

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ
ОЛИЙ ВА ЎРТА МАХСУС ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ**

САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ

Қўл ёзма ҳуқуқида

УДК

БАБАЕВ ФАРРУХ ТУХТАМИШЕВИЧ

**ТУРИСТИК ХИЗМАТЛАР САМАРАДОРЛИГИНИ ОШИРИШДА
ХОРИЖИЙ ТИЛЛАРНИ ЎРГАНИШ МЕТОДИКАСИНИ
ТАКОМИЛЛАШТИРИШ
5А610302 – “Туроператорлик хизматини ташкил этиш”**

**Магистр
академик даражасини олиш учун ёзилган**

ДИССЕРТАЦИЯ

**Илмий раҳбар иқтисод фанлари доктори
профессор Тухлиев И.С.**

САМАРҚАНД – 2014

Туристтик хизматлар самарадорлигини оширишда хорижий тилларни ўрганиш методикасини такомиллаштириш

Кириш	3
I – БОБ. Туристтик хизматларнинг ижтимоий-иқтисодий табиати ва уни такомиллаштиришнинг ўзига хос хусусиятлари.	
1.1. Туристтик хизматларнинг ижтимоий–иқтисодий табиати ва унинг назарий масалаларини талқини.....	13
1.2. Туристтик хизматларни ўзига хос хусусиятлари ва турлари	20
1.3. Туристтик хизматларни ижтимоий–иқтисодий мазмуни ва самарадорлигини оширишнинг зарурияти	28
1.4. Хорижий тилларни ўрганиш методикаси.....	31
1-боб бўйича хулосалар	40
II – БОБ. Туристтик хизматларни ривожлантиришда хорижий тилларни ўрганиш ҳолати.	
2.1. Туристтик хизматлар сифатини сайёҳлар томонидан қабул қилиниши ва уни баҳолаш	41
2.2. Туристтик хизматларни самарадорлигини оширишга таъсир этувчи омиллар ва уларнинг тавсифи.....	55
2.3. Республикадаги туризм касб-ҳунар коллежларида хорижий тилларни ўзлаштириш даражаси таҳлили	72
2-боб бўйича хулосалар	86
III – БОБ. Туристтик хизмат самарадорлигини оширишда хорижий тилларни ўрганиш методикасини такомиллаштириш йўллари	
3.1. Туристтик хизмат кўрсатиш лексикасини такомиллаштириш.....	89
3.2. Туристтик хизмат кўрсатишда тишглаб тушуниш, талаффуз ва гапиришни такомиллаштириш йўллари	97
3.3. Туристтик хизмат кўрсатиш жараёнида ўқиш ҳамда фикрни ёзма баён қилишга ўргатиш ва уни такомиллаштириш	110
3.4. Туризм касб-ҳунар коллежларида ҳаёт фаолияти хавфсизлиги чоратадбирлари	125
3-боб бўйича хулосалар	138
Хулоса ва таклифлар	139
Фойдаланилган адабиётлар рўйхати	145
Иловалар	151

КИРИШ

Илмий тадқиқот ишининг долзарблиги. Мамлакатимиз инсон манфаатлари, ҳуқуқ ва эркинликлари юксак кадрият бўлган ижтимоий йўналтирилган бозор иқтисодиётига асосланган ҳуқуқий демократик давлат ва фуқаролик жамият барпо этиш йўлидан изчил ривожланиб бормоқда. Иқтисодиётимизнинг турли соҳа ва тармоқлари ўртасидаги мутаносибликнинг кучайиши ҳамда барқарор ўсиш суръатларининг таъминланиши натижасида аҳоли даромадлари, турмуш даражасининг сезиларли равишда ошиши эртанги кунга бўлган ишончимизнинг тобора мустаҳкамланиб боришига замин яратмоқда.

Туристлик хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантириш даражасини янада ошириш, аҳолига янги замонавий ва сифатли хизмат турлари кўрсатиш, иқтисодий ўсишнинг таъминлаш ва аҳоли, биринчи навбатда, қишлоқ жойларда бандлик масаласини ҳал этишда хизмат кўрсатиш соҳасининг ролини кучайтириш мақсадида мамлакатимизда бир қатор ижобий ишлар амалга оширилмоқда. Бунга Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2007 йил 21 майда “Ўзбекистон республикасида 2010 йилгача бўлган даврда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлаштиришни жадаллаштиришга оид қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида” қабул қилинган 640-сонли қарорини мисол тариқасида келтириб ўтишимиз мумкин. Ушбу қарорда Ўзбекистон Республикасида 2010 йилгача бўлган даврда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантиришни жадаллаштиришга оид қўшимча чора-тадбирлар, амалга ошириладиган ишлар батафсил кўрсатиб ўтилган.

Хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантириш дастурида белгиланган чора-тадбирларни амалга ошириш натижасида хизмат кўрсатиш ҳажми 2010 йилда 31,8 триллион сўмни ташкил этди, 2009 йилга нисбатан эса 113,4 фоиз ўсишга эришилди. 2011 йилда хизмат кўрсатиш ҳажми 13,2 фоизга ўсди ва 41083 миллиард сўмни ташкил этди. Йил якунлари бўйича

хизматларни диверсификация қилиш ва уларни давлат томонидан қўллаб-қувватлаш натижасида хизматлар соҳасида ўсишга эршидди ва 2011 йилда унинг улуши ЯИМнинг 50,5 фоизини ташкил этди, 2010 йилда бу кўрсаткич 49 фоизни ташкил этган эди.

Хизмат кўрсатиш соҳасида қўшимча иш ўринларини ташкил этиш учун зарур шароитлар яратилмоқда ва 2011 йилда 248 мингта иш ўрини ташкил этиш башорат қилинган бўлса, йил якунига келиб 254 мингдан ортиқ иш ўрини яратилди. Умуман, хизматлар - бу кўзга кўринмас товарнинг ўзига хос туридир. Хизмат бевосита истеъмол жараёнида юзага келади ва алоҳида ҳолда бўлмайди. Бу хизматнинг товар билан асосий фарқидир. Бундан ташқари, товар истеъмолчига олиб келиб берилади, биз тадқиқ этмоқчи бўлган туристик хизмат марказий ўринга қўйилган магистрлик диссертациясида эса истеъмолчи бевосита хизмат пайдо бўладиган ерга олиб борилади. Шунинг учун ҳам туристик хизматларни ишлаб чиқариш ва сотиш моддий товарларни сотишга алоқадор бўлган қонунлар асосида эмас, балки бошқа қонунлар мажмуи билан бошқарилади.

Туристтик хизмат таркибига хизматларни буюртма қилиш, ташиш, жойлаштириш ва бошқа барча расмийлаштириш ишлари, ташиб беришнинг барча турлари, трансфер, овқатлантириш, экскурсия ва аттракционлар, тиббий кўрик ва суғурта, таржимон хизматлари, учрашув ва бонкалар билан таъминлаш киради. Хизматлар таркибига яна гуруҳ бошлиғи хизмати билан гид - таржимоннинг хизмати ҳам киритилиши мумкин.

Жумладан, “2012-йилда хизмат кўрсатиш соҳаси юқори суръатлар билан ривожланиб, аҳолига кўрсатилган хизматлар ҳажми қарийб 15 фоизга ўсди, ушбу соҳанинг мамлакатимиз ялпи ички маҳсулотигаги улуши эса бугунги кунда 52 фоиздан зиёдни ташкил этмоқда”¹ деб таъкидладилар ҳурматли юртбошимиз ўз маърузаларида.

¹ Ўзбекистон Республикаси Президенти И.А. Каримовнинг 2012-йилда мамлакатимизни иқтимоий-иқтисодий ривожлантириш юзасидан ҳамда 2013-йилга мўлжалланган иқтисодий дастурнинг энг муҳим устувор йўналишларига бағишланган Вазирлар Маҳкамасининг мажлисидаги маърузаси // Халқ сўзи. 2013 йил 22 январь. № 14 (5686)

“2012—2016 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш Дастури”да хизматларнинг ЯИМ даги ўсиш сурати 2012 йилда умумий ҳисобда 52,0% ни ташкил қилиши башорат қилинган эди. Уни туризм хизматларидаги (меҳмонхона хизматларини киритган ҳолда) кўрсаткичи 116,1% башорат қилинди.

Ўзбекистон Республикаси Давлат статистика кўмитасининг “Ўзбекистон Республикасида Туризм ва дам олишнинг асосий ривожланиш кўрсаткичлари” 2013 йил статистик бюллетенида фаолият тури ва ҳудудлардаги кичик корхона ва микрофирмалар томонидан 2012 йилда хизматларни таклиф қилишдан тушган тушум 150324,2 млн.сўмни ташкил қилган.

Хусусан, “2013-йил якунларига кўра, кўрсатилган хизматлар ҳажми 13,5 фоизга, уларнинг ялпи ички маҳсулотдаги улуши эса 2000-йилдаги 37 фоиздан 53 фоизга ўсди”¹ деб таъкидладилар ҳурматли президентимиз.

“2012—2016 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш Дастури”да хизматларнинг ЯИМ даги ўсиш сурати 2013 йилда умумий ҳисобда 52,5% ни ташкил қилиши башорат қилинган эди. Уни туризм хизматларидаги (меҳмонхона хизматларини киритган ҳолда) кўрсаткичи 116,6% башорат қилинди.

2014 йилдаги хизматларнинг ЯИМдаги улуши 53%га етиши, шу жумладан туризмдаги ҳиссаси 117,5 га етиши башорат қилинмоқда.

Булардан ҳам кўриниб турибдики, ушбу соҳада фаолият юритадиган субъектлар сони кескин ўсади, улар кўрсатадиган туристик хизматларнинг сифати эса замон талабига мос равишда ошади. Пировардида мамлакатимизда кенг қўламли, эркин рақобатга асосланган туристик хизмат бозори вужудга келади.

Муаммонинг ўрганганлик даражаси. Ўзбекистон ва хорижий олимлар туризмни ривожлантириш муаммолари доирасида унинг турли

¹ Ўзбекистон Республикаси Президенти Ислам Каримовнинг 2013-йилда республикани ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш якунлари ва 2014-йилги иқтисодий дастурнинг энг муҳим устувор вазифаларига бағишланган Вазирлар Маҳкамасининг мажлисидаги маърузаси// Халқ сўзи. 2014 йил 21 январь, № 14 (5944)

жихатлари билан шуғулланганлар. Булар жумласига М.Б.Биржаков¹, В.С.Боголюбов, В.П.Орловская², С.А.Быстров, М.Г.Воронцова³, Ю.Ф.Волков⁴, С.А.Севастьянова⁵, В.С.Сенин⁶, А.Д.Чудновский⁷, Т.Т.Христов⁸, А.Н.Норчаев⁹, М.Қ.Пардаев¹⁰, А.С.Солиев¹¹, Б.Тўраев¹², И.С.Тухлиев¹³, Н.Т.Тухлиев¹⁴, , М.Р.Усмонов¹⁵, Д.К.Усманова¹⁶, М.Хошимов¹⁷ кабиларни киритиш мумкин.

Масалан, М.Б.Биржаков, В.С.Сенин, Т.Т.Христов, А.Д.Чудновскийлар асарларида асосан туристик хизматлар учун зарур бўлган ресурсларнинг турлари ва таснифи ёритилган бўлса, В.С.Боголюбов ва С.А.Быстровлар тадқиқотларида туристик ресурсларда алоҳида ажралиб турувчи асосий белгилар, уларнинг хусусиятлари кўрсатиб ўтилган. Шунини алоҳида таъкидлаш зарурки И.С.Тўхлиев, М.Қ.Пардаев, М.М.Ҳошимов, Ғ.Ҳ.Қудратов, Д.Х.Асланова, Н.Э.Ибодуллаев, Р.Ҳайитбоевлар раҳбарлиги ва иштирокидаги бир гуруҳ маҳаллий олимларимизнинг олиб бораётган илмий изланишлари ҳам таҳсинга сазавордир.

Аммо туристик хизмат кўрсатиш соҳасининг самарадорлигини ошириш муаммолари ўзига хос хусусиятларга ва муҳим аҳамиятга эга. Бу бўйича Н.И.

¹ Биржаков М.Б. Введение в туризм. - М-СПб.: Невский фонд, 2005.- 387 с.

² Боголюбов В.С., Орловская В.П. Экономика туризма. - М.:2005. - 151 б.

³ Быстров С.А., Воронцова М.Г. Туризм: макроэкономика и микроэкономика. – СПб.: «Издательский дом Герда», 2008. – 464 с.

⁴ Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес. Изд. 2-е. – Ростов н/Д.: Феникс, 2009. - 637 с.

⁵ Севастьянова С.А. Региональное планирование развития туризма и гостиничного хозяйства: учеб. пособ.- М.: КНОРУС, 2007. - 256 с.

⁶ Сенин В.С. Организация международного туризма. - М.: «Финансы и статистика» 2004. - 379 с.

⁷ Чудновский А.Д. Управление индустрией туризма России в современных условиях: учеб. пособ. – М.: КНОРУС, 2007. – 416 с.

⁸ Христов Т.Т. Религиозный туризм: учеб. пособ. — 3-е изд., испр. — М.: Издательский центр «Академия», 2007. -288 с.

⁹ Норчаев А.Н. “Халқаро туризмни ривожлантиришнинг иқтисодий ўсишга таъсири”. Иқтисод фан. номзоди дис. афтореферати.-Т.: ТДИУ, 2004 й. - 25 б.

¹⁰ Пардаев М.Қ., Атабасов Р. Туристтик ресурсларни таҳлил қилиш ва баҳолаш. Маърузалар курси. – Самарқанд, СамИСИ - 2006.

¹¹ Солиев А.С., Усмонов М.Р. Туризм географияси. – Самарқанд, СамДУ, 2005. -131 б.

¹² Тураев Б.Х. Теоретико – методологические основы развития туризма. - Т.: изд. «Фан», 2008. - 166 с.

¹³ Тухлиев И.С. ва бошқалар. Туризм асослари: Ўқув қўлланма. – Самарқанд, СамИСИ, 2010- 247 б.

¹⁴ Тухлиев Н.Т., Абдуллаева Т. Менеджмент и организация бизнеса в туризме Узбекистана. - Т: ГНИ «O'zbekiston milliy ensiklopediyasi», 2006. – 368 с.

¹⁵ Усмонов М.Р. Ўзбекистонда туризмни ривожлантиришнинг минтақавий хусусиятлари (Самарқанд вилояти мисолида). География фан. номзоди дис. афтореферати. – Т.: ЎЗМУ, 2003. – 25 б.

¹⁶ Усманова Д.К. Особенности формирования туристского продукта и перспективные направления его развития. Иқтисод фан. номзоди дис. афтореферати. – Самарқанд, СамИСИ, 2009. - 25 б.

¹⁷ Хошимов М.А. Религиозные памятники Центральной Азии. - Алматы. САГА, 2001. -237 с.

Кабушкин¹, В.А. Квартальнов², В.Г.Федцов³, Е.А. Джанджугазова⁴, Е.В. Вавилова⁵, Симон ҳамда Линда Зигель ва бошқалар⁶, Е.И. Балалова⁷, Е.А. Сапожникова⁸, О.Я. Осипова⁹, иш олиб боришган.

Туристик хизмат кўрсатиш соҳасининг самарадорлигини ошириш учун хорижий тилларни ўрганиш методикасини такомиллаштириш, ҳамда ички имкониятларни ахтариб топадиган, уларни амалиётга сафарбар қиладиган, унинг ривожланишига таъсир қилувчи омилларни ҳисоблаб таъсирчан бошқарув қарорларини қабул қилаоладиган иимий йўналишлар ва улардан келиб чиқадиган амалий тавсиялар етарли даражада ишлаб чиқилмаганлиги ва мос равишда ушбу масалаларнинг иқтисодий адабиётларда етарли даражада ёритилмаганлиги мазкур магистрлик диссертация мавзусини танлаш, мақсад ва вазифаларни аниқ белгилаб олиш учун асос бўлди.

Мавзунинг республикада олиб борилаётган илмий тадқиқотларнинг устувор йўналишларига мослиги. Мавзу республикада чет тилини ўрганишни такомиллаштири бўйича олиб борилаётган илмий тадқиқотларнинг устувор йўналишларига, жумладан, ушбу диссертация иши Олий ва ўрта махсус таълим вазирлиги ва қасб-хунар бош бошқармаси Буюк Британиянинг Ўзбекистондаги ваколатхонаси гранти - “Чет тилида касбий мулоқот” мавзусидаги лойихаси доирасида бажарилган тадқиқотнинг вазифаларига тўғри келади.

Диссертация ишининг илмий-тадқиқот ишлари режалари билан боғлиқлиги. Тадқиқот иши Сартепо туризм ва маиший хизмат қасб-хунар коллежининг ўқув дастури ва режаси билан боғланган.

¹ Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: Учебник. – Минск. Новое Издание, 2005. – 390 с

² Квартальнов В.А. Менеджмент туризма: Основы менеджмента Учебник. – Москва. Финансы и статистика, 2003. – 48 с.

³ Федцов В.Г. Культура гостинично-туристского сервиса: Учебное пособие. – Ростов на Дону, 2008. -33с.

⁴ Джанджугазова Е. А. Маркетинг в индустрии гостеприимства: Учебное пособие. – Москва, Академия, 2005. – 35 с.

⁵ Вавилова Е.В. Основы международного туризма: Учебное пособие. – Москва, Гардарика, 2005.-63 с.

⁶ Симон и Линда Зигель и другие. Ресторанный сервис: Основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих. – Москва, Центрполиграф, 2003. – 48 с.

⁷ Балалова Е.И., Каурова О.В. Сервисная деятельность: учет, экономический анализ и контроль. – Москва. Дело и сервис, 2006. – 8 с.

⁸ Сапожникова Е.А. Страноведение: Теория и методика туристского изучения стран. Учебное пособие. – Москва. Академия, 2005.-91 с.

⁹ Осипова О.Я. Транспортное обслуживание туристов: Учебное пособие. – Москва, Академия, 2004. -77 с.

Тадқиқотимизнинг мақсади иқтисодий ва модернизациялаш шароитида туристик хизмат кўрсатиш соҳаси самарадорлигини оширишнинг назарий ва амалий йўналишларини тадқиқ қилиш, хорижий тилларни ўрганиш методикасини такомиллаштириш, уларни баҳолаш ва таҳлил қилиш орқали уларда самарадорлигини оширишнинг ички имкониятларини ишга солиш йўллариини ишлаб чиқишдан иборат. Чунки туристик хизмат соҳасида бир қанча назарий муаммолар билан бирга амалий масалалар ҳам ўз ечимини топмоғи лозим. Бу эса уни нафақат назарий, балки амалий жиҳатдан ҳам ўрганишни тақозо қилади.

Тадқиқот вазифалари. Диссертация ишида белгиланган мақсадга эришиш учун қуйидаги вазифалар белгиланди ва амалга оширилди:

- бозор муносабатлари шароитида туристик хизмат кўрсатиш соҳасининг табиатини назарий жиҳатдан очиқ бериш;
- бугунги кун талабидан келиб чиқиб, туристик хизмат кўрсатиш соҳасида самарадорликни оширишнинг объектив зарурлигини очиқ бериш ;
- мамлакатимиз иқтисодий ва модернизациялаш шароитида туристик хизмат кўрсатиш соҳасининг келажакда асосий секторлардан бирига айланишини ишобатга олиб, уларнинг бугунги кундаги туғган ўрнини тадқиқ қилиш, келгусида унинг ривожланиш истиқболини назарий ва амалий жиҳатдан асослаш;
- туристик хизмат соҳасининг самарадорлигини оширишда хорижий тилларни ўрганиш методикаси билан боғлиқ категорияни туғри баҳолаш, бунинг учун эса, уни кўрсаткичларда ифодалаш лозимлигини асослаш ва уларни баҳолаш йўллариини ишлаб чиқиш ва амалиётда қўлдан келтириш учун тегишли тавсиялар бериш;
- туристик хизмат соҳасининг самарадорлигини оширишнинг муҳим йўналишларидан бири хорижий тилларни ўрганиш методикасини такомиллаштириш эканлигини назарий ва амалий жиҳатдан асослаш ва уларни ифодаловчи кўрсаткичлар тизими ҳамда уларнинг ўзгаришига таъсир этувчи омилларни аниқлаш ва таҳлил қилиш йўллариини ишлаб чиқишдан иборат.

Тадқиқотнинг объекти. Тадқиқот объекти Ўзбекистон Республикасида фаолият олиб бораётган туризм соҳасида кадрларни етиштираётган касб-ҳунар коллежлари ҳисобланади.

Тадқиқотнинг предмети. Тадқиқот предмети туристик хизматлар самарадорлигини ошириш билан боғлиқ бўлган хорижий тилларни ўрганиш методикасини такомиллаштириш ҳисобланади.

Тадқиқотнинг назарий-услубий асоси. Диссертация иши натижасида туризм соҳасида туристик хизматларни самарадорлигини оширишда хорижий тилларни ўрганиш методикасини такомиллаштиришнинг назарий ва методик асослари белгиланганлиги кўринади. Бунда Ўзбекистон Республикаси Қонунлари, мамлакатимиз Президенти И.А.Каримовнинг фармонлари, қарорлари ва асарлари, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг қарорлари, “Ўзбектуризм” Миллий компанияси ва Ўзбекистон Республикаси Давлат статистика қўмитасининг меъёрий ва йўриқ ҳужжатлари, шунингдек, тадқиқот ишида мамлакатимиз ва хориж олимларининг мавзу доирасидаги илмий ишлари, тавсиялари ва уларда қўлланилган методологик тамойиллар асос қилиб олинди.

Берилган таклифлар амалий жихатдан туристик хизматлар самарадорлигини оширишда хорижий тилларни ўрганиш методикасини такомиллаштиришга доир муаммоларни бартараф этиш бўйича илмий ва амалий ишларни амалга оширишга ҳамда уларни ташкиллаштиришга ўзининг муносиб ҳиссасини қўшади.

Ҳимояга олиб чиқиладиган асосий ҳолатлар:

- туристик хизматларни таклиф қилувчи ходимларининг малакасини замон талаби даражасида ошириб бориш ва хорижий тилларни мукамал даражада билишини таъминлаш усули таклиф этилди;
- туристик хизматларни таклиф қилувчи ходимларни етиштиришда хорижий тил билими ҳолатини аниқлаш усули таклиф этилди;
- туризм корхоналарида хизмат кўрсатувчи ходимларни баҳолаш усули таклиф этилди;

Илмий янгилиги туристик хизматлар самарадорлигини оширишда хорижий тилларни ўрганиш методикасини такомиллаштириш бўйича назарий ва амалий тавсияларда белгиланади. Тадқиқот хулосаларининг илмий жиҳатдан янгилиги қуйидаги натижаларга асосланади:

- сўровнома ёрдамида туристлар истеъмол қилган туристик хизматлар сифати аниқланди;

- ижтимоий сўровнома усули натижасида туристик хизматларни таклиф қилувчи ходимларнинг хорижий тил билими аниқланди;

- сўровнома ёрдамида туристик хизматларни келгусида таклиф қилувчи туризм йўналишидаги касб-хунар коллеж ўқувчиларининг хорижий тил билими сифати аниқланди;

- туризм соҳасида хорижий тил ўқитувчи кадрлар малакасини ошириш орқали етук хизмат кўрсатувчи кадрларни етиштиришнинг истиқболли йўллари таклиф қилинди;

- туристик хизматларни таклиф қилувчи ходимларни тайёрлаш, туризмда хорижий тилни мустақил ўрганиш бўйича лойиҳа доирасидаги адабиёт таклиф қилинди.

Тадқиқот натижаларининг илмий ва амалий аҳамияти. Диссертация ишининг амалий аҳамияти шундан иборатки, берилган тавсиялар, машқлар асосида туризмга боғлаган ҳолда ҳар бир киши ўзи хорижий тилни ўрганишлари мумкин. Тадқиқотнинг илмий натижаларидан ўрта махсус касб-хунар таълим тизимида туризм соҳасида мутахассисларни тайёрлашда фойдаланиш мумкин.

Натижаларнинг жорий қилиниши. Тадқиқот натижасида ишлаб чиқилган назарий ва амалий тавсиялар ҳамда ишнинг асосий натижалари Ўзбекистон Республикаси туризм йўналишидаги касб-хунар коллежларида амалий фаолиятига татбиқ этилди.

Ишнинг синовдан ўтиши. Тадқиқот натижасида олинган хулосалар ва илмий натижалар халқаро илмий-амалий анжуманларида “The role of English language in service” (Самарқанд, 2013 й) ва “Enhancing methodology of learning

foreign languages in Tourism.” (Самарканд, 2014й), “Туризм соҳасида хорижий тилни ўрганишнинг инновацион усуллари” (Самарканд, 2014й) халқаро ҳамда республика илмий-амалий анжуманларида муҳокама қилинган ва маъқулланган.

