандай бўлмасин бирор иш билан шуғуланиш эркинлигини кўзда тутади. Иккинчидан, бошқа имкониятлар ҳам назарда тутилади: шартномалар тузиш эркинлиги, бирлашиш ва бошқа меҳмонхоналар билан рақобат қилиш эркинлиги бор. Учинчидан, меҳмонхона эгаси ўз мулкидан ўз хоҳишига қараб фойдаланиш ҳуқуқига эга

бўлади. Умумий фаолият эркинлиги эркин бозор иқтисодиётининг асосий қоидасидир. Айни вақтда меҳмонхона менежери қонун билан белгилаб қўйилган омилларни ва бошқа субъектларнинг ҳақ-ҳуқуқларни эътиборга олиши керак. Замонавий меҳмонхона хўжалиги менежери жамоат ишлаб чиқаришида, бошқарувчи, дипломат, етакчи, мураббий, инноватор инсон сифатида юзага чиқиши лозим[6].

Бошқарувчи менежер - меҳмонхона хўжалиги менежерининг бу функцияси амалда унга хос бўлган анъанавий функция ҳисобланади. Бошқарувчилик вазифасини бажарар экан, менежер ҳокимиятга эга шахс бўлиб қолади. Ҳозирги шароитда ҳокимият танҳо бир кишига тегишли бўлмай қолганлиги учун хокимиятни қўлда тутувчи кишидан бугунги кунда ҳам қатъият, ҳам маълум даражада мулойимлик кўрсатиш талаб этилади. Бошқарувчи менежер ҳалол, ўз сўзида турадиган, юксак касб маҳоратига эга, иш юзасидан муомала қилиш кўникмаларини ўзлаштирган, нотиқ маслаҳатчи, педагог ва психолог маҳоратига эришган бўлиши керак. Меҳмонхона бизнесини бошқаришда бу маҳоратлар жуда қўл келади.

Дипломат менежер - сўнгги ўн йилликлар давомида, айниқса, кенг ёйилган меҳмонхона бизнесида менежерлик малака ва кўникмалари орасида буларнинг аввало музокаралар олиб бориш билан боғлиқ турларни танлаб олиши лозим. Меҳмонхона хўжалигидаги ўрта ва олий бўғин менежерлари ҳозирги кунда ўз иш вақтларини инсонлар билан алоқа боғлаш ва бу алоқаларни кенгайтиришга, меҳмонхона персонали билан алоқаларни чуқурлаштиришга, шартномалар, битимлар тузиш бахсларни ҳал қилиш, туристлар эътирозларини ҳал қилиш, ҳукумат билан ўрнатиладиган муносабатларни йўлга қўйишга сарфлайдилар. Ҳар хил воситачилик ишларда менежерларнинг иштирок этиши тобора кўпроқ зарур бўлиб қолади. Мана шуларнинг ҳаммаси учун кишида алоҳида, яъни дипломатларга хос қобилият бўлиши керак. Етакчи менежер. Замонавий менежер менежерлик ишларидан

[6] Янкевич В.С., Безрукова Н.Л. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризма: - М. ”Академия”. 2005 г – с 142

ташқари етакчилик ишларини ҳам олиб боради. Меҳмонхона менежменти хусусидаги Америка назариётчилари «ҳар бир меҳмонхона хўжалиги менежери етакчи бўлиши керак», деган шиорни аллақачон ўртага ташлашган. Уларнинг фикрича, менежерлик вазифаси деганда, кўпинча бизнеснинг моддий кенжа тизими фаолиятини (хизмат ишлаб чиқариш ресурслари, муолажалари, технологик жараёнлар) қувватлаб бориш учун зарур бўлган жами профессионал ҳаракатлар тушунилади. Меҳмонхона бизнесининг инсонга хос бўлган бошқа авлод тизими, яъни бошқаришнинг асосий объекти бу ўринда гўё четда қолиб кетган. Лекин бу вазифани яхши уддалаш учун меҳмонхона менежери персонални ўзига эргаштириб бориш қобилиятига эга бўлиши керак.

Мураббий менежери - меҳмонхона ва умуман ишлаб чиқариш жараёнлари мураккаблашиб борган сари ходимларга қўйиладиган талаблар ортади. Бир томондан ходимларнинг технологик билимларини ошириш эҳтиёжи пайдо бўлса, иккинчи томондан улардаги ҳаёт фаолиятининг маънавий томонларини камолотга етказиш зарурияти туғилади. Мураккаблашиб бораётган техника ва технология мутахассисларга узлуксиз касб таълими бериб бориш заруриятини туғдиради, бу ишга талайгина маблағларни сарфлаймиз. Меҳмонхона бизнесида меҳмонхона ходимларининг яхши тарбия кўрганлиги, юксак маънавий ахлоққа эга эканлиги тараққиёт чўққисига чиққан иқтисодиётнинг минтақадан минтақагача ўтиб бориши учун ҳал қилувчи шарт ҳисобланади. Меҳмонхона хўжалигида мувоффақият қозониш мўлжалланадиган менежерларни, муомала, одоб-ахлоқ ва ҳар томонлама тарбиялаб бориш барча менежерлик ишларининг муҳим томонидир.

Инноватор менежмент фан ва техника тараққиётининг информация юксалиши шароитларида меҳмонхона менежерлиги ишининг энг муҳим томонларидан бири инновациялар бўйича фаолият олиб боришдир. Шиддат билан давом этаётган фан - техника инқилоби шароитларида инновациялар хусусида кимки сусткашлик қиладиган бўлса, у тез орада орқада қолиб

кетади. Инновацияларнинг зарурлигини тушунтириш жуда осон. Меҳмонхоналарда эскириб қолган асбоб-ускуналарни жиҳозлаш, янгиларини жорий этиш, маблағ тежаб қолишдан кўра янги техника ва технология базасида меҳнат унумдорлиги ва маҳсулот сифатини кўтариш анча осон бўлади.

3.2.Туристик меҳмонхона хўжаликларида бошқарув даврлари

Меҳмонхона хўжалигида бошқарув жараёни 4 вазифани бажаради. Булар: режалаштириш, ташкил этиш, мотивация ва назоратдир. Бу вазифалар моддий бойлик яратиш, маблағ билан таъминлаш, маркетинг ва бошқаларга доир бошқарув фаолиятининг ҳамма турларини ўз ичига олади[7].

Режалаштириш вазифаси моҳияти билан қарорлар тайёрлаш жараёнидир. Режалаштириш босқичлари мақсадни ўртага қўйиш, мавжуд имкониятлар шарт-шароитини аниқлаш, муқобил шароитларни белгилаб олиш, энг яхши йўлни танлаш, режани ишга солиш ва бажаришдан иборат.

Ташкил этиш вазифаси менежер ва ижрочилар фаолиятини тартибга солишга қаратилган. Бу аввало, менежернинг ўз имкониятларига баҳо бериши, ўзига бўйсунадиган ходимларни ўрганиб чиқиш, ҳар бир ходимнинг салоҳияти, нималарга қодирлигини аниқлаб олишга қаратилган бўлиши лозим. Мана шу ташкилотчилик фаолияти бошидан охиригача меҳмонхонанинг аниқ тизимлари доирасида ўтади.

Мотивация - тайёргарлик чораларини кўриб бўлгандан кейин менежер ишини мувоффақиятли суратда бажарилишини таъминлаш керак. Шу мақсадда рағбатлантириш, яъни ташқи омиллар (моддий ва маънавий рағбатлантириш) ёрдамида ходимни жўшқин фаолиятга ундаш, ҳамда асл мотивация, яъни персоналда меҳнатга ички (психологик) рағбатлар ҳосил қилишдан фойдаланилади. Бу ўринда меҳнатдан манфаатдорлик, меҳнат

[7] Янкевич В.С., Безрукова Н.Л. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме. - М.: Академия, 2005. - 158 с.

фаолиятига эҳтиёж сезиш, меҳнат фаолиятидан қаноат туйғусини ҳис қилиш муҳимдир. Мана шу бошқарув вазифасини мувоффақиятли бажариш учун менежер мулоқот олиб бориши, алоқалар боғлашининг турли жиҳатларини яхши билиши, ўзида тегишли малака ва кўникмаларини ривожлантириб бориши шарт. Маълумки, менежер доимо бошқарув вазифаларини бажариш билан банд бўлади. Агар у ўз меҳмонхонаси истиқболини таъминлашни истаса, бошқарув ишининг ҳамма тафсилотларига жиддий киришмоғи лозим. Ишни аввало режалаштиришдан бошлаш лозим. Турли касб эгалари, ҳар бир профессионал менежер ўз ишини режалаштиради.

Назорат ҳақиқатдан эришилган натижаларни текшириб чиқиш ва топширилган вазифалар билан солиштириб кўришдир. Алоқа яхши йўлга қўйилган тақдирда, яъни тегишлича назорат олиб бориладиган маҳалда ташқилий жиҳатдан олдинга қўйилган мақсадларга эришиш мумкин. Самарали назорат маслаҳат, ўз вақтида кўрсатилган йўл-йўриқ, рағбатлантириш, бу маъқуллаштириш ва ҳоказодир. Назорат персонал томонидан йўл қўйилган камчиликлар учун ундан ўч олиш ёки жазолаш эмас, балки тарбиялаш, йўл-йўриқ кўрсатишдир.

Меҳмонхона хўжалиги бошқарувининг асосий вазифалари менежернинг қарор қабул қилишига доир хатти - ҳаракатлар билан чамбарчас боғлиқ. “Самарали қонунлар меҳмонхонанинг гуллаб - яшнаши учун гаровдир”, деб таъкидлаган эди меҳмонхона менежменти хусусида америкалик назариётчи К.Киллен. Бундай қарорлар бошқарувнинг юқорида айтиб ўтилган вазифалардан ҳар бирининг муҳим элементидир.

Қарор қабул қилиш меҳмонхона бошқарувига доир қўлланмаларда кўрсатилганидек, қарор қабул қилиш, яъни бир тўхтамга келиш, қандай бўлмасин, бирор фикрга келиш ёки қилиниши мумкин бўлган ишларни аниқ бир йўлини танлаб олишдир. Қарорлар қабул қилиш менежернинг фикри - зикрини доим банд қилиб турадиган ташвишдир. Менежер турли масалалар юзасидан ташкилий, ходимларга оид, технологик, таъминот масалалари ва шунчаки рўзғор масалалари юзасидан қарорлар қабул қилади. Баъзи

ҳолларда менежер бу ишни ўзи якка бошчилик билан, бошқа ҳолатда ўз ёрдамчилари билан, яна учинчи ҳолатда экспертлар ва жамоатчиликни жалб қилиб туриб уддалайди. Бошқарувга оид ҳар қандай қарор самарали бўлсагина ўринли деб ҳисобланади. Меҳмонхона бошқарувига оид қарор қабул қилиш иши жуда аниқ тамойилларнинг талабларига мувофиқ амалга оширилади.

3.3. Туризмда меҳмонхоналарни бошқаришнинг ташкилий тизимлари

Меҳмонхона индустрияси иқтисодий фаолият сифатида меҳмонхона хизматлари ва четдан келганлар учун вақтинчалик меҳмонхонада, мотелларда, кемпингларда, талабалар уйларида ётоқ билан таъминлаш, шунингдек ресторанлар хизматини кўрсатади. Шунга асосан барча жойлаштириш муассасалари жамоа ва якка жойлашувга бўлинади. Халқаро амалиётда БТТ экспертлари томонидан ишлаб чиқилган туристларни муассасаларга жойлаштиришнинг стандарт тоифаификацияси қабул қилинган. Ўзбекистон Республикаси ҳукумати бундай нуфузли халқаро ташкилотга аъзо бўлган. Жамоа бўлиб жойлашиш муассасаларига исталган объект, яъни доимий ёки баъзан туристларга ётоқ хизматини кўрсатувчи ташкилотлар тушунилиб, улардаги хоналар сони ҳар бир давлатда мустақил ўрнатилган энг кам хоналар сонидан кам бўлиши керак эмас. Бундай корхоналарда барча хоналар ягона бошқарувга бўйсуниб хизмат кўрсатиш ва жиҳозларга асосланган ҳолда тоифа ва категорияларга жамланади. Туристларни жамоа бўлиб жойланиш муассасаларига қуйидагилар киради: меҳмонхоналар ва шунга ўхшаш жойланиш муассасалари ва махсуслаштирилган муассасалар ҳамда бошқа ташкилотлар. Меҳмонхона – бу жамоа жойланиш муассасаси, аниқ номерлар сони мавжуд бўлиб ягона бошқарувга эга бўлган хизматлар йиғиндисини таклиф қилувчи, ўрин чойшабларини алмаштириши, санузел ва хонани йиғиштириш, категория ва тоифаига қараб

хизматлар кўрсатиш ва жиҳозланган номерлардан иборат. Меҳмонхоналар қуйидаги белгиларга эга:

- маълум сонли номерлардан иборат ягона бошқарувга эгадир;

- ҳар куни ўрин чойшабларини алмаштириши, санузел ва хоналарни йиғиштириш билан чегараланмасдан турли хил меҳмонхона хизматларини кўрсатади;

- давлат стандартларига мос жиҳозланган ва хизматлар таклифига монанд категория ва тоифаларга гуруҳланган;

- махсуслаштирилган муассасалар категориясига хос эмас.

Меҳмонхоналар катта-кичиклиги, ётоқ ўринлари сони ва хоналар сонига қараб фарқланади. Меҳмонхонага ўхшаш муассасаларга пансионатлар, туристик умумий яшаш уйлари ва бошқа жойланиш муассасалари киради, яъни номерлардан иборат ва ўрин чойшабларини алмаштиришдан ташқари хизматлар чекланган. Махсуслаштирилган муассасалар хизмат кўрсатиш билан бир қаторда бошқа махсус функцияларни бажаради. Бундай муассасаларга соғломлаштириш, дам олиш ва меҳнат лагерлари, конгресс марказлари ва бошқалар киради. Бошқа жамоа жойланиш муассасалари доимий ўрин чойшабларини алмаштириш ва хона йиғиштириш хизматларидан ташқари меҳмонхона хизматлари чекланган ҳолда хизмат кўрсатади. Улар номер кўринишида бўлмаслиги мумкин, балки уй-жойга ўхшаш турар жой, кемпинг учун майдон ёки жамоа ётоқхонасидан (общежитие) иборат бўлиши мумкин.

Меҳмонхонани бошқаришдаги ташкилий тизим дунё меҳмонхона индустриясида 1950 йиллардан бошлаб меҳмонхона ишини ташкил қилишнинг бир нечта моделини ўз ичига олган. Биринчи модель – Ритц модели швейцар тадбиркори Цезарь Ритц номи билан боғлиқ. Бу меҳмонхоналарда асосий эътибор европача дид-фаросат ва аристократчиликка қаратилган. Жаҳондаги кўпгина нуфузли отеллар унинг номини олган. Масалан Париждаги «Ритц» отели. Иккинчи модели

америкалик тадбиркор Кеманси Уильсон номи билан боғланган («Холидей Инн» меҳмонхоналар занжири). Ушбу моделда меҳмонхоналарга хизмат кўрсатиш ва уларнинг талабларини қондириш жуда катта чаққонликни ва юқори даражадаги хизмат стандартларини ушлаб туришга йўналтирилган. Энг асосий эътибор меҳмонхона интерьерига қаратилади. Бу модель асосида ташкил этилган меҳмонхона тизимининг асосий талаблари қуйидагича:[8] услубнинг ягоналиги (архитектура, интерьер); кенг ва функционал холл, мижозларни қайд қилиш тезлиги; номернинг доимий мижозлар учун тайёрланиши; нонушта «швед столи» шаклида берилади; конференц-холлни тайёрлаш; таъриф тизимининг ўзгарувчанлиги; маркетинг ва коммуникация хизматининг ягона бошқаруви.

Иккинчи модель асосида қурилган меҳмонхоналар занжири назорати дунёдаги 50 % дан ортиқ меҳмонхона номерларида мавжуд. Учинчи модель – «ихтиёрий меҳмонхона тизими» шаклидаги Бест Вестон, Романтик Хотел. Бундай ҳолатда меҳмонхоналарни ягона бир савдо маркаси бирлаштиради, улар умумий фондга тўлов тўлайди, маркетинг ва реклама фаолиятига биргаликда харажат қилади. Бунда уларнинг молиявий-иқтисодий ва бошқарув мустақиллиги бутунлай сақланиб қолади. Бу тизимнинг моҳияти ягона бирлашган шартнома асосидаги уюшмадир. Иккинчи модель билан учинчи моделнинг бирлашгани бўлиши мумкин. Бунга масалан «Аккор» меҳмонхона тизими мисол бўла олади. Бу Европадаги энг катта меҳмонхона занжирини ташкил этади. У турли тоифадаги меҳмонхоналарни тақдим этиб бозорда ҳар хил маркалар билан чиқади. Масалан «Пульман», «Софитель», «Новотель» олий тоифадаги меҳмонхоналардир. «Алтеа/Меркур» – ўрта тоифадаги меҳмонхона. Занжирга киришда меҳмонхона унинг мулкига айланиши жуда шарт эмас. Бундай шароитда йирик меҳмонхоналар занжири билан тузилган шартномага асосан (франшизотель) ва ушбу занжирга

[8] Янкевич В.С., Безрукова Н.Л. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме: - М.: Академия. 2005 – 178 с.

мустақил кирган меҳмонхонага тижорий мақсадлар учун занжирнинг фирма белгисидан фойдаланиш ҳуқуқи, техник ва тижорат маълумотлари, бронлаш тизими маълумотлари, техник ёрдам, ходимларни ўқитиш ҳуқуқи ва бошқалар берилади. Франшиз корхона булар учун шартномада кўрсатилган бадалларни тўлайди. Дунёда меҳмонхона индустриясининг ривожланиши меҳмонхоналарнинг кўпайиши ва уларни ихтисослаштириш йўли билан бормоқда. Бунда чекланмаган ва чекланган хизматлар кўрсатадиган анъанавий меҳмонхоналар, ихтисослаштирилган (конгресс марказлар, курорт типидаги отеллар, гольф отел ва бошқалар) меҳмонхоналар тақдим этилмоқда. Қуйидаги жадвалда жаҳондаги асосий ўнта меҳмонхоналар занжири келтирилган.

1-жадвал

Асосий ўнта халқаро меҳмонхоналар занжири

Бош холдинг номи	Штаб-квартира жойлашган мамлакат	Номерлар сони (минг)
«Hospitality Franchise System Blanstone Part.»	АҚШ	490
«Holiday Inn World Wide»	Англия	386
«Best Western International»	АҚШ	295
«Accor»	Франция	279
«Choice Hotel International»	АҚШ	272
«Marriot International»	АҚШ	252
«ITT Sheraton Corp.»	АҚШ	131
«Promus Corp.»	АҚШ	106
«Hilton Hotel Corp.»	АҚШ	101
«Carlson Hospitality World Wide»	АҚШ	912

Манба: Янкевич В.С., Безрукова Н.Л. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме, 2005 г.

Тарихдан маълумки, бизнинг асримизгача дунё меҳмонхона хўжалигида европа тоифаси модели ҳукмронлик қилган, яъни 2 та асосий

бошқарув лавозимлари атрофида, айнан метрдотель ва бош-ошпаз. Биринчи лавозимдаги шахс бу меҳмонхона ходимлари ва меҳмонлар ўртасидаги ўзаро таъсирини кўрсатган, чунки меҳмонхона сиёсатига жавоб берадиган тез ва меъёрий усулда хизмат кўрсатилиши лозим. Иккинчи лавозимдагиси ошхона хўжалиги ва таомлар тайёрлаш, танлаш жараёнини бошқаради. Меҳмонхонанинг ташкилий тузилмаси унинг мақсад, вазифасига, жойланиши, меҳмонларни хусусиятлари ва бошқа факторларга боғлиқ бўлади. У ҳар бир хизматчига юкланган ҳуқуқ ва бурчларини акс эттиради.

Меҳмонхона номерлар фонди хизмати доимо жорий таъмирлаш хизмати билан алоқада бўлади, чунки меҳмонхонада на фақат хоналарни ва ундаги жиҳозларни жорий таъмирдан чиқариш балки бутун меҳмонхонани ҳам ўз ичига олади. Туристик мажмуаларнинг ишлаш тизими ва асосий негизи шулардан иборат.

3.4. Меҳмонхона хўжаликларида кадрларни бошқариш унумдорлиги

Унча узоқ бўлмаган давр мобайнида меҳмонхона хўжаликларида ходимларнинг бошқарилиши ёки ходимларнинг вазифалари хизмат касбининг сўнгиси ҳисобланарди. Бу хизмат доираси баъзида турли сабабларга кўра, ўз касбини бошқа бўлимларда бажара олмаган ишчилар билан тўлдириларди. Ходимларни бошқариш департаменти эса мижозларга хизмат кўрсатиш операцияларида бевосита қатнаша олмаган амалдорлар учун бошпана сифатида қаралар эди. Лекин, бу қарашлар йилдан - йилга кучайиб бораётган рақобат муҳитида албатта ўзгарди. Масалан, 90 йилларнинг бошига келиб йирик меҳмонхона тармоқларини бошқариш сифатига ва бошқа операцион вазифаларга бўлган талаб кучая бошлади, шунинг учун ходимларни бошқариш хизматида янада хабардор бўлиши, тезда ҳаракат қилиш, маълумотли бўлиши ҳамда унинг хизмат бўйича ҳамкасблари ҳам бошқа бўлимларнинг вазифалари қаторидан ўрин олди. Меҳмонхона хўжалигида ходимларни бошқариш бўйича замонавий депортамент 4 та асосий функционал соҳада харакатга келтирилган. Лекин, бу барча компанияларнинг ходимларини бошқариш бўйича депортаментда кўрсатиб

ўтилган ташкилий тизим бўйича асосланади дегани эмас. Одатда депортаментдаги ишчилар сони компаниядаги ишчиларнинг умумий сонига боғлиқдир. Чет элдаги ташкилотнинг 200 нафар ишчисига ходимларни бошқариш хизматининг бир нафар ишчиси тўғри келади. Меҳмонхона бизнесидаги қоидадан келиб чиққан ҳолда, агар меҳмонхонадаги битта номерга битта ишчи тўғри келса, 600 кишилик номерли бўлган меҳмонхонадаги ходимларни бошқариш депортаментида уч нафар ишчи ишлаши керак. Ходимларни бошқариш бўйича депортамент фаолиятига қуйидаги вазифаларни бажариш киради:[9]

- ходимларни танлаш ва ёллаш;
- ходимларни тайёрлаш ва қайта тайёрлаш;
- меҳнат муносабатларини тартибга солиш;
- кадрларни режалаштириш;
- иш ҳақи ва меҳнат шароитлари.

Меҳмонхона менежментида ушбу вазифалар икки ёки ундан ортиқ депортамент ишчилари орасида тақсимланади. Булар ходимлар бўйича тайёрлов, ишга ёллаш, меҳнат муносабатлари ва иш ҳақи бўйича мутахассислар бўлиши мумкин. Депортаментда меҳнатни ташкил этиш ва ҳар бир кадр бўйича мутахассиснинг мавқеи, ходимларнинг мажбуриятлари, унинг мансаби турли меҳмонхона мажмуаларида менежментнинг таркибий тузилишига кўра фарқланиши мумкин. Ходимлар бўйича менежер вазифаси - бошқа депортаментлардаги фаолият кўрсатувчи бошқарувчиларга малакали ёрдам бериш ва мажмуанинг кадр сиёсатини юритишдан иборат. Бундай ҳолатда улар орасидаги ўзаро муносабатлар функционал тарзда бўлади, бошқача қилиб айтганда, ходимларни бошқариш бўйича менежерлар бошқа департаментлар учун маслахатчи - мутахассислар буладилар. Шунинг учун, ходимларни бошқариш депортаментининг вазифалари фақатгина битта депортаментнинг доирасида эмас, ташкилотнинг барча даражаларига, барча босқичларига таъсир этади.

[9] Янкевич В.С., Безрукова Н.Л. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме. - М.: Академия, 2005. – 197 с.

Меҳмонхона хўжалиги индустриясидаги меҳнатнинг самарадорлигига унинг кадрлар таркиби ва улар ўртасидаги ўзаро муносабатлар кучли таъсир этади. Ташкилий нуқтаи назардан олиб қараганда ходимлар самарали таркибининг ташкил этилиши қуйидагиларга боғлиқ бўлади:

- фаолиятнинг аниқ мақсади ва вазифаларини ўрнатиш;
- самарали ташкилий таркибнинг ишлаб чиқилиши;
- кадрларни режалаштириш, унинг ёрдами билан кадрларни танлаш ва кадрлар сиёсатини олиб бориш.

Меҳмонхона менежментида ишлаш тажрибасига эга бўлган зарурлик ва юқори даражали ишчи кучининг қўнимсизлиги (бир жойдан иккинчи жойга кўчиши) кадрларнинг самарали режалаштирилишини олдиндан белгилаб қўйиш муҳимлигини билдиради. Охирги йилларда кадрларни режалаштириш корхонани бошқариш жараёни каби муҳим иш бўлиб қолди, шунинг учун уни ҳам стратегик режалаштиришнинг ташкилий қисми сифатида қаралиши лозим. Кадрларни режалаштириш фаолиятининг умумий ривожланишига боғлиқлиги сабабли ташқи омилларнинг ўзгаришини ҳам ҳисобга олиш лозим. Мисол учун, демографик ўзгаришлар, таълим бериш жараёни ва рақобатбардошлик даражаларининг ўзгариши ҳамда давлатнинг иқтисодиётга аралашиш даражаси ва технологик ривожланишлар ва ҳоказо. Кадрларларни режалаштириш жараёни 4 асосий босқичдан иборат бўлиб, у ерда асосийси бўлиб талаб билан таклифнинг бир – бирига тўғри келишидир.[10]

- ишда қатнашувчи ходимларнинг таҳлили;
- режалаштирилаётган давр учун кадрларга бўлган таклифнинг кутилаётган ўзгаришларини баҳолаш;
- режалаштирилаётган давр учун кадрларга бўлган талабнинг прогнози;
- керакли даврда талаб этилаётган кадрлар билан таъминланишига имконият берувчи чораларни кўриш (талаб ва таклифнинг мос келиши).

Кадрлар таклифи прогнозини ўтказиш учун кадрларни самарали ҳисоблаш тизими, ҳамда штат жадвали ва кадрларнинг қўнимсизлиги ҳақида

[10] Филлиповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. - М.: 2005. – 127 с.

маълумотларга эга бўлиши керак. Шу билан бир қаторда ходимларнинг иш тажрибаси, унинг моҳирлик ва малака даражаси, чет тилларини билиш ва бошқа маълумотлар ҳам муҳим ҳисобланади. Кадрларнинг самарали режалаштирилиши кўп фойда келтиради ва қуйидагиларни таъминлайди:

- компаниянинг таркибий тузилиши билан унинг мақсадлари ўртасидаги алоқаси;
- стратегик вазифа ва ҳар кунги операцион даражада режалаштириш учун кадрларга бўлган талаб ҳақида маълумотлар;
- ишга ёллаш учун бўлган салоҳият ресурсларнинг ўзгариш даражаси;
- танлаш ва ёллаш, тайёрлаш ва қайта тайёрлаш, ишдан бўшатиш бўйича ва бошқа ходимларни бошқариш бўйича ҳаракат дастури.

Кадрларни режалаштириш - меҳмонхона менежменти учун жуда муҳим ва мураккаб тадбир, чунки у ташқи муҳит ўзгаришига ҳамда истеъмолчиларнинг дидлари ўзгаришларига жуда таъсирчан. Инсон ресурсларини бошқариш функциясининг кўзга кўриниб турадиган қисмларидан бири албатта унинг ишчилари орасидаги муносабатлардир, янада муҳим қисми эса, ходимларни танлаш билан боғлиқ бўлган масалалардир. Одатда ёллаш компаниянинг турли хизматлари учун тажрибали ишчиларга эга бўлиш жараёнидан иборат. Бундан келиб чиққан ҳолда, ёллаш (ренрутмент) ўз ичига кадрлар бўйича компаниянинг қисмларга ажралишининг зарурлиги, салоҳият номзодларни танлаш, уларнинг ичидан мос келувчи номзодларни танлаш кабиларни ўрганади. Танлов жараёни бир неча босқичлардан иборат бўлади. Уларнинг - бу таклиф қилинаётган ишни таҳлил қилиши, у таклиф қилаётган ишга бўлган барча талабларни тасвирлаб бериш лозим, яъни унинг аниқ масалалари ва функционал вазифалари (ишлаб чиқилаётган маҳсулотларнинг минимал - максимал ёки бўлмаса ўртача миқдорини, номерларни тозалаш ва бошқалар бирлик вақт мобайнида), ўрин ва ташкилотнинг таркибий тузилишидаги мансаб билан боғлиқ чеклашлар (мисол учун юқори бошқарув билан келишувсиз аниқланган маҳсулотни сотиб олиш суммасига нисбатан кўпроқ суммага бўлган ҳуқуқларга чеклашлар ёки чекнинг олинишига чеклашлар, яъни жойлаштириш хизмати бошлиғи билан

келишилмаган олдиндан белгиланган суммадан ошса), ташкилотнинг бошқа бўлимлари билан функционал алоқаси ва бошқалар. Таклиф қилинган ишни тасвирлаш жараёнининг давоми кадрларнинг таснифланиши ҳамда маълум бир ишни бажариш учун ишчилардан талаб қилинадиган омил ва сифатларнинг батафсил топширилиши киради, мисол учун ташқи маълумотлар, серғайратлик ва ҳаракатчанлик, малака ва кўникмалар, ҳамда айнан ўхшаш ишни бажариш тажрибаси ва бошқалар. Баъзида у ёки бу ишнинг бажарилиши мураккаб, ҳаттоки экстремал шароитларда бажарилади ва ишнинг аниқ бажарилиши учун маълум маънода қийинчиликлар вужудга келади. Меҳмонхона хўжалиги бизнесида 45% ишчилар янги ишни ишга жойлашгандан кейин уч ойдан сўнг ташлаб кетадилар, 15% ишчи эса биринчи ойдан кейинроқ янги ишни ташлаб кетадилар. Ушбу жараён баъзида кириш кризиси деб аталади ва бу компания учун қимматга тушади ҳамда ташкилотнинг маънавий муҳити, ходимларнинг ишлашга бўлган хоҳиши ва буларга мос равишда мижозлар талабларининг қониқиш даражасига таъсир этади.

Хулоса

Туризмнинг асосий негизи бўлган меҳмонхона хўжалигини республикамизда ривожлантириш жуда муҳим аҳамиятга эгадир. Чунки туристларнинг асосий талабини меҳмонхоналар қондиради. Республикамизда ушбу хўжаликни ривожлантиришга катта эътибор берилмоқда. Кўпинча чет эл сармояси ҳисобига янги меҳмонхоналар қурилмоқда, мавжудлари эса қайтадан таъмирланмоқда. Шундай бўлса ҳам кўпчилик меҳмонхоналарда хизмат кўрсатиш даражаси пастроқ, нархлар юқори, туристларнинг дам олишлари учун шароитлар кам. Шунинг учун давлат тасарруфидаги меҳмонхоналар акционерлик жамиятларига айлантирилса, бизнинг фикримизча мақсадга мувофиқ бўларди. Чунки меҳмонхоналарга менежер-кадрларни танлашда ва туристларни ўзларига жалб қилишда кўпроқ нарсаларга эътибор қаратган бўлардилар. Ҳозирда мамлакатимизга ташриф буюраётган туристлар сони йилдан - йилга ошмоқда. Бу янада меҳмонхона хўжалигига бўлган эҳтиёжни кўпайтиради.

Назорат саволлари

1. Меҳмонхона нима?
2. Меҳмонхона турлари нечтага бўлинади?
3. Мотел ва кемпинглар қандай вазифани бажаради?
4. Меҳмонхоналарда менежерларнинг вазифалари нималардан иборат?
5. Мотивация нима?
6. Меҳмонхоналарнинг бошқарув тузилмаси қандай тузилади?
7. Меҳмонхоналарда режалаштириш босқичларига нималар киради?
8. Меҳмонхоналарда назорат нима?
9. Замонавий меҳмонхона хўжалиги менежери қандай бўлиши керак?
10. Меҳмонхоналарда менежерларнинг вазифалари нималардан иборат?

Фойдаланилган адабиётлар

1. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар маҳкамасининг 1998 йил 8-августдаги 346 - сонли “Туристик ташкилотлар фаолиятини такомиллаштириш ҳақидаги” қарори.
2. Янкевич В.С., Безрукова Н.Л. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме: - М.: Академия, 2005. – 178 с.
3. Гостиничное и ресторанное дело, туризм: Сборник нормативных документов. - М. - 2004.
4. Филлиповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. - М.: Финансы и статистика. 2005.- 127с.
5. Сенин В.С., Денисенко А.В. Гостиничный бизнес: тоифаификация гостиниц и других средств размещения: Учебное пособие. - М.: Финансы и статистика, 2006. - 144 с.
6. Travel Guide Uzbekistan – Tashkent: National Company Uzbekturizm, 2003. – 46 p.
7. www.interunion.ru – туристские ассоциации
8. www.world-tourism.org – Всемирная туристская организация

4.боб. ТУРИЗМНИ РИВОЖЛАНТИРИШДА ТРАНСПОРТНИНГ АҲАМИЯТИ

4.1. Туристларга транспорт хизмати кўрсатиш асослари

4.2. Туристларга хизмат кўрсатишда транспорт самарадорлигини аниқлаш

4.1.Туристларга транспорт хизмати кўрсатиш асослари

Ҳозирги вақтга келиб туризм халқ хўжалигининг асосий тармоқларидан бири (нефть саноати ва автомобилсозликдан кейин) бўлиб қолди. Баъзи давлатлар бюджетининг асосий (50% дан юқори) қисмини туризмдан келадиган даромад ташкил қилиб, давлат иқтисодиётини юқори поғонага кўтаришда муҳим аҳамиятга эга. Хусусан, Ўзбекистонда ҳам туризмни ривожлантиришга катта аҳамият берилмоқда Туристларга транспорт хизматини кўрсатиш туризм индустриясининг энг асосий қисмларидан бири ҳисобланади. 1990 йилларгача ички, халқаро туризмга хизмат қилувчи автомобиль, дарё, денгиз, темир йўл ва авиация транспортини ўз ичига олувчи ягона транспорт тизими мавжуд эди. Барча туристик хизматлар тузилишидаги транспорт хизмати ҳиссасининг 40% дан ортиқ қисмини ташкил қилар эди. Транспорт саёҳатлари туризмнинг мустақил кўриниши сифатида қаралади.

Транспорт саёҳати турли транспорт воситаларидан фойдаланиб, ишлаб чиқилган йўналишлар бўйича туристлар гуруҳларининг саёҳатидир. Транспорт саёҳатлари қуйидагича таснифланади, яъни: ҳаракатланиш йўналиш (маршрут)и, фойдаланилаётган транспорт тури, йўналиш трассасининг қурилиши, саёҳатнинг муддати, мавсумийлик ва бошқалар бўйича.

Автобус, ҳаво йўли ва темир йўли воситасидаги саёҳатлар кенгроқ тарқалган. Туристик транспорт саёҳатлари бир неча транспорт турлари

орқали, яъни темир йўлдан автобус (енгил автомобиль); ҳаво йўлидан автобус ва бошқа воситаларда амалга оширилади.

Мобил транспорти тури сифатида автобус ва енгил автомобилдан мустақил йўналишлардаги каби туристларни аэропорт (вокзал) дан меҳмонхонага ёки аксинча, олиб бориб қўйишда кенг фойдаланилади. Ҳар қандай турист ўз саёҳатини режалаштираётганда манзилга етиб олиш (етказиш) тезлиги, саёҳат қулайлиги (комфорти), қиймати, юкларини олиб бориш (уларнинг оғирлигини ҳисобга олган ҳолда) имконияти; тўхташ жойлари, овқатланиш шароитлари, шовқин даражаси, вибрация, дам олиш ва (тунаш) ухлаш жараёнлари, экологик ва албатта хавфсизлик каби омилларни ҳисобга олади. Ижобий омиллар қанча кўп бўлса, шунчалик транспорт саёҳатининг қиймати ошади.

Ҳаво транспортида саёҳат ҳам чартер, ҳам рейсли самолётлар воситасида амалга оширилади. Ҳозирги вақтда ҳаво транспортидан фойдаланишда 400 дан ортиқ авиакомпаниялар фаолият олиб бормоқда. Ўзбекистонлик сайёҳлар ТУ-134, ИЛ-62, «Боинг», АН-24, АН-16 самолётларидан фойдаланадилар. Туризм ривожланган давлатларда туристик мақсадларда вертолётлардан ва бошқа ҳаво транспорти воситаларидан: дирижабль, ҳаво шарлари, парапланлар, дельтапланлар ва хокозолардан фойдаланилади. Самолётдаги комфорт шароитлар, овқатланиш ва бошқа омилларига кўра жойлар қуйидаги синфларга бўлинади: биринчи синф (F), бизнес синф, иқтисодий синф (У), бошқалар.

Туристик мақсадда ҳаво йўллари орқали амалга ошириладиган сайёҳатлар мунтазам, мавсумий ва бир марталик кўринишларда амалга оширилади. Миллий ёки алоҳида авиакомпанияларда турли кўринишдаги имтиёзлар жорий этилган: яъни мавсумий, корпоратив, болали йўловчилар, гуруҳлар, ёш оилалар ва бошқалар учун.

Айниқса, ЖАЙА (Жаҳон Авиация йўловчилар ассоциацияси), ЕТЗ (Европа туризм занжири) нинг имтиёзли карталари кенг тарқалган. Бундай карталарга эга йўловчилар учун баъзи авиакомпанияларнинг (DELTA, SAS)

авиачипталари учун, дунёнинг 4000 энг яхши меҳмонхоналари тўлови учун, ижарага олинган автомобиль тўлови бўйича, (30% гача), йўқолган чипта хужжатларини қайта тиклаш бўйича, аэропортларда VIP хоналарида фойдаланиш, суғурта ва бошқа имтиёзлар мавжуд.

Сув йўли бўйича туристларнинг саёҳати 250, 300 ва 400 йўловчига мўлжалланган юқори комфортга эга теплоходларда амалга оширилади. Каюталар бир ўринли, икки ўринли, 3-4 ўринли ва лавозимга мўлжалланган турларга ажратилган. Бундай синфдаги теплоходлар дам олиш ва барча комфорт атрибутларга эга: каюталарда қўлай юмшок мебель, кондиционерлар, мўзлатгичлар минибарлар, ресторан - барлар, сауна, мусиқали салонлар, видео-кинозаллар мавжуд бўлади. Сувдаги туристик саёҳатлар ва экскурсиялар теплоходлардан ташқари дарё «трамвай» лари, яхта, сув ости қайиқлари, елканлар, катамаран, қайиқ, байдарка ва бошқаларда амалга оширилади.

Темир йўл транспортидан туризмда фойдаланганда туристик саёҳатлар 12 та йўловчи вагонлардан иборат бўлади, 2-3 вагон ресторан, вагон-клубга эга бўлган махсус ҳаракат режими ва йўналиши бўйича ҳаракатланувчи туристик бўлимларда амалга оширилади. Кўпинча чет давлатларда экскурсия туристик транспорти сифатида трамвай ва унинг ретро-вариантлари: троллейбус, карети, дилишанс ва бошқалардан фойдаланилади.

4.2. Туристларга хизмат кўрсатишда транспорт самарадорлигини аниқлаш

Транспорт воситалари туристик компанияларнинг ўз мулки бўлмасдан, балки улардан фарқли ижара, лизинг ва ҳокозо асосида фойдаланилади. Оммавий туристик транспорт сифатида асосан автобусдан фойдаланилади. (1). Юқори комфортабелли туристик автобуслар, шунингдек, узоқ машрутларда ҳам фойдаланилади (Тошкент-Москва-Минск-Варшава,

Берлин-Париж). Бундай йўналишларда туристлар учун тунги дам олиш отель ёки мотелларда ташкил этилади.[11]

Бир рейс муддатидаги туристлар (Np) сонига қараб автобус (автомобиль) нинг рейсдаги унумдорлигини топишимиз мумкин (Wp):

$$Wp \text{ қ } \frac{Np}{Dcp \mid (V_t*Z)+t_p} \text{ йўловчи (1);}$$

бу ерда: Dcp - турнинг ўртача узоқлиги, км; v_t - текислик тезлик, км/ч; Z - йўлдан унумли фойдаланиш коэффиценти (0,90-0,90); t_p - рейс вақти (ҳаракат вақти + тўхташ вақти (йўловчиларни чиқариш учун) - тушириш вақти + йўналишнинг охирги пунктида тўхтаб туриш вақти).