Натижаларнинг эълон қилинганлиги. Диссертация ишининг асосий натижалари 3 та ишда эълон қилинган.

Диссертациянинг тузилиши ва ҳажми. Диссертация кириш, учта боб, хулоса, фойдаланилган адабиётлар рўйхатидан иборат бўлиб, 150 бет, 48 та жадвал, 22 та расм, 20 шакл ва 5 та иловаларни ўз ичига олади.

Диссертациянинг кириш қисмида танланган тадқиқот мавзусининг долзарблиги, тадқиқотнинг мақсади ва вазифалари, тадқиқот объекти, предмети, унинг илмий ва амалий аҳамияти асослаб берилди.

Диссертация таркибининг қисқача тавсифи. Диссертация иши кириш, учта боб, хулоса ва таклифлар ҳамда фойдаланилган адабиётлар рўйхатидан иборат.

Диссертация ишининг **биринчи боби** Туристик хизматларнинг ижтимоий-иқтисодий табиати ва уни такомиллаштиришнинг ўзига хос хусусиятларига бағишланган. Унда туристик хизматларнинг ижтимоий–иқтисодий табиати ва унинг назарий масалаларини талқини, туристик хизматларни ўзига хос хусусиятлари ва турлари, туристик хизматларни ижтимоий–иқтисодий мазмуни ва самарадорлигини оширишнинг зарурияти ҳамда хорижий тилларни ўрганиш методикаси ёритилган.

Диссертация ишининг **иккинчи боби** Туристик хизматларни ривожлантиришда хорижий тилларни ўрганиш ҳолатига ёритилган бўлиб, у доирасида туристик хизматлар сифатини сайёҳлар томонидан қабул қилиниши ва уни баҳолаш, туристик хизматларини такомиллаштириш ва сервис даражасини оширишда хорижий тилларни билиш ҳолати, республикадаги туризм касб-хунар коллежларида хорижий тилларни ўзлаштириш даражасининг таҳлили берилган.

Диссертация ишининг **учинчи боби** туристик хизмат самарадорлигини оширишда хорижий тилларни ўрганиш методикасини такомиллаштириш йўлларига бағишланган. Унда туристик хизмат кўрсатиш лексикасини такомиллаштириш, туристик хизмат кўрсатишда тинглаб тушуниш, талаффуз ва гапиришни такомиллаштириш, туристик хизмат кўрсатиш жараёнида ўқиш ҳамда фикрни ёзма баён қилишга ўргатиш ва уни такомиллаштириш ва туризм касб-ҳунар коллежларида ҳаёт фаолияти хавфсизлиги чора-тадбирлари ёритилган.

Ишнинг якуний қисмида ўтказилган тадқиқотлар юзасидан илмий асосланган хулоса ва тавсиялар ишлаб чиқилди.

I – БОБ.Туристтик хизматларнинг ижтимоий-иқтисодий табиати ва уни такомиллаштиришнинг ўзига хос хусусиятлари.

1.1.Туристтик хизматларнинг ижтимоий-иқтисодий табиати ва унинг назарий масалаларини талкини.

Туристтик хизматларнинг ҳиссаси мамлакат иқтисодиётида аста-секинлик билан сезиларли равишда кўпайиб, миллий туризм тизимимизда ўз истиқболига эга соҳалар мажмуига айланиб бормокда. Туристтик хизмат кўрсатиш соҳаси қанчалик тез ривожланса, миллий туризм тизимимиз ҳам шунча тез ривожланади ва халқаро туризм билан интеграциялашув чуқурлашади .

Туристтик хизмат кўрсатиш соҳаси жуда кенг қамровли соҳа. Унинг асосини аҳолига ва хорижий сайёҳларга туристик хизмат кўрсатиш соҳаси ташкил қилади. Аҳолига туристик хизмат кўрсатиш қанчалик ривож топса, унинг даражасига қараб аҳолининг яшаш даражасини, фаровонлигини аниқлаш борасида имконият яратилади. Аҳолининг ички ва ташқи туристик хизматларга бўлган эҳтиёжига мос равишда шу соҳа билан шугулланадиган янги тармоқлар вужудга кела бошлайди.

Ҳозирги пайтда туризмнинг иқтисодий адабиётларида туристик хизмат кўрсатиш соҳаси бир гуруҳ олимлар алоҳида олинган тушунча, иқтисодий категория сифатида қараб келмоқдалар. Шунинг учун ушбу сўзларнинг лугавий маъносига тўхталишни мақсадга мувофиқ деб топдик. Бу тушунча туристик ва хизмат сўзларининг бирикмасидан ҳосил бўлган. Ушбу бирикма инглизча “tourism” “service”¹ сўзларидан тилимизга кириб келган бўлиб, “туристларга хизмат кўрсатиш” деган маънони англатади.

Ўзбекистон Республикаси Олий Мажлисининг 1999 йил 20 августда қабул қилинган «Туризм тўғрисида»²ги Қонунинг 3-модда Асосий тушунчалар қисмида «Туристтик хизматлар — туристик фаолият

¹ https://en.wikipedia.org/wiki/Tourism_Services

² Ўзбекистон Республикасининг «Туризм тўғрисида»ги қонуни//«Халқ сўзи» газетаси, 1999 йил, 14 сентябр.

субъектларининг жойлаштириш, овкатлантириш, транспорт, ахборот-реклама хизматлари кўрсатиш борасидаги, шунингдек туристларнинг эҳтиёжларини кондиришга қаратилган бошқа хизматлари», деб белгиланган. У туризмга тааллуқли адабиётларда нисбатан кенгрок маънога эга бўлиб, у ўз ичига бутун бир фаолиятни камраб олади.

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2003 11-Ноябр, 297-сонли Қарори асосидаги “Туризм фаолиятини лицензиялаш тўғрисидаги Низом”¹нинг I Умумий қоидалар қисми 2-бандига мувофиқ “Туризм фаолиятига саёҳатлар, экскурсиялар ва улар билан боғлиқ хизматларни ташкил этишга доир фаолият (туристик агентликлар, туроператорлар, сайёҳлик ташкилотлари, меҳмонхоналар, кемпинглар ва бошқа яшаш жойлари, туризмга ихтисослашган бошқа ташкилотлар) тегишли бўлади”. Бунда туризм фаолияти ҳамда туризм хизматлари орасида аниқ бир чегарани топиш қийин. Шу билан бирга туристик хизматлар ўрнига туризм хизматлари ишлатилган. Шунини таъкидлаш жоизки ҳар иккала шакли тўғри бўлиб нисбатан туризм хизматлари тушунчасини қўлласак мақсадга мувофиқ бўлар эди. Зеро туристик сўзи рус тили адабиётларидаги туристическийга хос ҳисобланади. Бизда ҳам чоп этилган кўпгина адабиётларда туристик хизматлар тушунчаси тез-тез қўлланилган.

Фикримиз тасдиғини ва тугал таърифини Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2014 13-Март, 60-сонли “Туризм фаолиятини амалга ошириш ҳамда лицензиялаш тартибини такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисидаги”² Қарорида топишимиз мумкин. Унга мувофиқ Вазирлар Маҳкамасининг 2003 йил 11 ноябрдаги 497-сон қарори (Ўзбекистон Республикаси ҚТ, 2003 й., 11-сон, 113-модда) билан тасдиқланган Туризм фаолиятини лицензиялаш тўғрисидаги низомда:

а) 2-банд куйидаги таҳрирда баён қилинсин:

¹ Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2003 11-Ноябр, 297-сонли “Туризм фаолиятини лицензиялаш тўғрисидаги Низомини тасдиқлаш ҳақида”ги Қарори

² Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2014 13-Март, 60-сонли “Туризм фаолиятини амалга ошириш ҳамда лицензиялаш тартибини такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисидаги” Қарори

«2. Туризм фаолиятига «Туризм тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Қонуни ва бошқа қонун ҳужжатлари талабларига мувофиқ саёҳатларни ва улар билан боғлиқ хизматларни ташкил этишга доир фаолият тегишлидир.

Туризм фаолияти туризм хизматларининг қуйидаги турларини кўрсатиш йўли билан амалга оширилади:

меҳмонхона хизматлари — жойлаштириш воситаларида (меҳмонхона хўжаликлари, туризм комплекслари, туризм базалари, дам олиш зоналари, пансионатлар, кемпинглар, мотеллар, ўтовлар, миллий меҳмон қутиладиган уйлар ва туристлар камида бир кечага тунайдиган бошқа объектлар) истеъмолчиларнинг (ижарада турувчиларнинг) вақтинча яшаши ва овқатланишини таъминлаш билан боғлиқ хизматлар;

туроператорлик хизматлари — туризм хизматлари кўрсатиш шартномаси шартларига мувофиқ туризм хизматлари комплекси ёхуд уларнинг бир қисми билан таъминланган аниқ муддатларга муайян йўналиш бўйича саёҳат қилишни ташкил этиш хизматлари (бронь қилиш, жойлаштириш, ташиш, овқатланиш, рекреция, экскурсия ва бошқа хизматлар);

экскурсия хизматлари — сайёҳларнинг маънавий, интеллектуал, ишбилармонлик ва бошқа эҳтиёжларини қондиришга қодир бўлган объектлар билан танишиш мақсадида олдиндан тузилган йўналишлар бўйича гид (экскурсовод) ҳамроҳлигида экскурсияларни ташкил этиш хизматлари» тушунилади.

Туристлик хизмат нафақат инсонларга, балки корхоналарга, жамиятга, давлатга, асосан аҳолига, одамларга кўрсатиладиган хизмат тури бўлиб ҳисобланади.

Аммо туристик хизматнинг мамлакатимиз бугунги иқтисодиётида ва келажакда катта аҳамиятга эгаллигига қарамасдан мазкур масала иқтисодий адабиётларда жуда кам ва суст равишда ёритилган. 2014 йилга қадар мамлакатимизда яратилаётган иқтисодиёт илмининг алифбоси ҳисобланмиш

иктисодий назарияга оид дарслик ва бошқа китобларда ҳам ушбу масалага деярли эътибор берилмаган. Бундай ҳолат мамлакатимизда мазкур соҳанинг ривожланишини тезкорлик билан ўнглаш имкониятига тўғаноқ механизми хизмат қилиши мумкин. Бирорта масаланинг назарий ечими бўлмаса, уни амалий жиҳатдан ривожлантиришнинг канналик мураккаблигига тарихни ўзи шоҳид. Шу жиҳатдан туристик хизмат соҳасининг ҳам назарий асослари тадқиқ қилиниб, тўлиқ очиб берилмас экан уни ривожлантириш масаласида субъектив ёндашувларнинг, назарий жиҳатдан асосланмаган хулосаларнинг бўлиши табиий, шу жиҳатдан, уни тадқиқ қилиш бугунги кунда ўта долзарб масалалардан бири сифатида қаролмоғи лозимдир.

Ўзбекистонда туризмнинг шаклланиши ва ривожланишига асосий эътибор мустақилликка эришгандан кейин бошланди. 1992 йил 27 июлда Ўзбекистон Президенти Ислоҳ Каримов «Ўзбектуризм» миллий компаниясини ташкил қилиш тўғрисида»ги Фармониغا имзо чекди. Мазкур фармоннинг ижросини таъминлаш мақсадида Вазирлар Маҳкамаси шу йилнинг 20 октябрида «Ўзбектуризм» миллий компанияси фаолиятини ташкил қилиш масалалари тўғрисида»ги 424-сонли қарорини қабул қилди. Бу ҳужжатлар мамлакатимизда миллий туризмни ташкил қилиш учун асос бўлди. Шундай қилиб, мустақилликнинг биринчи йилларидаёқ узимизда туризм соҳаси бўйича мустақил миллий ташкилот барпо қилинди.

Мазкур ташкилот энди ўз уставига эга бўлиши керак эди. Бу борада ташкилий гуруҳ, мазкур ҳужжатни ҳам тайёрлади ва 1993 йилнинг 15 февралда «Ўзбектуризм» миллий компаниясининг Низомини тасдиқлаш тўғрисида» 82-сонли қарорини қабул қилди. Бу ҳужжат миллий туризмнинг ҳуқуқ ва мажбуриятларини аниқлаб, асосий фаолият доирасини белгилаб берди.

Аста-секинлик билан мамлакатимизда туризм соҳаси ривожланиб, у халқаро майдонга, бутун жаҳон ҳамжамияти билан алоқага эга бўлиб бормоқда. Мустақилликни дастлабки йилларидан эътиборан Президент фармонлари ва ҳукумат қарорлари кетма-кет равишда қабул қилина

бошланди. 1995 йил 2 июнда Президентимизнинг «Ўзбекистон Республикасининг Буюк ипак йулининг шаклланишида иштирокини фаоллаштириш ва республикада халқаро туризмни ривожлантириш тўғрисида» ги УП-1162 фармони эълон қилинди. Шу йилнинг 3 июнида Вазирлар Маҳкамасининг «Ўзбекистон Республикасида халқаро туризмнинг замонавий инфратузилмасини яратиш чоралари тўғрисида»ги 210-сонли қарори қабул қилинди. Ушбу фармон ва ҳукумат қарорлари миллий туризмнинг халқаро майдонга чиқини учун етарли даражада меъёрий ҳужжат бўлиб хизмат қилади. Бу тадбирлар учун бизда тегишли асослар мавжуддир.

Ушбу соҳа ўта муҳимлиги туфайли Президентимиз ва Ҳукуматимизнинг ҳамиша диққат-эътиборида бўлиб келди. 1999 йил 15 апрелда Президентнинг «Ўзбекистонда туризмни ривожлантиришнинг 2005 йилгача мўлжалланган давлат дастури тўғрисида»ги УП- 2286-сонли Фармони эълон қилинди. Ушбу фармон мамлакатимизда миллий туризмни ривожлантиришнинг аниқ чора-тадбирларини белгилаб берди.

Туризм соҳаси бўйича тўпланган тажрибалар ушбу соҳа учун махсус қонун қабул қилишни тақозо қилди. Шундай қилиб, Ўзбекистон Республикаси Олий Мажлисининг 1999 йил 20 августида «Туризм тўғрисида»¹ ги қонун қабул қилинди. Ушбу қонун Ўзбекистон Республикаси Олий Мажлисининг 1999 йил 20 августдаги «Туризм тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси қонунини амалга киритиш ҳақида»ги қарори билан матбуотда эълон қилинган қонун эътиборан амалга киритилиши белгилаб қўйилди.

Мамлакатимиз Президентининг айнан туризмни ривожлантириш борасида қайта-қайта мурожаат қилиши, ушбу соҳани ривожлантириш бўйича қатор Фармон ва Қарорларнинг қабул қилиниши бежиз эмас. Хусусан, 2006 йил 17 апрел куни имзоланган «Ўзбекистон Республикасида

¹ Ўзбекистон Республикасининг «Туризм тўғрисида»ги қонуни//«Халқ сўзи» газетаси, 1999 йил, 14 сентябр.

2006-2010 йилларда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантиришни жадаллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги қарорини олайлик. Бу қарор хизмат соҳасини ривожлантиришга қаратилган олдинги олиб борилган ишларни янада аниқлаштириш ва мамлакатда ислохотларни чуқурлаштиришга қаратилган амалий тадбирлардан бири бўлди.

2012 йил 10 май куни мазкур дастурнинг такомиллаштирилган, ўрни келса замон талабларига қаратилган мантиқий давоми сифатида Ўзбекистон Республикаси Президентининг “2012-2016 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш дастури тўғрисида”ги ПҚ-1754-сон Қарори қабул қилинди. Унда таъкидланишича “2016 йилгача мамлакатимизнинг ялпи ички маҳсулотида хизмат кўрсатиш соҳасининг улуши 55 фоизгача оширилишини назарда тутадиган 2012—2016 йилларда Ўзбекистон Республикаси бўйича хизмат кўрсатиш соҳасининг асосий турларини ривожлантириш мақсадли параметрлари” ишлаб чиқилди.

Туристлик хизмат соҳасига туристик хизмат кўрсатаётган субъект ёки оддий жисмоний шахс нуқтаи назаридан қарайдиган бўлсак, ҳамма сарфланган меҳнат унга ушбу соҳа бирор-бир наф келтириши мумкин. Шу жиҳатдан ушбу сарфланган меҳнат, унинг эгаси учун унумли меҳнат бўлиб ҳисобланиши табиийдир. Чунки у эгасига наф келтиради. Ходим учун қаерда ва кимга меҳнат қилишидан кўра қилинган меҳнатига қандай ҳақ олиши муҳим. Шу жиҳатдан туристик хизмат соҳасига меҳнат сарф қилдимиди ёки бошқа бир хизмат кўрсатиш соҳасига, иш кучи эгаси учун фарқи йўқ, уни қизиқтирадиган нарсаси сарф қилинган меҳнатига қанча ҳақ олиши билан ўлчанади. Бу эса ушбу соҳага меҳнатни жалб қилишнинг муҳим омилларидан биридир.

Туристлик хизмат соҳасига давлат нуқтаи назаридан қарайдиган бўлсак, ҳар бир туристик хизмат кўрсатувчи шахс уни яратиш эвазига мамлакатнинг хизмат бозорини тўлдириб боради ва уларни сотиш натижасида тўпланган тушумдан турли солиқ ва бошқа мажбурий тўловларни амалга ошириб

борадилар. Бу давлат ва маҳаллий бюджетларни маблағ билан тўлдиришда ушбу соҳанинг иштирокини таъминлайди.

Туристтик хизмат соҳасига жамият нуқтаи назаридан карайдиган бўлсак, у жамиятга моддий ва маънавий жиҳатдан наф келтиради, туризм бозорни хар хил туристик хизматлар билан тўлдиради, аҳолининг хизматларга бўлган эҳтиёжини қондиради. Туристтик хизмат кўрсатиш натижасида жамиятнинг хизматга бўлган кенг қамровли қандайдир бир манфаати қондирилади.

Аммо шу билан бирга, эътироф этиш керакки, ҳали туристик хизмат кўрсатиш соҳасининг жуда кўп назарий масалалари бозор муносабатлари нуқтаи назаридан ва мамлакатимизнинг ўзига хос хусусиятларидан келиб чиққан ҳолда тадқиқ қилишни тақозо қилади. Бундай назарий масалаларнинг ечимига биринчи галда иқтисодий назария, хорижий тиллар ва иқтисодий математик моделлаштириш фанлари намоёндалари ўз эътиборларини қаратмоқлари лозимдир.

1.2. Туристтик хизматларни ўзига хос хусусиятлари ва турлари.

Бозор муносабатлари шароитида туристик хизмат кўрсатиш ҳам иктисодиётнинг муҳим бир соҳаси сифатида ривожланмоқда. Бу соҳа ўзига хос хусусиятларга эга. Бу хусусиятлар унинг иктисодий ва ижтимоий табиатидан келиб чиқади ва улар билан бевосита боғлиқ ҳолда ривожланади.

Туристтик хизматнинг таърифи бўйича олимларимиз турли хил фикрлар билдиришган. Шу туфайли, фикримизни туристик хизматнинг нималиги хусусидаги ўз карашимиздан, яъни туристик хизматнинг таърифини келтиришдан бошлаймиз. Ўзбекистон Республикасининг "Туризм тўғрисида"ги қонунидаги айрим моддаларда туристик хизматлар билан боғлиқ тушунчаларнинг таърифи берилган. Жумладан, қонуннинг 3-моддасида туристик хизматлар тушунчаси қуйидагича таърифланади: "Туристтик хизматлар - туристик фаолият субъектларининг жойлаштириш, овқатлантириш, транспорт, ахборот-реклама хизматлари кўрсатиш борасидаги, шунингдек, туристларнинг эҳтиёжларини қондиришга қаратилган бошқа хизматлар" дир.

Туристтик маҳсулотлар - туристик хизматлар (бронлаштириш, ташиш, жойлаштириш, овқатлантириш, ўйинлар), туристик ишлар (фото хизмати, суғурта, ахборот, молия, банк хизмати), туристик товарлар (эсдалик совғалар, хилма-хил туристик товарлар, истеъмол товарлари - парфюмерия, тамаки, спиртли ичимликлар, маиший техника, кийим-кечак)дан иборат.

Туристтик хизматлар - турист ва экскурсант эҳтиёжларини қондириш ва таъминлашга қаратилган, хизмат соҳасидаги бир мақсадга йўналтирилган ҳаракатлар тўплами бўлиб, улар туризм мақсадларига, характерига ва туристик хизматнинг қандай йўналтирилганига жавоб бериши ҳамда умуминсоний тамойилларга қарши бўлмаслиги керак. Давлат стандарти таърифига кўра, туристик хизматлар - сайёҳларнинг эҳтиёжларини қондириш фаолияти билан шуғулланувчи туризм ташиқлотларининг фаолияти маҳсулидир. Фикримизча, туристик хизматга қуйидагича таъриф бериш

мумкин.

Туристтик хизмат дейилганда инсоннинг сайёхлик билан боғлиқ маълум бир эҳтиёжини қондиришга қаратилган кишиларнинг фаолияти тушунилади.

Туристтик хизмат жараёни бир вақтнинг ўзида ҳам иқтисодий, ҳам ижтимоий соҳа билан боғлиқ равишда рўй беради. Туристтик хизматларнинг иқтисодий соҳа билан алоқадорлиги шу билан белгиланадики, у мамлакат ялпи ички маҳсулотининг маълум олинган қисмини яратилишига ўз ҳиссасини қўшади. Унинг ижтимоий соҳа билан алоқадорлиги шундаки, унинг аксарият қисми инсонлар ҳаётини яхшилашга, сайёхлик воситасида жаҳон халқларининг ижтимоийлашувига қаратилганлиги тушунтирилади.

Туристтик хизматларнинг яна бир хусусияти, улар ҳам товар сифатида сотилиши ва у бозор муносабатлари шароитида келишилган нархда баҳоланишидадир. Бу унинг табиати товарга ўхшашлиги белгилайди, аммо мазкур соҳанинг кўпқирралиги унинг бошқа иқтисодий тармоқлардан ва уларда ишлаб чиқарилган товарлардан ҳам фарк қилишини ўзида ифода этади.

Демак, - туристтик хизматлар ўзига хос хусусиятларга эга бўлиб, булар куйидагиларда намоён бўлади:

- туристтик хизматларнинг моддий неъмат тарикасида кўзга кўринмаслиги;
- туристтик хизмат кўрсатувчи субъектларнинг аксарияти жисмоний шахс сифатида намоён бўлиши;
- туристтик хизмат кўрсатувчиларнинг ягона шахс сифатида ҳар бирининг ўзига хослиги;
- туристтик хизматларнинг олди - сотди жараёнида предмет сифатида намоён бўлмаслиги;
- туристтик хизмат сифатининг ўзгариб туриши, яъни бир кишининг хизмати бир даврда турли сифатга эга бўлиши;
- туристтик хизматни захирага олиб қўйиб, саклаш имкониятининг

йўклиги;

- туристик хизматни фақат кўрсатилаётган хизмат жараёнида истеъмол қилиш мумкинлиги;

Туристтик хизматнинг ушбу хусусиятлари унинг иқтисодий табиатини ҳам белгилайди. Чунки, хизмат кўрсатиш кўзга кўринмасада, ушлаб бўлмасада, унинг мавжудлиги жараёнлардангина иборат бўлган товар сифатида намоён бўлади. Шу туфайли туристик хизматга алоҳида товар сифатида қарашни, унинг назарий масалаларини ушбу хулосалардан келиб чиққан ҳолда ҳал қилишни тақозо этади.

Туристтик хизматнинг яна бир характерли томони шундаки, мазкур соҳа ўзи ривожланиши билан барча соҳаларни ривожлантириши, инсонни камол топтириши учун тегишли шароит ва имкониятлар яратади.

Мухтасар қилиб айтганда, туристик хизматлар мамлакат ижтимоий-иқтисодий соҳасининг ривожланишида катта аҳамиятга эга бўлиб, ушбу соҳа нафақат инсонни, балки бутун бир тизимни такомиллаштириш ва ривожлантириш имкониятини ҳам яратади. Чунки, уларнинг туркумланиши шу жараёнларни тақозо қилади. Ҳозирги шароитда дунёда миллий ҳисоблар тизими амал қилиб турган мамлакатларда туристик хизматлар бир қанча гуруҳларга бўлишни тавсия этамиз. Булар қуйидагилардир:

- **истеъмол соҳасида кўрсатиладиган туристик хизматлар;**
- **ижтимоий соҳада кўрсатиладиган туристик хизматлар;**
- **хизмат соҳасида кўрсатиладиган туристик хизматлар.**

Ҳар бир туристик хизматлар кўрсатиш гуруҳлари ўзига хос хусусиятларга эга бўлиб буларни тўғри тушуниш учун уларнинг ҳар бирига қисқа тўхталиб ўтиш мақсадга мувофиқдир. Истеъмол соҳасида кўрсатиладиган туристик хизматлар турига меҳмонхоналарда сайёҳларга кўрсатиладиган хизматлар, хорижий меҳмонларни шахсий ҳолатини ўнглашга таъсир қиладиган (уқалаш, сартарошлик, пардоз-андоз кабилар) хизматлар ҳам шу турдаги хизматларга киришини алоҳида таъкидламоқчимиз.

Ижтимоий соҳада кўрсатиладиган туристик хизматлар бевосита инсоннинг камолоти, унинг шаклланиши ва ривожланиши билан боғлиқ хизматлардир. Булар жумласига бизда эндигина шаклланаётган таълим туризми, соғломлаштиручи туризм турлари, сайёҳларга тиббий хизматлар ва бошқа инсон камолоти билан боғлиқ хизмат турларини киритиш мумкин.

Туризм хизматлар тизимида хизматлар соҳасида кўрсатиладиган туристик хизматлар ҳам етакчи туристик хизмат турларидандир. Булар жумласига суғурта хизматлари, турли маслаҳатлар, жумладан сайёҳларга кўрсатиладиган консалтинг, ҳуқуқий (юридик) хизмат сингари хизматларни киритиш мумкин.

Юқоридаги туристик хизматларнинг жамият тараққиёти билан боғлиқ кўпгина соҳа ва тармоқларни қамраб олиши куйидагиларда намоён бўлади:

Биринчидан – туристик хизмат соҳаси, инсонни сайёҳ сифатида гармоник жиҳатдан ҳар томонлама субъект сифатида такомиллаштиришга ёрдам беради. Шу туфайли туристик хизмат жараёнида тараққиётнинг ўн, йигирма, ҳатто эллик йил давомида тушуниб етмаган жиҳатларини бир лаҳзада тушуниб етишга кўмак беради.

Иккинчидан – миллий туризм тизимини ривожланиши учун тегишли шароитлар яратиб берилади. Бу соҳа кўп ҳолларда туризм соҳасининг инфратузилмаси сифатида намоён бўлади.

Учинчидан – туристик хизмат кўрсатиш соҳаси аҳолининг бандлигини ошириш билан бирга, уларнинг моддий фаровонлигини юксалтириш имкониятини ҳам туғдиради. Туристик хизмат кўрсатиш соҳасида янги иш ўринларини очиш анча арзонлиги туфайли у хусусий секторда тез ривожланиши, янги иш ўринларини тезлик билан очиш мумкинлиги уни жадал ривожлантириш имконини яратади. Иш ўринларининг очилиши, ҳар бир кишини иш билан банд қилиши орқали уларнинг даромадлари таркибида тадбиркорликдан олинadиган даромадларни кўпайтириш, оилалар фаровонлигини ошириш имкониятини беради.

Тўртинчидан – туристик хизмат кўрсатиш соҳаси мамлакат ялпи ички

маҳсулотини яратишда, унинг истеъмол бозорини тўлдиришда катга ҳисса кўшади. Мамлакат ялпи ички маҳсулотида туристик хизмат кўрсатиш соҳасида яратиладиган ЯИМнинг улуши 2013 йилда бориб қарийб 1.2 % ни ташкил этди .

Бешинчидан–туристик хизмат кўрсатиш соҳаси давлатнинг бюджетини солиқ билан тўлдириб боришда иштирок этади. Ҳар бир туристик хизмат кўрсатувчи субъект юридик шахе ёки яққа тадбиркор сифатида давлат ёки маҳаллий бюджетга солиқ тўлайдилар, шу билан бирга, уларнинг бир қисми ёлланган ходимлар сифатида ойлик маош билан таъминланган бўладилар, натижада улар даромад солиғи билан давлат бюджетининг шаклланишига ўз ҳиссаларини қўшадилар.

Дунёда, хусусан бизнинг мамлакатимизда ҳам кўплаб туристик хизмат турлари бўлиб, уларни батафсил ўрганиш ва маълум даражада тартибга солиш учун уларни таснифлаш такозо этилади. Жумладан, Бирлашган миллатлар ташкилоғи (БМТ) хизматларнинг 160 турини тан олади ва уларни 12 гуруҳга бўлади ва буларнинг қаторида туристик хизматларнинг бўлиши диққатга сазавордир. Буларни қуйидагича изоҳладик:

1. Ишчанлик хизмати 46 турда
2. Алоқа хизмати 25 турда
3. Инжиниринг ва қурилиш хизмати 5 турда
4. Дистрибьюторлик хизмати 5 турда
5. Умумтаълим хизматлари 5 турда
6. Атроф-муҳитни муҳофаза қилиш хизмати 4 турда
7. Молиявий хизматлар (шу жумладан, суғурта хизматлари) 17 турда
8. Соғлиқни сақлаш ва ижтимоий хизматлар 4 турда
9. Туризм ва сайёҳдик хизматлари 4 турда
10. Дам олиш, маданий ва спорт билан боғлиқ хизматлар 5 турда
11. Транспорт хизматлари 33 турда
12. Бошқа хизматлар (масалан, маиший) 7 турда²⁴.

Аммо БМТнинг ушбу тавсифини барча халқаро ташкилотлар ўзларига

кабул килиб олган эмаслар. Хизматларни таснифлаш борасида бир канча халқаро ташкилотлар ўзларининг карашларида эга, улардан бири Халқаро валюта фонди(ХВФ)нинг фикрича, барча хизматлар иккига бўлинади: савдо килинадиган ва савдо килинмайдиган хизматлар.

Бизнинг фикримизча, юқорида туристик хизматларга берилган таърифдан келиб чиқадиган бўлсак, уларни қуйидаги гуруҳларга бўлиш мақсадга мувофиқ:

- инсон камолоти билан боғлиқ туристик хизматлар;
- ҳудуд таракқиёти билан боғлиқ туристик хизматлар;
- давлат равнақи билан боғлиқ туристик хизматлар;
- жамият таракқиёти билан боғлиқ туристик хизматлар.

Ушбу туристик хизматларнинг барчасига ўзига хос хизмат турлари киради, булар эса шу келтирилган субъектларнинг маълум бир эҳтиёжини қондиришга қаратилган кишиларнинг нафли фаолиятидан иборатдир.

2006 йилдан Европа иқтисодий ҳамжамиятининг “Фаолият турлари бўйича маҳсулотларнинг статистик таснифи” асосида халқаро талабларга тўла уйғунлашган “O'z DT 010:2006. Ўзбекистон Республикаси фаолият турлари бўйича хизматлар таснифлагичи” жорий этилди. Унга кўра мамлакатимиздаги мавжуд туристик хизмат кўрсатиш турлари ва уларнинг сони I-жадвалда келтирилади.

I- жадвал.

Ўзбекистон Республикасидаги туристик хизмат кўрсатиш турлари ва уларнинг сони

Жадвал O'z DT 010:2006. “Ўзбекистон Республикаси фаолият турлари бўйича хизматлар таснифлагичи маълумотлари асосида тузилди ва ҳисоб-китоб қилинди.

Тоифа (Разряд)	Тоифа ости (Подразряд)	Тип	Тури (Вид)	Тур ости (Подвид)	Номланиши (Наименование)
Секция Н	МЕХМОЊХОНА ВА РЕСТОРАНЛАР ХИЗМАТИ				

Қисм 55 (Разд.е.т)	МЕҲМОНХОНА ВА РЕСТОРАНЛАР ХИЗМАТИ				
Гуруҳ 55.1	Меҳмонхона хизмати				
Синф 55.10 (Класс)	Меҳмонхона хизмати				
55.10.1					Меҳмонхона хизмати
	55.10.10	55.10.10.0	55.10.10.00	55.10.10.000	Меҳмонхона хизмати
Гуруҳ 55.2	Кемпинг ва қисқа бошқа хилдаги қисқе муддатли яшаш жойлари хизмати				
Синф 55.21 (Класс)	Ёшлар туристик лагерлари ва тоғ турбазалари хизматлари				
55.21.1					Ёшлар туристик лагерлари ва тоғ турбазалари хизматлари
	55.21.10	55.21.10.0	55.21.10.00	55.21.10.000	Ёшлар туристик лагерлари ва тоғ турбазалари хизматлари
Гуруҳ 63.3	Туроператор ва туристик агентликлар хизмати; бошқа гуруҳларга киритилмаган туристларга ёрдам кўрсатиш хизматлари				
Синф 63.30 (Класс)	Туроператор ва туристик агентликлар хизмати; бошқа гуруҳларга киритилмаган туристларга ёрдам кўрсатиш хизматлари				
63.30.1					Туроператор ва туристик агентликлар хизмати; бошқа гуруҳларга киритилмаган туристларга ёрдам кўрсатиш хизматлари
	63.30.11	63.30.11.0	63.30.11.00	63.30.11.000	Комплексе туристик хизматларни таъкил қилувчи туроператорлар хизматлари
	63.30.12	63.30.12.0	63.30.12.00	63.30.12.000	Туристтик агентликларнинг экскурсия чипталарини сотиш, таъкиллаштириш ва турар жой билан таъминлаш, шартнома ёки рағбатлантириш эвазига туристик комплекс хизматини кўрсатиш
	63.30.13				Туристтик ахборот хизматлари
		63.30.13.1	63.30.13.10	63.30.13.100	Туристтик маршрут тўғрисида ахборот ва реклама материалларини бериш хизматлари
		63.30.13.4	63.30.13.40	63.30.13.400	Меҳмонхонада жойларни банд қилиш хизматлари
		63.30.13.5	63.30.13.50	63.30.13.500	Автобус, темирйўл, самолёт (жой) чипталарини банд қилиш хизматлари
		63.30.13.9	63.30.13.90	63.30.13.900	Бошқа хилдаги туристик ахборот хизматлари
	63.30.14	63.30.14.0	63.30.14.00	63.30.14.000	Туристтик экскурсион хизматлари
Синф 75.13 (Класс)	Савдо-сотиқ фаолияти самарадорлигини оширувчи административ хизматлар (Услуги административные по повышению эффективности коммерческой деятельности)				

		75.13.15				Меҳмонхона ва ресторолатар овқатлаштириш тақсимоти ва таъминоти билан боғлиқ административ хизматлар
			75.13.15.1	75.13.15.10	75.13.15.100	Савдо соҳаси, сақлаш, гамлаш ва овқатлаштиришни ташкил этишдаги административ хизматлар
			75.13.15.2	75.13.15.20	75.13.15.200	Меҳмонхона ва ресторан билан боғлиқ административ хизматлар
		75.13.16	75.13.16.0	75.13.16.00	75.13.16.000	Туризм билан боғлиқ административ хизматлар

Мамлакатимизда туристик хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантириш, унинг самарадорлигини ошириш унчалик осон иш эмас, чунки ушбу соҳа асосан хусусий мулкка асосланган бўлиб, аксарият ҳолда тадбиркорлар томонидан амалга оширилиши лозим.

1.3. Туристик хизматларни ижтимоий – иқтисодий мазмуни ва самарадорлигини оширишнинг зарурияти.

Жаҳон амалиётидан маълумки, туристик хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш ва улар самарадорлигини ошириш учун шу мамлакатда ракобат ҳамда бизнес муҳитини яратиш лозим. Бу борада мамлакатимизда бир қатор ишлар амалга оширилмокдаки, уларни тўғри тушуниш учун уларнинг таърифларига тўхталишни мақсадга мувофиқ, деб ўйлаймиз. Бу борада ўз фикримизни асослаб берамиз.

Туризмда ракобат муҳити дейилганда, сайёҳлик фаолияти билан хўжалик юритувчи фирмаларнинг, ҳуқуқий тенглигини таъминланганлиги, табақаланмаган бир хил иқтисодий эркинликнинг жорий қилинганлиги, уларнинг фаолиятига турли маъмурий давлат идоралари аралашувининг бартараф қилинишига қаратилган қонунлар ва меъёрий ҳужжатлар яратилганлиги ва уларнинг амал қилинаётганлиги билан боғлиқ ҳолат тушунилади деб ҳисоблаймиз.

Мамлакатда мазкур тушунчаларнинг мавжудлиги туристик хизмат кўрсатиш соҳасидаги тадбиркорликнинг юқори суръатлар ва самарадорлик билан ривожланишии таъминлайди. Буларнинг ривожланиши учун давлатнинг аралашуви шарт эмас, аммо ушбу муҳитни яратиш давлат иқтисодий сиёсатининг муҳим таркибий қисми ҳисобланади. Агар давлат туристик хизматлар билан шуғулланувчи тадбиркорларга шундай муҳит ва шароитларни яратиб берсалар, туризм тадбиркорлигининг эркин ривож топиши таъминланади.

Туристик хизмат соҳасида тадбиркорликнинг ривожланишидан туризм билан шуғулланувчи тадбиркорлар билан бирга давлатнинг ўзи ҳам катта манфаатдордир деб ҳисоблаймиз. Зеро, туризм соҳасида тадбиркорликнинг ривожланиши натижасида:

- туризм ҳисобига давлат бюджети маблағ билан тўлдирилади;
- туризм соҳасида янги иш ўринларини ташкил қилиш эвазига ишсизлик

камаяди;

- мамлакат ички туризм бозори зарур туристик хизматлар билан тўйинади;

- ички туризм бозорида туристик хизматлар нархининг пасайиши рўй беради;

- туристик хизматларни ривожланиши аҳоли фароволиги ошашига таъсирини кўрсатади;

- туризм соҳасида ҳар бир тадбиркорлик субъекти ўз яшовчанлигини таъминлаш учун курашга интилади.

Туристтик хизмат кўрсатиш соҳасида тадбиркорликнинг кескин ривожланиши учун фақат бундай муҳитларнинг ўзи етарли эмас, уларга туристик хизмат кўрсатувчи инфратузилмани ҳам яратиш лозим. Масалан, ҳозирги кунда мамлакатимизнинг кўплаб ҳудуд ва вилоятларида ахборот-маслаҳат марказлари, уларга хорижий тиллар ўргатиш борасида репетиторлик марказлари, туризм билан шуғулланувчи тадбиркорлик фирмаларга меъёрий ҳужжатларда содир бўлган ўзгаришларни мунтазам равишда етказиб берадиган механизмни амалга оширадиган ташкилотлар ҳамон етарли эмас. Буларни ташкил қилиш учун жойларда кадрлар, хусусан хорижий тилларни мукамал биладиган мутахасислар муаммоси мавжуд.

Кўриниб турибдики, мамлакатимизда туристик хизмат кўрсатиш соҳасида тадбиркорликни ривожлантириш ва уларнинг самарадорлигини ошириш учун ҳали қилинадиган ишлар қўлами жуда кенг. Бунинг учун, биринчидан, қишлоқда туризм бидан боғлиқ тадбиркорликни ривожлантириш муаммосидир, чунки аксарият ёшларимиз қишлоқ аҳолисига тўғри келмокда.

Иккинчидан, ҳозир жуда кўп бизнесменларда пул, маблағ бор. Аммо тадбиркорлик билан шуғулланиш мақсадида очилган кўплаб хўжалик юритувчи субъектлар жуда қисқа вақтларда ёпилиб кетмокда. Бунинг сабаблари тадқиқ қилинганда шунга амин бўлдики, уларнинг кўпи ўз ҳақ-хуқуқларини яхши билмаганлик оқибати экан. Бундан кўринадики,

тадбиркорлар ҳаётини тартибга солувчи, тез-тез ўзгариб тураётган қонунлар ва меъёрий ҳужжатларни уларга етказиш механизмини яратиш лозимдир.

Учинчидан, ҳозирги пайтда мамлакатимиз ва унинг турли ҳудудларида касб-ҳунар коллежлари билан бирга бизнес мактаблари ҳам фаолият кўрсатиб келмоқда, аммо бизнес мактабларда бизнесменлар эмас, балки унинг айрим соҳалари билан шуғулланадиган маркетинглар, менежерлар, бухгалтерлар, ҳатто ҳуқуқшунос каби кадрлар тайёрланмоқдаки, улар бизнес мактабини тугатиб ишни нимадан бошлашни билмайдилар ёки хорижий тилларни яхши билмайдилар. Лекин туристик хизмат кўрсатувчи компанияларга бундай мутахассислар зарур, аммо улар олий маълумотли маркетингларни оладилар. Кўриниб турибдики, ҳозирги баъзи бизнес мактабларида мутахассис ёки касб эмас, балки “ишсиз” тайёрланмоқда.

Кўриниб турибдики, мамлакатимизда туризм билан боғлиқ тадбиркорликни тадбиркорликни, айниқса туристик хизмат кўрсатиш соҳасида, у билан боғлиқ муаммоларни ҳал қилиш бўйича талайгина масалалар мавжуд. Аммо улар шунчаки муаммо эмас, балки ҳал қилиниши лозим бўлган муаммолардир, чунки мамлакатимизнинг келгусидаги иқтисодий ва ижтимоий ҳаёти бевосита шу соҳанинг ривожланишига ҳамбарчас боғлиқдир.

Юқоридагилардан келиб чиққан ҳолда, туристик хизмат кўрсатиш соҳасида самарадорликни ошириш мамлакатимизда муҳим ижтимоий - иқтисодий муаммоларни ҳал қилади. Аммо унга эришиш учун ечимини қутаётган кўплаб масалалар мавжудлигини кўрмоқдамиз, шу туфайли туристик хизмат соҳасида самарадорликни оширишга ҳар томондама эътибор қаратиш мақсадга мувофиқдир.

1.4 Хорижий тилларни ўрганиш методикаси.

Юртбошимиз чет тилларни ўрганиш тизимини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисидаги фармонларида таъкидлаганларидек “Мустакиллик йилларида 51,7 минг нафардан зиёд чет тиллар ўқитувчилари тайёрланди, умумтаълим мактабларининг 5 - 9 синфлари учун инглиз, немис ва француз тиллари бўйича мультимедиа дарсликлари, бошланғич синфларда инглиз тилини ўрганиш бўйича электрон ресурслар тайёрланди, умумтаълим мактабларида, касб-хунар коллежлари ва академик лицейларда 5 мингдан кўпроқ лингафон кабинетлари жиҳозланди.

Буларнинг барчаси мамлакатда Ўзбекистон Республикасининг «Таълим тўғрисида»ги Қонуни ҳамда Кадрлар тайёрлаш миллий дастурини ошириш доирасида чет тилларга ўқитишнинг комплекс тизими, яъни уйғун камол топган, ўқимишли, замонавий фикрловчи ёш авлодни шакллантиришга, республиканинг жаҳон ҳамжамиятига янада интеграциялашувига йўналтирилган тизим яратилди¹”.

Ўзбекистонда таҳсил олаётган ўқувчи ва талабаларимиз одатда уч айримлари эса тўрт тилни ўрганадилар. “Идрокли ёшларимизнинг кўпчилиги уч тил эгасидир”².

Хорижий тил дарсликларда чет тили деб юритилади. Хорижий - (арабча) ажнабий, чет деган маънони англатади; хорижий тил; хорижий мамлакат (она ватандан бошқа юрт) тили. Чет (чет тили) - хорижий, ажнабий тил; мактабда ўқитиладиган чет тиллар; чет тилда нутқ фаолияти турлари; чет тил институти/факультети/бўлими/кафедраси/муаллими; чет тил хонаси; чет тилни кичик ёшдан ўргатиш/ўрганиш; чет тилни чуқур ўргатиш; чет тил, иккинчи тил; чет тил ўқитиш методикаси тарзида қўлланилади.

¹ 2012 йил 10 декабр Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Чет тилларни ўрганиш тизимини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги 1875-сон қарори, Тошкент, Халқ сўзи 2012 йил. 11 декабр 1-2.

² Фафур Фулом. Кўп тилни билишнинг хосияти. Ўқитучи рўзномаси, 1965 йил 16 сентябрь (“Тошкент оқшоми” рўзномасининг 1989 йил 6 апрель сонида “Кўп тилни билиш хосияти” номи билан қайта босилган).

Хорижий тил ёки чет тил сўзларини ишлатишда ҳамма ҳар хил ёндашган. Жамол Жалолов, Э. Хошимов, И. Ёқубов, чет тил деб А. Кўчибоев эса хорижий тил деб мурожаат этган. Менинг фикримча ҳар иккала шаклини қўлласак хато бўлмайди.

Шу ўринда чет тил кўринишини чет тили деб ишлатсак мақсадга мувофиқ бўлар эди, зеро биз она тили ёки инглиз тили деб мурожаат этамизку. Уни келгусида чуқурроқ таҳлил қилиш тилшуносларнинг иши. Шу билан бирга битта фани ёки соҳани бир нечта тилда ўқитиш мумкинлигини инобатга олган ҳолда диссертацияда тил сўзининг кўплик формаси тиллар сўзи қўлланилган.

Хорижий тилни ўқитиш ҳар бир ўқитувчи олдида долзарб маъсулиятни зиммасига юклайди. Бунда улар хорижий тил методикасидан пухта хабардор бўлишлари зарур. Ўқитиш илмини методика фани ёритиб беради.

Методика (юнонча *method, methodike, methodos* тадқиқот йўли, назария, таълимот) – услубиёт тадрис (бирор бир ишни мақсадга мувофиқ бажариш усуллари йиғиндиси) деган маънони англатади. У тил ўқитиш методикаси; методика курси/фани/дастури/дарси; киёсий методика; методика ўқув предмети; методика хонаси; она тили/хорижий тил/ иккинчи тил ўқитиш методикаси; хорижда чет тилини ўқитиш методикаси тарзида қўлланилади.

Ўзбекистон миллий энциклопедиясида у метод шаклида берилган. Унга кўра (юн. *metodos* — билиш ёки тадқиқот йўли, назария, таълимот) — воқеликни амалий ва назарий эгаллаш, ўзлаштириш, ўрганиш, билиш учун йўл-йўриқлар, усуллар мажмуаси, фалсафий билимларни яратиш ва асослаш усули.

Метод кишининг турмуш тарзи билан бевосита боғлиқ бўлиб, у унинг тарихдаги амалий фаолиятига бориб такалади. Маълум бир ишни бажариш методини эгаллаган киши шу ишни бошқаларга нисбатан осон, тез ва соз бажара олади.

Фан методлариининг асосий мазмунини амалиётда синалган илмий назариялар ташкил этади.

Ўрта Осиё олимларидан Форобий, Хоразмий, Беруний, Ибн Сино ва б. фан методларини ривожлантирганлар. Хоразмий олимларни учга бўлиб, уларнинг бир қисми илмий кашфиётларни очишда қулланиладиган йўл-йўриқ ва усулларни ишлаб чиқиб бошқа олимларнинг илмий изланишларини осонлаштиради, деб ёзганида, айнан шу методларни ишлаб чиқувчи олимларни назарда тутган.

Яқин давр Европа файласуф олимлари ҳам методика тараққиётига салмоқли ҳисса қўшишди. Ф. Бэкон, Г. Галилей, Р. Декарт, Г. Лейбниц сингари файласуфлар методлар ҳақида махсус асарлар ҳам ёзишди¹.

Жамол Жалоловнинг таърифига қўшилган ҳолда шуни таъкидлаш мумкинки “метод” атамаси асосан уч маънони билдиради: биринчидан, методика тарихидаги бутун бир йўналиш (таржима методи, тўғри метод, қиёсий метод, аралаш метод); иккинчидан, юқоридаги йўналиш таркибига кирувчи ўқитиш системаси (масалан Франсуа Гуэи методи, Ҳаролд Палмер методи, Майкл Уест методи ва б.лар); учинчидан, муаллим ва ўқувчининг ўзаро боғланган фаолияти усули (ганишиш, машқ қилиш ва қўллаш методлари). Хорижий тилларни ўқитишда биринчи ва иккинчи методлар “тарихий” методлар номи билан, учинчиси эса “чет тилини ўқитиш жараёнидаги методлар” атамаси билан юритилади.

Собиқ Иттифокда хорижий тилларни ўқитиш методикасининг асосчиси академик Л.В. Шчерба эди. Бу соҳада И.В. Рахмонов, А.А. Миролубов, В.С. Цетлин, В.Д. Аракин, З.М. Цветкова, С.Ф. Шатилов, Н.И. Гез, Г.В. Рогова, И.Л. Бим ва бошқалар меҳнат қилишган.