Зарур маълумотларни билган ҳолда соатлик, суткалик, ойлик ва йиллик унумдорликни ҳисоблаш мумкин.

Ички маршрутларда туристик саёҳатларни ташкил этиш қуйидаги тартибда амалга оширилади. Агар туристик компаниянинг автобуси ёки умуман шахсий транспорт воситалари бўлмаса, улар автотранспорт корхоналари билан шартнома тузадилар. Шартномада ижарага берувчи ва ижарачининг мажбуриятлари; транспортдан фойдаланиш предмети; ижара муддати, ижара тўлови тизими (вақтбай, унумдорлик км учун келишилган ва б.); ўзаро ҳисоб-китоб тартиби; ҳайдовчи ва экскурсавод билан ўзаро муносабати; шартномани амалга оширишда томонларнинг жавобгарлиги, шу жумладан форс-мажор шартлари белгилаб қўйилади.

Маршрут паспорти ёки транспорт, туристик маршрутнинг қарточкаси юқоридаги шартноманинг ажралмас муҳим қисми ҳисобланади. Узоқ муддатли саёҳатлар учун юмшоқ ўриндиқли, бошқариладиган креслоли, паст шовқин ва вибрация даражаси, иложи борича экономик тоза ёқилғи ва бошқаларга эга бўлган юқори комфортабелли автобуслардан фойдаланиш керак, шунингдек яна гардероб, ҳожатхона, бар, музлаткич, ошхона ва ҳоказоларга эга бўлиши керак. Автобус микроиқлимига талаблар Давлат

[11] Улицкий М.П. Оценка стоимости транспортных средств: - Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2005. - 132 с.

андозаси, санитария-гигиеник меъёрлар ва халқаро стандартларга мувофиқ қўйилади. Инфратовуш даражаси самонинг исталган нуқтасида 96 ДБ дан ошмаслиги лозим. Автобус ўриндиқлари орасидаги масофа 80-85 см бўлиши лозим.

Автобус ён ойналари 2 қаватли, детермал қопламали, ташқи муҳит билан салоннинг иссиқлик алмашувини камайтирувчи бўлиши керак. Булардан ташқари, автобус салонларида индивидуал ёруғлик, термосда чучук сув сақлаш, ҳожатхона, ювиниш хонаси, гардероб, бир неча мониторли телевизор, видеомагнитофон, радиотелефон ва бошқа алоқа қулайликлари мавжуд бўлиши керак.

Ички маршрутларда маршрутнинг узоқлиги, туристлар сони, маршрут категорияси, комфорт даражаси ва бошқаларга кўра турли автобуслардан фойдаланишади. 35-40 кишилик туристик гуруҳлар учун “ЛАЗ”, “ИКАРУС”, “ТАМ”, “МЕРСЕДЕС” ва бошқа автобусларда хизмат кўрсатилади.

Халқаро туристик саёҳатларни амалга ошириш қуйидагиларни ўз ичига олади: доимий, мавсумий, бир мартали (буюртма) маршрутлар ҳамда чет элга кетувчи ва чет элдан қайтиб келувчи туристлар учун хизмат кўрсатиш.

2-жадвал

Транспорт воситалари турлари

Баҳолаш мезонлари	дарё	Ден-гиз	темир йўл вагонлари	Автобуслар	енгил автомобил-лар	само-лёт
1. Ҳаракат хавсизлиги	7	5	6	4	5	7
2. Экологик хавсизлик	6	6	9	8	2	1
3. Ташиш нархи	1	1	1	8	10	5
4. Эксплуатация тезлиги	2	1	1	8	10	1
5. Тезлик даражаси	8	10	5	3	2	5
6. Ўз хоҳиши билан йўл - йўлакай тўхташ имконияти.	7	10	6	4	1	7

7. Йул ҳаракатида хавсизликни таъминлаш	6	6	7	7	6	8
8. Жойлаштириш	1	2	6	4	6	10
9. Капитал харажат-ларни тежаш	2	1	5	8	10	2
10. Қулай даражаси	8	10	2	4	6	6
Жами балл	48	52	48	58	58	52

Манба; Улицкий М.П. Оценка стоимости транспортных средств: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2005. - 104 с.

Доимий маршрутлар учун қуйидаги шартлар мажбурий ҳисобланади: маршрутнинг аниқлиги, ҳаракатланиш жадвали, ҳаракатнинг мунтазамлиги, аниқ пунктларда тўхташ. Доимий халқаро маршрутларда ҳаракатланиш давлатлараро 2 томонлама келишув асосида амалга оширилади, учинчи давлат орқали транзит эса транспорт бўйича Европа иқтисодий тафтиш қўмитаси рухсати билан амалга оширилади.

1973 йил 1 мартда Женева Конвенцияси доирасида «Йўловчи ва юкларни автомобилда олиб ўтиш шартномаси тўғрисидаги Конвенция» қабул қилинган. Туристик саёҳат давомида фойдаланилаётган автобус ҳайдовчиси йўловчиларнинг бирма-бир исми, шарифи ёзилган рўйхатга эга бўлиши лозим. Автомобиль транспорти воситасида халқаро ташишни ташкил этишда қуйидаги масалаларни ҳал этиш лозим: техник ёрдам, ремонт ва техник хизмат кўрсатиш (йўлда); бекатлар, ёқилғи қуйиш шоҳобчаси, дам олиш, овқатланиш, тиббий хизмат кўрсатишни ташкил этиш; маршрут трассасида алоқани ташкил этиш ва ҳ.к.

Юкчилик ёки суғурта компанияси, суғурта жавобгарлиги шартномаси ёки қонунчилигида (назарда тутилган) белгилаб қўйилган миқдорда, йўловчининг соғлиғига зарар етказганлиги учун; юкка зарар етиши ёки манзилга етказилмаганлиги учун; юкнинг йўқолганлиги учун ва бошқалар бўйича жавобгарликни ўз зиммасига олади.

Женева Конвенциясига биноан, ҳар бир жабрланувчи учун максимал зарарни қоплаш суммаси 350 минг тилла франкдан ошмаслиги керак.

Туристик транспорт саёҳатлари халқаро миқёсда шунингдек, шахсий ижарага олинган автомобилларда амалга оширилиши мумкин. Бунда саёҳат мустақил эркин дастур ёки мақсадли маршрут бўйича амалга оширилиши мумкин. Ҳаёт учун зарур барча нарсалар комплексга эга бўлган прицепли автомобиль воситадаги гуруҳли туризм «карвон» дейилади.

Автотуристларга хизмат кўрсатишда қуйидаги воситалар ўз фаолиятини амалга оширади:

- родтел - ғилдиракдаги йўл отели (автопоезд), бу ерда йўловчи ўринларидан ташқари ухлаш учун жойлар, шунингдек ошхона мавжуд;
- кемпинг - автотуристлар учун лагер, бу тунаш ёки озгина дам олиш учун хизмат қилади;
- мотел - бу (йўловчи) турист (унинг автомобили)нинг (маълум) узоқ муддат истиқомат қилиши учун мўлжалланган меҳмонхона. Мотелда туристлар учун қуйидаги шароитлар яратилган бўлиши керак: барча қулайликларга эга пакет, техник хизмат кўрсатиш шаҳобчаси, автомобил ремонти ва ёқилғи қуйиш шоҳобчаси ва ҳ.к.

Халқаро туристик маршрутларда юқори сифатли ва юқори экологик характерли «Мерседес», «Рено», «Вольва», «Сетра», «Ман-Даф» каби чет эл автобусларидан фойдаланиш мақсадга мувофиқ. Бу автобуслар халқаро андозаларга тўлиқ жавоб бера олади.

Хулоса

Туристларни ташишда асосий воситалардан бири бўлган транспорт воситалари муҳим роль ўйнайди. Чунки транспорт тизими қанчалик яхши йўлга қўйилган бўлса, туристларнинг дам олишлари ва сайёҳат қилишлари шунчалик қулай бўлади. Ҳозирда Республикамиз туризмида ҳам замонавий транспортлардан кенг фойдаланилмоқда. Ўзбекистондаги туристик корхоналарда қулай ва комфорт автодор ва микро автодорлардан кенг фойдаланилмоқда. Бир давлатдан иккинчи давлатга боришлари учун чартер рейслар очилган. Фақат вилоятлардаги туристик корхоналарда ҳам туристик

воситалар яхши йўлга қўйилса туристларнинг ушбу шаҳарларни зиёрат қилишларига кенг имкониятлар яратилади.

Назорат саволлари

1. Туризмда транспорт саёҳати нима?
2. Транспорт саёҳатлари қандай таснифланади?
3. Туризмда кенг тарқалган транспорт турлари?
4. Туристик авиация саёҳатлари қандай амалга оширилади?
5. Халқаро туристик йўналишларни амалга оширишда қайси автобус турларидан кенг фойдаланилади?
6. Туристларни ташишда темир йўл транспортининг аҳамияти қандай?
7. Туризмда караванинг нима?
8. Туризмда родтель нима?
9. Туристик автобусларда инфратовуш даражаси қандай бўлиши керак?
10. Автобус ўриндиқлари орасидаги масофа неча см бўлиши лозим?

Фойдаланилган адабиётлар

1.Ўзбекистон Республикаси Вазирлар маҳкамасининг 1998 йил 8-августдаги 346 – сонли “Туристик ташкилотлар фаолиятини такомиллаштириш ҳақидаги” қарори.

2. Улицкий М.П. Оценка стоимости транспортных средств: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2005. - 304 с.

3. Жукова. М.Ж., Менеджемент в туристском бизнесе. Учебная пособие. –М. Финансы и статистика, 2005. -288 с.

4. Дехтярь Г. Лицензирование и сертификацие в туризме. Учебное пособие. - М.: Финансы и статистика, 2003. - 286 с.

5. Боголюбов В.С и др. Экономика туризма: Учебное пособие. - М.: Академия, 2005. - 192 с.

6. www.world-tourism.org – Всемирная туристская организация.

5. боб. ТУРИСТИК ЙЎНАЛИШЛАРНИ ШАКЛЛАНТИРИШ

5.1. Туристик йўналишларнинг асосий тушунча ва тамойиллари

5.2. Туристик йўналишларни ишлаб чиқиш ва турларни режалаштириш

5.3. Ўзбекистонда туристик йўналишлар бўйича маркетинг тадқиқотлари ўтказиш ва такомиллаштириш

5.1. Туристик йўналишларнинг асосий тушунча ва тамойиллари

Йўналишлар, турлар, экскурсия дастурларини шакллантириш, асосий, қўшимча ва йўлдош хизматлар кўрсатиш туристик хизмат кўрсатиш технологиясини ташкил этади, яъни бу туристик хизматга бўлган эҳтиёжни қондириш учун муайян туристик маҳсулотни шакллантириш демак. Йўналиш:

- саёҳат пайтида турист ташриф буюрадиган барча географик жойлар белгиланган, йўналишда тўхташ жойлари ўртасида ҳаракатланиш учун турист фойдаланадиган транспорт турлари кўрсатилган ҳаракат йўналиши;
- турист ўзига белгиланган хизматлар кўрсатиш дастурига мувофиқ маълум вақт мобайнида ҳаракатланувчи олдиндан режалаштирилган трасса;
- муайян ҳудудга ва алоҳида объектларга боғланган, турли даражадаги муфассаллик билан тавсифланган ва график тарзида ифодаланган сафар, саёҳат трассаси.

Туристик йўналишлар – туристларга кўрсатиладиган хизматларнинг асосий турларидан бири. Туристик ташкилотлар йўналишларни олдиндан ишлаб чиқади, уларга маълум хизматлар (овқатланиш, яшаш, экскурсиялар, спорт ва дам олиш тадбирлари, туристларни транспортда ташиш ва б.) комплексини киритади ва шу тариқа туристик йўналишларни шакллантиради. Бироқ, сафар жойини аниқламасдан туриб туристик йўналишни сотиш мумкин эмас. Йўналиш тузилганидан кейин хизматлар кўрсатувчи корхоналар билан шартномалар тузилади. “Хизматлар кўрсатиш

занжири” ҳосил бўлиши учун уларни муайян муддатларга боғлаш лозим. Мана шу “хизматлар кўрсатиш занжири” туризмда тур деб аталади.[12]

Туристик йўналиш ёки саёҳатнинг қисқача тавсифи (расмлар, хариталар, схемалар, объектларнинг матнли тавсифи). Саёҳатчи фаолиятининг моҳияти - саёҳат ҳақидаги қайдлар – саёҳат жараёнида келгусида хотира сифатида ёки мазкур йўналишни такрорлашда қўлланма тарзида фойдаланиш учун ёки шу йўналиш бўйлаб саёҳат қиладиган ёки мазкур объектларга ташриф буюрадиган бошқа туристлар ва саёҳатчилар учун тузилган туристик йўналиш ёки саёҳатнинг қисқача тавсифи.

Саёҳат бошланган ва якунланган жойлар йўналишнинг дастлабки ва охирги нуқтаси ҳисобланади. Йўналишнинг боши – туристга шартномада назарда тутилган биринчи туристик хизмат кўрсатиладиган жой. Йўналишнинг охири – туристга охирги туристик хизмат кўрсатиладиган жой. Туристик йўналишлар турли белгиларга кўра таснифланади[13].

1. Турларга кўра қуйидаги йўналишлар фарқланади:

- тематик йўналишлар – дастурида экскурсия хизматлари кўрсатиш ва муайян мавзуда маърифий машғулотлар ўтказиш (музейларга кириш, халқ байрамларида иштирок этиш, тил ўрганиш ва ҳ.к.) асосий ўринни эгаллаган турлар;
- курорт-соғломлаштириш йўналишлари – дастурида дам олиш ва соғломлаштириш тадбирлари (курортда даволаш, профилактик даволаш, денгиз бўйида дам олиш, фитопроцедуралар ва ҳ.к.) асосий ўринни эгаллаган турлар;
- спорт йўналишлари – дастурида спорт тадбирлари ёки фаол ҳаракатланиш усуллари (сафарлар ва сайрлар, тоғ чанғисида учиш, велотурлар, рафтинг, саргузаштли экспедициялар ва б.) асосий ўринни эгаллаган турлар;

---

[12] Ирматов М.М. ва бошқ. Туризмни режалаштириш. - Тошкент, 2005. – 67 б.

[13] Юреев А.П. Планирование туризма. Учебное пособие. – Донецк. 2005. - 107 с.

• аралаш йўналишлар – хизмат кўрсатиш дастуридан юқорида зикр этилган барча йўналишларнинг унсурлари ўрин олган йўналишлар.

2. Мавсумийлик жиҳатидан қуйидаги йўналишлар фарқланади:

• йил бўйи ўтказиладиган йўналишлар – йиллик иш графигига эга бўлган туристик йўналишларнинг барча турлари;

• мавсумий йўналишлар – йилнинг маълум фаслида ўтказиладиган йўналишлар (чанғи, сув, тоғ йўналишлари ва ҳ.к.). Масалан, дарё бўйлаб теплоходдаги турлар фақат навигация даврида ўтказилиши мумкин.

3. Трасса тузилишига кўра чизиқли, халқали, радиал ва аралаш йўналишлар фарқланади. Чунончи:

• чизиқли йўналиш – боши ва охири турли жўғрофий пунктларда жойлашган ҳаракат йўналиши. Масалан: Тошкент – Хоразм.

Кўпинча турист белгиланган жойга етиб келгач, бир меҳмонхонада яшайди, бир ҳудуд доирасида экскурсияга ва бошқа сафарларга чиқади. Бундай йўналиш ҳар куни юкини йиғиш ва чамадонлар ёки рюкзакларга жойлаштиришни, меҳмонхонама - меҳмонхона кўчиб юришни ёқтирмайдиган туристлар учун қулай;

• халқали йўналиш – боши ва охири бирор географик пунктда жойлашган, маршрутда бир неча пунктларда тўхташ мўлжалланган ҳаракат йўналиши. Масалан: “Буюк Ипак йўли” (Тошкент – Самарқанд – Навоий – Бухоро – Хива – Шаҳрисабз – Қўқон – Тошкент).

• радиал йўналиш – боши ва охири бир жўғрофий пунктда жойлашган (стационар), унда яшаб туриб, турист бошқа пунктларга сафар қиладиган ва саёҳатни бошлаган жойга қайтиб келадиган ҳаракат йўналиши.

• аралаш йўналиш – чизиқли, халқали ва радиал йўналишларни муайян тарзда ўзида мужассамлаштирган ҳаракат йўналиши.

4. Давомийлигига кўра қуйидаги йўналишлар фарқланади:

• кўп кунлик (14-30 кунлик) йўналишлар;

• бир неча кунлик (1-3 кунлик) йўналишлар – дам олиш кунларида ташкил этиладиган йўналишлар;

- бир неча соатлик йўналишлар (экскурсиялар).

5. Йўналишдаги транспорт турига кўра:

- туристик фирманинг ўз транспортидаги йўналишлар – туристик фирма ёки компаниянинг транспорт хўжаликлари ихтиёридаги транспортда ўтказиладиган турлар;
- бошқа ташкилотлардан ижарага олинган (фрахт қилинган) транспортдаги йўналишлар – туристик ташкилотлар (шартномага кўра) тур муддатига ёки хизмат кўрсатиш мавсумига ижарага олиб фойдаланаётган транспортда ўтказиладиган турлар. Ижарага олинган махсус транспорт воситалари сифатида туристик ташкилотлар денгиз ва дарё теплоходларидан, туристик-экскурсион поездларнинг махсус таркиблари, автобуслардан фойдаланади;
- туристик шахсий транспортидаги йўналишлар – автоҳаваскорлар (шахсий автомашина эгалари) учун махсус ишлаб чиқилган якка тартибдаги ёки гуруҳли турлар. Бунда туристларга йўналиш давомида барча хизматлар (автокемпингларда яшаш, овқатланиш, экскурсиялар, дам олиш, автомобилни таъмирлаш ва б.) кўрсатилади;
- умумий фойдаланиладиган транспортдаги йўналишлар – туристларни йўловчи ҳуқуқида ташишга мўлжалланган графикли йўловчи транспортида ўтказиладиган турлар. Умумий фойдаланиладиган транспортга график бўйича қатнайдиган поездлар, йўловчи ташийдиган самолётлар, теплоходлар, автобуслар киради.

6. Ҳаракатланиш усулларига кўра:

- автобусдаги йўналишлар;
- теплоходдаги йўналишлар (денгиз, дарё йўналишлари;
- авиация йўналишлари;
- темир йўл йўналишлари;
- аралаш йўналишлар фарқланади.

7. Йўналиш мазмунига кўра:

- табиат қўйнида дам олиш;

- денгиз бўйида дам олиш;
- тоғда дам олиш;
- дам олиш ва балиқ ови фарқланади.

Туристик саёҳат дастури – йўналишдаги тўхташ жойларида бўлиш, меҳмонхонада яшаш, туристик аҳамиятга молик жойларга уларни томоша қилиш (экскурсия) мақсадида ташриф буюриш, овқатланиш, шунингдек йўналиш дастурида назарда тутилган транспорт воситалари ёрдамида йўналиш бўйлаб ҳаракатланиш саналари ва вақтлари кўрсатилган тадбирлар режаси. Саёҳат дастури (намунавий ёки индивидуал) саёҳатчига сотилган ва шартномада белгиланган туристик хизматларни амалга ошириш режаси ҳисобланади. Қўшимча хизматлар туристларга бевосита улар яшаётган жойда саёҳатчининг жавобгарлиги остида алоҳида ҳақ эвазига кўрсатилиши мумкин.

Халқаро туризмда саёҳат муддатининг давомийлиги ташриф буюрилган мамлакатда ўтказилган вақт (соатлар ёки тунашлар) миқдори билан (сафарга чиқиш билан боғлиқ туризм – бир мамлакатда доимий яшайдиган шахслар бошқа мамлакатга саёҳатга чиқиши) ёки доимий яшаш жойидан ташқарида ўтказилган вақт миқдори билан (ички туризм – маълум мамлакатда яшайдиган муайян шахсларнинг мазкур мамлакат бўйлаб саёҳат қилиши) ўлчанади.

Агар хорижий туристик фирмаларининг каталогларига қараб мўлжал оладиган бўлсак, мамлакатимизда хорижий туристлари бўлиб туриши муддатининг давомийлиги 7-10 кунни ташкил этади. 14 кунлик турларнинг улуши анча кам, бундан узоқроқ давом этадиган сафарлар эса бозорда жуда кичкина сегментни ташкил қилади. Янги турларни ишлаб чиқувчилар ана шу ҳолатларни ҳисобга олишлари, ишлаб чиқилаётган турларнинг давомийлиги энг оммавий талаб доирасидан четга чиқмаслиги керак.

5.2. Туристик йўналишларни ишлаб чиқиш ва турларни режалаштириш

Йўналишларни ишлаб чиқиш кўп босқичли мураккаб жараён бўлиб, анча юқори малакани тақозо этади ва туристик хизмат кўрсатиш

технологиясининг асосий манбаи ҳисобланади. Туристик йўналишни ишлаб чиқиш ва режалаштириш босқичлари қуйидагилардан ташкил топади:[14]

1. Йўналишнинг мўлжалланган трассасидаги туристик ресурсларни тадқиқ қилиш.

2. Туристик ресурслардан фойдаланиш борасидаги чеклашларни аниқлаш.

3. Мазкур йўналиш трассасидаги туристик хизматлар бозори маркетинги.

4. Йўналиш турини белгилаш.

5. Йўналишнинг эскиз моделини тузиш.

6. Йўлларнинг тоифасини ва ҳолатини аниқлаш.

7. Йўналиш трассасини тузиш.

8. Йўналишни ҳаёт таъминоти пунктларига боғлаш.

9. Йўналишда хавфсизлик чизмасини ишлаб чиқиш.

10. Йўналишдаги тезликлар харитасини ишлаб чиқиш.

11. Йўналиш паспортини ишлаб чиқиш.

12. Паспортни тегишли хизматлар билан келишиш.

13. Йўналишдан йўловчиларсиз синов тартибида ўтиш.

14. Синов тартибида ўтишдан кейин йўналиш чизмасига ўзгартишлар киритиш.

15. Йўналиш паспортини тасдиқлаш.

Мазкур таомил вақтида анча узоқ давом этади ва бир неча ойга чўзилади. Агар йўналиш буюртма (бир марталик) бўлса, уни тузиш таомили енгиллашади, хавфсизликни таъминлаш тадбирлари бундан мустасно. Автобус йўналишини ишлаб чиқишда “Йўл ҳаракати қоидалари”, “Автомобиль транспорти низоми”, “Йўловчи ташиш қоидалари” ва бошқа идоравий норматив ҳужжатларга амал қилиш лозим. Йўналишни ишлаб чиқиш жараёни йўналиш паспортини келишиш ва тасдиқлаш билан якунланади. Йўналиш паспортидан турларни шакллантиришда, шунингдек йўл-транспорт ҳодисаларини текширишда фойдаланилади. Йўналиш ишлаб

[14] Юрьеев А.П. Планирование туризма: Учебное пособие. – Донецк, 2005. - 114 с.

чиқилганидан ва тасдиқланганидан кейин турни шакллантиришга киришилади. Туристик йўналишни ишлаб чиқишнинг икки шакли мавжуд:

1. Якка тартибдаги туристлар учун ҳам, гуруҳлар учун ҳам чет эл туристик фирмасининг ёки туристларнинг буюртмасига биноан турни ишлаб чиқиш. Бундай ҳолларда туристик ташкилотлар туристик фирмалардан буюртмаларни қабул қилиб олишда танланган йўналиш бўйлаб туристларни транспортда ташиш ва уларга комплекс хизмат кўрсатишни таъминлаш бўйича ўз имкониятларини аниқлайди. Бундай имкониятлар бўлган тақдирда улар зарур бронлаштиришни амалга оширади ва буюртма берган фирмага тур қабул қилинганини тасдиқлайди. Кўпинча фирмаларнинг буюртмаларига кўра айни бир турдан кетма-кет келадиган бир неча гуруҳларни қабул қилиш учун фойдаланилади. Бундай ҳолларда туристик ташкилотларнинг роли пассив бўлмаслиги керак. Фирмаларнинг буюртмаларини кўриб чиқишда йўналишни яхшилаш юзасидан қарши таклифлар билан чиқиш, комплекс хизматлар кўрсатиш таркибини қизиқарли экскурсиялар ва бошқа хизматлар билан тўлдириш тавсия этилади.

2. Ўзбекистон Республикаси ва МДҲ мамлакатларининг туристик ташкилотлари ташаббусига кўра турлар ишлаб чиқиш. Бунда таклиф қилинаётган шаҳарларга ташриф буюришга чет эллик туристлар орасида талаблар мавжудлиги ва мазкур шаҳарлар меҳмонхона базасининг сиғими асосий шартлар ҳисобланади. Туристик ташкилотлари ташаббуси билан қуйидаги турлар ишлаб чиқилиши мумкин:

- хорижий туристларнинг якка тартибдаги сафарлари учун мўлжалланган турлар. Бу одатдаги стандарт турлар якка тартибдаги туристлар орасида машҳур бўлган йўналишлар бўйлаб ташкил этилади. Якка тартибдаги туристларни кўпроқ жалб қилиш учун стандарт турларда уларга маълум имтиёзлар берилиши мумкин. “Интурист” АЖ, “Ўзбектуризм” МК таклиф қилувчи “ctop ouver” ёки “Карт бланк” турлари шулар жумласидан;

- хорижий якка туристлар гуруҳлар таркибида (арзонроқ нархларда) сафар қилиши учун мўлжалланган турлар. Бундай гуруҳлар йўналишдаги

биринчи хизмат кўрсатиш пунктида шакллантирилади. Бу стандарт йўналишларга эга бўлган, бошланиш ва якунланиш саналари қайд этилган турлардир. Бундай турлар бошқа мамлакатларнинг туристларига ва ҳар қандай хорижий фирмаларга очиқ. Ягона чеклаш – ҳар бир гуруҳдаги ўринлар квотаси (30 кишигача) ва экскурсиялар ўтказиладиган тилни билиш. Қайд этилган санали турлардан хорижий туристик фирмалардан белгиланган миқдор доирасида алоҳида гуруҳларни қабул қилиш учун ҳам фойдаланилиши мумкин;

- меҳмонхона базасидан ва транспорт воситаларидан янада самарали фойдаланиш, шунингдек хорижий туристлар саёҳатларининг географиясини кенгайтириш мақсадида Ўзбекистон Республикасининг туристик ташкилотларида СЕТ-турлар (тармоқ графиклари бўйича) ва блок-турлар ишлаб чиқишга катта эътибор берилади. Бундай турларда муайян минтақаларнинг туристик марказлари бир неча стандарт йўналишлари билан боғланади, туристларни ташиш учун транспорт воситаларининг турлари белгиланади ва дастурларда асосий экскурсия тадбирлари – “тур дурдоналари” қайд этилади. Хорижий туристик фирмаларга СЕТ-турлар ва блок-турларнинг умумий рўйхатидан исталган маъқул вариантни танлаб олиш, йўналиш бўйлаб муайян шаҳарларда бўлиш саналарини келишиш ва муддатларни узайтириш, қайд этилган санали қўшимча турларни киритиш имконияти берилади. Туристик ташкилотларнинг ташаббусига кўра СЕТ-турлар ва блок-турлар ташкил этиш уларнинг туристик маҳсулот яратиш борасидаги фаолиятининг анча юксак шаклидир. Бу иш мукаммал касбий билимларни, катта тажрибани тақозо этади ва фақат туристик хизматларга бўлган талабни ва туристик хизматларнинг истеъмол хоссаларини чуқур таҳлил қилиш асосида қўлланилиши мумкин.

Шундай қилиб, муайян туристик йўналишларни ишлаб чиқиш қуйидагиларни тақозо этади:[15]

[15] Ирматов М.М. ва бошқ. Туризмни режалаштириш. - Тошкент, 2005 -16 б.

- меҳмонхона базасининг ҳамда корхоналари йўналиш бўйлаб йўловчи ташиш воситалари тўғрисида тузилган битимларга асосан тақдим этувчи бўш ўринларнинг мавжудлиги, тегишли ташкилотлар тузилган битимларга асосан тақдим этувчи транспорт воситаларида бўш ўринларнинг мавжудлиги ҳақидаги ахборотга тўлиқ эга бўлиш ва улардан фойдалана билиш;

- туристик намойиш объектлари (музейлар, тарихий ва меъморчилик обидалари) ҳақида, уларнинг иш вақти тўғрисида ахборотга тўлиқ эга бўлиш.

Фирмадан гуруҳли турни бронлаштиришга буюртма (масалан, 45 кишига, Тошкент – Самарқанд, Бухоро – Тошкент йўналиши бўйича) олинган ҳолда қуйидаги ҳолатларга аниқлик киритиш лозим:

- ҳар бир шаҳарда бўлиш санаси ва муддатлари, мисол учун: Тошкент – 1-5 июль, Самарқанд – 5-8 июль, Бухоро – 8-11 июль, Тошкент – 11-12 июль). Мазкур саналарга мувофиқ туристик фирма меҳмонхоналарда зарур ўринлар мавжудлигини аниқлаши ва уларни бронлаштириши шарт;

- йўналиш бўйлаб транспортда ташиш турлари (мисол учун, гуруҳ самолётда Тошкентга учиб келиши ва сўнгра бутун йўналиш бўйлаб самолётда сафар қилиши). Агар фирма туристик ташкилотдан туристларни ташишни бронлаштиришни сўраган бўлса, туристик ташкилот шаҳарлар ўртасида тегишли авиарейсларни бронлаштириши лозим (масалан, Тошкент – Самарқанд 5,07 рейс..., Самарқанд – Бухоро 8,07 рейс..., Бухоро – Тошкент 11,07... .

Туристларнинг ташриф буюриш ва жўнаб кетиш вақтига ва кўрсатилган рейсларга мувофиқ (йўналиш бўйлаб) шаҳарларда меҳмонхона номерларини бронлаштириш саналари ва вақти аниқлаб олинади. Бунда меҳмонхонада амал қилувчи ҳисоблаш соати (12 соат) ҳисобга олинади. Фирма 5.07 га ўтар кечаси Тошкентдан Самарқандга олиб борадиган транспортни буюртма қилиши мумкин. Бу ҳолда Самарқанддаги меҳмонхонани бронлаштириш санаси 5.07 дан 6.07 га ўзгартирилади. Туристларни йўналиш бўйлаб ташишнинг бошқа вариантлари ҳам бўлиши мумкин. Бунда ҳар қандай йўналишни бажаришнинг бош шарти уни меҳмонхона ўринларини ва ташиш

воситаларини тегишли тарзда бронлаштириш билан таъминлаш ҳисобланади. Зарур транспорт воситаларини бронлаштиришда қийинчилик туғилган ҳолда муқобил вариантларни излаш, масалан, эрталабки рейсни кечки рейсга алмаштириш ёки авиа ташишни темир йўлда ёки автобусда ташишга алмаштириш керак.

Шаҳарларни ўзгартириш ҳаракатлари натижасида хориж фирмаси ўзи билан келишилган йўналишни тасдиқлайди. Бунда бутун йўналиш бўйлаб сафарнинг бошидан охирига қадар меҳмонхона ўринлари ва транспортда ташишнинг бронлаштирилиши таъминланади.

5.3. Ўзбекистонда туристик йўналишлар бўйича маркетинг тадқиқотлари ўтказиш ва такомиллаштириш

Ўтказилган маркетинг тадқиқотлари вужудга келган туристик йўналишлар ва хизматларни янада такомиллаштириш, тарихий ҳудудларда янги объектларни туристик муомала соҳасига киритиш ҳисобига янги йўналишларни шакллантириш бўйича бир қанча умумий хулосалар ва амалий тавсиялар ишлаб чиқиш имконини беради. Мазкур маълумотларга кўра, 2005 йилга қадар бўлган даврга туристик оқимларнинг асосий қисми республиканинг туристик талаб катта бўлган ҳудудлари ва туристик марказлари – Тошкент, Самарқанд, Бухоро, Хоразм ва Фарғона водийсига тўғри келади. Республиканинг Қорақалпоғистон, Оролбўйи каби минтақалари, республика жануби, шу жумладан Термиз туризм соҳасида бой салоҳият имкониятларга эга, аммо улар яхши ўзлаштирилмагани ва асосий марказлардан узоқда жойлашгани учун туристик корхоналар лойиҳалаштирилган комплексини ривожлантириш истиқболларига киритилиши лозим.

Шундан ҳамда туристлар саёҳат ва сафарлардан ёрқин таассурот ва маърифий ахборот олиши шартидан келиб чиқиб, биз энг аввало қадимда

“Буюк ипак йўли” ўтган асосий шаҳарлар ва манзилгоҳларни ўз ичига олувчи туристик йўналишларни ишлаб чиқдик[16].

Милоддан аввалги II аср охири – I аср бошида “Буюк Ипак йўли” трассалари вужудга келган: қошғар (Шарқий Туркистон) орқали Олой водийсига, қўғот довони орқали – Фарғона водийсига, Жўнқар дарвозаси (Хўжанд ҳудудида) орқали йўл ривожланиб борган. Йўлнинг бир тармоғи жануби-ғарбга қараб кетган ва янада қадимги йўл – Шоҳрух йўлига қўшилиб, Самарқанд – Бухоро – Амул (Чоржўй) – Марв – Ҳамадон – Машҳад (Эрон) орқали Сурия (Алеппо)га ва ундан Византияга (ҳозирги Туркия давлати ҳудудига) ўтиб, Эфесгача (Ўрта ер денгизи соҳилида) борган ва ундан Миср ва Европага ўтиб кетган. Мана шу тармоққа Самарқанд ҳудудида “Нефрит йўли” (Ҳиндистондан) қўшилган. Бухоро ҳудудида йўл шимолда Кат (Беруний)га қараб, Амударё бўйлаб Урганчга, қуруқликдан Элбе, Волга дарёларига – Шарқий Европага қараб тармоқланиб кетган.

Буюк ипак йўлининг иккинчи тармоғи Фарғона водийсидан чиққач, шимолга: Жиззах – Чоч (Тошкент) – Чимкент – Тараз (Жамбул) – Иссиққўл орқали Сибирга қараб кетган. Тараз ҳудудида йўл яна иккига айрилган ва унинг бир тармоғи Сирдарё бўйлаб пастга, Элбе дарёсига (Урал жанубида) тушган, ундан Волга дарёсига – Шимолий қора денгиз бўйига ўтган, қора денгиз орқали Сурияга ўтиб, ундан Европага қараб ёки Волга дарёси бўйлаб Шарқий Европага қараб кетган. Ана шу қадимги йўналишлар ҳозирда рўй берган ўзгаришларни ҳисобга олган ҳолда туристик йўналишларни шакллантириш учун асос қилиб олиниши мумкин.

Европанинг айрим мамлакатларида оммавий бўлган қишлоқ йўналишларини ҳам республикамизда ривожлантириш мумкин. Мазкур йўналиш тури қишлоқларда ёки алоҳида уйларда жойлаштириш, туристларни овқатлантиришни ташкил этиш билан боғлиқ. Шу билан бирга, туристларга қишлоқ хўжалик ишларини кузатиш ёки уларда бевосита иштирок этиш

[16] Мирзаев. Р. Солнце путешествует по миру, чтобы рассеять тьму. - Т:. Ипак “Шарқ”, 2005. - 130 б.

имконияти берилади. Қишлоқ ёки шаҳарчадан база сифатида фойдаланиб, туристлар мазкур ҳудуд бўйлаб сафарларга чиқишлари мумкин. Балиқчилар яшайдиган қишлоқлар ва шаҳарчаларда маҳаллий аҳоли ҳам туристларни ўз уйига жойлаштириши ва уларга балиқ овида иштирок этиш имконини бериши мумкин. Туризмнинг мазкур турини ташкил этиш учун техник ёрдам талаб этилиши мумкин. Бундан ташқари, туризм ривожланаётган ҳудудларда хизматларни бронлаштириш марказлаштирилган тизимини ташкил этишга зарурият туғилади.

Экологик йўналишлар миллий туристик маҳсулотнинг жадал суръатларда ривожланаётган турларидан бири ҳисобланади. Экологик туризм атроф - муҳитни сақлаш муаммоларидан ташвишда бўлган, маҳаллий экология ва маданиятнинг ҳолати ҳақида кўпроқ билишни хоҳлаган инсонлар орасида айниқса машҳур. Бу ерда кенг миқёсда иш олиб бориш талаб этилмайди. Гарчи туризмнинг мазкур тури катта капитал қўйилмаларга муҳтож бўлмаса-да, уни ривожлантиришда пухта назорат олиб бориш, ушбу фаолиятни экологик талабларга уйғун тарзда боғлаш зарур. Малакали гидларнинг мавжудлиги, шунингдек сафар жойларида табиатни қўриқлаш чора-тадбирларини қатъий амалга ошириш катта аҳамиятга эга.

Стационар туризм, агар меҳнат таътилига чиққанлар ва пенсионерлар ўз маблағларини шу ерда сарфлашини ҳисобга олсак, маҳаллий аҳолига катта фойда келтириши мумкин. Бироқ, шу билан бирга, туризмнинг мазкур тури муайян муаммоларни туғдириши, хусусан, янги қурилиш муносабати билан маҳаллий инфратузилма зўриқишига, маҳаллий ўзига хосликнинг йўқолишига, қурилишнинг нооқилона (экологик муаммоларни келтириб чиқарадиган) усуллари қўлланилишига олиб келиши мумкин. Шу сабабли миллий туристик маҳсулотни ва стационар туризмни мувоффақиятли ривожлантириш учун маҳаллий аҳоли учун мақбул бўлган тегишли қурилиш ҳажмларини сақлаш, янги турар жой зоналарини пухта режалаштириш ва лойиҳалаштириш, шунингдек мазкур янги қурилишлар учун етарли инфратузилмани вужудга келтириш зарур.

Этник ва ностальгик йўналишлар ҳам миллий туристик маҳсулотни ривожлантириш йўлларидан бири ҳисобланади. Мазкур туристик маҳсулотлар номининг ўзидаёқ сафарга туртки берувчи омиллар зоҳир. Туризмнинг ушбу турлари кўп жойларда ажойиб салоҳиятга эга. Бундай сафарларга отланган туристлар, қоида тариқасида, анъанавий туристик объектлар ва хизматлардан фойдаланадилар. Шунга қарамай, айрим ҳолларда махсус гидлар хизматини ташкил этиш ва янги ўзига хос йўналишлар ишлаб чиқиш талаб этилади.

Диний туристик йўналишлар республикамизда миллий туристик маҳсулотни ривожлантиришда жуда аҳамиятга эга. Диний зиёратчиларни жойлаштириш ва уларни бошқа объектлар билан таъминлаш одатда ўзига хос хусусиятга эга бўлади. Бироқ, туристик фаолият субъектлари сифатида, зиёратчилар ҳам маҳаллий аҳоли учун қўшимча даромад манбаи ҳисобланади.

Юқорида санаб ўтилган йўналишларни ишлаб чиқишда нафақат миллий туристик маҳсулотнинг ривожланиши, балки намойиш этиш учун қизиқарли объектларнинг мавжудлиги, табиий-иқлимий шарт-шароитлар, республиканинг муайян ҳудудлари туристик йўналишлар билан ўзлаштирилганлиги, шунингдек муайян шаҳарлар ва аҳоли яшайдиган пунктларнинг ижтимоий-иқтисодий ривожланиш даражаси, шу жумладан ободончилик, муҳандислик таъминоти даражаси, ташқи ва ички транспорт алоқалари, мазкур омилларнинг ривожланиш истиқболи ҳам ҳисобга олиниши лозим.

Йўналишларнинг дастурий режаси миллий туристик маҳсулотни ривожлантириш истиқболлари ва республика бўйлаб қизиқарли саёҳатлар ташкил этиш истиқболлари тарзида, туристлар фаолиятининг барча турлари: маърифий экскурсиялар, дам олиш, бўш вақтни мазмунли ўтказиш ва ҳ.к.ни ҳисобга олган ҳолда ишлаб чиқилади. Миллий туристик маҳсулот ва туристик саёҳатларни ривожлантириш сценарий режалари ишлаб чиқилиши билан бевосита боғлиқ ҳолда, республика “Мерос” миллий дастури ҳам

ишлаб чиқилган бўлиб, у Ўзбекистондаги барча (қадимги даврдан то ҳозирги кунгача бўлган) маданий мерос ёдгорликларини сақлаш, ўрганиш, тиклаш ва тарғиб қилиш тадбирларини ўз ичига олади.