Ўзбек тилида бу бўйича биринчи дарслик сифатида Жамол Жалоловнинг Чет тиллар олий ўқув юртлари (факультетлари) талабалари учун дарслиги 1996 йилда ишлаб чиқилган ва ҳавола этилган. Ў. Ҳошимов ва И. Ёқубовларнинг Инглиз тили ўқитиш методикаси олий ўқув юртларининг бакалаврларига мўлжалланган ўзбек тилида, ўзбек тили ўқитиладиган

¹ Ўзбекистон Миллий Энциклопедияси.-Тошкент: Ўзбекистон миллий энциклопедияси давлат илмий нашриёти. 2010

мактабларда инглиз тили ўқитиш методикаси бўйича биринчи қўлланма 2003 йилда чоп этилди.

Диссертациянинг асл моҳияти чет тилини ўқитиш методикаси ёки инглиз тилини ўқитиш методикасига эмас балки замон талабидан келиб чиққан ҳолда хорижий тилни ўз мутахассислиги учун туризм соҳасини мустақил ўрганиш методикасига ҳамда уни такомиллаштиришга қаратилганлигидадир. Буни Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Чет тилларни ўрганиш тизимини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида” 1875-сон қароридан кўришимиз мумкин.

Қарорда белгиланишича чет тилларни ўрганишни ташкил қилишнинг амалдаги тизимини таҳлил этиш шунингдек кўрсатмоқдаки, таълим стандартлари, ўқув дастурлари ва дарсликлар замон талабларига, хусусан, илғор ахборот ва медиа-технологиялардан фойдаланиш борасидаги талабга тўлиқ жавоб бермаяпти. Таълим асосан анъанавий услубларда олиб борилмоқда. Таълим тизимининг барча босқичларида чет тилларни узлуксиз ўрганишни ташкил қилиш, шунингдек, ўқитувчилар малакасини ошириш ҳамда замонавий ўқув-услубий материаллар билан таъмишлаш янада такомиллаштирилишини тақозо этади.

Ўзбекистонда ўзбек ва рус тилларида чет тилини ўқитиш бўйича кўплаб илмий ишлар, диссертациялар, ўқув қўлланма ва дарсликлар яратилган.

Мазкур диссертациянинг янгилиги Туризм ва инглиз тилини биргаликда ўқувчи томонидан А1, А2, В1 («Хорижий тилларни эгаллашнииг умумевропа компетенцияси» тизими: ўрганиш, ўқитиш, баҳолаш» Common European Framework (кейинги ўринларда CEFR деб аталади)) даражасида мустақил ўрганиш методикасини такомиллаштиришга қаратилганлигидадир. У Британия Кенгашининг Ўзбекистондаги ваколатхонаси лойиҳаси асосида тайёрланиб борилаётган инглиз тилида илк мартаба Чет тилида касбий мулоқот фанини ўқитиш ҳамда уни мустақил ўрганиш бўйича дарслигидан намуна сифатида фойдаланилган ҳолда ёзилди. Дарслик Ўзбекистон

шароитига мослаштирилгани ва туризмга мўлжаллангани, хорижий адабиётнинг такомиллаштирилган бир намунасидир.

Шуни ҳам таъкидлаб ўтиш жоизки хорижий тилни ўрганиш методикасини такомиллаштириш учун дарсликни ўқувчисига худди ўқитувчи тушунтираётганидек, яъни унинг иштирокисиз пинхона ўқитиш методикалари жорий этилган ҳолда яратилмоғи лозим.

Диссертацияда кўзланган мақсад қуйидагалардан иборат:

- 1) Халқаро стандартлар асосида ўқувчиларни билим олишини таъминлаш;
- 2) Ўқувчига хорижий тилни ўргатишнинг илғор метод ва усулларидан фойдаланиш;
- 3) Ўқувчиларга туризм соҳасига оид лексика билан ишлаш ва уларда кўникма ҳосил қилиш;
- 4) Туристлар билан бўладиган мулоқотда чет тили талаффузини ўргатиш ва кўникмаларини шакллантириш;
- 5) Туризм соҳасида фаолият юритадиган мутахассис кадрларга гапиришни ўргатиш;
- 6) Мутахассис кадрларга ўқиш техникасини ўргатиш;
- 7) Туризм соҳасида иш юритиш, яъни юритиладиган ҳужжатлар ёзувини ҳамда унинг техникасини ўргатиш;
- 8) Машқ, машғулот ва мустақил ишларни бериш орқали мутахассислик учун зарур билимни бериш ҳамда тажриба орттириш;
- 9) Бўлажак мутахассисларда махсус адабиётлар ва ахборот ресурлари билан ишлашга ўргатиш;
- 10) Ўз мутахассислиги бўйича юзага келиши мумкин бўлган қутилмаган муаммоларни ечиш устида мустақил шуғулланиш;
- 11) Узлуксиз таълим тизимининг чет тиллар бўйича давлат таълим стандартида белгиланган билим даражасини А1дан В1га етказиш;
- 12) Туризм соҳасида ўқувчилар билимини замонавий баҳолаш;
- 13) Туристларга сифатли хизмат кўрсатишни ўргатишдан иборат.

Шуни ҳам таъкидлаш жоизки мазкур диссертация хорижий тилни ўқитиш методикаси тажрибасига мурожаат этган ҳолда ҳамда Британия Кенгашининг мамлакатимиздаги ваколатхонаси халқаро маслаҳатчилари Jean Wilson хоним, жаноб Richard West, жаноб Dave Alan, жаноб Rod Bolitho дан олинган билимлар асосида тайёрланди.

Диссертацияда тушунмовчиликни олдини олиш мақсадида ўқувчи мустақил ўзи ўқиши орқали хорижий тилларни ўрганиши ва унга ўқитувчи томонидан тушунтириб бериши учун методикалардан қандай қилиб фойдаланиши чамбарчасб, яъни уйғун ҳолда бериб борилган.

И.Л. Бимнинг фикрича ҳар бир фаннинг ўз объекти бўлиб, уни ўзининг нуқтаи назаридан ўрганади. Чет тиллар ўқитиш методикаси мактаб ва бошқа ўқув юртларида чет тилидан нималарни ўргатиш, ўрганиш ва қандай ўргатиш масалалари билан шуғулланади.

Бирок ишу ўринда олий ўқув юртлари битирувчилари томонидан хорижий тилни махсус мақсадларга қаратган ҳолда профессионал тарзда ўқитадиган кадрлар санокли. Ёш педагоглар кўпгина ҳолларда махсус фанлар билан юзлашгач қийинчиликларни бошдан кечиришмоқда. Туризм соҳаини хорижий тилда ўқитиш учун муаллимнинг ўзи ҳам шу соҳадан хабардор бўлиши лозим. Бунда улар ўзларини фақатгина филолог, яъни хорижий тилни ўзлаштирган мутахассис сифатида намоён қилишади ҳалос.

Ҳозирги кунда ҳар бир ўқитувчи фани бўйича мажмуага эга. Унда фандан ёзилган маъруза, семинар ва лаборатория машғулотлари, ўтиладиган дарсларнинг режалари, кўргазмалари, дидактик тарқатма материаллар жамланади. Ўқув-методик адабиёт, матбаа йўли билан чоп этилган ва кўлда ясалган аудиовизуал (эшитиш ва кўришга мўлжалланган) воситаларни ташкил этади. Бу ҳар бир ўқитувчининг иш бошлаши учун даркор «Мажмуа» (ингл. Student's Guide Book)нинг таркибига юқорида қайд қилинган нарсалар киради.

Бирок олий ўқув юрти тизимидаги айрим дарсликлар кўпгина ҳолларда давлат дастурида тасдиқланган мавзулар асосида ҳар бир ўқитувчи

томонидан мустакил ишлаб чиқилмоқда. Бу албатта яхши бироқ бир томондан бу ўқитувчининг тажриба, маҳоратига боғлиқ бўлса иккинчи бир томондан эса ундаги мавзулар нақадар долзарб ва иш берувчи талабини қондира олиши ҳамда уни ўз навбатида талабалар қандай ўзлаштириб олишига боғлиқ. Зеро ҳозирги замон талаблари фан, ундаги мавзуиш ўқувчилар имкон даражасида ўзлари мустакил равишда ўзлаштириш имконият эшикларини очмоғи лозим. Кўпгина ҳоллар шуни кўрсатадики ўқитувчи нафақат тилни пухта эгаллаши балки таълим йўналишига қараб ўқувчиларни тайёрлай олиши ҳам зарур. Айниқса бу туризм соҳасида яққол намоён бўлади, яъни улар олган билимларини мустакил ҳаётда хорижий тилда бемалол давом эттира олишларига замин яратмоғи зарур.

Хорижий мамлкаталар етук дарсликларни ишлаб чиқарувчи ўқув муассасалари нашриёти тажрибасини олиб қарайдиган бўлсак у ҳолда бошқача бир маизарага дуч келамиз. Биргина Oxford University Pressни олиб кўрайлик, у дарсликларни билим даражасига қараб beginner, elementary, pre-intermediate, intermediate, upper intermediate, advance турларига бўлади. Бу ҳозирги ўзимизнинг хорижий тилларни билиш даражаси CEFR A1, A2, B1, B2, C1, C2га мос келади¹. Ҳар бир даражанинг ўзига хос дарсликлар таъминоти мавжуд. Буларга Талаба китоби (Student's book), Ўқитувчи китоби (Teacher's book), Уйга вазифа китоби (Workbook), Тест китоби (Test book), Ўқитувчи тарқатма материаллари китоби (Teacher's resource book), Талаффуз китоби (Pronunciation course), Гапириш китоби (Talking points), Феълли ибора ва идиомалар китоби (Phrasal Verbs and Idioms), синф иши ва уй иши китобларининг CD ёки кассеталари (Student's book and Workbook CDs/cassettes), DVD видео ёзувлар (DVD/Video, with student's activity book)² киради.

Замоннинг шиддатли ривожланиши хорижий тилларни бешинчи синфдан эмас аксинча биринчи синфдан ўрганиш кераклигини такозо этди.

¹ Common European Framework of Reference for Languages, Cambridge University Press. 2000

² Liz and John Soars, Mike Sayer, Peter May, Sarah Cunningham, Bill Bowler, Sylvia Wheeldon, Graham Workman, David Hardisty and Robert Russell. New Headway, The New edition, Oxford University Press 2005

Шу муносабат билан 2012 йил 10 декабр ойда Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Чет тиллариини ўрганиш тизимини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги 1875-сонли қарори айнаи муддао бўлди¹. Унга кўра республиканинг барча ҳудудида чет тилларни, асосан, инглиз тилини ўрганиш умумтаълим мактаблариининг биринчи синфларидан ўйин тарзидаги дарслар ва оғзаки нутқ дарслари шаклида, иккинчи синфдан бошлаб эса, алифбо, ўқиш ва грамматикани ўзлаштиришдан босқичма-босқич бошланади дейилган.

Таълим дастури тўғрисида гапирганда, беихтиёр ўқув юртининг у ёки бу тури кўз ўнгимизда гавдаланади. Бунда ўрта махсус касб-хунар таълими ва институт дастурлари мазмунан ва ҳажман мувофиқлаштирилгандир. Шу асосда хорижий тилларни ўқитиш методикаси ишлаб чиқилган. Г.ф. Перфиловнинг таъкидлашича касб мутахассислик бўйича тил материалларини киритишни, тушумтиришнинг энг фойдали, осон йўли, усулларини танлаш, қийинчиликларини аниқлай олиш, тил машқлари турларини тайёлаш, қўллай олиш, нутқ машқларининг турларини тайёрлаш, аниқ бир белгиланган матнни ўқувчига ўргатиш учун дарс соати меъёрини белгилай олиш малакаларини кўрсатади. Бу фикрга тўлиқ қўшилмайман, чунки аксарият битирувчилар маълум мақсадларга қаратилган хорижий тил билими билан қуролланмаган (масалан English for Specific Purposes (кейинги ўринларда ESP деб аталади)). Бу эса ҳозир ҳар бир мутахассислик учун ўта муҳим ва долзар масала ҳисобланади.

Умуман олганда хорижий тил курси барча фанлар ва ўқув предметларидан мохияти билан тубдан фарқ қилади. «Хорижий тил» тушунчаси қуйидагича шарҳланиши мумкин: «хорижий тилни ўрганиш» ушбу тилда гапириш, тинглаб тушуниш, ўқиш ва ёзув кўшиқма ва малакаларни эгаллашни ифодалайди. Мазкур нутқ фаолиятининг тўрттала

¹ 2012 йил 10 декабр Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Чет тилларни ўрганиш тизимини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги 1875-сонли қарори, Тошкент, Халқ сўзи 2012 йил, 11 декабр 1-2.

тури ўзининг маълум чегарасига эга, яъни мавзулар доирсаида ва махсус танланган тил материали хажмида ўрганиб борилади.

Менинг фикримча методикани барча фанлар ўрганеди, у билан алоқада бўлади, унга таянади ва улар кўмагида у илмий такомиллаштирилиб борилади. «Ҳар қандай илмий назария моҳияти жиҳатидан Методик функциясига эгадир. Метод, ўз навбатида, янги илмий назариялар ва қонуниятларнинг очилишига восита бўлади»¹. Ҳозирги пайтда фаншунослар икки минг атрофида фан мавжудлигини этироф этишади². Демак у шунча фанлар билан узвий ривожланиб боради.

¹ Ўзбекистон Миллий Энциклопедияси.-Тошкент: Ўзбекистон миллий энциклопедияси давлат илмий нашриёти. 2010

² Жамол Жалолов. Чет тил ўқитиш методикаси.-Тошкент: Ўқитувчи.1996

I боб бўйича хулоса

Хулоса қилиб айтганда, туристик хизмат кўрсатиш соҳаси унумлими ёки унумсизми у мамлакатнинг ялпи ички маҳсулотини яратишда иштирок этади, аҳоли бандлиги хусусида мавжуд муаммоларни бартараф қилишга иштирок этади. Унинг ривожланиши жамиятда аҳолининг эҳтиёжларини қондириш билан бирга туристик хизмат кўрсатишда иштирок этганларнинг ва хизмат кўрсатилган оилаларнинг ҳам моддий фаровонлигини таъминлайди.

1. Туристтик хизмат кўрсатишни ривожлантириш нафақат мамлакат иқтисодий салоҳиятини оширади, балки жамиятнинг ижтимоий барқарорлигини таъминлашда ҳам муҳим аҳамиятга эга.
2. Хизматларга ҳар томонлама кишилар, инсонлар нуқтаи назаридан қараш керак. Шу нуқтаи назардан қарайдиган бўлсак, туристик хизматлар инсон ва унинг камолоти билан боғлиқ иқтисодий-ижтимоий жараёнлар мажмуидан иборат экан.
3. Туризмда рақобат муҳити шаклланган жойда бизнес муҳитининг ҳам пайдо бўлиши ва ривожланиши муқаррар.
4. Мамлакатимизда туризм соҳалари бўйича, айниқса туристик хизмат кўрсатиш соҳасида тадбирқорлик мактабларини очиш мақсадга мувофиқ ёки бизнес мактабларига ким, нимани ўқийман деса, уларни шу касбга ўқитиш керак.
5. Олий ўқув юртлари битирувчилари томонидан хорижий тилни махсус мақсадларга қаратган ҳолда профессионал тарзда ўқитадиган кадрлар санокли.
6. Олий ўқув юрти тизими ҳамда касб-ҳунар коллежларидаги айрим дарсликлар кўпгина ҳолларда давлат дастурида тасдиқланган мавзулар асосида ҳар бир ўқитувчи томонидан мустақил ишлаб чиқилмоқда.

II – БОБ. Туристтик хизматларни ривожлантиришда хорижий тилларни ўрганиш мақсади.

2.1. Туристтик хизматлар сифатини сайёҳлар томонидан қабул қилиниши ва уни баҳолаш

Хизматлар бозорида сифат деганда мўлжал қилинган истеъмолчинимани тушуниши меҳмондўстлик корхоналари учун муҳим аҳамиятга эга, яъни «сифат» тушунчасини муҳокама қилишда истеъмолчининг шахсияти диққат марказида туради.

Хизматнинг сифатига баҳо беришда истеъмолчи ўзига берилган нарсани ўзи олишни хоҳлаган нарсага солиштиради. Муайян хизматга берилган баҳо истеъмолчининг шундай хизматлар кўрсатувчи корхоналарга мурожаат этиш тажрибасига, хизмат ҳақидаги билимларига, шахсий хоҳиш-истакларига ҳамда хизмат кўрсатувчи корxonанинг имижига боғлиқ бўлади. Фойдаланилувчи хизмат танлаб қабул қилиш, мослашиш ва таассуротларни кучайтириш эффектларига бўйсунди.

Танлаб қабул қилиш айти бир хизматни турли истеъмолчилар ҳар хил қабул қилишини англатади. Бу истеъмолчилар феъл-атвори, қизиқишлари, шахсий фазилатлари, билимлари, шунингдек хизматдан фойдаланиш ҳолати билан белгиланади. Хизматнинг сифатини қабул қилишнинг вазиятга доир хусусиятларига хизмат кўрсатилган вақт (масалан, барча тафсилотларни шошилишда пайкамаслик, хотиржам вазиятда эса яхшилаб кўриб олиш мумкин), муайян шароит (масалан, ёмон об-хавода курорт меҳмонхоналарида дам олаётган мижозлар номердаги мебел ва жиҳозларга диққат билан эътибор бера бошлайдилар, уларда овқатланиш сифатига қизиқиш ортади ва х.к.) киради.

Сифатни қабул қилиш хизматдан фойдаланиш чоғида кутилган натижага *мослашиши* мумкин. Агар қабул қилинган сифат кутилган натижа доирасидан биров четга чиқса, фойдаланувчи уни ўз мўлжалига мослаштиради. Бироқ, қабул қилинган хизмат кутилган натижага мутлақо

мос келмаса, контраст эффекти вужудга келади: кутилган натижанинг катталиги контраст эффектани кучайтиради.

Фойдаланувчи бировнинг – хизмат ёки унинг таркибий қисмлари билан таниш бўлган дўстлари, ҳамкасблари, кўшнилари тажрибасидан фойдаланишга ҳаракат қилган ҳолларда *таассуротларнинг муттасил кучайиши* содир бўлади. Натижада ижобий таассуротлар мустаҳкамланади, салбий таассуротлар эса сиқиб чиқарилади ёки бунинг тескариси содир бўлади.

Фойдаланувчининг хизмат сифатини қабул қилишининг юқорида тавсифланган модели мазкур тушунчага қуйидаги уч таркибий қисм бирлиги деб қараш имконини беради:

- асосий сифат;
- талаб этилган сифат;
- хоҳланган сифат.

Асосий сифат – хизматнинг фойдаланувчи бўлиши шарт деб ҳисоблаган хоссалари йиғиндиси. Мижоз мазкур сифатнинг мавжудлигига умид қилиб, ишлаб чиқарувчи билан уларни муҳокама қилишни лозим топмайди.

Хизматнинг асосий сифатини таъминлаш корхонадан бу ёъналишда муттасил иш олиб бориш ва ҳаражатлар қилишни тақозо этиши мумкин. Хизматнинг асосий сифатига лозим даражада эътибор бермаслик корхона обрўсига путур йетиши ва мижозлар ёъколишига олиб келади.

Талаб этилган (кутилган) сифат – хизматнинг техник ва функционал хусусиятлари йиғиндиси. Улар хизмат ишлаб чиқарувчининг режасига қай даражада мувофиқлигини кўрсатади. Одатда ишлаб чиқарувчи хизматнинг талаб этилган хоссаларини реклама қилади ва қафолатлайди. Меҳмонхона хизматларининг талаб этилган техник хоссаларига қуйидагилар мисол бўлади: номерларда коммунал шароит (ванна, душ, ҳожатхона), кондиционерлар, конференс-заллар, музокара хоналари ва ҳ.к.нинг мавжудлиги. Меҳмонхона хизматларининг талаб этилган функционал

хоссаларига қуйидагилар киради: номерларда ва каватларда уззукун хизмат кўрсатилиши, янгигазета ва журналлар ҳар куни йетказиб берилиши ва ҳ.к.

Хоҳланган сифат – истеъмолчи хизматнинг мавжудлиги ҳақида фақат орзу қилиши мумкин бўлган сифати. Сифатнинг хоҳланган кўрсаткичлари хусусияти шундаки, уларни истеъмолчи ўзи ўйлаб топмасливи керак. Истеъмолчи, қоида тариқасида, мазкур сифат кўрсаткичларини талаб қилмайди, аммо ўзига таклиф этилган хизмат таркибида уларнинг мавжудлигини юксак баҳолайди. Хоҳланган сифатли меҳмонхона хизматларига қуйидагилар мисол бўлади: номерларда ёлдошли ва кабелли телевиденийенинг мавжудлиги; мижозга меҳмонхонадан хотира сифатида фен, зонт, пардоз анжомлари ва ҳ.к.ни таклиф қилиш; кечки овқатга бепул шампан виноси такдим этиш ва ш.к. Агар хоҳланган сифатни ўз ичига олган хизмат яхши кўрсатилган бўлса, у мижознинг ўзига кўрсатилган хизматлардан қонқиш даражасини ошириши, ишлаб чиқарувчи учун бозор секторини янада кенгайтириши мумкин.

Мижозларнинг эҳтиёжларини қондириш нуқтаи назаридан америкалик олимлар Кедотт ва Тержен таклиф қилган **хизмат кўрсатиш элементлари типологияси** диққатга сазовордир. Мижозлар хизматларни харид қилиш тўғрисида қарор қабул қилишига таъсир кўрсатадиган эҳтиёжларни ўрганиш натижасида, ушбу олимлар хизмат кўрсатиш элементларининг тўрт гуруҳини ажратдилар:

- критик элементлар;
- нейтрал элементлар;
- қаноатлантирувчи элементлар;
- ихлосни қолдирувчи элементлар.

Критик элементлар меҳмондўстлик саноатининг моҳиятини ташкил этади. Улар истеъмолчининг хулқ-атворига бевосита таъсир кўрсатувчи асосий омиллардир. Мазкур элементлар биринчи навбатда мавжуд бўлиши керак, чунки улар истеъмолчилар учун зарур стандартлар минимуминга асосланади. Агар корхоналар рақобат кураши шароитида яшаб қолишни

истасалар, улар айнан мана шу хизмат кўрсатиш элементларини таклиф қилиш учун қўлларидан нелганча ҳаракат қилишлари лозим. Меҳмонхона номерлари, жамоат жойларининг тозаллиги, хавфсизлик, соғлом овқат мана шундай элементлар жумласидан. Мазкур минимал стандартларга эришилган-эришилмаганлигига қараб миждовларда иждобий ёки салбий муносабат уйғотганлиги учун ушбу элементлар критик элементлар деб аталади. Туристик хизмат фирмаларида мазкур элементларнинг мавжуд эмаслиги фақат фавақулдда ҳолларда ўринли деб тошилиши мумкин.

Нейтрал элементлар корхона фаолиятига бевосита таъсир кўрсатмайди. Мазкур элементларга хизмат кўрсатувчи ходимлар униформасининг ранги, бино интерерининг тузилиши, автомобиллар турар жойининг жойлашишини киритиш мумкин. Бу элементлар миждозларнинг хизматлардан қаноатланганлик даражасига кам таъсир кўрсатади, шу боис бошқарув фаолиятида уларга катта эътибор бериш шарт эмас.

Агар кўрсатилган хизматлар сифати кутилганидан ҳам зиёда бўлса, *қаноатлантирувчи элементлар* миждозларда яхши таассуротлар қолдириши мумкин. Аммо миждознинг бу умиди оқланган бўлмаса ҳам салбий таассурот қолмайди. Меҳмонхонада тунда хизматлар кўрсатиш, банкетлар чоғида директор номидан бепул ичимликлар тақдим этиш, ресторанларда аёлларга маъмурият номидан гуллар бериш мана шундай элементларга киради. Табиийки, мазкур элементлар корхонага шу соҳадаги бошқа корхоналардан ажралиб туриш имконини беради. Бепул овқат, гул ёки шоколаддан ҳеч ким бош тортмайди. Худди шунингдек, бундай «сюрприз»лар бўлмаган тақдирда, ҳеч ким бундан шикоят ҳам қилмайди.

Тўғри бажарилмаган ва миждознинг салбий муносабатига сабаб бўлган элементлар *ихлосни қолдирувчи элементлар* ҳисобланади. Бироқ, барча элементлар тўғри бажарилган тақдирда, миждозларда ҳеч қандай норозилик туғилмаслиги мумкин. Бундай элементларга нотўғри танланган ёки ташкил этилган, меҳмонларни узокқа боришга маждбур қилувчи машиналар турар жойи, кенг тарқалган кредит карточкалари бўйича ҳақ тўлашнинг рад

этилиши, ходимларнинг илтифотсизлиги, кулдонларнинг ифлослиги ва х.к. киради.

Маълумки, туристик хизмат кўрсатиш сифатини истеъмолчилар томонидан қабул қилиниши – бу туристларни хизматлардан кутгани ва амалда олган хизматлари ўртасидави фаркни англашда намоён бўлади. Яхши хизматлар олиш ниятида келган меҳмонлар кутилганидек хизматлар ололмаса уларда меҳмонхона ҳақидаги тасаввурлар ўзгаради. Кучли ижобий кайфият – юқори даражада қоиқиш, юқори сифат. Юқори даражада қониқмаслик, паст сифат. Булар кайфиятнинг миқдорий характеристикаси сифат баҳоси ҳисобланади.

Мутлақо равшанки, туристик фирма эгалари, раҳбарлари, хизмат кўрсатувчи ходимларининг меҳмонларга таклиф қилган хизматларидан кутган тасаввурлари ўзларига хос. Улар реклама орқали, катологлар, тўғридан-тўғри миждозлар билан алоқаларда аниқ сифатли танлаиан хизматлар кўрсатилишига уларни ишонтиради. Демак, меҳмонларга кўрсатиладиган хизмат ҳам шунга мувофиқ бўлиши лозим. Бу қуйидагиларни англаиши зарур.

Биринчидан, туристик фирма эгалари ва раҳбарлари конкрет ҳар бир меҳмонхонанинги қайси хизмат туридан нимани кутаётганини аниқ билиши шарт. Бу хизмат кўрсатадиган ҳар бир ходимга маждбурий қоида сифатида тушунтирилиши керак. Иккинчидан, туристик фирма барча ходимлари ўзлари учун белгиланган тартибга кўра хизмат вазифасини сидқидилдан адо этиши керак: бармен ўз бурчини, хизматчи ўз бурчини, эшик оғаси ўз вазифасини ва х.к.

Афсуски, шундай холлар бўладики, ходим раҳбарлар томонидан юкланган вазифасини бажармайди, ишдаги талабларга риоя этмайди. Бу эса меҳмонларга кўрсатиладиган хизматлар сифатига салбий таъсир қилади ва миждозларда эътироз уйғотади.

Ташки норматив ҳужжатлар, уларда мажбурий талаблар белгиланган ва инструкциялар, стандартлар, ходимнинг ишига талаблар техник ҳужжатларида тартиби белгилаб қўйилади.

Шубҳа йўқки, ушбу «кутилаётган тўқнашувлар» замирида меҳмонларнинг ижобий ҳиссиётлари кузатилади ва улар сифатга максимал баҳо беришади. Яъни, агар:

Хизмат кўрсатиш жараёнига дахлдор кутгани ҳамма томондан оқланса - миждоз, ходим, корхона эгаси, раҳбари кутганлари бир-бирига мос келса;

Кутилганларни тўлиқ бир-бирига мувофик келиши ходим томонидан хизмат кўрсатилиши билан таъминланади.

Туристик хизматлари сифатига истеъмолчи баҳоси унинг қабул қилишларига асосланади ва меҳмонхона корхонасига нисбатан салбий ёки ижобий фикрдалиги билан шаклланади. Истеъмолчи кутганидай хизматларни олганда берган баҳоси меҳмонхона умумий хизмат кўрсатиш даражасини характерлайди.

Хизмат кўрсатиш элементининг конкрет сифатини қабул қилиш, худди Кедотта-Тержен типологияси асосидаги сифат моделидагидай ушбу элемент бўйича меҳмоннинг ҳиссий кайфияти йўналиши ва кучини характерлайди ва ижобий (позитив қабул қилиш - қониқиш) ёки салбий (негатив қабул қилиш – хафсала пир бўлиш) сони билан баҳоланади.

Ушбу хизмат кўрсатиш элементини қабул қилиниш сифати характеристикаси деб атаймиз (ВКЭ). Хизмат кўрсатиш элементларини қабул қилиш сифати ўхшашлиги алгебраик (тегишли белгилар ҳисобга олинган ҳолда) суммада ифодаланади:

$$ВКЭ1 + ВКЭ2 + ВКЭ3 + \dots + ВКЭN$$

Ҳар бир алоҳида олинган хизмат кўрсатишининг мултипликатив элементи сифатини қабул қилиш оширилган ($\square 1$) ёки камайтирилган ($\square 1$) сифатни қабул қилиш коэффиценти кўринишида хизмат кўрсатиш элементи ўхшашлигига мувофик тасаввур қилиниши мумкин.

Битта ва ўша боғлиқ ўхшашликларга эга элементларнинг хизмат кўрсатиш бир неча мультипликатив элементлари сифатини қабул қилиш амалга оширилган коэффициентларда ҳар бир мультипликатив элементга мувофиқ ифодаланади.

Мисол учун, агар, меҳмонлар берган буюртма таркибида икки мультипликатив элемент N гуруҳидаги умумий боғлиқ элементларга эга бўлса, уларнинг сифатини қабул қилиш қуйидаги тарзда ифодаланади:

$$(BK_{Э1} + BK_{Э2} + BK_{Э3} + \dots + BK_{ЭN}) \cdot KB1 \cdot KB2$$

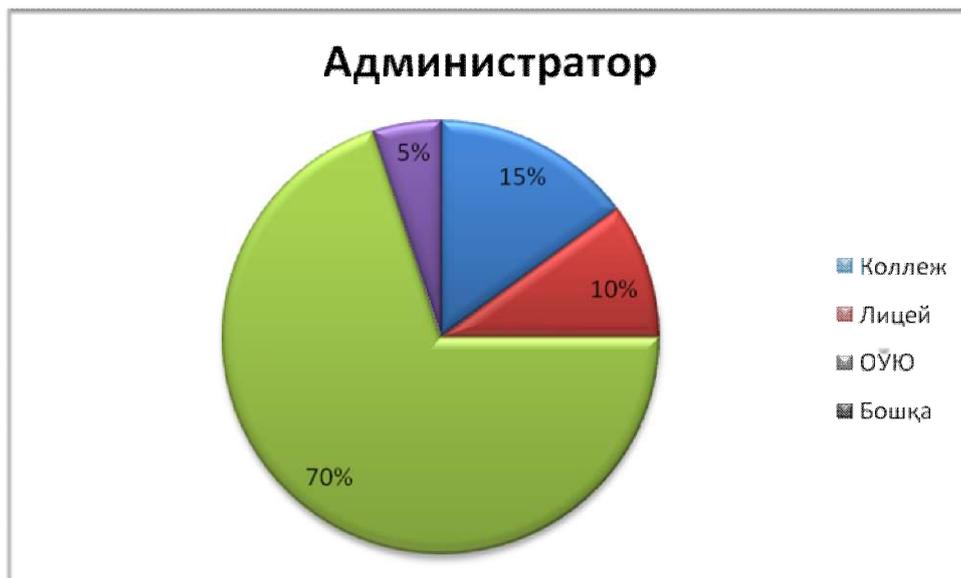
Шундай қилиб, олинган хизмат кўрсатишни қабул қилиш ва сифатини баҳолаш умумий натижаси ўзида хусусий натижаларнинг алгебраик суммасини намоён этади – яъни алоҳида, элементлар сифатини қабул қилиш натижалари. Улар тегишли мультипликатив элементлар ҳаракатига тузатиш билан олингандир.

Туризм хизматлари етказиб берувчилар фикри кўриб чиқганимиздек турли-туман. Бунга қўшимча равишда ойдинлик киритиш учун биз туризм хизматлари истеъмолчилари бўлмиш туристлар орасида ҳам сўров ўтказиб олдик. Бу билан хизмат кўрсатишнинг ҳозирги ҳолати ҳақида аниқ ва ишонарли маълумот олишга ҳаракат қилдик. Самарадорликни оширишда ҳолисона фикр ва баҳо бериш муҳим аҳамият касб этади.

Баҳолашда биз 1 (жуда ёмон)дан 5 (аъло)гача мезонидан фойдаландик. Юқорида таъкидланганидек сўровнома бевосита инглиз тилида яратилди ва турист томонидан шу тилда тўлдирилди. Айрим ҳолларда турист талабига биноан унинг тилига таржима қилинди ва тегишли жавоб қайд этилди.

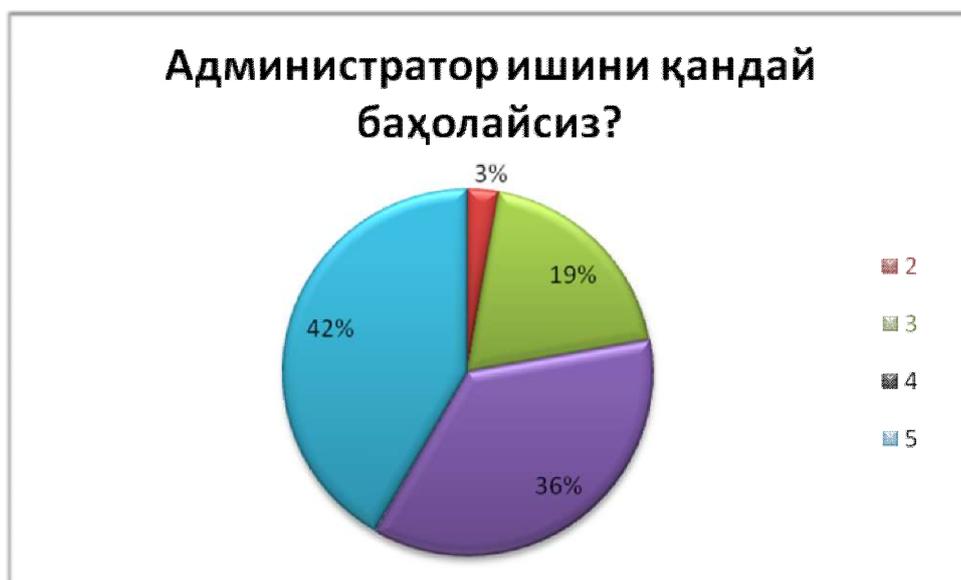
Администратор ҳақида фикр юритишдан олдин уларнинг таркибий қисми, яъни тамомлаган таълим даргоҳи ҳақида сўз юритсак, 6-шаклда кўриб турганимиздек уларнинг аксарият қисми 70% олий ўқув юрти битирувчилари ҳисобланишади. Касб-хунар коллеж 15%, академик лицей эса 10%ни ташкил этади ҳалос.

2.1.1-шакл



“Администратор ишини кай даражада баҳолай оласиз?” деган саволимизга биз куйидаги жавобни олдик.

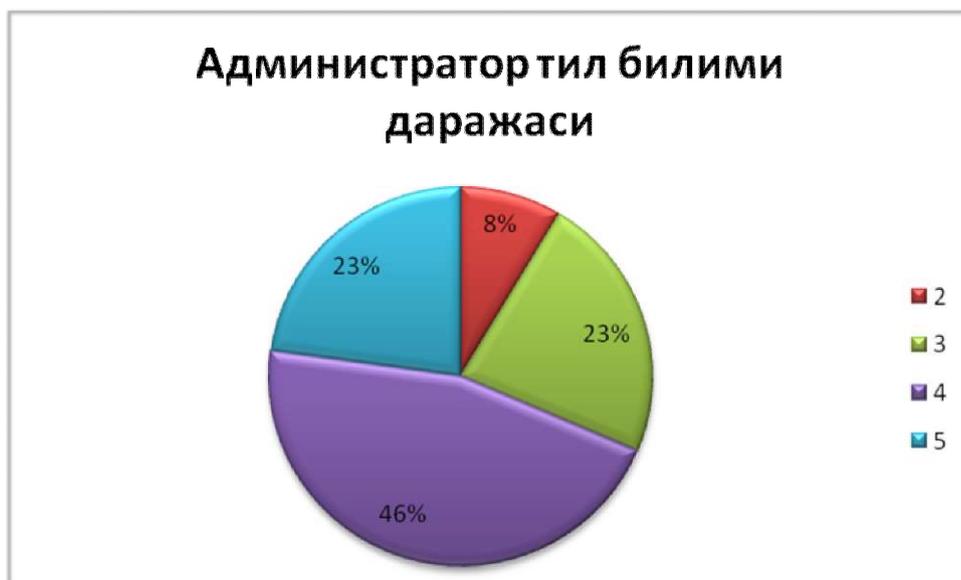
2.1.2-шакл



Мазкур ҳол туристларда аъло ҳамда яхши кўрсаткичини бериши жуда ҳам қувонарли ҳол. Қониқиш ҳосил бўлган жойда илиқ таъсуротлар қолади. Таъсурот турист саёҳатининг ажралмас бир қисми ҳисобланади. Унинг келгусида яна келишига туртки бўлади. Бу ерда бирор битта ҳам жуда ёмон кўрсаткичини кўлга киритмаганлигимиз туфайли уни шаклдан олиб ташладик. Шунинг ҳам унутмаслик зарурки администраторларнинг аксарияти олий ўқув юртининг битирувчилари ҳисоланишади.

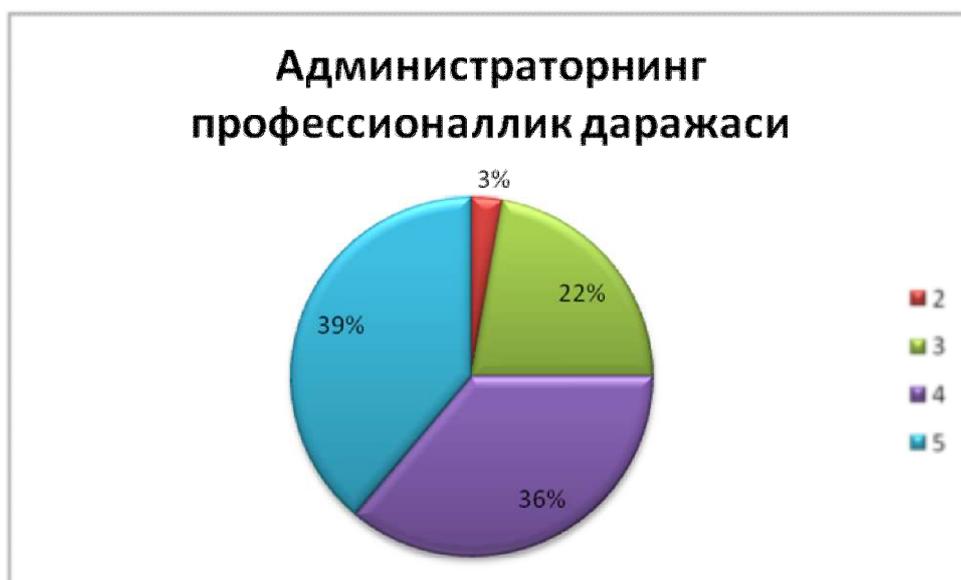
2.1.3-шаклда биз туристлардан администраторларнинг бир тил ёки бир неча тил бўйича билим даражасини аниқлаб олдик. Куйида 3 кониқарли даражасининг 5 аълога 23% фоиз миқдоридан тенг келмоқда. Бу эса келажакда шу бўйича ишлашни тақозо этади. 2.1.6-шаклда администраторлар тамомлаган билим юрти хақида қисқача маълумот берилган.

2.1.3-шакл



Администраторларнинг профессионаллик даражасидан кониқиш кўрсаткичи умумий ҳисобда 75%ни ташкил этиши билан чекланиб қолмаслик зарур. Юқорида 6-шаклда келтирилганидек уларнинг ҳаммаси ҳам туризм бўйича чуқур билим ва малкага эга эмас.

2.1.4-шакл



Биз меҳмонлардан хонанинг сифат даражаси, яъни унинг жиҳозланишини сўраганимизда улар қуйидаги жадвалда берилганидек жавоб беришди. 72% талаб даражасида эканлиги яхши бироқ, қониқиш билан қониқарсизлик 28%ни ташкил этиши келгусида у устида тадқиқот олиб бориш кераклигидан дарак бермоқда.

2.1.1-жадвал

Қониқиш даражаси	1	2	3	4	5
Киши	0	4	6	16	10
%	0	11	17	44	28

Ресторандаги хизмат ҳақида гапиришдан олдин ресторан ходимлари сони уларнинг таълим масканлари ва иш тажрибаси ҳақида гапирсак. Бунда бизда бор йўғи 4та ресторан ходими сўровдан ўтказилиб улар берган маълумот қуйида келтирилган.

2.1.2-жадвал

Таълим маскани	Иш тажрибаси	Ёши
Касб-ҳунар коллежи	1; 7	19; 21
Академик лицей	5	30

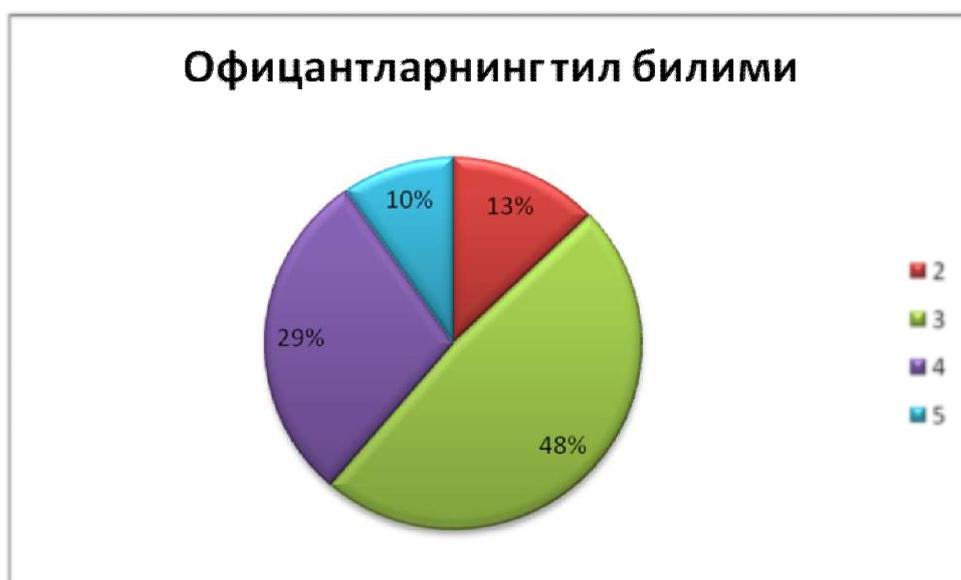
Туристлар ресторан хизмати бўйича олинган маълумотга караганда, 38% яхши деб баҳолашган бўлса, 32% и қониқарли деб таъкидлашди. Бу жуда жиддий масала ҳисобланиб ушбу соҳа ходимлари малакасини зудлик билан оширишни талаб қилади. Энди тасаввур қилинг улар одатда меҳмонхона ресторани, шаҳардаги обрўга эга овқатланиш муассасида овқатланишади. Агар туристлар одатда борадиган жойларда аҳвол шу бўлса у ҳолда бошқа ерларни айтмаса ҳам бўлади.

2.1.5-шакл



Дарҳақиқат овқатланиш масканларининг туризмда хизмат кўрсатиш кўрсаткичи жуда паст. Қуйидаги шаклда келтирилганидек официантларнинг тил билми жуда паст эканлиги ва унга дарҳол эътибор бериш кераклиги яққол намоёндыр. Унга кўра 48% туристлар официантнинг тил билими даражасини коникарли деб баҳолашмоқда. 29%и эса яхши деган бир пайтда 13% жуда коникарсиз дейишмоқда. 10% туристларгина официант тил билимини аълога баҳолашган.

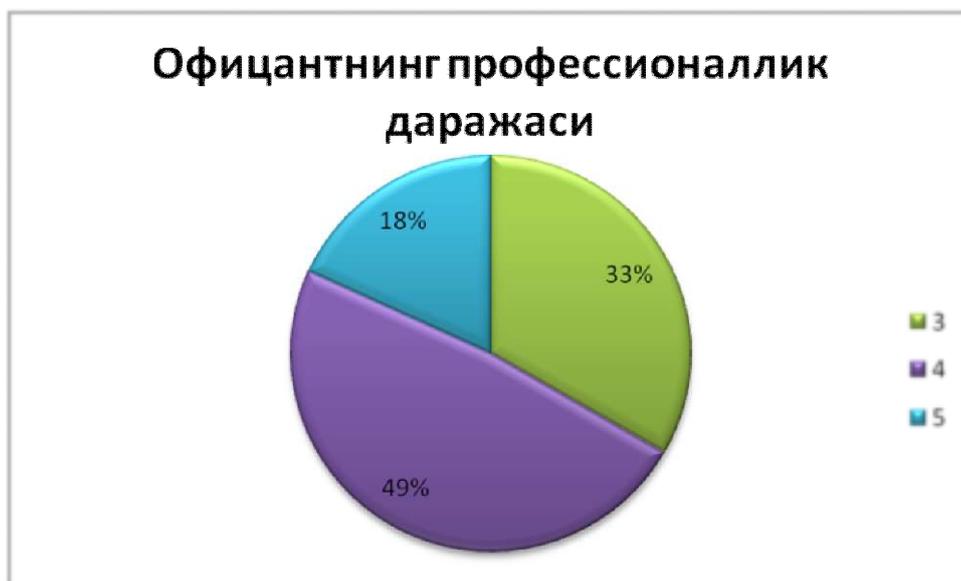
2.1.6-шакл



Официантнинг профессионализм даражаси ҳақида сўз юритадиган бўлсак, у ҳолда аҳвол нисбатан яхши 49%. Бироқ бу кўрсаткичдан сўнг

туристларнинг қоникканлиги 33%ни ташкил этади. Қоникарсизлик ёки жуда ёмон шакли бизда бирор бир мартаба кайд этилмади.

2.1.7-шакл



Туризм соҳасида яна бир хизмат кўрсатувчи мутахассислардан бири бу гид таржимон ҳисобланади. У бутун бир тур ёки унинг маълум бир қисмларида гуруҳга сардор бўлувчи шахсдир. Биз сўров олиб борган туристлар орасида гиди битта бўлганлари ҳам бор. Қуйидаги шаклдан кўриниб турганидек гид туризм хизматларини кўрсатувчилар орасида юқори аъло кўрсаткичга эга. Бунинг сабаби бир нечта бўлиб, энг асосийларидан бири мазкур соҳа мутахассислари деярли тўрт йил хорижий тилларни ўргатишга мослаштирилган олий таълим тизимида таҳсил олишган.

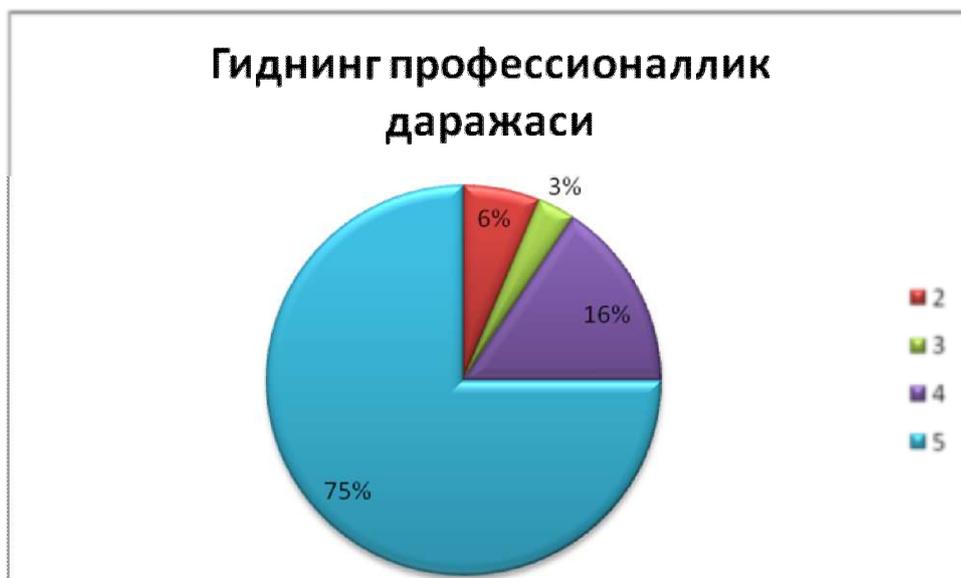
Бунинг яққол намунасини уларнинг тил билимини туристлар томонидан баҳоланган жадвалда кўришимиз мумкин. Кўриниб турганидек аксарият 20 турист уларнинг тил билимини аъло баҳолаган, 9 таси эса гид яхши дея эътироф этган.