Ўзбекистонда тоғлар, дарёлар, кўллар, саҳролар, ўрмонлар ва ов учун мўлжалланган махсус минтақалар жуда кўп. Ҳаммаси бўлиб ҳар хил туристик йўналишларнинг 100 дан ортиқ турларини ташкил этиш мумкин. Ҳозирда фақат республика ташкилотларининг ўзи махсус туристик йўналишларнинг 34 турини ташкил қилган.

Республикада тоғлар бўйлаб саёҳат, туяларда, отларда саёҳат, ов, балиқ ови, велойўналишлар, экологик турлар каби махсус туристик йўналишлар ривожланмоқда. Ўзбекистон ҳудудида мазкур йўналишлар билан шуғулланувчи махсус фирмалар мавжуд. “Осиё-тревел”, “Ёрдамчи”, “Главохота” ташкилотлари шулар жумласидан. Республика бўйича энг кўп туристларни жалб қилаётган туристик йўналишларга қуйидагилар киради: “Бойсун тоғлари ва ғорлари”, “Фан тоғлари”, “Саричелак кўллари”, “Каклик ови”, “Парранда ови”, “Тоғ эчкиси ови”, “Ёввойи чўчқа ови” ва б. Мазкур турлар билан Жиззах, Наманган, Навоий, Самарқанд ва Фарғонадаги вилоят туристик ташкилотлари ҳам шуғулланади[17].

Ўзбекистон Ўрта Осиёнинг қоқ марказида жойлашган бўлиб, ўзига хос географик ва иқлимий хусусиятларга эга.

Мамлакат ҳудудида жуда кўп миллий парклар ва қўриқхоналар бор. Фаол дам олиш, саргузаштлар ва саёҳатлар ишқибозлари учун бу ерда жуда кўп имкониятлар мавжуд. Орнитология, қум барханлари ва туяда сайр қилиш ишқибозлари учун чексиз қизилқум саҳросида туристик йўналишлар ташкил этиш мумкин. Тоғда сайр қилиш ва альпинизм ишқибозлари учун биз гўзал Тян-Шан ва Ҳисор тизма тоғларини таклиф қилишимиз мумкин. Спелеологларни бу ерда Бойсун платосидаги сон-саноқсиз сирли ғорларнинг лабиринтлари жалб қилади.

---

[17] Мирзаев. Р. Солнце путешествует по миру, чтобы рассеять тьму. – Т.: Ипак «Шарқ», 2005. - 130 б.

Сувда дам олиш ишқибозларига Ўрта Осиёнинг Чотқол, Оқбулоқ, Оҳангарон, Зарафшон, Сирдарё ва Амударё каби ажойиб дарёлари бўйлаб мураккаблик даражаси ҳар хил бўлган йўналишлар таклиф қилинади.

Республикада меъморчилик ёдгорликларини томоша қилиш ва Ўрта Осиё халқларининг кўп асрлик тарихи билан танишишни ўз ичига олувчи аралаш йўналиш энг оммабоп йўналишлардан биридир. Бу Бухоро, Самарқанд, Шаҳрисабз каби қадимги шаҳарлар бўйлаб экскурсияларни ўз ичига олади. Йўналишнинг трек қисми Ҳисор тоғларига беш кунлик сафарни назарда тутади. Бунда машҳур Амир Темур ғорига экскурсия уюштирилади, қадимги ҳайвонларнинг тошда қотиб қолган излари бориб кўрилади, Ҳисор тоғ тизмаларидан ўтилади ва қизилқум саҳроси бўйлаб туяларда икки кунлик сафар уюштирилади. Бундан ташқари, уч, тўрт ва ҳатто беш йўналишдан иборат ҳар хил аралаш экологик турлар ташкил этиш имкониятлари ҳам жуда кўп. Бунга Ўзбекистоннинг ҳар хил табиий ва тарихий объектлари бир-бирига яқин жойлашгани кенг имконият яратади.

Ўзбекистон Фан тоғлари, Оқсув ва Каравшин ҳудудлари, Туркистон тизма тоғлари, Саричелак кўли каби машҳур табиий ёдгорликлар яқинида жойлашгани ҳам махсус туристик йўналишларни ривожлантириш учун жуда қулайдир.

Кўпгина махсус турлар нархи хорижий мамлакатлардаги шундай турларнинг нархларидан 10-20 баравар арзон. Шу сабабли улар кўпгина хорижий мутахассисларни ва бундай турларга қизиқувчиларни жалб қилмоқда. Ҳатто республика ичида ҳам бир хил турларга ҳар хил нархлар белгиланган бўлиб, бу махсус туристик йўналишлар билан шуғулланувчи туристик ташкилотлар турли идораларга бўйсуниши билан изоҳланади.

Республикага кирувчи туристларни ҳисобга олиш фақат Тошкент аэропорти бўйича амалга оширилади. Бироқ, божхона ва чегара хизмати бошқа аэропортларда ҳам мавжуд. Улар бошқа давлатлардан чартерли рейсларни қабул қилади. Аммо консуллик хизмати низомига биноан

хорижлик турист визага эга бўлган ҳолда чегарадан автобус, автомобиль ва темир йўл йўналишлари бўйлаб ўтиши мумкин.

Туристлар ўтадиган асосий пунктларга қуйидагилар киради: Қирғизистондан Красногорск, Қозоғистондан Сариоғоч, Тожикистондан Панжикент, Туркманистондан Тошовуз ва б. Бундан ташқари, Ўзбекистонга хорижлик туристлар келиши мумкин бўлган автомобиль йўллари ҳам мавжуд. Ўзбекистонга келувчи норезидентлар резидентларга қараганда шу қадар кўпки, республикага барча мамлакатлардан ташриф буюрувчилар ҳисоби юритилмайди. Қозоғистон, Россия, Қирғизистон, Тожикистон ва Туркманистондан ҳар йили тахминан 5 млн. норезидентлар ташриф буюради.

Ўзбекистон Республикасининг чегараларидан ўтувчи автомобиль, авиа ва темир йўлларда йўловчи ташиш кўрсаткичларининг таҳлил натижаларини қуйидагича тавсифлаш мумкин:

3 - жадвал

Қўшни мамлакатларга халқаро йўналишлар бўйлаб ташилган йўловчилар миқдори (минг киши ҳисобида)

Кўрсаткичлар	2002 й	2005 й
Автобусда йўловчи ташиш	8445	7998
Темир йўлда йўловчи ташиш	6454	4080
Ҳаво транспортида йўловчи ташиш	1797	1904
Бошқа транспортда йўловчи ташиш	84,0	13,0

Эслатма: Ўзбекистон Республикаси Статистика бошқармаси баҳолаган. 2006 й.

Қўшни мамлакатлардан барча йўналишлар бўйича келадиган норезидентлар 2,5 млн. кишини ташкил этади. Улар тижоратчилар, қариндошлариникига келган меҳмонлар, қўшма корхоналарнинг ходимлари бўлиши мумкин. Йўловчи ташиш маълумотларида шахсий машинасида ташриф буюрувчилар ҳисобга олинмаган. Ваҳоланки, улар ташилган жами йўловчиларнинг камида 20% ни ташкил этади. Бир кун ичида чиқиб кетишни

ҳам ҳисобга олганда, Ўзбекистонга ташриф буюрувчилар сони бир йилда 5,0 млн. кишидан ошмайди.

Мамлакатлар бўйича норезидентларнинг таҳлилини, чет эллик туристларни ҳисобга қўшмаганда, қуйидагича баҳолаш мумкин: Қозоғистондан – 50-60%, Тожикистондан – 20-25%, Россиядан – 10-15%. Қозоғистондан келувчи норезидентлар улушининг катталиги Ўзбекистон ҳудудининг ўзига хос хусусиятлари ва жуда кўп йўллар Ўзбекистон орқали ўтиши билан изоҳланади.

Хулоса

Туристик йўналишларни ривожлантириш учун асосий омил кадрларнинг билими ва тажриба салоҳиятидир. Ҳозирда Республикамизда туристик йўналишларни ривожлантириш учун кенг имкониятлар мавжуд бўлса ҳам жуда кам йўналишлар ишлаб чиқилган. Бу йўналишлар фақат «Буюк ипак йўлида» жойлашган шаҳарларга қаратилган. Лекин республикамизда туристларнинг кўриши ва дам олишлари учун тарихий ва хушманзара жойлар кўп. Фақат уларни юқори даражада таништириш, янги йўналишлар тизими ва туристларни ўша жойларга жойлаштириш йўллари ишлаб чиқилиши керак. Ҳозирда асосий йўналишлар фақат «Узинтур» АЖ томонидан тузилган йўналишлар асосида фаолият кўрсатмоқда. Шунинг учун ушбу барча туристик йўналишларни қайтадан кўриб чиқиш ва ушбу йўналишлар давомида туристларнинг фойдаланишлари учун мотел ва кемпинглар барпо этиш жуда муҳим масалалардан бири ҳисобланади.

Назорат саволлари

1. Туристик йўналишларнинг шаклланиш омиллари нима?
2. Туристик йўналишларнинг ижтимоий ва иқтисодий ўсишига таъсир қилувчи омиллар нима?
3. Туристик йўналиш мотивацияларини изохланг?
4. Асосий тур ҳужжатларга нималар киради?
5. Туристик йўналиш турларини изохланг?

6. Туризмда айланма йўналиш нима?

7. Туризмда чизиқли йўналиш нима?

8. Туризмда давомли йўналиш нима?

9. Туризмда транспорт йўналишлари қандай тузилади?

10. Туристик йўналишларни ташкил этишда «Пекидж-тур»нинг аҳамияти қандай?

Фойдаланилган адабиётлар

1. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар маҳкамасининг 1998 йил 8-августдаги 346 – сонли “Туристик ташкилотлар фаолиятини такомиллаштириш ҳақидаги” қарори.

2. Ирматов М.М. ва бошқалар. Туризмни режалаштириш. - Тошкент, 2005. -167 б.

3. Юрьев А. П. Планирование туризма. Донецск., 2005.

4. Гвозденко А.А. Страхование в туризме. Учебное пособие. – М. 2005.

5. Мирзаев. Р. Солнце путешствует по миру, чтобы рассеять тьму. - Т:. Ипак «Шарқ» 2005.- 230 б.

6. www.world-tourism.org – Всемирная туристская организация

7. www.e-tours.ru – деловые туры, выставки, конференции

6.боб. ТУРИЗМ СИЁСАТИ АСОСЛАРИ

6.1. Туризм сиёсати тушунчаси

6.2. Туризм сиёсатининг мувоффақиятли шартлари

6.3. Ўзбекистон туризми иқтисодиётида ҳукумат органларининг роли

6.1. Туризм сиёсати тушунчаси

Туризм сиёсати бир давлатда умумиқтисодий ва ташқи алоқалар сиёсатига мос равишда ички ва ташқи туризмнинг ривожланишини, туризмнинг иқтисодий, ижтимоий ва атроф - муҳит билан боғлиқ маданий функциялардан энг унумли фойдаланиш мақсади билан, давлат ва ҳукумат бошқаруви кучига эга бўлган ташкилотлар томонидан туризм соҳасида қўлланилган чора-тадбирлар йиғиндисидир. Давлатнинг туризм билан қизиқиши ва туризм соҳасига қилаётган зарурий эътиборининг иқтисодий, ижтимоий, атроф - муҳит ва маданий омиллари мавжуд[18].

1. Иқтисодий омиллар. Туризм, шахсий истеъмолда муҳим ўрин тутади; туризм ишлаб чиқариш ҳажмини оширади; туризм, мамлакатнинг ривожланиш ҳолатлари фарқли бўлган ҳудудлар ўртасида бир мувозанат қуришга имкон яратади; туризм соҳаси инсонларга фойдали ва фойдасиз иш ўринлари яратиб беради ҳамда мамлакатга валюта оқимини олиб келувчи фаолиятдир.

2. Ижтимоий омиллар. Туризм; ишлаб чиқариш омили бўлган инсон кучининг дам олишига шароит яратиб бермоқда; сармоя, табиий бойликлар ва бошқа ишлаб чиқариш омилларининг қўлланилишига муҳит яратмоқда; инсонларнинг тушунчаларини, дунёқарашини ривожлантирувчи, бўш вақтларидан унумли фойдалантирувчи бир фаолиятдир; ҳаёт шароитлари турли бўлган давлатларда, бир давлатнинг фарқли вилоятларида яшовчи инсонлар ўртасида, танишиш, бир-бирини тушунишга имкон берувчи бир

[18] Лифиц И. М. Стандартизация, метрология и сертификация: Учебник. – М.: Юрайт-Издат, 2006. - 136 с.

хабарлашиш кўпригидир; турист қабул қилган давлат, вилоятнинг ижтимоий туризмини, урф-одатларини ўзгартиришга таъсир кўрсатади.

3. Атроф-муҳит билан боғлиқ омиллар. Туристик фаолиятлар: турист қабул қилган давлатнинг атроф-муҳитига ижобий ва салбий таъсир кўрсатмоқдадир; бино, йўл каби сабаблар билан макон тугатувчи фаолиятдир; табиий муҳитнинг сифати, тарихий асарлар, табиат гўзалликлари бузилиши мумкин.

4. Маданий омиллар. Туризм зиёрат қилувчи кишиларнинг маданиятларига таъсир кўрсатади; маданий бойликларга ютуқлар келтира олиши ёки маданий бойликларга зарар келтириши мумкин; кишиларнинг хулқ-атворини ва хатти-ҳаракатларига бир қанча ўзгартиришлар юзага келтирувчи инсонларнинг тушунчаларига таъсир қилиши мумкин; туризм режаси; ташкилот; авторитет; координацион; ўзгарувчанлик; атроф-муҳит алоқалари; мувозанат; инсон алоқалари; назорат; иқтисодий, рационал ва глобал вазифалардан иборат. Бу омилларни бирма-бир изоҳлаб чиқамиз;

1. Туризм режаси - маълум бир даврда туризм секторида кўзланган мақсадларни ва бу мақсадларга эришиш учун қўлланиладиган воситаларни, чора-тадбирларни, пул ва жисмоний нарсаларни, ишларнинг кишилар томонидан, қачон ва қанчалик муддатда бажарилишини кўрсатади. Туризм режасининг фойдалари қуйидагича:

- туризм фаолиятларида ўтган давр натижалари, статистик маълумотлар билан аниқланади. Шунингдек, эришилган натижаларнинг мувоффақиятли ёки мувоффақиятсиз сабаблари, белгиланган чора-тадбирларга йўл очилган бўлади;

- режа келажакни кашф қилиш демакдир. Келажак ҳисоботли бир шаклда тахмин қилинганда эришиладиган мақсад ва қўлланиладиган восита ва чоралар олдиндан белгиланган бўлади;

- режа тартибли ишлаш демакдир. Тартибли ишлаш усули билан ишларнинг юритилиши керак бўлади;

- туристик корхоналарга керакли сармоя эҳтиёжлари олдиндан белгиланади. Шунингдек, бир сармоянинг фаолияти учун керакли манбани керакли вақтда, эҳтиёж миқдори қадар берила олмаслигидан ҳосил бўладиган йўқотишлар, сармоянинг боғланиш олди олинади;

- масъулиятларнинг, қўлайликнинг тақсими олдиндан кўрила билиши рўёбга чиқади.

2. Ташкилот. Туризм сиёсатининг иккинчи воситаси хуқуқий мақомга эга бўлган, қўллаб-қувватланган таъсирчан ташкилотдир. Ташкилотнинг давлат ёки хусусий ташкилот мақомига эга бўлиши ёки арзонлаштирилган шаклда тутилиши мумкин. Давр билан энг мос модел ҳам топилиши мумкин. Туризм ташкилоти, ташкил қилинган туризм билан боғлиқ турли давлат, нодавлат ва хусусий қурилишнинг туризм мақсадларига хизмат қилувчи фаолиятларини бир жойга келтирувчи, туризм сиёсатини юритувчи ташкилотдир. Таърифдан келиб чиққан ҳолда, туристик ташкилотнинг асосий вазифаси туризм сиёсатининг муаммоларига жавоб излаш ва мажбурият тажрибаларини ташкил қилишдир. Бу билан бир қанча мамлакатнинг фарқли тажрибаларининг фойдали ёки фойдасиз натижалари атрофида туризм ташкилотининг вазифалари ушбу шаклда гуруҳларга бўлиниши мумкин:

- бошқарув ишлари ва масъулияти ичида, туризм давлат иқтисодиётида муҳим сектор шаклидаги ўрнини тўғри топиши, туризм режасининг етказиб берилиши ва қонуний текширишлар ўрин олади;

- миллий туризм сиёсатини тайёрлаш ва татбиқ қилиш, туризм сиёсатини қўриб чиқиш ва юритишдир;

- туризмга имконли ёки имконсиз боғлиқ бошқа давлат ташкилотлари билан муносабатлар ва ҳамкорликлар.

Туризм ташкилоти бир мамлакатда маҳаллий ва миллий давлат ташкилотлари билан туризм ташкилотлари орасида кучли ҳамкорлик қилиниши, бу ҳамкорлик атрофида туризмга боғлиқ маълумотнинг тўпланиши, изланишлар олиб борилиши, туристик маҳсулотнинг сотилиши,

маданият, гўзал плакатлар уюштирилишида бошқарув билан иш қилиниши, туристик ўргатувчининг сақланиши мавзуида керакли ҳаракатлар қилиниши, атроф-муҳит муаммоларининг ҳал қилиниши каби вазифаларни ҳам ўз ичига олган;

- хусусий сектор ишларидаги муносабатлар ва ҳамкорликлар. Туристик маҳсулот кўпинча хусусий сектор шахслари томонидан бажарилган ишлар натижасида юзага чиқмоқда. Бу мавзуда мувоффақиятга эришиш учун, хусусий сектордаги ҳар хил туристик шахслар орасида кенг ҳамкорликка эҳтиёж мавжуд. Давлат туризм ташкилоти бошчилигида бир томондан туристик маҳсулот ҳосил бўлишида тўғридан–тўғри, бошқа томондан туристик талаб ва таклиф орасида мувозанатни сақлаш учун хусусий сектор ишларига аралашади;

- тадқиқотлар олиб бориш. Туристик ташкилот иқтисодий ва статистик усуллар ёрдамида керакли тадқиқотлар олиб боради, бу тадқиқотларнинг иқтисодий режалашга, бошқа миллий ва миллатлараро тадқиқотларга мослиги ва сотишга айланувчи бўлиши эътиборга олиниши лозим;

- туристик ташкилот миллий ва халқаро режада туристик маҳсулотнинг ривожлантирилиш вазифасини ўрнига келтириш мавқеидир.

3. Пул манбалари. Туризм сиёсатининг муҳим воситаси пулдир. Чунки, етарли маблағ қўлга киритилмасдан сиёсатни амалга ошириш, ташкилотга ҳаракат, динамизм бериш шароити йўқ. Зеро, туризмнинг фақат эски руҳият билан юрмаслиги ҳақиқатдир.

4. Авторитет. Авторитет қонунларининг, хусусан туризм билан боғлиқ мавзуининг амал қилиши бўйруқларнинг бажарилиши учун давлат бошқарувчиларининг қўлидаги кучни ифодалайди. Масалан, энг мукаммал автойўллар, бу йўлларда ҳимоя ва асабийлашиш бўлмаслиги, қонунларнинг амалда бажарилмаслиги ўз вақтида маъносини йўқотади. Бир меҳмонхона раҳбарининг тайёрланиши учун отелчилардан керакли маълумотни берадиган авторитет, баҳо назоратини таъсирли қиладиган назорат ўтказиш

шароити йўқ бўлса, қонунларни амалда қўллашни топиб бўлмаса, туризм сиёсати фақат бир ҳужжатдан бошқа нарса бўла олмайди.

5. Координацион. Туризм сиёсатида мувоффақиятга эришиш, туризмга қизиқиши бўлган барча ташкилотлар ва кишилар биргаликда ишлашининг бош шарти координациондир. Акс холда, туристик фаолиятлар таъсирчанлигини йўқотади.

Ўзгарувчанлик: туризм сиёсатининг мувоффақияти учун масъулиятли шахсларнинг қарор қабул қила олиши, амал қилиши ва қарорларни ўзгартиришда эга бўлган таланти яхши ниятни ифодалайди. Шунингдек, туризмнинг ҳеч қачон кечирилмаган қаттиқ муносабатининг олди олинган бўлади.