2.1.3-жадвал

Гиднинг тил билими даражаси	1	2	3	4	5
Туристлар баҳоси	0	1	3	9	20

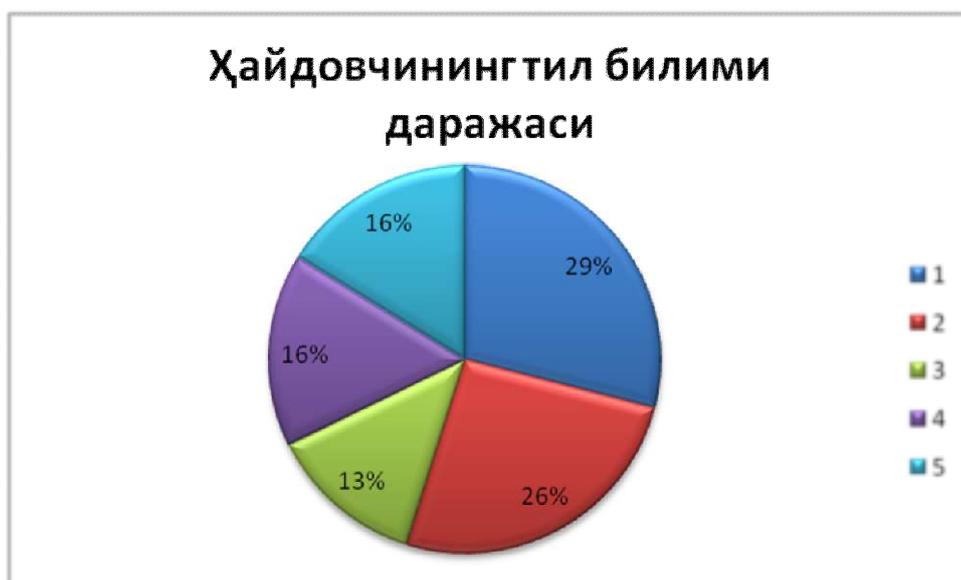
Гидларнинг профессионаллик даражасига келсак у холда жуда аъло даражада эканлигини кўришимиз мумкин. Бу ерда уларга туртки берган нарсалардан бири бу ўз миллий кадриятларимиздан келиб чиққан холда уни кўрсата олишимиздадир.

2.1.8-шакл



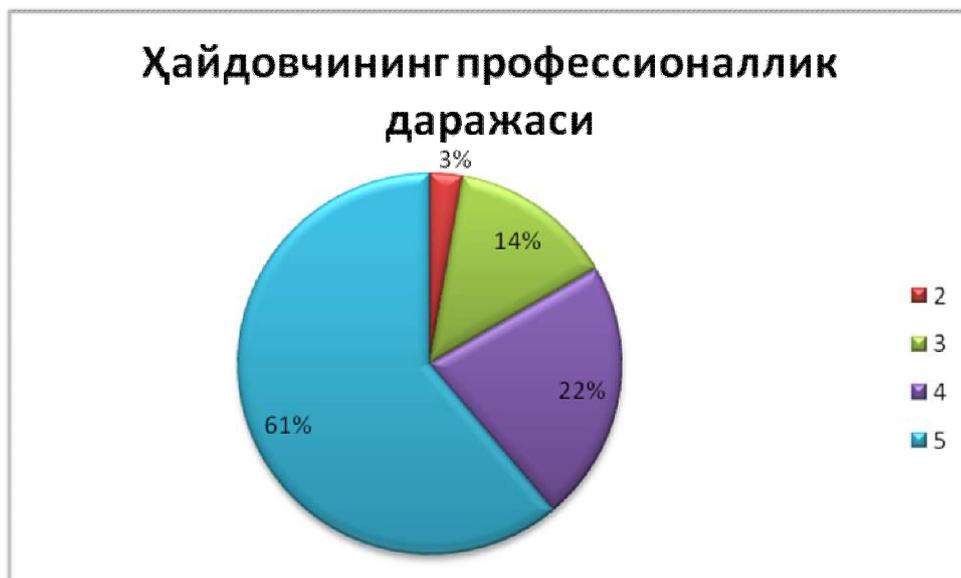
Туристлар билан узок муддат сафарда бирга бўладиган хайдовчи хакида хам меҳмонларнинг фикри ўрганиб олинди. Унга кўра жуда ёмон деганлар 29%ни, ёмон деганлар 26%ни ташкил этди. Бу маълум маънода кўрсатиладиган туризмдаги хизмат кўрсатиш самарадорлигини пасайишига хам туртки бўлади дейишим муболага бўлмайди.

2.1.9-шакл



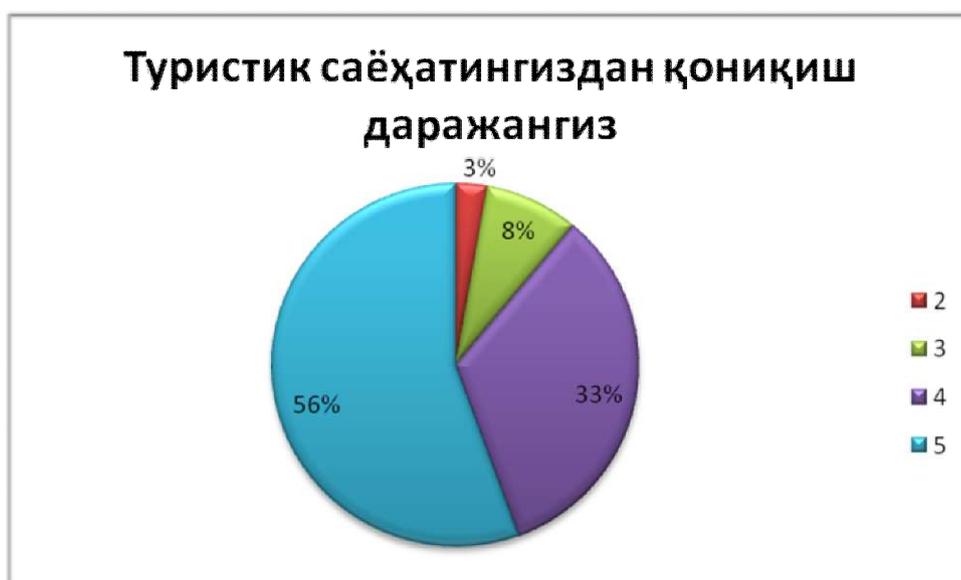
Уларнинг профессионаллик даражаси ҳам аниқланганда куйидаги манбага эга бўламиз. Қайд этилганидек туристларнинг 61% ўз ҳайдовчисининг уста билармонлигидан мамнун ҳолда аъло баҳо берган.

2.1.10-шакл



Ниҳоят ҳар бир туристдан ўз саёҳатидан умумий қониқиш даражаси сўраб олинди. Унга кўра 56% туристлар аъло дейишган бўлса, 33% яхши деб баҳолашди. Бирок улар орасида қониқарли ва қониқарсиз деб баҳоланганлар ҳам бўлиб, улар уни фикр мулоҳазалар қисмида баён этишди.

2.1.11-шакл



Туризм жуда сер даромад соҳа ҳисобланади, бирок бунда ҳар бир кишининг билдирган фикри ва таклифи имкон даражада кўриб чиқилиши лозим.

2.2. Туристтик хизматларни самарадорлигини оширишга таъсир этувчи омиллар ва уларнинг тавсифи

Тадқиқотларимиз Ўзбекистон бўйича ички туризмни ривожланиши минтақалар бўйича бир хил тақсимланмаганлигини кўрсатмоқда. Албатта, бу мамлакатимздаги ҳар бир минтақанинг хизмат ресурсларга қанчалик эга эканлигига, ундан ташқари, туризм инфратузилмаси ва индустрияси шаклланиши учун шарт-шароитнинг қанчалик қулайлигига ҳам боғлиқдир.

Шунга кўра, туристик хизматларни самарадорлигини оширишга турли омиллар таъсир кўрсатади. Асосий омилларни икки гуруҳга бўлиш мумкин. Булар, констант ва ноконстант омиллар.

Констант омиллар вақт нуқтаи назаридан кам ўзгариш хусусиятига эга. Бу омилларга табиий-иқлимий, географик, маданий-тарихий каби омиллар киради. Шулар ичидан географик омилларни таҳлил этадиган бўлсак, бу омиллар сайёҳлик маршрутларини тўғри танлаш, транспортнинг қулайлиги, рекреация ресурсларининг баҳоси, туризмни мавсумга қараб ривожлантириш каби жиҳатларга ўз таъсирини кўрсатади.

Ўз навбатида, омилларни икки гуруҳга бўлиш кенг тус олган¹.

Булар:

- *табиий омиллар;*
- *ижтимоий - иқтисодий омиллар.*

Минтақаларда халқаро туризмнинг ривожланишига табиий шароитнинг катта таъсири бор. Ҳозирда жамиятимизнинг ўта саноатлашиб бориши туфайли, инсонларнинг ёввойи табиатга бўлган кизикиши ортиб бормоқда. Табиий омиллар кўпгина жиҳатлар билан баҳоланади. Қуйида асосийларига тўхталиб ўтамиз.

Иқлим, туризмни даврийлигига таъсир кўрсатиб, айрим соҳил бўйи дам олиш жойлари йил бўйи иссиқ иқлимга эга эканлиги туфайли, узлуксиз туристлар билан гавжум бўлишига олиб келган. Табиий иқлим шароити

¹Маматқулов Х.М., Бектемиров А.В., Тухлиев И.С., Норчайев А.Н. Халқаро туризм. Дарслик. – Т.: Ўзбекистон фойласуфлари миллий жамияти. 2009. - 17 б.

туризм харакатини мавсумий характерга айлантурувчи асосий омил бўлиб хисобланади. **Ўсимлик ва ҳайвонот олами** ҳам катта қизиқиш уйғотувчи омилдир. Ўрмонлар дам олувчи ва табиат қўйнига сайр қилувчи сайёҳларни ўзига тортади. Ўрмон ўзининг кислородга бой захираси билан, соғлигини тикловчилар учун муҳим туристик объект хисобланади. Шу боис ботаника боғлари, турли оромгоҳлар, миллий боғлар сайёҳларнинг гавжум жойлари хисобланади. Хорижий сайёҳларни ўзига кўпроқ жалб қилувчи омиллардан бири - бу **экзотик (ғалати, ажойиб) ҳайвонлар** яшайдиган жойлар - кўриқхоналар, давлат буюртмалари, миллий боғлар, ов қилиш учун ажратилган махсус ҳудудлардир.

Сув ресурслари хисобланган океан ва денгизлар, дарёлар, кўллар ҳам туристик ресурс сифатида катта имкониятларга эга. Дарё ва кўллар ҳам ўзига хос микроклим хусусиятларига эга бўлиб, кишиларнинг асосан мавсумий дам олиши, сув спорти, балиқ тутиши учун объект вазифасини бажаради. Шунинг учун ҳозирги пайтда кўплаб дам олиш уйлари ушбу туристик зоналарга қурилмоқда.

Рельеф, икки хил таъсир кўрсатувчи характерга эга бўлиб, унинг ноқулайлиги туфайли транспорт тармоқларини ривожлантиришга қийинчилик туғдиради ва туризм инфратузилмасини тўлик шаклланишига салбий таъсир кўрсатиши мумкин. Иккинчидан, тоғли ҳудудлар асосий рекреация ресурсларидан бири бўлиб хизмат қилади. Тоғли, хуш манзарали, мураккаб рельеф тузилишига эга бўлган ўлкалар туристлар оқимини ўзига кўпроқ жалб қилади. Бундай жойларда ҳаракатланишнинг бошқа воситаларидан (от, туя, эшак) фойдаланиш мақсадга мувофиқ.

Ижтимоий-иқтисодий омилларга туризмнинг моддий техника базаси, яъни меҳмонхоналар фонди, умумий овқатланиш корхоналари (ресторан тармоқлари), спорт иншоотлари, томоша ва сайр қилиш, дам олиш, бир қатор сервис хизматини кўрсатувчи объектлар, ички ва ташқи коммуникация тармоқлари, автомобил, темирйўл, ҳаво йўллари, денгиз ва дарё транспорти, алоқа воситалари, интернет тармоғи ва гид хизматлари кабилар қиради.

Иқтисодий географик омиллар мавжуд ресурслардан унумли фойдаланишга таъсир кўрсатиб, ўз навбатида қуйидагилар орқали аниқланади:

- туристларни қабул қилувчи мамлакатлар, минтақалар, ҳудудларнинг иқтисодий-географик ўрни, жойлашиши;

- сайёҳларни қабул қилувчи мамлакат (минтақа, район)нинг умумиқтисодий даражаси;

- ички туризмнинг ривожланиш даражаси;

- урбанизация даражаси;

- туристларни қабул қилувчи мамлакатларнинг меҳнат ресурслари билан таъминланиш даражаси (малакали кадрларнинг сони, уларнинг тайёргарлик даражаси);

- маълум бир ҳудудда рекреацион ресурсларнинг қиймати, транспорт хизматлари тури, озик-овқат маҳсулотларининг нархи, меҳмонхоналарда жойлашиш нархлари (хизмат кўрсатиш тармоқларининг савияси);

- транспорт, алоқа воситаларининг ҳудудда тутган ўрин ва ҳолати билан характерланади.

Ижтимоий-демографик омиллар. Дунё мамлакатларида демографик жараёнлар ҳам халқаро туризм соҳасининг ривожланишига ўз таъсирини кўрсатади. Ер шарининг турли давлатларида ва минтақаларида аҳоли сонининг кўпайиб бориши, айниқса, шаҳар аҳолиси агломерация доирасининг борган сари кенгайиб бориши кишиларнинг дам олиши ва сайёҳликка чиқишни тақозо қилади. Бу борада туризмнинг ривожланишига таъсир этувчи демографик омиллар қуйидагилар:

- **дунё халқларидаги бир-бирига ўхшашлик бўлиш умумий томонлари, уларнинг қизиқишлари;**

- туризм таркибидаги хотин-қизлар ва ёшлар улуши ортиб бориши;

- халқаро аҳамиятга эга бўлган курорт ва санаториялар тармоғининг кўпайиб бориши, уларда даволанишга мойил бўлган касаллар сонининг ортиб бориши;

- кишиларнинг атроф-муҳитга бўлган карашлари, тушунчалари ва муносабатларнинг ўзгариб бориши ;

- Туристик фирма ходимларини хорижий тилларни мукаммал билиши-уларнинг билими, кўникма ва малакалари каби лаёқат муҳим аҳамият касб этади .

Биз тадқиқот давомида туристик хизмат самарадорлигига туристик фирма ходимини хорижий тилларни билиш лаёқати омилларига - хусусий туристик бизнесни, туризмда кадрлар малакасини, туристик маҳсулотларни сотиш учун реклама-ташвиқот фаолиятини, бозор сегментларининг ўсиши кабиларни киритишни таклиф этамиз. Таъкидланган омилни экстенсив, интенсив ва ушлаб қолувчи омилларга бўлиш мумкин.

Экстенсив омиллар, бу ишчилар туристик фирмада хорижий тилни мукаммал биладиган ходимлар сонини ошириш, моддий ресурслардан кўпроқ фойдаланишга уларни жалб этиш , уларни янги туризм объектларига юбориш тушунилади ёки қўллаш билан ифодаланади.

Интенсив омилларга, бу хорижий тилларни мукаммал билиши учун хорижда ходимлар малакасини юқори даражада ошириш, моддий техник базасини замонавий технология асосида янгилаш, туризм Гид хизмат сифатини ошириш, ахборотлаштириш кабилар киради.

Ушлаб қолувчи (яроқсиз) омиллар бу - минтақа ресурсларидан фойдаланишга салбий таъсир этувчи омиллардир.

2.2.1-жадвал

Туристик хизматлар самарадорлигига салбий таъсир этувчи ва хорижий тил билиш лаёқати билан боғлиқ омиллар

Ноқулай рақобат муҳити	Ижтимоий муҳитнинг ўзгариши
Мамлакат ичидаги турфирмалар минтақаларидаги турфирмаларни ахборот таъминоти билан етарли даражада таъминламаганлиги ва б.	Ксенофобия, анъана, ахлоқий тузилишларнинг бузилиши, тил ва миллий ўзликни йўқолиши ва б.
Иқтисодий ривожланиш аҳволининг ёмонлашуви	Табийий ва техноген ўзгаришлар
Солиқ, божхона сиёсати, банк ва	Турли талофатлар, зилзила, совуқ ту-

суғурталашнинг чегараланиши, биржалардаги акциялар курсининг тушиши.	шиши, АЭСларда, кимё заводларида авариялар, экологик фожиалар ва б.
--	---

Бу сиёсий нотинчлик, иқтисодий инкироз, ишсизлик, тўнтаришлар, экологик ҳолатнинг ёмонлиги каби вазиятлардан келиб чиқади. Яна бир омил мавжудки, туристик ресурслардан фойдаланишга катта таъсир кўрсатади. Бу *мавсумийлик омил*. Шунинг учун мавсумдан ташқари даврда туристик оқимни кескин камайиб кетишининг олдини олиш учун турли конференциялар, фестиваллар ташкил этиш муҳим ҳисобланади.

Юқоридаги омиллардан ташқари минтақанинг туристик ресурслари самарадорлигини аниқлашда қуйидаги омилларни таҳлил этиш лозим деб ҳисоблаймиз.

2.2.1-раем



Туристтик Гид хизматларига таъсир этувчи омиллар¹

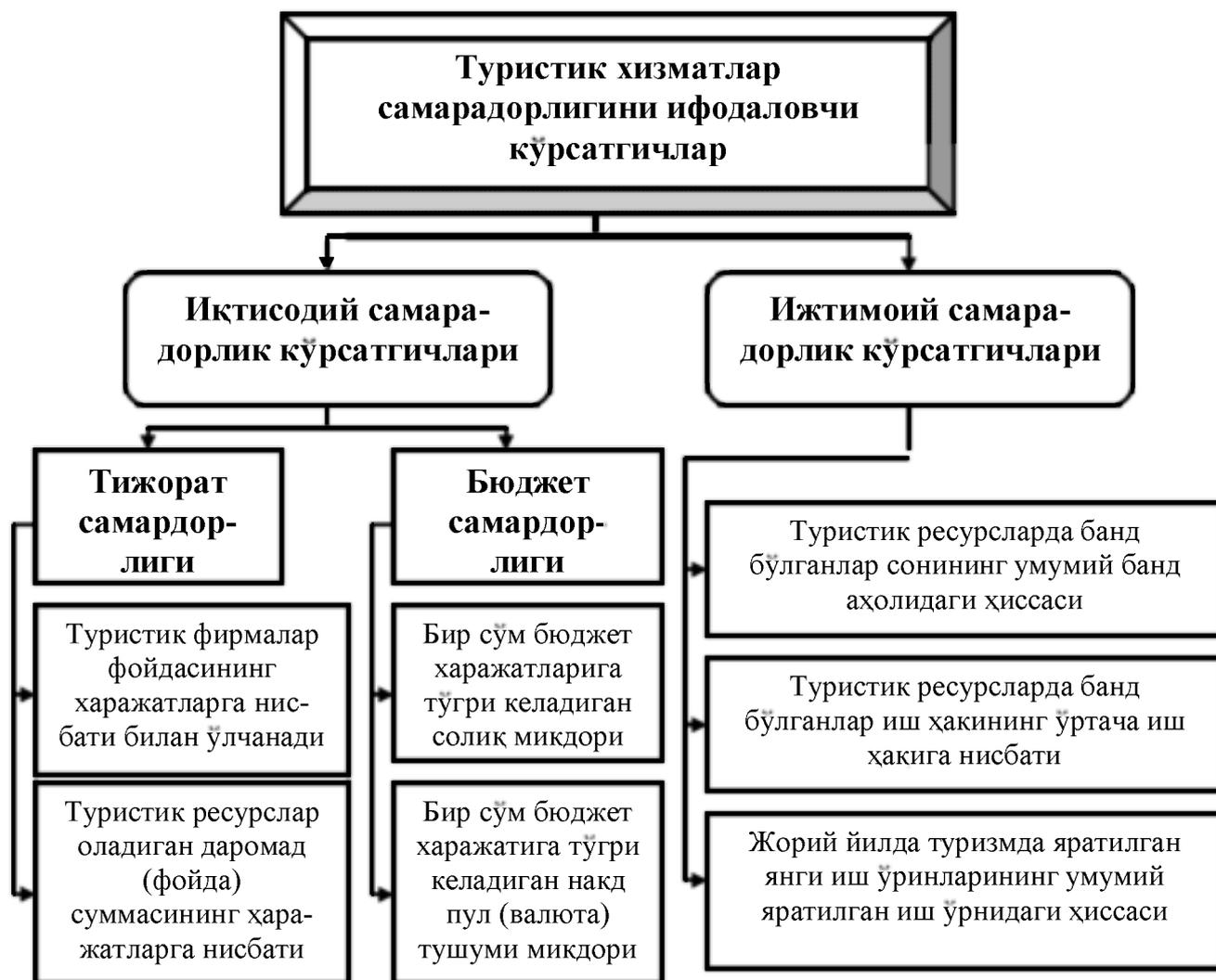
¹ Ушбу чизма муаллиф ишланмалари асосида тузилди.

Туризмни ривожлантиришда туристик ресурслардан фойдаланиш самарадорлигини баҳолашни, илмий жиҳатдан асослаш учун унга сарфланадиган барча (бевосита ва билвосита) харажатларни ҳисобга олиб уларнинг қайтими бўлган даромад (фойда) ўртасидаги нисбатни ҳисобга олиш лозим бўлади. Агар ушбу талабни инобатга оладиган бўлсак туризмда самарадорликни ифодаловчи умумий кўрсаткичлар қуйидаги кўринишда бўлади:

1. Туризм соҳаси самарадорлиги. Бунда барча даромадлар ва харажатлар (бюджетга тушган даромадлар ва бюджет харажатлари) инобатга олинади;
2. Туристик фирмалар самарадорлиги. Бунда фақат туристик фирмаларнинг бевосита даромадлари ва харажатлари инобатга олинади;
3. Туристик ресурс самарадорлиги. Бу кўрсаткич ҳар бир туристик ресурс бўйича ҳисобланади. Ушбу кўрсаткични мазкур ресурсни ишлатишдан олинган даромадлар (фойда) сўммасини ушбу ресурсга жорий йилда кетган харажатларга бўлиш йўли билан ҳисоблаш мумкин.

Туризмнинг ривожланиши учун зарур бўлган туристик ресурсларнинг шаклланиши ва улардан фойдаланиш самарадорлигини аниқлаш учун уларнинг иқтисодий томонлари билан бирга ижтимоий жиҳатларини ҳам инобатга олиш лозим бўлади. Ушбу талабдан келиб чиқиб туристик ресурслар самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичларини қуйидагича таснифлашни тавсия қиламиз (2.2.2-расм).

Шундай қилиб, туризм хизматлари самарадорлиги деганда унинг фаолияти ва ривожланиши учун зарур бўлган эришилган молиявий натижалар ва уларга кетган харажатларнинг нисбати тушунилади.



Туристтик хизмат самардорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар таснифи ¹

Иқтисодий самарадорлик умумиктисодий тушунча бўлганлиги сабабли, уни икки гуруҳга ажратишни мақсадга мувофиқ деб топдик: *бюджет самарадорлиги* ва *тижорат самарадорлиги*.

Бюджет самарадорлиги деганда давлат ёки маҳаллий бюджетларга туризмни ривожлантириш натижасида туристларнинг туристик ресурслардан фойдаланганлиги туфайли туланадиган солиқ миқдори, нақд пул ва валюта тушумининг шу туристик ресурсларга қилинган турли харажатларга нисбати тушунилади. Чунки туристик ресурслардан фойдаланиш туристик фирмалар орқали амалга оширилганлиги билан туристик ресурсларни ушлаб туриш

¹ Ушбу чизма муаллиф ишланмалари асосида тузилди.

учун қилинадиган харажатлар давлат (маҳаллий) бюджет ҳисобидан амалга оширилади.