6. Атроф-муҳит муносабатлари. Туризм фаолиятлари жисмоний ва ижтимоий муҳитда пайдо бўлади. Шу сабабдан, туризм фаолиятларига йўл очган сиёсат жисмоний ва ижтимоий муҳитни тартибга солиш, таъсирларнинг олдини олиш учун қўриқловчи чоралар келтирмоқда. Бошқача айтганда, туризм сиёсати табиий ва артистик муҳитнинг қўриқланишига, шаҳарлашувга мос бўлган умумий бир инфратузилма яратишни кўзлаган сиёсатга мос бўлиши керак.

7. Мувозанат. Туризм сиёсати, бир томондан талаб ва таклифнинг оптимал нуқтада мувозанатланишига, бошқа томондан фундамент орасида бўлишига шароит яратиб бериши керак.

8. Инсон. Инсон туризм фаолияти ичидадир. Туризм индустрияси хизмат индустрияси бўлганлиги учун инсон бу индустриянинг доимо асосини ташкил этмоқда. Чунки, жой ўзгартирадиган ҳам, хизмат қиладиган ҳам инсон. Шу сабабли, фаолиятнинг мувоффақияти инсонга боғлиқ.

9. Назорат. Туристик фаолиятларда ҳар қадамда назорат мавжуд бўлиши лозим. Туризм сиёсатида назорат мақсадларга эришишда масъулиятли шахсларни топиш, хатоларни аниқлаш, хатоларнинг сабабларини ўртага қўядиган энг муҳим вазифадир.

10. Иқтисодий, унумли ва глобал вазифалар. Туризм сиёсати умумиқтисодий фаолият бўлиб, давлатнинг пул, транспорт, ички ва ташқи тижорати каби сектор мавқеидаги сиёсатларидан пайдо бўлган умумиқтисодий сиёсатга мос бир маъно ташиш мажбурияти бордир. Туризм сиёсатининг илмий маъноси ичида унумли мақсадлар қарашига ва мақсадларга унумли шаклда танланган воситалар билан эришиш ҳам мажбуриятдир. Нихоят туризм сиёсати тўғридан-тўғри ёки алоқадор маданий ва ижтимоий бошқа мутахассисларни англатиши керак. Мутахассислар туфайли, туризмда энг муҳим мавзулардан бирининг «координацион» эканлигини такрорлаш орқали фойда кўрилмоқда.

6.2. Туризм сиёсатининг мувоффақиятли шартлари

Туризм сиёсатининг мувоффақиятли шартлари, бошқача қилиб айтганда, кўрилган чоралар ёрдамида кўзланган мақсадларга эришиши, мувоффақиятнинг таъсирчан (мақсадларга) шаклда давомийлиги бир-биридан фарқли баъзи шартларга боғлиқдир. Туризм сиёсатини кўзлаган ва иш юритувчи манфаатдор кишилар бу мувоффақият шартларини чора-тадбирлари билан эътиборга олишлари лозим. Мувоффақият шартларининг бир қисми камида маълум бир вақт учун ўзгармас маълумотдир, бир қисми эса ўзгариши мумкин. Бу ҳолат туризм сиёсатида мавжуд маълум шартлар остида яратилиши мумкин бўлмаган мақсадлардан воз кечиб, келгуси шартларда муҳим ўзгаришларга эришишгача янги мақсадларнинг кўзланишига олиб келади. Туризм сиёсатининг мувоффақиятли шартлари, иқтисодий, ижтимоий, ҳуқуқий, демографик шартлар ва фойдалари бўлиши устига тадқиқ қилиниши мумкин.

Ўзбекистонда бозор иқтисодиётининг шакилланиши жаҳон бозорларида туризм соҳасидаги кескин ўзгаришлар даврига тўғри келди. Жаҳонда туризм иқтисодиётнинг аҳамиятли тармоқларидан бирига айланди. Туризм индустрияси миллионга яқин ишчи ва хизматчиларни иш жойлари

билан таъминлаб, улар касб маҳоратининг ўсишига имкониятлар яратиб бермоқда. Шуни айтиб ўтиш керак ки, бу соҳада иш билан таъминланиш бошқа соҳаларга қараганда икки баробар тез ўсмоқда.

Ички ва халқаро туризм ривожланиши тартибсиз равишда содир бўлмайди. Бу бошқарилиши керак бўлган инсон фаолиятининг махсус шаклидир. Туризм индустриясида бошқарувнинг ривожланишига ижтимоий-иқтисодий, техник ва технологик омиллар таъсир қилади. Масалан, иқтисодиёт берадиган даромадларсиз туризмнинг оммавийлигига эришиб бўлмайди, демак бошқарилиш воситаси ҳам мавжуд бўлмайди.

Ўзбекистон Республикаси Конституциясида фуқароларнинг дам олиш ҳуқуқлари белгилаб қўйилган, лекин бу ҳуқуқдан фойдаланиш учун қатор ижтимоий йўналишдаги муаммоларни ҳал қилиш керак: транспорт, йўл, овқатланиш ва бошқалар шулар жумласидандир. Бу ерда бошқарилиши керак бўлган туризм инфратузулмаси назарда тутилмоқда.

6.3. Ўзбекистон туризми иқтисодиётида ҳукумат органларининг роли

Жаҳон ҳамжамияти давлатларнинг ташқи сиёсий ва ташқи иқтисодий фаолиятида халқаро туризмнинг ижтимоий - сиёсий ва ижтимоий - иқтисодий ролини юқори даражада эканлигини тан олади. Жаҳон хўжалиги даражасида халқаро туризмнинг дастурли ривожланиши, БМТ, унинг ихтисослашган органлари, туризм соҳасида жуда йирик илмий - ижтимоий дастурлар ва бошқа халқаро ташкилотлар дастурлари орқали амалга оширилади.

Туризм инфратузилмасининг ривожланиши ҳар бир давлат томонидан тузилган, қонун билан асосланган ҳуқуқий муҳит ва конституция кафолатлари доирасида амалга оширилади. Бу муҳитнинг эркинлашиш даражасида туризм фаолиятининг барча субъектлари ва туристларга юридик ва фуқаролик кафолатларининг тўла сақланиши энг аввало халқаро туризмнинг самарадорлигига боғлиқдир.

Бозор иқтисодиёти шароитида ва бозор муносабатлари ривожланиши натижасида Ўзбекистонда туризм соҳасини ривожлантириш учун қулай шарт-шароитлар юзага келаётганлиги, туризмнинг республика иқтисодиётига янада интеграцияланиши мамлакат иқтисодиётида муҳим аҳамият касб этмоқда. Жаҳон иқтисодиёти тажрибасидан маълумки, туризм соҳаси мамлакат хазинаси учун зарур бўлган валюта тушумини таъминлаш, янги иш жойларини вужудга келтириш ва шу билан бирга аҳолининг турмуш даражасини кўтариш учун хизмат қилади. Республикамиз халқаро туризм бизнесидаги имкониятларининг катталиги билан қўшни мамлакатлардан тубдан фарқ қилади. Ўзбекистоннинг географик ўрни ниҳоятда қулай, ажойиб табиий иқлим шароитига эгалиги инсоният маданий тараққиётида ҳам катта ўрин тутади. Ўзбекистон нодир тарихий архитектура ёдгорликларига, ширин-шакар мевалар, хилма-хил таомлар, ажойиб миллий анъана, урф-одатга эга бўлган меҳмондўст халққа эга. Буларнинг барчаси хорижий туристлар эътиборини ўзига жалб этади ва кишиларни лол қолдиради. Халқаро туризмни ривожлантиришда Ўзбекистонда мавжуд бўлган сиёсий барқарорлик ҳам муҳим ўрин тутади. Аммо халқаро туризм тараққиёти даражасини юқори босқичга олиб чиқишда ҳали кўп ислоҳотларни амалга ошириш, кечиктириб бўлмас чораларни белгилаш ва уларни жадаллик билан ҳаётга татбиқ этиш лозим.

Кейинги йилларда ҳукумат томонидан туризм соҳасини ривожлантиришга эътибор кучайиб бормоқда, буни ҳукумат томонидан қабул қилинган қарор ва фармонлар мисолида ҳам кўриб ўтиш мумкин. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 1992 йил 27 июлдаги №447-рақамли фармонига асосан «Ўзбектуризм» Миллий Компаниясининг вужудга келиши ва бу ташкилотнинг 1993 йили Бутунжаҳон Туризм Ташкилотига аъзо бўлиб кириши туризм тараққиёти соҳасида қўйилган улкан қадам бўлди. Республикада халқаро туризмнинг янги босқичга кўтарилиши ва самарали фаолият кўрсатишига мос келадиган янги шароит ва механизм вужудга келди. Ҳозир Ўзбекистонга ташриф буюраётган

туристларнинг деярли ҳаммаси мазкур компаниянинг хизматларидан фойдаланмоқда.

Ўзбекистонда бозор муносабатлари шароитида туризм бизнесини ривожлантириш чора-тадбирлари давлат томонидан белгиланган бўлиб, иқтисодий алоқаларни янада ривожлантириш учун турли битимлар, келишувлар амалга оширилган ва оширилмоқда. Шу билан бир вақтда халқаро туризмни ривожлантиришда амалга оширилиши муҳим бўлган ишлар қуйидагилардан иборат деб биламиз:[19]

- туризм бизнесида кичик ва хусусий тадбиркорлик фаолиятидан кенг фойдаланиш ва халқаро бозорларга чиқишга интилиш;
- маҳаллий ахборот агентликлари орқали ривожланган мамлакатларни Ўзбекистоннинг туристик имкониятларини таништиришга ҳаракат қилиш;
- туризм соҳасида ишлайдиган мутахассисларни бир йилда камида бир марта хорижда малака оширишга юбориш, ўқитиш, улар учун барча имкониятларни яратиб, туристларга сифатли хизмат кўрсатишни йўлга қўйиш;
- республикамиз вакилларининг Европа мамлакатларида ўтказиладиган туристик ярмаркаларда доимий равишда иштирок этишини таъминлаш;
- халқаро туристик ташкилотлар билан ахборот алмашишни яхшилаш, биргаликда фаолият юрита оладиган давлатлар билан қўшма корхоналар, компаниялар тузиш ва улар фаолиятини кенг йўлга қўйиш;
- ички туристик бозорда ўзаро рақобатни янада кучайтириш ва бошқа тадбирларни амалга ошириш муҳим аҳамиятга эга.

Туризм инфратузилмасини ривожлантириш Ўзбекистон иқтисодиёти учун ғоятда зарур бўлиб, унинг имкониятларидан келиб чиқиб, туризм соҳаси орқали аҳолининг моддий фаровонлигини яхшилаш, уларни иш билан таъминлаш учун янги иш ўринларини ташкил қилиш мумкин бўлади. Бу

[19] Абдулқосимов Х. Ўзбекистонда туризмни ривожлантириш муаммолари ва истиқболлари. Магистрлик диссертацияси. ТДИУ 2005 . -54 б

мақсадга эришиш учун амалга оширилиши лозим бўлган ишлар кўлами жуда кенг.

Хулоса

Туризм сиёсати давлатнинг умумиқтисодий ва ташқи алоқалар сиёсатида муҳим рол ўйновчи омилдир. Чунки давлатлар ўртасидаги барча алоқаларни ривожлантиришда туризм муҳим рол ўйнайди. Давлатнинг туризм соҳасига қизиқишга ва эътибор беришга бир қанча омиллар таъсир қилади. Булар иқтисодий, ижтимоий, моддий ва атроф - муҳит омиллари. Республикамизда ушбу омилларнинг ривожланиши учун ҳукумат томонидан бир қанча қонунлар, фармонлар чиқарилган. Лекин уларнинг аксарияти ҳанузгача ҳаётга татбиқ қилинганлари жуда камдир. Шунинг учун асосий эътиборни малакали ходимларни тайёрлашга эътибор қаратиш зарурдир.

Назорат саволлари

1. Туризм сиёсати нима?
2. Туризмда иқтисодий ва ижтимоий омиллар нима?
3. Туризмда маданий ва атроф-муҳит омиллари нима?
4. Туризм сиёсатини ташкил қилувчи омилларга нималар киради?
5. Туристик ташкилотларнинг вазифалари нималардан иборат.
6. Туризм сиёсатининг мувоффақиятли шартлари нима?
7. Туризм сиёсатининг иқтисодий мувоффақияти нималардан иборат бўлади?
8. Давлатнинг туризм сиёсатидаги ўрни қандай бўлиши керак?
9. Ўзбекистонда туризмни ривожлантиришда қандай сиёсат олиб борилмоқда?

Фойдаланилган адабиётлар

1. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар маҳкамасининг «Туризм тўғрисидаги» қонуни, 1999 й.

2. Лифиц И. М. Стандартизация, метрология и сертификация: Учебник. – М.: Юрайт-Издат, 2006. - 336 с.

3. Козырев В.М. , Зорин И.В., Сурин А.И. и др. Менеджмент туризма. Экономика туризма. Учебник. - М.: Финансы и статистика, 2004. -53 с.

4. Борисов Ю.И., Сигов А.С., Нефедов В.И. Метрология, стандартизация и сертификация: Учебник. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2005.

5. Абдулқосимов Х. Ўзбекистонда туризмни ривожлантириш муаммолари ва истиқболлари. Магистрлик диссертацияси. ТДИУ 2005. - 81 б

6. Основные показатели развития туризма в 2003 г. ВТО. Мадрид. 2004. - 30 с.

7. www.world-tourism.org – Всемирная туристская организация

8. www.tag-group.com – Консультативная группа по вопросам туризма (TAG)

7. боб. ТУРИЗМ ИНФРАТУЗИЛМАСИДА САРМОЯНИНГ ХУСУСИЯТЛАРИ

7.1. Туризм инфратузилмасида сармоя тушунчаси

7.2. Туризмда сармоя лойиҳаларининг ривожлантирилиши

7.3. Туризмда сармоя лойиҳаларини молиялаштириш

7.1. Туризм инфратузилмасида сармоя тушунчаси

Сармоя маълум муддат ичида ишлаб чиқарилган маҳсулот ва хизматларнинг хусусий ва давлат сектори томонидан тугатилмаган ва экспорт қилинмаган шаклидир. Туризм сармояларининг хусусиятлари сабабли барқарор сармоя тушунчасини микро иқтисодий даражада ҳам кўриб чиқиш керак бўлади. Бу пайтда барқарор сармоя товарлари, иншоот сармоялари, асбоб-ускуна, ер ва бино олиш 3 бўлимдан ҳосил бўлмоқда. Фақат, туризм сектори сармоялари ҳам иншоот, ускуна ва ер воситаларини ўз ичига олади. Туристларнинг тунаш, овқатланиш, ҳордиқ чиқариш ва томоша қилиш эҳтиёжларини оладиган муассаса, бино ва ускуналарнинг ҳаммасига ажратилган маблағларга туризм сармояси дейилади. Бу тушунча билан асосан, юқори тузилиш сармоялари қилиб номлантирилган тунаш корхоналари (меҳмонхона, мотел, объект, кемпинг, дам олиш жойи, пансионат, апорт-меҳмонхона) назарда тутилади. Сармоя лойиҳаси асоси тушунчасидан туризм сармоя лойиҳаси қуйидаги шаклда изоҳланади. Мавжуд ва келгусидаги туризм талабининг бир қисмини қондириш учун, киришувчан ва жамият фойдасига, иқтисодий тамойилга мос қилиб тайёрланган ва формулага солиш, иқтисодга туризм билан боғлиқ маҳсулот ва хизмат таклиф қилиш мақсадини англатган лойиҳаларга “туризмда сармоя лойиҳаси” дейилади. Туризмда сармоя лойиҳаси мавжуд туризм салоҳиятини баҳолаш, маҳаллий ва хорижий турист талабларини қондириш, янги тайёргарлик имкониятларни яратиш, мамлакатга валюта киришини рўёбга

чиқариб миллий ривожланишга ёрдамчи бўлиш, тижорий жойда фойда олиш каби мақсадлардан бир нечтасини рўёбга чиқариш юзасидан, товар ва хизматларни ишлаб чиқариб сотиш учун туризм бўлимларининг қурилиш ва қўлланилишига қаратилган лойиҳа ишларининг йиғиндисидир.

Туризм секторида сармоя лойиҳалари бевосита туризм муассасаси ва корхоналари, бошқа иқтисодий корхоналардан фарқли бўлган маълум хусусиятлар ташийди. Сармоя берувчи шахс ёки корхоналар билан лойиҳа тузувчи ва баҳолантирувчи мутахассислар секторнинг бош хусусиятларини яқиндан билишлари, сармоя қарорларининг олинишидан унумли ҳаракат қилиб қолмасдан, энг мос қарорларга эришишда асосий унсурни ҳосил қилади. Туризм секторининг тузилишида мавжуд бўлган далилларнинг кўпчилиги юқори савияларда фойда олишнинг рўёбга чиқишига монелик қилмоқдадир. Туризм сармоялари ичида тунаш корхоналари барқарор сармоя миқдорининг бошқа индустрияларга қараганда жуда кўп ажратиладиган сармоялардир. Туризм сармояларидаги бу барқарор сармоя баҳолар кўплиги, хусусан сармоянинг рентабеллиги жиҳатидан ва сармоя айланиш тезлиги жиҳатидан аҳамиятли омилдир.

Барқарор харажатларнинг юқори бўлиши. Туристик корхоналарда, хусусан сармоя қилингандан кейин бошқариш жараёнида, барқарор харажатлар асосий харажатларнинг 70-80% нисбатигача кўтарилади. Бунинг асосий сабаби, энергия, таъмирлаш, персонал, амортизация, фоиз ва шунга ўхшаш харажатларнинг чизиқ тўлиқлигидан мустақил бўлган давомийлигини кўрсатиш керак. Барқарор харажатларнинг юқорилиги, рентабеллик жиҳатидан аҳамиятли рақамдир ва фойдага ўтиш нуқтасининг ижро ва ҳажми фойдаланиш миқдори муносабатини оғирлаштирмоқда. Туризм сармояси оқимида энг аҳамиятли хусусият ва критик омил алоқадир. Қуйи тузилиш муассасалари (йўл, сув, электр - энергия, канализация, телефон ва ҳ.к). бутунлай бўлмаган жойларда қилинган туризм сармоясининг фойдали бўлиши мумкин эмас.

7.2. Туризмда сармоя лойиҳаларининг ривожлантирилиши

Туризмда сармоя лойиҳаларини ривожлантириш босқичларнинг ҳаммасида бўлмоқда. Бу ерда энг муаммо қуйи тузилманинг қайси нисбатида туризм сармояси билан тўғридан-тўғри боғланишда бўлганидир. Бирор туристик жой учун қилинган ҳаво майдони (аэропорт) нинг кенгайтирилиши, янги бир қуруқлик йўлининг қурилиши айни вақтда ҳамма минтақа транспортига ва бошқа секторларга фойдали бўлмоқда. Масалан: туристик муассасалар комплекси учун рўёбга чиқарилган сув ва канализация каналларидан, комплекснинг жойлашиш нуқтасидан шаҳар, туман ёки қишлоқ аҳолиси ҳам фойдаланади. Туристик муассасалар барпо қилиш учун қилинган қуйи тузилма сармояси бошқа секторларда ва қўшни туманларда ҳам фойдаланилганидан туристик муассасалар қурилиш сабаби билан рўёбга чиққан қуйи тузилма сармояси таннархини фақат муассасалар билан боғлиқ қуриш ва у муассасаларнинг таннархига қўшиш, таннарх ҳисобларини бунга кўра юритиш, хусусан, нотўғридир. Аксинча, туристик муассасалар асосан шаҳар меҳмонхоналари, шаҳарнинг мавжуд ҳамма қуйи тузилиш имконларидан фойдаланмоқда. Фақат бу фойдаланиш мавжуд бир давлат хизмати сармоясидан фойдаланиш чегарасидан ўтмайди.[20]

Туризм талабининг сармояга таъсири, ҳар қанча сармоя лойиҳаларининг тайёрланиш босқичида бозор вазифаларининг ичида ўрганилган бўлса-да кўпинча унумли бўлмаган омилларга боғлиқ бўлгани учун ўлчаш ва баҳолаш ҳам мушкул. Ички ва ташқи туризм талаби фақат даромад каби иқтисодий омилларнинг роли бир соҳа бўлмай мода, кўргазма, истеъмол ҳавоси, снобизм, ижтимоий-психологик омиллар каби бир нечта омил ҳам туризм талабининг таъсиридир.