Расмда (2.2.2-расм) келтирилган кўрсаткичларни аниқлаш усулини кўрсатиш лозим бўлади. Чунки ушбу кўрсаткичларнинг аниқланиш усуллари адабиётларда берилган эмас. Шу туфайли уларнинг ҳар бирини кўриб чиқамиз. Туристик хизматлар самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичларнинг биринчи гуруҳига, яъни иқтисодий самарадорлик кўрсаткичига кирувчи тижорат самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлардан бири – туристик фирмалар фойдасининг харажатларга нисбати билан ифодаланади, яъни бу кўрсаткич мазмун жиҳатидан туристик харажатлар рентабеллигини (P_r) ташкил қилади. Ушбу кўрсаткични аниқлаш учун туристик фирманинг соф фойдасини (T_{cf}) унинг харажатлари суммасига ($X_{ар}$) бўлиш тавсия қилинади:

$$P_r = \frac{T_{cf} * 100}{X_{ар}}$$

Ушбу гуруҳга кирувчи иккинчи муҳим кўрсаткич - бу туристик хизматлардан оладиган даромад (фойда) суммасининг харажатларга нисбати билан ифодаланади, яъни бу кўрсаткич мазмун жиҳатидан туристик ресурслар рентабеллигини ($P_{тр}$) ташкил қилади. Ушбу кўрсаткични аниқлаш учун туристик хизматнинг соф фойдасини ($T_{рсф}$) унинг харажатлари суммасига ($T_{рхар}$) бўлиш тавсия қилинади:

$$P_{тр} = \frac{T_{рсф} * 100}{T_{рхар}}$$

Ушбу гуруҳга кирувчи кўрсаткичлардан бири бюджет самарадорлигидир. Бунга бир сўм бюджет харажатларига тўғри келадиган солиқ миқдори ($B_{хсм}$) киради. Ушбу кўрсаткични аниқлаш учун бюджетга тушган турли тушумларни (T_t) шу туристик хизматни кўрсатиш учун бюджетдан қилинган жорий давр харажатларига ($Ж_{дх}$) бўлиш кифоя. Бунинг учун қуйидаги формуладан фойдаланишни тавсия қиламиз:

$$B_{хсм} = \frac{T_t}{Ж_{дх}}$$

Ушбу гуруҳга кирувчи навбатдаги кўрсаткичлардан бири бир сўм бюджет харажатларига тўғри келадиган нақд пул (валюта) тушуми, яъни бюджет харажатлари самарадорлиги (Бхс) бўлиб ҳисобланади. Ушбу кўрсаткични аниқлаш учун шу ресурсдан туристик мақсадлар учун фойдаланганлик натижасида тушган нақд пул (валюта) тушумини (Нпт) шу туристик ресурсни ушлаб туриш учун бюджетдан қилинган жорий давр харажатларига (Ждх) бўлиш кифоя. Бунинг учун қуйидаги формуладан фойдаланишни тавсия қиламиз:

$$Бхс = \frac{Нпт}{Ждх}$$

Иккинчи йирик кўрсаткичлардан бири туристик хизматнинг ижтимоий самарадорлик кўрсаткичларидир. Ушбу кўрсаткичларга қуйидагиларни киритиш мумкин.

Биринчидан, туристик хизматда банд бўлган ходимларнинг умумий банд аҳолидаги ҳиссаси (Бдтр) бўлиб ҳисобланади. Ушбу кўрсаткични аниқлаш учун туристик хизматда банд бўлган ходимлар сонини (Трбх) шу ҳудудда банд бўлган аҳоли сонига (Бас) бўлиш кифоя. Бунинг учун қуйидаги формуладан фойдаланишни тавсия қиламиз:

$$Бдтр = \frac{Трбх}{Бас}$$

Ушбу гуруҳга кирувчи иккинчи кўрсаткич, туристик хизматда банд бўлган ходимлар иш ҳақининг ўртача иш ҳақига нисбати (Ўихк) билан ўлчанади. Ушбу кўрсаткични аниқлаш учун туристик хизматда банд бўлган ходимлар иш ҳақининг (Трих) шу ҳудудда банд бўлган аҳолининг ўртача иш ҳақи миқдорига (Бхўих) бўлиш лозим бўлади. Бунинг учун қуйидаги формуладан фойдаланишни тавсия қиламиз:

$$Ўихк = \frac{Трих}{Бхўих}$$

Навбатдаги муҳим кўрсаткичлардан бири – жорий йилда туристик хизматда янги иш ўринларининг умумий яратилган иш ўринларидаги ҳиссаси (Трайўх) бўлиб ҳисобланади. Ушбу кўрсаткични аниқлаш учун туристик

хизматда яратилган янги иш ўринларини (Тряиў) шу ҳудудда яратилган иш ўринларига (Ҳяиў) бўлиш лозим бўлади. Бунинг учун қуйидаги формуладан фойдаланишни тавсия қиламиз:

$$T_{рряиў} = \frac{T_{ряря}}{X_{яиў}}$$

Туристтик хизматлардан самарали фойдаланиш даражасига баҳо бериш учун ушбу кўрсаткичларни аниқлаб, уларни қатор йилларга таҳлил қилиб, тегишли хулосалар чиқариш ва илмий жиҳатдан асосланган бошқарув қарорларини қабул қилиш лозим бўлади. Бунинг учун амалий маълумотлардан фойдаланган ҳолда тегишли кўрсаткичларни аниқлаш йўллари кўриб чиқиш мақсадга мувофиқдир.

2.2.2-жадвал

Самарқанд вилоятида 2012-2013 йиллар давомида туристик ресурслар самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичларни аниқлаш ҳисоб-китоби¹

Т/р	Кўрсаткичлар	Ўтган йилда, 2012 йил	Ҳисобот йилида, 2013 йил	Фарқи (+,-)	Ўзгариш суръати, %
1.	“АФРОСИЁБ-ПАЛАС” туристик фирмасининг соф фойдаси (Тсф), минг сўм	10963,2	8718,4	-2244,8	79,5
2.	“АФРОСИЁБ-ПАЛАС” туристик фирмасининг харажатлари суммаси (Хар), минг сўм	17889,2	21351,7	+3462,5	119,4
3.	Туристтик ресурсларнинг соф фойдаси (Трсф), минг сўм	72640,1	76760,4	+4120,3	105,7
4.	Туристтик ресурсларнинг умумий харажатлари (Трхар), минг сўм	852617,8	1135370,1	+282752,3	133,2
5.	Бюджетга тушган турли	67202,3	93054,3	+25852	138,5

¹ Самарқанд Давлат Бирлашган тарихий-меъморчилик ва бадиий музей-кўриқхонаси ҳисоботлари асосида муаллифнинг ишланмаси.

	тушумлар (Тт), минг сўм				
6.	Туристтик ресурсни ушлаб туриш учун бюджетдан килинган жорий харажатлар (Ждх), минг сўм	297116,4	312148,0	+15031,6	105,1
7.	Туристтик ресурсдан туристик мақсадлар учун фойдаланганлик натижасида тушган нақд пул (валюта) тушуми (Нпт), минг сўм	605158,8	632171,4	+27012,6	104,5
8.	Туристтик ресурсларда банд бўлган ходимлар сони (Трбх), киши	191,5	211,0	+19,5	110,2
9.	Худудда банд бўлган аҳоли сони (Бас), минг киши	203,2	208,5	+5,3	102,6
10.	Туристтик ресурсларда банд бўлган ходимларнинг ўртача иш ҳақи (Трих), сўм	120464	173961	+53497	144,4
11.	Худудда банд бўлган аҳолининг ўртача иш ҳақи миқдори (Бхўих), сўм	373542	455351	+81809	121,9
12.	Туристтик ресурсларда яратилган янги иш ўринларини (Трайў), киши	15	19,5	4,5	130,0
13.	Худудда яратилган янги иш ўринлари (Хяйў), киши	952	1056	104	110,9
Самарадорлик кўрсаткичлари					
14.	Туристтик фирма харажатлари рентабеллиги (Рт), % (1қ*100/2қ)	61,28	40,83	-20,45	66,6
15.	Туристтик хизматларига харажатлари рентабеллиги (Ртр), % (3қ*100/4қ)	8,52	6,76	-1,76	79,3
16.	Туристтик хизматларнинг умумий рентабеллиги, (Труп) %	12,0	12,14	+0,14	101,2

	(3к/7к)				
17.	Бир сўм бюджет харажатларига тўғри келадиган солиқ миқдори (Бхсм), сўм (5к/6к)	0,226	0,298	+0,072	131,9
18.	Бюджет харажатлари самардорлиги (Бхс), сўм (7к/6к)	2,037	2,025	-0,012	99,4
19.	Туристик хизматлар умумий харажатларида бюджет харажатларининг улуши (Бху), % (6к/4к)	34,85	27,49	-7,36	78,9
20.	Туристик хизматларда банд бўлган ходимларнинг умумий банд аҳолидаги улуши (Бдтр),% (8к/9к)	0,094	0,101	+0,007	107,4
21.	Туристик хизматларда банд бўлган ходимлар иш ҳақининг ўртача иш ҳақиға нисбати (Ўихк), % (10к/11к)	32,2	38,2	+6,0	118,6
22.	Туристик хизматларда яратилган янги иш ўринларининг умумий яратилган иш ўринларидаги ҳиссаси (Трянўх), % (12к/13к)	1,58	1,85	+0,27	117,1

Мазкур жадвал таҳлили шуни кўрсатмоқдаки, туристик фирма ва ресурслар харажатлари рентабеллиги камайган. Уларнинг умумий рентабеллиги эса, 101,2%га ошган. Бир сўм бюджет харажатларига тўғри келадиган солиқ миқдориди ҳам ўсиш кузатилган ва 131,9%ни ташкил қилган. Худди шундай ҳолатни туристик ресурсларда банд бўлган ходимларнинг умумий банд аҳолидаги улушида (107,4 %), туристик ресурсларда банд бўлган ходимлар иш ҳақининг ўртача иш ҳақиға нисбатида (118,6 %), туристик ресурсларда яратилган янги иш ўринларининг умумий яратилган иш ўринларидаги ҳиссасида (117,1 %) ҳам кўриш мумкин.

Аммо бюджет харажатлари самарадорлиги ва туристик ресурслар умумий харажатларида бюджет харажатларининг улуши кўрсаткичларида камайиш кузатилган. Булар мос равишда 99,4 ва 78,9 %ни ташкил қилади. Бу эса, мазкур соҳада кўплаб ечимини кутаётган масалаларнинг ҳал этилиши лозимлигини англатади.

Мазкур жадвалда келтирилган барча кўрсаткичлар ўзгаришига таъсир қилувчи омилларни аниқлаш мумкин. Таҳлил қилинган жадвалда туристик хизматлар харажатлари рентабеллиги камайган. Бунинг сабабини аниқлаш учун унга таъсир этувчи омилларни аниқлаб, уларнинг таъсирини ҳисоблашни мақсадга мувофиқ, деб топдик. Тадқиқотларимиз кўрсатдики, туристик хизматлар харажатлари рентабеллигининг ўзгаришига қуйидаги омиллар таъсир этар экан:

-туристик хизматлар умумий рентабеллиги (X_1);

- бюджет харажатлари самарадорлиги (X_2);

- туристик хизматлар умумий харажатларида бюджет харажатларининг улуши (X_3). Ушбу омилларнинг натижа кўрсаткичи (Y) билан боғлиқлиги қуйидаги формула билан аниқланади:

$$Y = X_1 * X_2 * X_3 = \sum X_i;$$

Ушбу формулага иқтисодий таҳлилнинг занжирли алмаштириш усулини қўллаб натижага алоҳида омиллар таъсирини аниқлаб олиш мумкин. Бу ҳолатда биринчи омилнинг таъсири қуйидагича аниқланади:

$$\Delta Y_{x_1} = X_1^x * X_2^{yii} * X_3^{yiii} - X_1^p * X_2^p * X_3^p;$$

Иккинчи омилнинг таъсирини аниқлаш учун қуйидаги формула тавсия қилинади:

$$\Delta Y_{x_2} = X_1^x * X_2^x * X_3^{yiii} - X_1^x * X_2^{yii} * X_3^{yiii};$$

Учинчи омилнинг таъсирини аниқлаш учун эса қуйидаги формула тавсия қилинади:

$$\Delta Y_{x_3} = X_1^x * X_2^x * X_3^x - X_1^x * X_2^x * X_3^{yiii};$$

Барча омиллар таъсири натижанинг умумий фарқига тенг бўлиши лозим:

$$\Delta V = \Delta V_{x1} \pm \Delta V_{x2} \pm \Delta V_{x3};$$

Мазкур усулдан фойдаланиб туристик хизматлар харажатлари рентабеллиги ўзгаришига алоҳида омиллар таъсиринини аниқлаш учун қуйидаги жадвални тузишни тавсия қиламиз (2.2.3-жадвал).

Мазкур жадвал маълумотларидан кўриниб турибдики, туристик хизматлар харажатлари рентабеллиги ҳисобот даврида 1,76 %га камайган (6,76–8,52). Ушбу ўзгаришга мазкур ҳолатда учта омиллар таъсири ҳисобланган ва қуйидаги натижаларга эришилган.

1. Туристик хизматларнинг умумий рентабеллиги ҳисобот йилида 0,14 %га ошган. Бунинг натижасида туристик ресурслар харажатлари рентабеллиги 0,10 %га ошган:

$$8,62 - 8,52 = +010 \%$$

2.2.3-жадвал

Туристик хизматлар харажатлари рентабеллиги ўзгаришига алоҳида омиллар таъсирининг 2012-2013 йиллар бўйича қиёсланган ҳисоб-китоби

Т/р	Кўрсаткичлар	2012 йил	2013 йил	Фарқи (+,-)	Занжирли алмаштириш		
					1	2	3
1.	Туристик хизматларнинг ларнинг умумий рентабеллиги,% (Труп)	12,0	12,14	+0,14	12,14	12,14	2,14
2.	Бюджет харажатлари самарадорлиги (Бхс), сўм	2,037	2,025	-0,012	2,037	2,025	2,025
3.	Туристик хизматлар умумий харажатларида бюджет харажатларининг улуши, %(Бху)	34,85	27,49	-7,36	34,85	34,85	27,49
4.	Туристик хизматлар харажатлари рентабеллиги (Ртр), %	8,52	6,76	-1,76	8,62	8,57	6,76

2. Бюджет харажатлари самарадорлиги ҳисобот йилида 0,012 %га камайган. Бунинг натижасида туристик хизматлар харажатлари рентабеллиги 0,05 %га камайган:

$$8,57 - 8,62 = -0,05 \%$$

3. Туристтик хизматлар умумий харажатларида бюджет харажатларининг улуши ҳисобот йилида 7,36 %га камайган. Бунинг натижасида туристик хизматлар харажатлари рентабеллиги 1,81 %га камайган:

$$6,76 - 8,57 = -1,81 \%$$

Барча омилларнинг таъсири натижанинг умумий ўзгаришига тенглиги омиллар билан натижа, яъни туристик хизматлар харажатлари рентабеллиги ўртасидаги боғлиқликнинг ва амалга оширилган ҳисоб-китобларнинг тўғрилигини тасдиқлайди. Бизнинг ҳисоб-китобда ушбу ҳолат рўй берди:

$$+0,11 \pm (-0,05) \pm (-1,81) = - 1,76 \%$$

Туризмнинг ривожланишида бюджет самарадорлигини баҳолашда туризмдан бевосита бюджетга келиб тушадиган солиқлар ва бошқа тушумларни ҳам инобатга олиш мақсадга мувофиқдир. Туризм иқтисодига қўйилмаларнинг келиб тушишини иккита йўналишда, яъни туризм йўли билан чиқиб кетувчилар (C_1) ва келувчилар (C_2) бўйича қараш лозим бўлади.

Мамлакат бўйича чиқиш туризмдан олинadиган самарани математик кўриниши қуйидагича бўлади:

$$C_1 = [(\Phi_{\text{тф}} + \Phi_{\text{а}}) * C] / 100 \%,$$

бунда, C_1 – чиқиш туризмдан самара;

$\Phi_{\text{тф}}$ – барча турфирмаларининг чиқиш туризмидаги соф фойда;

$\Phi_{\text{а}}$ – транспорт корхоналарининг (авиакомпания, темирйўл, автотранспорт ва ҳ.к.) чиқиш туризми учун билет сотиши бўйича соф фойдаси.

C – маҳаллий бюджетга тўланиши лозим бўлган солиқлар.

Мамлакат бўйича кириш туризмдан олинadиган самарани ҳисоблаш учун қуйидаги формуладан фойдаланиш мумкин:

$$C_2 = [(\Phi_{\text{жм}} + \Phi_{\text{э}} + \Phi_{\text{см}} + \Phi_{\text{о}} + \Phi_{\text{м}}) * C] / 100\%,$$

бунда, C_2 – кириш туризмдан самара;

$\Phi_{\text{жм}}$ – жойлаштириш манбаларининг соф фойдаси;

$\Phi_{\text{э}}$ – экскурсия объектларини кўрсатишнинг соф фойдаси.

$\Phi_{\text{см}}$ – сувенер маҳсулоти бўлган корхоналарнинг соф фойдаси.

Φ_a – билетлар сотувчи маҳаллий авиакомпанияларнинг соф фойдаси.

Φ_o – туристларни овқатлантириш корхоналарининг соф фойдаои.

Φ_m – туристларга мўлжалланган маданият муассасаларининг соф фойдаси.

Энди уларнинг самарадорлик кўрсаткичларини ҳам аниқлаш мумкин.

Кириш туризмнинг самарадорлиги куйидагича аниқланади:

$$C_{KT} = \Delta C_2 / \Delta X,$$

бунда, C_{KT} – кириш туризмдан самарадорлик;

ΔC_2 – кириш туризми самарасининг ўсиши;

ΔX – маҳаллий бюджетнинг туризм учун қилган жами харажатлари ўсиши (тўғри харажатлар).

Самарадорликни баҳолашдаги бундай ёндашув туризм саноатидаги барча корхоналарда маркетингнинг ташкиллаштирилишида янги сифатли ёндашувни ва туристик ресурслардан фойдаланишдаги алоҳида механизмнинг бўлишини талаб қилади. Бугуннинг ўзидаёқ, турфирма ва меҳмонхоналарнинг даромадларини жамлаш каби баҳолаш усуллари кенг тарқалган. Буларга статистик ва математик усулларни киритиш мумкин¹.

Тижорат самарадорлиги деганда, туризм бизнеси иштирокчилари молиявий фаолиятининг қилинган харажатларига нисбатан тез ўсиши тушунилади. Туризм ривожланишидаги тижорат самарадорлигини баҳолашда, куйидагиларни ҳисобга олиш лозим деб ҳисоблаймиз:

- турфирмалар, меҳмонхоналар ва бошқа шу кабилардан иборат туризм бизнесининг бевосита иштирокчилари учун туризмнинг ривожланишидаги молиявий натижаларни акс эттирувчи тижорат самарадорлигини;

- туризм иштирокчиларининг тўғридан-тўғри молиявий кизиқишлари доирасидан ташқарида бўлган, аммо корхонанинг маиший хизматлар кўрсатиш, савдо ва бошқа шундай омилларнинг билвосита таъсир қилиши

¹ Ушбу усулнинг моҳияти шундан иборатки, туристнинг ҳоҳиши бўйича борилган жойлар учун қўшимча тўловлар турфирманинг хизматлари учун қилинадиган кунлик тўловларнинг ҳар бир долларига 3-7 доллардан тўғри келади. Шундай қилиб, иқтисодга туристик йўлланмаларни сотиш қийматини тегишли тарзда 3-7 баробарга оширган қўшимча маблағлар қўйилиб келади.

оркали туризмнинг ривожланишидаги молиявий натижаларни акс эттирувчи тижорат самарадорлигини.

Таъкидлаш жоизки туризм инфратузилмасини ривожлантириш анча маблағ талаб киладиган жараён. Унинг ривожланишидан олинадиган самарадорлик бир йилда эмас, балки 5-6 йилдан кейингина намоён бўлади. Шу туфайли иқтисодий самарадорлик кўрсаткичларига тўғри баҳо бериш учун унинг динамикаси асосида баҳоланиши лозимлигини ҳам инобатга олиш лозим.

2.3. Республикадаги туризм касб-ҳунар коллежларида хорижий тилларни ўзлаштириш даражаси таҳлили

Барчамизга маълумки илмий-тадқиқот методлари иккига бўлинади – назарий методлар ва тажрибага асосланган методлар. Ҳозирги замон фаншунослигида илмий-тадқиқотлар уч турга бўлинади: 1. Фундаментал илмий-текширишда фаннинг соф назарияси ҳал этилади. 2. Амалий тадқиқотда назариянинг аниқ элементлари ишлаб чиқилади. 3. Ишлаб чиқариш учун зарурий материаллар тузиш ёки тайёрлашга доир тадқиқотда дарслик, қўлланма, аудиовизуал воситалар яратиш билан шуғулланади.

Туристлик хизматлар самарадорлигини оширишда хорижий тилларни ўрганиш методикасини такомиллаштириш бўйича туризм йўналишида мутахассис ишчи ходимларни тайёрлайдиган туризм ва сервис касб-ҳунар коллежларида фаолият кўрсатиб келаётган ўқитувчи ҳамда тахсил олаётган талабалар ўртасида Республикамиз бўйлаб Британия Кенгашининг Ўзбекистондаги ваколатхонаси ҳамда Олий ва ўрта махсус таълим вазирлиги билан биргаликда 2012 йилда шундай тадқиқот иши бошлаб юборилди.

Ҳаммамиз биламизки таҳлил методидо доимо танқидий ёндашиш, ўтган даврдаги ижобий ва салбий томонларни аниқлаш мақсад қилиб қўйилади. Эришилган ижобий натижа ҳозирги кундаги ўқитиш тажрибасига татбиқ этилади.

Шундан келиб чиққан ҳолда туризм коллежларида ўрганилиб келаётган “Чет тилида касбий мулоқот” фани бўйича олдин қилинган ишлар билан танишиб чиқилди. Анъанавий методик категорияларни экспериментдан ўтказишда албатта янгича ёндашилди, яъни бошқача кўринишларда текширув ўтказилди. Кенгрок қилиб айтганда бунда маҳоратни такомиллаштириш бўйича мамлакатимизда олиб борилаётган ишлар кўриб чиқилди. Бунда ўзига хос тадқиқот методидан фойдаланилди.

Эксперимент тўрт босқичли методдир. Биринчи босқичда эксперимент ташкил этилади, шу мақсадда илмий фараз (гипотеза) олға сурилади.

Иккинчи босқичда - режалаштирилган тартибда эксперимент амалга оширилади. Учинчи босқичда - тадқиқот натижасининг миқдори ва сифати аниқланади. Тўртинчи босқичда - олинган маълумотлар исботлаб берилди, илмий таҳлил қилинади. Илмий фараз (тахмин) қилинган методик муаммо, бир томондан, янгилик ҳисобланиши, бошқа томондан, мунозарали бўлиши, бинобарин, тажрибадан ўтишга муҳтож эканлиги эксперимент методининг ўзига хос хусусиятидир. Эксперимент илмий фаразнинг амалда синаб кўриш воситасидир.

Экспериментнинг назариясини экспериментатор (тажриба олиб боровчи) яратди, ижрочи ролида муаллим, текширилувчиларни ўқувчилар ташкил этади, эксперимент материали саналмиш методика ходисаси - объект ва предмет деб аталади.

Ўзбек таълим даргоҳларида хорижий тил ўқитиш методикасини яратишга аталган катор тадқиқотларда эксперимент қилиш намунасини эслаб ўтиш ўринлидир. Иккидорли методист-олим Ҳошимжон Сойназаров¹ илмий ишларида инглиз тили лексик бирликларини рецептив планда (идрок этиб тушунишда) тил тажрибасининг кўчии меъёри экспериментал ва назарий асослаб берилган. Тожикистонлик методист-олим Тожимат Қодирович Сатторов² экспериментида чет тил грамматикасини актив ўзлаштириш методикаси ишлаб чиқилган.

Шундан келиб чиққан ҳолда қуйидаги таҳлил ишлари амалга оширилди:

- a) Ўқитувчиларнинг дарс таҳлили
- b) Талабалар ўрганиши бўйича дарс таҳлили

Шу билан бирга айтилган даврадаги ўқитувчи ва талабаларнинг лаёқатлилиқ даражаси қуйидаги тартибда таҳлил этилди:

- c) Ўқитувчиларнинг хорижий тил билими таҳлили
- d) Талабаларнинг хорижий тил билими таҳлили

¹ Х. Сайназаров. Обучение лексике английского языка в старших классах узбекской школы. Канд. дисс. – Л., 1982.

² Т. К. Сатторов. Методическое содержание обучения активной грамматике английского языка в узбекской средней школе. Канд. дисс. - М., 1982.

Диссертацияда юкорида айтиб ўтилган тадқиқот методлари талабга биноан маълум бир меъёрларда ва ҳолларда Ўзбекистон ҳамда Британия кенгашининг Ўзбекистондаги ваколатхонаси иш тажрибаси ва лойиҳасига таянган ҳолда иш олиб борилди.

Тадқиқотдан мақсад туристик хизмтларни таклиф қилувчи мутахассис ходимларни тайёрлайдиган коллеж доирасида ўқитувчи ва ўрганувчиларнинг айна дамдаги билим савияси текшириб олиш, ўргатиш тажрибасини кўриб чиқиш ва келгусида тренингни амалга ошириш белгилаб олинди.