Туризм бозорини мукаммал ўрганиш, ҳавас анкеталарини қўллаш, давомли бозор назоратини амалга ошириш лозим. Туризм секторидаги лойиҳаларнинг ҳар бир сектор лойиҳаси каби оддий бир шаклда қўлга

[20] Жукова. М.Ж., Менеджемент в туристском бизнесе. Учебное пособие. - М.: Финансы и статистика, 2005. - 88с

олинмаслигини билиш лозим. Шу сабабли секторлараро альтернатив сармоя лойиҳасини муҳокама қилиш мураккаб. Туризм сармояси лойиҳаларининг миллий иқтисодиётга таъсири юқори, корхона фойдасининг бошқа секторларга қараганда жуда кам қаноатлантирувчи бўлгани туфайли бу лойиҳаларни баҳолашда альтернатив лойиҳалар асосий ўрин эгаллайди ва лойиҳаларнинг рағбатлантириш тадбирларидан кераклича фойдаланиш асос қилиб олинади. Ривожланаётган мамлакатлар учун жисмоний режалаштириш ишлари юритилишида ҳисобланмайдиган фойдалар бўлмоқдадир.

7.3. Туризмда сармоя лойиҳаларини молиялаштириш

Туризмда сармоя лойиҳаларини молиялаштириш манбалари туризм сармоя лойиҳалари бажарилишининг текширилиши учун сармоя лойиҳаси таҳлил қилинади. Ривожлантириш ишларининг натижаларини маълум мезонлар жиҳатидан мезонлаштириш таҳлили тобе тутилади. Сармоя лойиҳаларининг молиялаштирилиши якунланган лойиҳаларнинг татбиқ қилиш соҳасига қўйилиш ёки қўйилмаслиги қарор қилингач, сармоя альтернативлари танланишида макро ва микроиқтисодий йўналишдан манфаатли бўлиши аниқланган бўлади.

Лойиҳани молиялаштириш операциясининг маълум мезонларга асосланиб юритилиши, чиқариладиган қарорнинг тўғрилиги ва манба таъминланишида энг самарали соҳаларнинг белгиланиши мажбурийдир. Лойиҳани тайёрлаган киши ёки гуруҳ мавзуга одатланганлиги сабабли қилинган хатоларни айнан қабул қилиш ва янгилаш пайида бўлади. Шу сабабли, сармоя лойиҳаларини молиялаштирадиган киши ёки гуруҳ билан тайёрланган киши ёки гуруҳнинг фарқли бўлиши мавзуси талабчанлик билан ёритилиши лозим. Туризмда база яратиш, валюта киримини яратиш каби функцияларга эга бўлса-да, бу хусусиятлар туризм соҳасида қилинадиган ҳар сармоянинг муносиб бўлиш ёки бўлмаслигини қарор қилиш учун етарли

солиқлар эмас. Шу сабабли туризм сармоя лойиҳаларининг ҳосил қиладигани фойдалар билан келтирадигани таннархларнинг қиёсланиш йўлига кетилиши керак.

Индустрия лойиҳаларининг молиялаштирилишида қўлланилган услублар туризм сармояси лойиҳаларини молиялаштириш учун ҳам жорий қилинади. Туризм лойиҳаларининг молиялаштирилиши учун керакли маълумотлар. Туризмда сармоя лойиҳаларининг молиялаштирилиши учун олдин бозор изланишлари аниқланган тўлиқлик нисбатлари билан лойиҳада қўлланиладиган нархларнинг соғлом ва ишончли солиқларга таяниб - таянмаслиги назорат қилиниши керак. Туризмда сармоя лойиҳалари маълум маҳсулот ёки хизмат ишлаб чиқарилишига нисбатан таъминланиши кўзланган манбаларнинг иқтисодий ва молиявий жиҳатдан авантажли таъминланиш бўлиш - бўлмаслигини кўрсатиши юзасидан рўёбга чиқарилмоқда.

Хулоса

Сармоя ишлаб чиқарилган маҳсулот ва хизматларнинг хусусий давлат сектори томонидан тугалланмаган ва экспорт қилинмаган шакли бўлганлиги учун ҳам уни микроиқтисодий даражада ҳам кўриб чиқиш керак бўлади. Ҳозирги пайтда Республикамиздаги туристик корхоналарга инвестициялар кенг жалб қилинмоқда. Булар асосан хорижий инвесторлар томонидан ажратилмоқда. Бу шуни кўрсатадики, ҳозирги кунда мамлакатимиздаги сиёсий барқарорлик алоҳида аҳамиятга эгадир.

Назорат саволлари

1. Туризмда сармоя нима?
2. Туризмда сармоя лойиҳаси нима?
3. Туризмда барқарор сармоя нима?
4. Туризм лойиҳаларини ривожлантириш босқичларига нималар киради?
5. Туризм талабининг сармояга таъсири қандай?

6. Туризмда сармоя лойиҳаларини молиялаштириш манбаларига нималар киради?

7. Туризм инвестицияси жиҳатидан энг аҳамиятли хусусият ва критик омил нима?

8. Туризм соҳасига инвестиция ажратишда давлат томонидан қандай имтиёзлар белгиланади?

9. Туристик ташкилот ва муассасаларга инвестиция ажратишда Бутунжаҳон туристик ташкилотининг роли қандай?

10. Ўзбекистонда туризм соҳасига инвестиция ажратувчи ташкилотларга қандай имтиёзлар жорий қилинган?

Фойдаланилган адабиётлар

1. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар маҳкамасининг 1998 йил 8-августдаги 346 - сонли “Туристик ташкилотлар фаолиятини такомиллаштириш ҳақидаги” қарори.

2. Козырев В.М. , Зорин И.В., Сурин А.И. и др. Менеджмент туризма. Экономика туризма. Учебник, -М.: Финансы и статистика, 2004. - 253 с.

3. Жукова М.Ж., Менеджемент в туристском бизнесе. Учебное пособие. - М.: Финансы и статистика, 2005. – 288 с.

4. Бутуров И.Н. Маркетинг и менеджмент иностранного туризма. - М.: Финансы и статистика, 2005. - 340 с.

5. Tourism: 2020 vision, Madrid, 1997, - 21с.

6. www.e-tours.ru – деловые туры, выставки, конференции

7. www.travel-library.com – Электронная библиотека путешествий

8.боб. ТУРИСТИК ФАОЛИЯТНИ ЛИЦЕНЗИЯЛАШ

8.1.Ўзбекистонда туристик фаолиятни лицензиялаш тартиблари
8.2.Хорижий давлатларда туристик фаолиятни лицензиялаш

8.1.Ўзбекистонда туристик фаолиятни лицензиялаш тартиблари

Туристик фирманинг туризм соҳасидаги фаолиятининг зарурий шарти - унда лицензия (рухсатнома)нинг мавжудлигидир. Туризм фаолиятини лицензиялаш туризмни тартибга солишнинг муҳим бўғинидир. Ўзбекистонда туризмни лицензиялаш бир неча йиллар мобайнида амалга оширилиб келинмоқда. Бу соҳадаги ишни ташкил этишда ҳам муайян тажриба тўпланган. 1994 йилда Ўзбекистон Республикасида туризм биринчи маротаба лицензияланадиган фаолият турларига киритилган эди. Шу жумладан, Вазирлар Маҳкамасининг 1994 йил 19 апрелдаги 215- сонли қарори билан лицензияланиши лозим бўлган баъзи бир фаолият турлари жорий этилди (шу жумладан, туризм соҳасида ҳам) ва лицензияларни берилишини расмийлаштиришга доир умумий низом ҳам тасдиқланди.

Лицензиялаш усулларини синовдан ўтказиб бориш, қонунчилик базасининг ўзгариши, таҳлил қилиш ва ҳал етишни талаб қиладиган муаммоларнинг вужудга келиши билан 1998 йили “Ўзбекистон Республикасида туризм фаолияти билан шуғулланиш учун рўйхатдан ўтиш ва лицензия бериш қоидаси” янги таҳрири кучга киритилди[21]. Ушбу қоида мулкчилик шакли ва идоравий мансублигидан қаътий назар юридик шахс мақомига эга бўлган ва туризм соҳасига амалдаги қонунчиликка мувофиқ фаолият юритаётган корхона, бирлашма ва ташкилотларни рўйхатдан ўтказиш ва уларга лицензия бериш тартибини белгилаб беради. Янги босқичдан туризм соҳасида фаолият кўрсатадиган иштирокчиларига талаб

[21] Вазирлар маҳкамасининг «Ўзбекистон Республикасида туризм фаолияти билан шуғулланиш учун рўйхатдан ўтиш ва лицензия бериш қоидаси”. Халқ сўзи. 1998 йил

кучайтирилди. Шунингдек лицензияларнинг бекор қилинишини (чақириб олинишини) кўзда тутувчи ҳолатлар белгиланди. Туризм фаолияти билан шуғулланиш учун лицензия “Ўзбектуризм” Миллий Компанияси томонидан Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси ҳузуридаги комиссия қарори асосида берилади. Туризм фаолияти билан шуғулланиш учун лицензия 5 йил муддатга берилади. Лицензия берилганлиги учун республикадаги энг кам иш ҳаққининг 25 баробари миқдорида лицензия йиғими тўланади. Лицензия йиғими тўловидан келиб тушадиган маблағлар “Ўзбектуризм” Миллий Компанияси ҳузуридаги туризмни ривожлантириш марказлаштирилган фондига йўналтирилади.

Ҳозирги вақтда ўтиш даври иқтисодиётини бошидан кечираётган Ўзбекистонда нафақат иқтисодий ислоҳотлар амалга оширилмоқда, шу билан бирга жамиятнинг ўзи ҳам ўзгаришлар жараёнини бошидан кечираяпти. Ушбу шарт-шароитда 1999 йил 20 августда “Туризм тўғрисида”ги қонуннинг қабул қилинганлиги алоҳида аҳамиятга эгадир. Унга кўра мазкур қонуннинг 8-моддасида туристик фаолиятни лицензиялаш туристик фаолият лицензия асосида амалга оширилади дейилган. Туристик фаолиятни лицензиялаш тартиби Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси томонидан белгиланади деб ёзилган[22]. Мисол учун, Бутунжаҳон туристик ташкилотида бу борада дунёнинг турли хил мамлакатларида туризм соҳасини тартибга солиш бўйича ишлаб чиқилган қонунчилик ва бошқа меъёрий хужжатларга доир жуда бой ахборот тўпланган. Истеъмолчини туризм маҳсулоти сифатини белгиловчи тартиб ва қоидаларнинг муайян мажмуини қўллаш орқали ҳимоя қилиш мумкин. “Бу эса, муайян натижаларга эришиш йўлларини белгилаш билан

чекланиб қолмай, айни пайтда уларга эришиш мажбуриятини ҳам зиммага юклайди. Юқорида қайд этилганлардан келиб чиққан ҳолда, келажакда Ўзбекистон туристик маҳсулотининг сифати кўп ҳолларда Хусусий Туристик

[22] Ўзбекистон Республикасининг “Туризм тўғрисидаги” қонуни. Халқ сўзи // 1999 йил 20 август.

Ташкилотлар уюшмаси фаол ва ташкилий жиҳатдан уюшган фаолиятига боғлик бўлади деган хулосага келиш мумкин.

Ўзбекистон Республикасида туризм соҳасидаги тадбиркорлик фаолиятини ташкил топиши ва ривожланишининг дастлабки босқичида кўпчилик кишилар бир вақтнинг ўзида туроператор ва турагент фаолиятини фарқлай олмасдан ушбу фаолият билан шуғуллана бошлаши албатта мақсадга мувофиқ эмас эди. Ҳозирги босқичда ушбу фаолият соҳасидаги тадқиқотлар ва амалиётдан келиб чиққан ҳолда Бутун Жаҳон Туристик Ташкилотининг “Туризм соҳасидаги фаолият турларини халқаро таснифлаш андозалари”га мувофиқ ҳолда ушбу соҳадаги фаолият турларини алоҳида кўрсатган ҳолда умумий лицензиялаш тизимини жорий
етиш зарурлиги мақсадга мувофиқдир.

8.2.Хорижий давлатларда туристик фаолиятни лицензиялаш қоидалари

Шимолий Европанинг аксарият давлатларида туризм фаолияти билан эркин шуғулланиш амалиёти мавжуд. Жумладан, уларда туристларга хизмат кўрсатиш билан шуғулланувчи туроператорлар ва турагентлар фаолият кўрсатувчи тизим шаклланган. Аммо ўтиш даври билан боғлиқ мураккаблик ва авваломбор, туризм бозори етарлича ривожланмаганлигини ҳисобга олган ҳолда ҳозирча туризмни тартибга солиш ва туристик маҳсулот сифатини оширишнинг муҳим бўғини бўлган лицензиялаш тартибини республикамизда қўллаш мақсадга мувофиқдир. Юқорида қайд этилганлардан келиб чиққан ҳолда, лицензия бериш шартларини қийинлаштиришга эҳтиёж йўқ деб ҳисоблаймиз. Айни пайтда,
туристик фирмаларининг туристик маҳсулот сифати учун жавобгарлигини кучайтириш юқори самара бериши мумкин.

Кўпчилик мамлакатларда, турагент ва туроператор фаолиятини тартибга солиш даражасида фарқлар мавжуд. Жумладан, ривожланган мамлакатларнинг туризм амалиётида туроператорлик ва турагентлик

фаолиятни лицензиялашда лицензия йиғими миқдори, таваккалчиликларни суғурталаш тизими, ушбу соҳада муайян маълумотга эга бўлишга доир талабларда фарқланиш мавжуд. Ушбу фаолият турларининг белгиланган фарқлари, мақсад ва вазифалари, мижоз билан ўзаро ҳамкорлик қилиш тартибидан келиб чиққан ҳолда ушбу корхоналарни лицензиялашга ҳам турлича услубий ёндашув амалга оширилади.

Туризм соҳасини лицензиялашга доир фаолиятни ташкиллаштирилишини таҳлил қилиш натижасида жаҳон тажрибаси ва Бутунжаҳон Туристик Ташкилотининг баъзи бир тавсияларидан келиб чиққан ҳолда туризмни давлат томонидан тартибга солиниши юзасидан баъзи бир мулоҳазаларни билдириш мақсадга мувофиқдир. Жумладан туризмда фаолият соҳаси сифатида учта томон иштирок этади:

1. Туристик маҳсулот ва хизматларни истеъмол қилувчи туристлар;
2. Туристик маҳсулот ва хизматларни ишлаб чиқарувчи ва сотувчи туристик фирмалар (ушбу ҳолатда туристларга хизмат кўрсатишга у ёки бу муносабатда бўлган барча ташкилотлар);
3. Туризм фаолиятини лицензиялаш билан шуғулланувчи шунингдек тегишли маъмурий-ҳуқуқий ва бошқа вазифаларни амалга оширувчи (паспорт, виза, чегара, божхона, санитария-епидемиология ва ҳ.к.) давлат идоралари.

Ушбу учта томонлар: “Туристлар” - “Туристик фирмалар” - “Давлат” ўзаро муносабатларида бир “Учбурчак”ни ташкил этадилар. Жаҳоннинг ҳар қандай давлатида ушбу “Учбурчак” ҳар бўғинининг яъни “Туристлар-туристик фирмалари”, “туристик фирмалар-давлат”, “турист- давлат” ўзаро муносабатлари тегишли қонунчилик билан тартибга солинади. Масалан, Ўзбекистонда булар жумласига “Корхоналар тўғрисида”, “Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоялаш тўғрисида” ва бошқа қонунларни киритиш мумкин. Аста-секинлик билан ушбу қонунчилик янада аниқлаштирилиб ва тўлдирилиб борилмоқда. Соф ҳолатда юқорида қайд этилган қонунлар ўзаро муносабатларининг ҳар бир элементи ҳуқуқий

меъёрлар билан тартибга солиниши лозим. Лекин, қанча давлат бўлса, шунча ўзига хос жиҳатлар ҳам мавжуддир. Амалда, ҳар бир давлатда қайд этилган “учбурчак” нинг у ёки бу томонига алоҳида эътибор қаратган ҳолда туризмни тартибга солиш юзасидан ўз ёндашувлари ишлаб чиқилган.

Кўпчилик хорижий мамлакатларда асосий эътибор “туристик фирма-давлат” муносабатларини тартибга солишга йўналтирилган. Бу ҳол, авваломбор, туристик фаолиятни лицензиялаш шаклини, яъни давлатнинг юридик шахсларига берилган муайян рухсатномаси билан амалгам оширилади. Лекин бундан лицензия бериш жараёнининг алоҳида аҳамият касб этмайди (ушбу рухсатномани олиш қийинлиги ва осонлигидаган қаътий назар). Туризм фаолиятининг лицензияда кўрсатилган ва кўрсатилмаган бошқа шартларини тўлиқ бажарилишини назорат қилиб борадиган давлат механизмининг ривожланганлиги ва самарали фаолият юритиши ва тегишли ҳолларда ўрнатилган тартибга риоя қилинишини таъминлаш учун зарурий чора тадбирларни кўриши муҳим аҳамиятга эгадир. Зеро, бундай механизм мавжуд бўлмаган ҳолда лицензиялаш туристик маҳсулот сифати устидан назорат қилиш имкониятига эга бўлмайди.

Бир қатор мамлакатларда (масалан, Англия, Германия) “лицензиялаш” атамаси қонунчиликда мавжуд эмас. Туристик фирмаларга
уларнинг мижозлар олдидаги молиявий фан бошқа масалалар, раҳбарлар ва ходимларни касбий тайёрлаш, туристик фирмалар ҳамда туристларнинг ўзини суғурталаш юзасидан жавобгарлиги бўйича қўйилаётган давлат талаблари одатда жуда қаътий бўлади. Ушбу мамлакатларда, асосий эътибор “туристик фирма” “учбурчаги” йўналишни тартибга солишга қаратилади ва истеъмолчи-туристларнинг ҳуқуқларини энг юқори даражада ҳимоялаш ва туристик фирмаларнинг туристик маҳсулоти ва бошқа хизматлар сифатини мунтазам равишда ошириб боришга йўналтирилади. Сифатсиз туристик маҳсулот истеъмол қилинганда ёки алоҳида хизматлар қониқарсиз бажарилган ҳолатларда, норози туристга тур қийматининг анча қисми товон тарзида тўланади. Фикримизга кўра, туризмни тартибга солишнинг худди

шу шакллари, туристик маҳсулоти умумий сифатини ошириш ва туристлар ҳуқуқ ва манфаатларини ҳимоялаш, шунингдек, туризм соҳасини умуман тартибга солишнинг энг самарали воситаларидан биридир. Туристик маҳсулот сифатини ошириш мақсадида мазкур қоидаларнинг жорий этилиши, туризм бозорини муайян даражада ривожлантиришни, мукаммал қонунчилик, биринчи навбатда ушбу соҳада меъёрга келтирилган андозалар ва туристларга хизмат кўрсатишга доир бошқа аниқ белгилаб қўйилган қоидалар мавжуд бўлишини талаб этади[23].

Хулоса

Туристик фирмалар фаолиятини зарурий шарти ундаги лицензиянинг мавжудлигидир. Республикамизда туризмни лицензиялаш бир неча йиллардан бери амалга оширилиб келинмоқда. Туризм билан шуғулланиш учун лицензия фақат "Ўзбектуризм" М.К.си ва Вазирлар Маҳкамаси ҳузуридаги комиссия қарори асосида берилади. Лицензия берилганлиги учун энг кам иш ҳақининг 25 баробари миқдорида йиғим тўланади. Йиғим "Ўзбектуризм" М.К ҳузуридаги туризмни ривожлантириш фондга йўналтирилган. Ҳозирда кўпчилик лицензияси бор кишилар бир вақтнинг ўзида туроператорлик ва туристик фаолият билан шуғулланишлари мақсадга мувофиқ эмас. Шунинг учун жамоат ташкилотларидан туризм соҳасидаги фаолият турларини халқаро таснифлаш андозаларига мувофиқ ҳолда умумий лицензиялаш тизимини жорий этиш зарурлиги мақсадга мувофиқдир.

Назорат саволлари

1. Туристик лицензия нима?
2. Ўзбекистонда туристик лицензия бериш қачондан бошланган?
3. Туристик нархларни лицензиялаш қандай тартибда амалга оширилади?
4. 1998 йилда Ўзбекистонда қандай қоида қабул қилинди?

[23] Дехтярь Г. Лицензирование и сертификацие в туризме. Учебное пособие.- М.: Финансы и статистика, 2005 г. 79 с.

5. Туризм соҳасини лицензиялашда БТТ қоидалари нималардан иборат?

6. Германияда туристик лицензиялаш усуллари қандай?

7. Буюк Британияда лицензиялаш усуллари қандай?

8. Қандай ҳолларда туристик корхоналар лицензиядан маҳрум этилади?

9. Ҳозирги кунда республикамизда қанча ташкилот туристик лицензияга эга?

10. Лицензия беришда «Ўзбектуризм» МКси томонидан қандай шартлар белгиланади?

Фойдаланилган адабиётлар

1. Ўзбекистон Республикасининг “Туризм тўғрисидаги” қонуни. Халқ сўзи // 1999 йил 20 август.

2. Вазирлар маҳкамасининг «Ўзбекистон Республикасида туризм фаолияти билан шуғулланиш учун рўйхатдан ўтиш ва лицензия бериш қоидаси”. Халқ сўзи. 1998 йил

3. Лицензирование и сертификацие в туризме. Учебное пособие Дехтярь Г.- М.: Финансы и статистика, 2003 г. 79-86 с.

4. Гуляев В.Г. «Правовое регулирование туристкой деятельности». М.: Финансы и статистика, 2005.-233 -236 с.

5. Лифиц И. М. Стандартизация, метрология и сертификация: Учебник. - 6-е изд., перераб. и доп. - М.: Юрайт-Издат, 2006. - 6-69 с.

6. Жукова. М.Ж., Менеджемент в туристком бизнесе. Учебная пособие М

Финансы и статистика, 2005 -88-93 с.

7. www.interunion.ru – туристские ассоциации

ХУЛОСА

Ҳозирги кунда туризм инфратузилмаси жаҳон иқтисодиётининг етакчи тармоқларидан бири бўлиб, мамлакат иқтисодий ривожланишида катта аҳамиятга эга. Бу соҳада ривожланган давлатларда жуда катта бунёдкорлик ишлари амалга оширилмоқда. Шу сабабли туризмни ривожлантиришда илғор мамлакатлар моделидан фойдаланиш ва улар эришган ютуқларни республикамиз туризмига татбиқ этиш йўлларини ўрганиш лозимдир. Шундан келиб чиққан ҳолда туризм соҳасида давлат бошқаруви функцияси сифатидаги режалаштиришнинг самарадорлиги, уни тузишда қуйидаги тамойиллардан фойдаланганлигига боғлиқ бўлади:

- Туризмда хусусий сектор ролини ошириш;
- Хусусий меҳмонхоналарни ишга тушириш учун кредитлар ажратиш;
- Халқаро ярмаркаларда сурункали қатнашишни таъминлаш;
- Режалаштиришнинг аниқлиги, режа тузишда истиқболни аниқлигини таъминлавчи зоманавий методлар, воситалар, тактика ва жараёнлардан фойдаланиш;
- Режалаштиришнинг узлуксизлиги - бу бир марта бажариладиган эмас, балки узлуксиз жараёндир.

60-йилларда жаҳон туризмида оператив тадқиқот деган услуб кенг тарқалган эди. Бу ерда заманавий туризм моделларини (навбатлар, ўйинлар назарияси, имитация моделлари) муаммони таҳлил қилиш ва қарор қабул қилиш учун фойдаланиш назарда тутилади. У ёки бу моделни татбиқ қилиш жараёнида қўлланилиши объектив ахборотнинг тўпланганлиги ва таҳлилига боғлиқ. Туризмда энг долзарб муаммолардан бири, ахборот бошқарув каналларига етарли ҳажмда ва керакли вақтда келиши зарурдир. Бу энг муҳим эришув ҳисобланади. Агарда ахборот керакли вақтда етиб келмаса бозорда катта йўқотишларга олиб келиниши мумкин.

Туризмнинг миллий моделини яратишда бошқарув асосий ўрин тутади. Шунинг учун ҳам менежментни жаҳон талаблари даражасига етказишда қуйидаги омилар долзарб ҳисобланади:

- туризмда кичик ва хусусий тадбикорлик фаолиятини тўғри йўналтириш;
- Ўзбекистонинг туристик имкониятлари билан чет эллик инвесторларни таништириш ва улардан унумли фойдаланиш;
- ички туристик бозорда ўзаро рақобатни янада кучайтириш;
- замонавий туристик комплексларни бунёд этишда чет эл сармоясини жалб этишга эришиш:
- жаҳон бозорида талаб катта бўлган халқаро туристик йўналишларни йўлга қўйишда ва ишлаб чиқишда қатнашиш:
- миллий урф одатлар ва тарихий архитектура ёдгорликларини асл кўринишда сақлаб қолишга эришиш:
- миллий туристик маҳсулотларни ягона маркага бирлаштириш:
- туризм соҳаси учун малакали мутахассисларни тайёрлашни такомиллаштиришдан иборат бўлиши керак.

Жаҳоннинг ривожланган мамлакатлари тажрибасидан маълумки, туризм асосан марказдан ва бозор-манитор бошқарув йўллари билан ривожлантирилган. Ўзбекистонда туризмни асосан марказдан бошқарув кўринишда олиб борилмоқда. Бу ҳолат нормал ҳисобланиб ҳозирда дунё туризмда бундай кўринишлар мавжуд, лекин замонавийлашган бошқарув бозор-монетар бошқариш ва туристик фаолиятни тартибга солиш ҳозирда Япония, Франция ва Италия каби туризми ривожланган мамлакатларда йўлга қўйилган. Туризм соҳасида марказлашган моделдан, бозор-манетар моделига ўтиш учун биринчи босқичдан ички ва ташқи туризмда тизимлар ёрдамида чуқурлашиш ва макро даражада ўзгаришлар қилиш керак бўлади.

Замонавий туризмнинг шаклланишида малакали кадрлар ҳар доим керак бўлади. Шуни ҳисобга олган холда, олий ўқув юртларида туризм соҳасига мутахассислар етказиб беришни кўпайтириш лозим.

Юқорида берилган ҳар бир таклиф ва хулосалардан кўзланаётган асосий мақсад Ўзбекистонни ҳам туризми ривожланган давлатлар қаторида кўриш, халқаро майдонда Ўзбекистоннинг обрўсини кўтариш, дипломатик муносабатларни ривожлантиришдан иборатдир.

ФОЙДАЛАНИЛГАН АДАБИЁТЛАР

I. Ўзбекистон Республикаси қонунлари.

1. Ўзбекистон Республикаси Конституцияси. -Т.: Ўзбекистон. 2003 й.

2.Ўзбекистон Республикасининг “Туризм тўғрисида”ги қонуни. -Т;. 1999 й.

3.Ўзбекистон Республикасининг янги қонунлари. -Т.: Адолат, 2000 й.

II.Ўзбекистон Республикаси Президенти фармонлари

4. Ўзбекистон Республикаси Президентининг ”Буюк Ипак йўли”ини қайта тиклашда Ўзбекистон Республикасининг иштирокини авж олдириш ва республикада халқаро туризмни ривожлантириш борасидаги чора –тадбирлар тўғрисидаги” ПФ-1162 сонли фармони. //Халқ сўзи, 1995.3- июнь.

5. Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Ўзбектуризм” МКсининг ташкил топиши” тўғрисидаги ПФ-447 сонли фармони. 27 июля 1992 йил. //Халқ сўзи.1992. 27 июль.

III. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси қарорлари.

6. Ўзбекистон Республикаси Олий Мажлисининг "Ўзбекистон Республикаси солиқ кодекси" ва унда туризм соҳасига оид имтиёзлар тўғрисидаги қарори. Халқ сўзи // 1997-йил 24-апрель

7. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг “Туристик ташкилотларнинг фаолиятини такомиллаштириш” тўғрисидаги 346 сонли қарори. - Халқ сўзи 9-август 1998 й

IV.Ўзбекистон Республикаси Президенти асарлари.

8. Каримов И. Эришилган ютуқларни мустаҳкамлаб, янги марралар сари изчил ҳаракат қилишимиз лозим.// Халқ сўзи, 2006 й. 11-февраль.

9. Каримов И. Инсон, унинг ҳуқуқи ва эркинликлари ҳамда манфаатлари – энг олий қадрият. Ўзбекистон Республикаси Президенти И.Каримовнинг Ўзбекистон Республикаси Конституцияси 13 йиллигига бағишланган тантанали маросимда 2005 йил 7 декабрда сўзлаган маърузаси.

10. Каримов И. Бизнинг бош мақсадимиз – жамиятни демократлаштириш ва янгилаш, мамлакатни модернизация ва ислоҳ этишдир. – Т:.Ўзбекистон, 2005

-92 б.
11. Каримов И. “Биз танлаган йўл демократик тараққиёт ва маърифий дунё билан ҳамкорлик йўли”; “Ўзбекистон” 2003й -318б.

V. Дарсликлар.

12. Алиева М.Т., Салимова Б.Х.. «Меҳмонхона менежменти» Дарслик Т: «Молия» 2005. -275 б.
13. Кабушкин Н. И.. Менеджмент туризма. -М: “Новой знание” 2005.644 с.
14. Биржаков М.Б, Введение в Туризм: Учебник. – Издание 8-е, переработанное и дополненное. - СПБ.: «Издательский дом Герда», 2006. – 512 с.
15. Гуляев В.Г. «Правовое регулирование туристской деятельности». М.: Финансы и статистика, 2005.-304 с.
16. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: Учебник. - М.: Финансы и статистика, 2005. - 480 с.
17. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: стратегия и финансы: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 192 с.
18. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: Учебник для вузов. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. – 671 с.
19. Лифиц И. М. Стандартизация, метрология и сертификация: Учебник. – 6-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт-Издат, 2006. 336 с.
20. Козырев В.М. , Зорин И.В., Сурин А.И.и др. Менеджмент туризма Экономика туризма учебник (серия менеджмент туризма), (ГРИФ) М.: Финансы и статистика, 2004. 253 с.
21. Улицкого М.П. Оценка стоимости транспортных средств: Учебник. метод. Пособие. – М.: Финансы и статистика, 2005. 304 с.
22. Нефедов В.И., Борисов Ю.И., Сигов А. С. Метрология, стандартизация и сертификация: Учебник. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2005 г.
23. Янкевич В.С. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме. М.: Финансы и статистика, 2003. – 415 с.

24. Medlik, Dictionary of Travel, Tourism and Hospitality. Printed and bound in Great Britain by Biddles Ltd -3rd ed, 2003. -256 б.

25. Brassington, F. and Pettit, S. Principles of Marketing. 2nd ed, Prentice-Hall, 2002. -255 б.

26. Wright, L.T. and Crimp, M. The Marketing Research Process. 5th ed., Financial Times/Prentice-Hall, 2002. -240 б.

27. Richard Sharpley and David J. Telfer, Tourism and Development: Concepts and Issues, Printed and bound in Great Britain by Cambrain Printers Ltd. 2002. 300 б.

VI. Ўқув қўлланмалар

28. Ирматов М.М. Алиева М.Т. ва бошқалар Туризмни режалаштириш. Тошкент, 2005. -167 б.

29. Мирзаев. Р. Солнце путешствует по миру чтобы рассеять тьму. -Т:. Ипак «Шарқ» 2005.- 230 б.

30. Мирзаев Р. Туристические жемчужины Узбекистана. Т:. Ипак «Шарқ» 2005 -38 б.

31. Алиева М.Т., Мирзаев М. ва бошқалар. Туризм ҳуқуқи. Ўқув қўлланма. -Т:., Талқин. 2003. 245 б.

32. Жукова. М.Ж., Менеджмент в туристском бизнесе. Учебная пособие М Финансы и статистика, 2005. -288 с.

33. Дехтярь Г. Лицензирование и сертификацие в туризме. Учебное пособие. - М.: Финансы и статистика, 2003 г. 286 с.

34. Сенин В.С., Денисенко А.В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: Учебное пособие. - М.: Финансы и статистика, 2006 г. 144 с.

35. Бутуров И.Н. Маркетинг и менеджмент иностранного туризма. - М.: Финансы и статистика, 2005 г. 340 с.

36. Дурович А.П. Маркетинг в туризме Учебное пособие 5-е изд., стереотип. (ГРИФ) – М., .: КНОРУС 2005 г. 496 с.

37. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе: Учебное пособие. М.:

КНОРУС, 2005. - 192 с.
38. Оробейка У.С., Шредер Н.Г. Организация обслуживания : Рестораны и бары: Учеб.пос.- М.: Альфа - М; ИНФРА-М,2006. 302 с.
39. Боголюбов В.С и др. Экономика туризма: Учебное пособие. - М.: «Академия», 2005 г. 192 с.
40. Гвозденко А.А. Страхование в туризме. Учебное пособие. - М.: «Академия», 2005 г. 245 с.
41. Travel Guide Uzbekistan – Tashkent: National Company Uzbekturizm 2003 - 10 б.
42. Gee Ch. Y., Makens J.C., Chey D. The Travel Industry. 3d. Wdit. - New York John Wiley Sons Ine. 2003. 250 с.
43. Hospitality, Tourism and heisure Management: Issues in Streegy and Culture. London, 2003. 265 с.

VII. Илмий монографиялар, мақолалар ва бошқа асарлар.

44. Норчаев А.Н. Экотуризм. 2004 й. Мақола.
45. Алиева М.Т Сайёҳлар алмашинуви. 2003 й. Мақола.
46. Перспективы развития международного туризма. Материалы V-Международной научно-практический конференции студентов и молодых ученых. Донецк. 2004 г.

IX. Докторлик, номзодлик ва магистрлик диссертациялари

47. Файзиева Ш. Р. “Ўзбекистонда туризм ривожланишининг иқтисодий механизмини такомиллаштириш”. УзМУ. Тошкент, 2006 й
48. Норчаев.А.Н. “Халкаро туризм ривожлантиришнинг иқтисодий ўсишга таъсири” . Номзодлик диссертацияси. ТДИУ 2004 й. 120 б.
49. Дияров Ш. “Халқаро туризмда маркетинг стратегияси ва рекламалар ролини ошириш”. Магистрлик диссертацияси. ТДИУ 2005 й. 76 б
50.Абдулқосимов Х. «Ўзбекистонда туризмни ривожлантириш муаммолари ва истиқболлари”. Магистрлик диссертацияси. ТДИУ 2005. -81 б

X. Илмий –амалий анжуманлар маърузалари тўплами

51. Норчаев А.Н Tourism as a dynamic branch of the economy of Uzbekistan. Материалы VII-Международной научно-практической конференции студентов и аспирантов.г.Донецк 2004.

52. Қутлимуротов Ф.С. Внедрение Корейского гостиничного менеджмента в Узбекистане. Материалы VII-Международной научно-практической конференции студентов и аспирантов. г. Донецк 2004.

53. Қутлимуротов Ф.С. Туризмда кадрлар самарадорлигини ошириш ва бошқариш. Республика илмий-амалий анжуман. Самарқанд. 2002 й.

XI. Газета ва журналлар

54. Иқтисодиёт ва таълим.

55. Жамият ва бошқарув.

56. Ўзбекистон иқтисодий ахборотномаси.

XII. Статистик маьлумотлар тўпламлари

57. Основные показатели развития туризма в 2003 г. ВТО. Мадрид. 2004. 30 с.

58. Tourism: 2020 vision, Madrid, 1997, 21стр.

XIII. Интернет сайтлари.

www.peugeotufa.ru – цены услуг

www.interunion.ru – туристские ассоциации

www.world-tourism.org – Всемирная туристская организация

www.tag-group.com – Консультативная группа по вопросам туризма (TAG)

www.e-tours.ru – деловые туры, выставки, конференции

www.travel-library.com – Электронная библиотека путешествий

АТАМАЛАР ЛУҒАТИ

1. Археология - халқларнинг ва миллатларнинг сақланиб қолган тарихий ва маданий ёдгорликлари ёрдамида инсон жамиятининг ўтмишини ўрганувчи фан.

2. Архитектура - қурилиш санъати, қурилманинг характери ва шакли, бадиий безаги.

3. Ботел - унчалик катта бўлмаган сувдаги меҳмонхона. Жиҳозланган қулайликларга эга бўлган кема.

4. Бутундунё туристик ташкилоти (БТТ) - ҳукуматлараро ташкилот (1975 йилда ташкил топган) бўлиб, туризмнинг ривожланишига кўмаклашади, 170 дан ортиқ аъзоси бор.

5. Диллер- туристик хизматларнинг олди-соттиси билан шуғулланувчи туристик фирмалар, кўпинча улар ўз ҳисобидан ва ўзининг номидан иш олиб боришади.

6. Ваучер - кўрсатиладиган асосий хизматларнинг (меҳмонхонада тўхташ, овқатланиш, транспорт ва б.) ҳаққи тўланганлигини тасдиқловчи ҳужжат.

7. Инвестиция - даромад олиш мақсадидаги узоқ муддатли капитал қўйилмалар.

8. Инвестициялаш - туристик фаолият объекти ёки тадбиркорлик лойиҳасига маълум шартномада айтиб ўтилган шартларда инвестицияни амалга ошириш.

9. Имидж - фирманинг бозордаги обрўси.

10. Ички туризм - бир мамлакат фуқароларининг ўз ҳудудлари чегарасида амалга оширадиган туризми.

11. Кемпинг - шаҳар чеккасида мотелдан узоқ бўлмаган ерда жойлашган бўлади. Автотуристлар, мототуристлар ва велотуристлар учун қулайлик яратилган бўлади. Туристларга ётиш учун хона берилади, кўпинча палатка ёки ёзги уйчалар ва баъзи қулайликлари билан жиҳозланган ошхоналарда махсус таомларни тайёрлаш мумкин.

12. Мотел - автотуристлар учун меҳмонхона. кулай номерлардан ташқари туристларга автомашиналарини турар жойлари билан ҳам таъминланади. Одатда мотелларда ресторан, бар, кино-видеофилмлар кўриш, конференция заллари, спорт билан шуғулланиш ва ўйин майдонлари, бассейн, теннис кортлари ҳам хизмат кўрсатади.

13. Пансионат - бу эркин шаклда, қурилиш пайтида меҳмонхона сифатида барпо этилмаган уйлардир. Пансионлар 10-20 кишига мўлжалланади.

14. «Родтель» - ҳаракатланувчи меҳмонхона, вагон кўринишидаги 1 ёки 2 ўринли номерга эга бЎлган, кийиниш хонаси, умумий овқатланиш, умумий ҳожатхонага эга бўлган меҳмонхона.

15. Туристик база - бу туристик мажмуа бўлиб, унинг таркибига туристларни қабул қилиш ва жойлаштириш биноси ҳамда фаол дам олишни таъминловчи хизматлар киради. Туристик базалар асосан фаол туризм билан шуғулланувчи туристларни қабул қилади. Уларга алпинистлар, сув, чанғи спорти билан шуғулланувчилар ва бошқалар киради.

16. Туристик уй - фаол ҳаракатдаги туристларни қисқа муддат дам олиши учун мўлжалланган бошпанадир. Булар асосан тоғ ёнбағрида жойлашган бўлиб шарт-шароитлари минимал даражада бўлади.

17. Турист - ўз қизиқишларини қондириш мақсадида 24 соатдан кам ва 6 ойдан кўп бўлмаган муддатга чегарани кесиб ўтган киши.

18. Тур - туристларни аниқ йўналиш бўйича, ҳизматлар мажмуаси ва муддати аниқ бўлган ташишни уюштириш.

19. Туризм индустрияси - туризмнинг материал-техник базасини ташкил қилувчи халқ хўжалигининг турли соҳалари йиғиндиси.

20. Туризм Хартияси - халқаро туризмнинг ривожланиши ҳақидаги қонун, БТТ Бош ассамблеяси томонидан 1985 йили 6-сессиясида қабул қилинган.

21. Флотел - сузиб юрувчи меҳмонхона кемаси. Сувдаги улкан отел, махсус жиҳозланган бўлади. Қулай номерлардан ташқари, яхши дам олиш учун қулайлик яратилган, вақтинчалик офисдан фойдаланиш, оператив восита алоқалари: телефон, ксерокс, факс ва бошқа хизматлар кўрсатилади.