Тадқиқот натижасига кўра ўқитувчи ва талабаларнинг билим савияси CEFR га кўра A1 даражада эканлиги аниқланди. Тадқиқот шуни кўрсатдики ҳозирги ўргатиш усули талабани туризм соҳасидаги ишга замон талабида тайёрлай олмайди. Бунинг учун синфда ўқитишнинг илғор замонавий методикасидан фойдаланишни иш берувчилар талабига боғлаш лозим деб ўйлайман.

Шуни ҳам айтиб ўтиш лозимки ушбу маълумотлар талабалар томонидан берилган маълумот асосида ўз тасдиғини топди. Бунда улар хорижий тилнинг ўз касблари учун кераклигидан тўла хабардордирлар. 204 та сўровнома намуналаридан шу нарса маълум бўлдики талабаларнинг 87% келажакда туризм соҳасида фаолият юритишни мақсад қилиб олишган. Шундан хулоса қилса бўладики, демак хорижий тилни ўрганиш методикасини туризм соҳасига, касбга йўналтирилган ҳолда такомиллаштириш зарур. Бунинг учун туризм касб-хунар коллежларида олиб борилган тадқиқот айна муддао бўлди. У қуйидагиларни қамраб олди:

2.3.1-жадвал

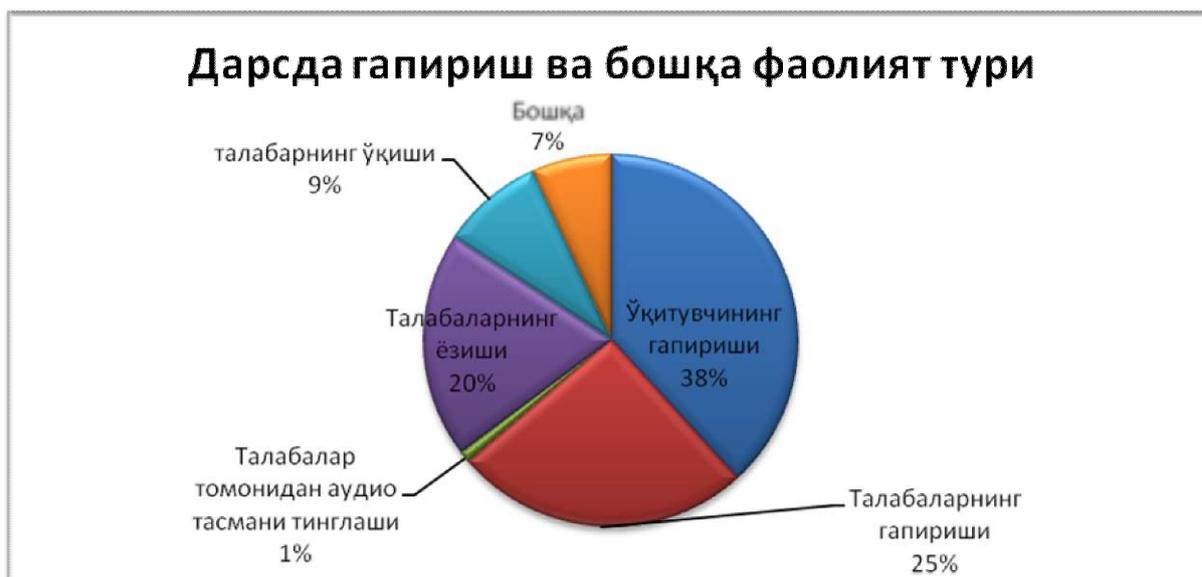
Тадқиқот курали	Қамров даражаси
1. <i>Дарс таҳлили А</i> (ўқитувчи ва талабаларнинг ҳар 60 сониялик ҳаракатлари кайди)	Ўзбекистон бўйлаб 8 та касб-хунар коллежларидаги 46 Чет тилида касбий мулоқот дарслари таҳлил этилди
2. <i>Дарс таҳлили В</i> (ўқитувчининг дарсни олиб бориш жараёнида қўллаган тили, методик ёндашуви ҳамда ўқув ва тарқатма материаллар,	

ахборот технологиялардан фойдаланиши)	
3. <i>Ўқитувчи сўровномаси</i> – ҳар бир ўқитувчининг ўз касби бўйича малака оширишга: Инглиз тилини ўқитиш, методологиянинг натижа берувчи (эфектив) усуллари ва ахборот технологияларига бўлган эҳтиёжи аниқлаб олиш	Туризмни инглиз тилида дарс берувчи 50 хорижий тил ўқитувчиси
4. <i>Талаба сўровномаси</i> – хорижий тилга бўлган эҳтиёж, келгуси касбий режалари, хорижий тилни ўрганишнинг муҳим томонлари, дарс жараёнида қўлланиладиган ахборот технологиялари	Туризм йўналишида таълим олаётган 1, 2, 3- босқич талабаларидан 246 таси жалб этилди.
5. <i>Британия Кенгашининг Тести CEFR</i> даражаси билан боғланган ҳолда ўқитувчи ва талабаларнинг билим даражаси синови	36 та ўқитувчи ва 193 та талаба синовдан ўтказилди

Туризм соҳасида бевосита ўз билим ва куч-қувватини сарфловчи касб-хунар коллежи битирувчи ва келгусидаги мутахассис ходимлар қай ҳолатда хорижий тилларни ўрганиб келишмоқда. Тадқиқот асосида синфдаги талабаларнинг сони ҳар хил 4 тадан 29 тагача эканлиги аниқланди. Ўқитувчилар томонидан берилаётган дарсларнинг 24% бевосита грамматикага қаратилган бўлса (масалан, “Ноаниқ келаси замон”, “Мажхул нисбат”), 76% туризм соҳасига қаратилганлиги (масалан, “Телефонда гапириш”, “Администратор иши”, “Туризм турлари-Спорт туризми”) аниқланди.

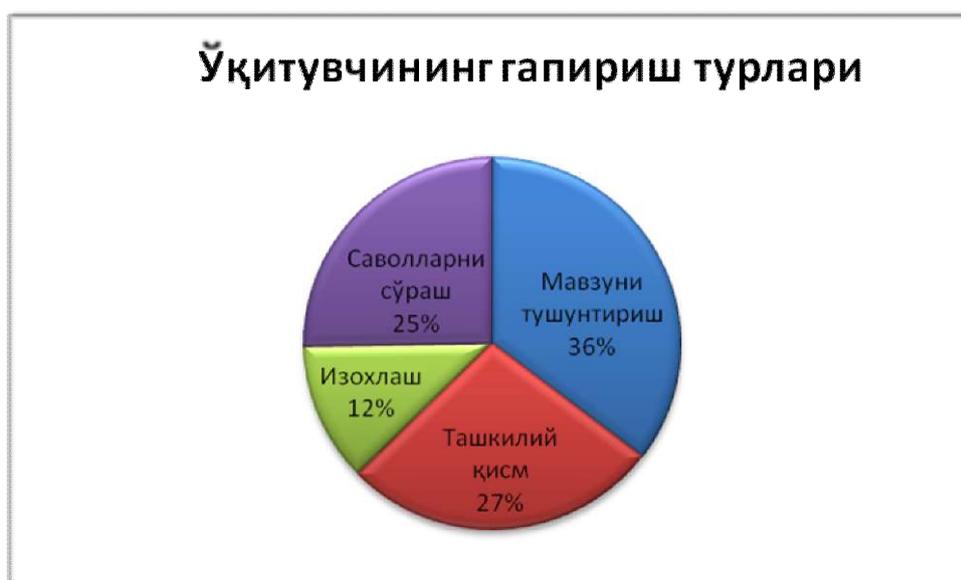
Ўқитувчиларнинг даср тахлилига қарайдиган бўлсак ўқитувчиларнинг ўртача дарс давомида гапириши 39%ни, талабалар эса 26%ни ташкил этар экан. Талабаларнинг тинглаши 1%ни, ўқишга ажратадиган вақти 7%ни, ёзма машқларга 20%ни қамраб оларкан. Бу қуйидаги шаклда берилган:

2.3.1-шакл



Агар биз буни ўқитувчилар мисолида кўрадиган бўлсак у ҳолда қуйидаги маълумотга эга бўламиз: ўқитувчилар хорижи тилда ўзбек ёки рус тилига нисбатан кўпроқ гапиришар экан. Бу ўртача 63% инглиз тилида қолган 37 фоизи ўз она тилисида амалга оширилишини кўрсатди. Ўқитувчи гапирганда улар 26% саволлар сўраш, 27% ташкилий қием, 35% мавзунни таништириш, 12% вақтни изохлаш билан ўтказишар экан. Буни қуйидаги 2-шаклда кўришимиз мумкин:

2.3.2-шакл



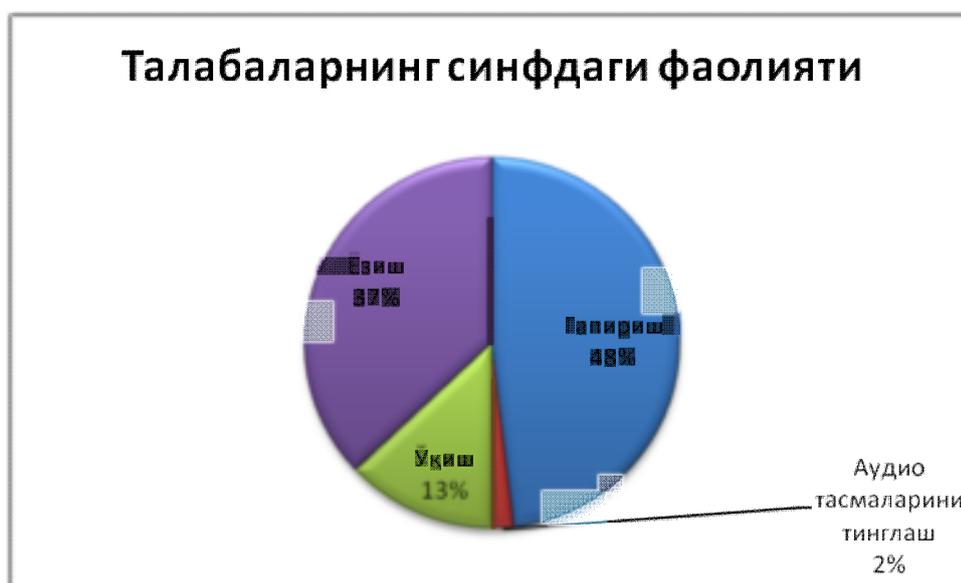
Буни қуйидаги жадвалда ўқитувчининг гапиришини хорижий ҳамда она тилида ҳисоблаб чиқилган.

2.3.2-жадвал

Ўқитувчи фаолияти	% Инглиз тилида	% Она тилида (Ўзбек ёки Рус)
Тушунтириш	60	40
Ташкиллаштириш	70	30
Изохлаш	80	20
Саволлар сўраш	71	29

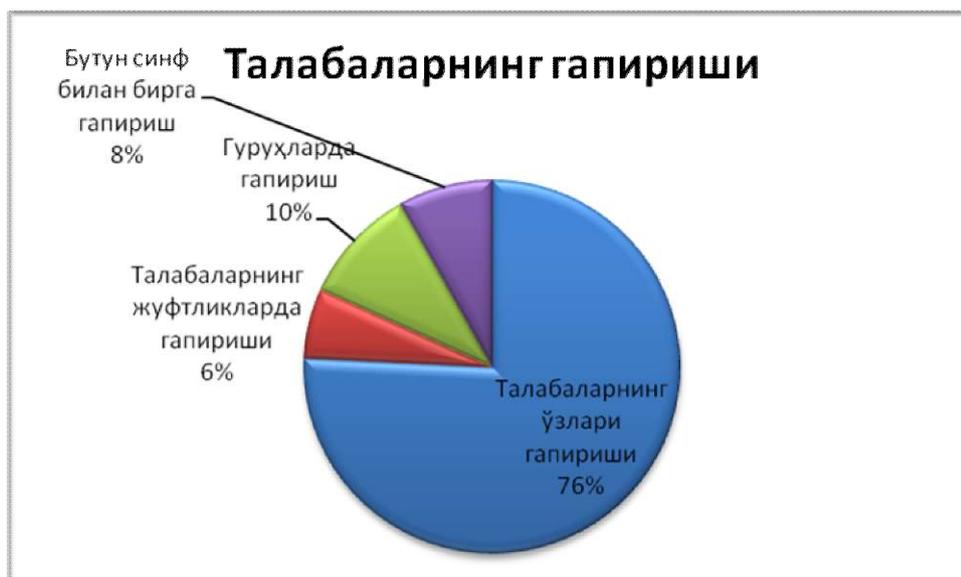
Энди талабалардан олинган сўровномани кўриб чиқадиган бўлсак, бунда тилнинг тўрт унсури – тинглаш, гапириш, ўқиш ва ёзишга эътибор қаратилди. Ушбу таҳлилда қуйидаги кўрсаткичларни кўришимиз мумкин:

2.3.3-шакл



Ундаги айрим унсурларни олиб кўрадиган бўлсак талабаларнинг аксарияти туризм соҳасида 22 % она тилисига нисбатан 78% инглиз тилида кўп гапираётганини кўришимиз мумкин. Агар биз синфда талабалар гапириш фаолиятини ўрганадиган бўлсак 76% гапириш бевосита ўзлари гапиришлари (масалан, ўқитувчининг саволларига жавоб беришга), 6% жуфтликларда гапириш. 10% гапиришлар гуруҳли бўлиб, 8% эса бутун синф билан гапиришга қаратилган. Буни 4-шаклда кўришимиз мумкин:

2.3.4-шакл



Ҳар бир талабанинг гапириш фаолиятида Инглиз тили ва она тилида гапириши ҳисоблаб чиқилди.

2.3.3-жадвал

Талабанинг гапириш турлари	% Инглиз тилида	% Она тилида (Ўзбек ёки Рус)
Якка	81	19
Жуфтликда	98	2
Гуруҳларда	46	54
Бутун синф билан бирга	82	18

Талабалар ўзларининг гапиришларида деярли тўртдан уч қисмини хорижий тилда гапиришга қаратилганлиги жуда яхши кўрсаткич. Якка ёки жуфт ҳолда инглиз тилида гапиришлари яна бир бор хорижий тилни ўрганишга бўлган талпиниш десак бўлади. Шунини ҳам таъкидлаш жоизки, аудио ёки видео воситаларини тинглашга жуда кам эътибор қаратиб келинмоқда. Бу уларда турли хилдаги акцент ва шеваларда гапирганларни туғиб олишга катта ёрдам беради.

Гуруҳ тарзда ишлаганда талабалар асосан ўз она тилларида гаплашиб келишмоқда. Бу яна бир бор амалиёт қилиш ҳамда ўзини ривожлантиришда имкони қўлдан бой бериш ҳисобланади. Ўқитувчилар ҳам ўз навбатида мавзунини тушунтириш ва савол жавобга кўп вақтини сарфлаб келмоқда.

Бунинг ҳаммаси методологияда ўқитувчининг марказда эканлигини кўрсатади, зеро жаҳон тажрибасида диққат марказда талаба бўлмоғи лозим.

2.3.4-жадвалда Инглиз тили лаёқатлилиқ даражаси келтирилган. Инглиз тили ўқитувчисининг ушбу фаолият турлари бўйича даражаси аниқлаб олинди. 1-жуда пастдан 5-жуда яхши кўринишида.

2.3.4-жадвал

		1	2	3	4	5	Тахлил этилмади
		Жуда паст	Паст	Ўртача	Яхши	Жуда яхши	
1.	Инглиз тилида талаффуз	15%	31%	30%	20%	4%	
2	Грамматик тўғри	20%	24%	28%	15%	6%	6.%
3.	Инглиз тилида вазифани тушунтириш	9%	24%	28%	15%	6.%	15%
4.	Синфни бошқариш (якка, жуфт ҳолда, гуруҳли ва ҳ.к.)ни ташкил этиш	4%	24%	20%	13%	22%	17%
5	Инглиз тилида саволлар бериш	11%	22%	33%	13%	15%	7%
6.	Талабаларни тўғирлашдаги инглиз тили	17%	18%	15%	13%	9%	28%
7.	Луғат бойлиги	15%	20%	39%	15%	11%	

Бу ерда 1,2 ва 7 бевости лингвистикага тегишли бўлса, 3,4,5 ҳамда 6 ўқитишнинг методик техникаси ҳисобланади. Ўқитувчи томонидан қўлланилган техника ўрганилганда куйидагилар аниқланди.

2.3.5-жадвал

Ўрганилган техника	%
Синфдаги амалиёт	
Жуфт ҳамда гуруҳли ишлар	37
Хулоса	34
Кўргазмали қурол	33
Ролли ўйинлар	13
Мавзуга киришдан олдинги машқлар	17
Доскадан фойдаланиш	43
Белгилаш машқлари	
Тилни ўрганиш бўйича	

Талаффуз машклари	24
Луғат билан ишлаш	67
Тинглаш фаолияти	20
Ўқиш фаолияти	52
Гапириш фаолияти	43
Ёзиш фаолияти	63

Ўқитиш техникаси таҳлил қилинганда қуйидаги натижа олинди.

2.3.6-жадвал

1	2	3	4	5
Жуда чекланган	Чекланган	Қониқарли	Яхши	Аъло
13%	41%	20%	24%	2%

Шундан келиб чиққан ҳолда талабаларнинг жалб қилинганлик даражаси ҳам аниқлаб олинди.

2.3.7-жадвал

1	2	3	4	5
Умуман жалб этилмади	Онда-сонда	Баъзида	Жуда тез-тез	Дарс давомида
11%	20%	30%	35%	4%

Британия Кенгаши томонидан олинган тест синовлари аралаштирилган ҳолда туризм соҳасида дарс берувчи 36та инглиз тили фани ўқитувчилари ва 69та туризм йўналишида таҳсил олаётган талаба синови текширилди. Таҳлил шуни кўрсатдики ўқитувчилар (36тадан 33таси)нинг билим савияси CEFRга биноан A1 ёки A2 даражада эканлиги аниқланди. Бу бошланғич билим дегани. Мазкур кўрсаткич ҳеч бўлмагандана ўрта даражада бўлиши лозим.

Талабаларда ушбу кўрсаткич (184таси ёки 95%) CEFR га биноан A1 бошланғич даражада эканлиги маълум бўлди.

Шу ўринда ўқитувчиларнинг таълим тизимидаги тажрибаси ҳам ўрганилди.

2.3.8-жадвал

0-5 йил	6-10 йил	11-15 йил	15 йилдан ортиқ
66%	16%	10%	8%

Эътибор бериб қарайдиган бўлсак ўқитувчиларнинг аксарияти (82%) йилдан кам ўқитиш тажрибасига эга. Бу чуқррок таҳлил этилганда ўқитувчилар таркиби (контингенти)нинг 84% Бакалавр даражаси, 16% Магистр даражасида экан. Уларнинг 28% Инглиз тилини туризм соҳасида ўқитиш малака ошириш тренингларида бўлишган. Бакалавр ҳамда Магистр унвонига эга ўқитувчиларнинг методикаси касб-хунар таълим муассасаларида мутахассисликларни ўқитишга эмас, балки умумий хорижий тил билимига эга мутахассислар сифатида тайёрланган.

Хорижий тилни туризм соҳасида ўқитишда ўзингиздаги ишонч қанчалик даражада деб мурожаат этилганда қуйидаги манзара ҳосил бўлди:

2.3.9-жадвал

1	2	3	4
Ишончим йўқ	Сал ишонаман	Ишонаман	Жуда кчли ишончга эгаман
6%	20%	58%	8%

86% ўқитувчилар ўзларини туризмни инглиз тилида ўқитишда сал ишончдан жуда кучли ишончга эга эканлиги ва методикадан унумли фойдалана олишларини билдиришди. Мутахассисликка қаратилган тил билимларини такомиллаштиришга бўлган эҳтиёжлари сўралганда 100% ўқитувчилар ижобий жавоб беришди.

2.3.10-жадвал

1	2	3	4
Эҳтиёжим йўқ	Маълум маънода эҳтиёж сезаман	Эҳтиёжим бор	Кучли эҳтиёжга эгаман
0	0	34%	66%

Кейин эса ҳар бир ўқитувчидан малака ошириш ва тренингда нутқ фаолияти турини ривожлантиришга бўлган талаби ўрганилди.

2.3.11-жадвал

	Жуда паст	Паст	Ўрта	Юқори	Жуда юқори
	1	2	3	4	5
Гапириш	0	2%	26%	36%	34%
Тинглаш	6%	2%	32%	28%	30%
Ўқиш	4%	4%	20%	38%	28%
Ёзиш	8%	0%	24%	46%	20%

Демак малакали мутахассислар тайёрлар эканмиз аввалам бор ушбу сохани уларга тушунтиришда якиндан ёрдам берувчи ўқитувчиларни ҳам тайёрлаш зарур.

Шуни алоҳида таъкидлаш жоизки инглиз тили, ўзбек тили ва рус тилида тайёрланган сўровномада катнашган талабаларнинг 264 тадан 66% қизлар бўлиб, қолган 34%ини ўғил болаларни ташкил этди. Унинг босқичлар бўйича тақсимооти қуйидаги 2.2.14-жадвалда келтирилган.

2.3.12-жадвал

<i>1-босқич</i>	<i>2-босқич</i>	<i>3-босқич</i>
50%	26%	24%

Бунда 42% жавоб берган талабалар дарсдан ташқари Инглиз тилини чуқурроқ ўрганиш мақсадида қўшимча репититорга бораётганликларини билдиришган.

Шу билан бирга талабалардан нутқ фаолиятининг турларидан қайси бири келажакдаги иш фаолиятига қўл келиши сўралди.

2.3.13-жадвал

	<i>Аҳамиятсиз</i>	<i>Кам аҳамиятга эга</i>	<i>Ўртача аҳамиятга эга</i>	<i>Юқори аҳамиятга эга</i>	<i>Жуда кучли аҳамият касб этади</i>
	1	2	3	4	5
Гапириш	0	2%	6%	15%	75%
Тинглаш	1%	0%	12%	30%	49%
Ўқиш	0%	4%	21%	26%	42%
Ёзиш	4%	8%	19%	25%	39%

Агар эътибор бериб қарайдиган бўлсак юқори аҳамиятга эга бўлган нутқ фаолиятининг турлари сифатида гапириш ва тинглаш эътироф этилган. Бунда энг юқори кўрсаткич 90% гапиришда кўрсатилган бўлса, тинглашда у 79%ни ташкил этади. Буни туризм соҳасида иш олиб бораётган иш берувчилар шубҳасиз талаб этишади.

Бундан сўнг талабалардан инглиз тили уларнинг келажакдаги ишларида қанчалик аҳамият касб этиши сўралди.

2.3.14-жадвал

1	2	3	4	5
Муҳим эмас	Муҳимлилик даражаси паст	Ўртача муҳим	Муҳим	Жуда муҳим
0	1%	5%	12%	81%

93% талабалар инглиз тилини муҳим эканлигини белгилашди. Бу уларнинг тилни ўрганишга бўлган талпиниши (мотивацияси)нинг нақадар баланд эканлигидан далолат беради.

2.3.15-жадвал

1	2	3	4
Талпинмайдиган	Сал-пал талпинадиган	Ўртача талпинадиган	Жуда каттик талпинувчи
0	1%	25%	74%

Сўровномада кўшимча тарзда иккита очик савол берилган эди. Ундан бирида Инглиз тилини Туризм соҳасида ўрганишда сизнинг шарҳингиз дейилди. Ҳар бир талаба ҳар хил жавоб берди. 96 та талаба инглиз тилини ўзлари, келажакдаги касблари, ҳамда Ўзбекистон фаровонлиги учун кераклилигини белгилашди.

Масалан, *“Инглиз тилини ўрганиш менинг ҳаётимда муҳимдир”*ю

“Келгусида инглиз тилини ўрганиш орқали ўз ишимнинг пухта эгаси бўламан “Менинг фикримча туризмга қаратилган кўплаб факультетлар бўлиши лозимки биз Ўзбекистонни дунёга кўрсатишимиз даркор. Бунинг учун эса инглиз тилини пухта ўзлаштириб олишимиз талаб этилади.”

Ўн иккита жавобда эса, ўқув режада инглиз тили дарс соатини кўпайтириб бериш сўралган.

Масалан, *“Агар биз инглиз тилини ўргансак туризмни ривожлантирган бўлар эдик. Ҳозиргига нисбатан инглиз тили дарслари кўпроқ бўлса яхши бўлар эди.”*

Ўн тўртта жавобда талабалар Туризм соҳасида инглиз тилини ўрганиш учун жихозлар керак эканлигини таъкидлашди.

Маслан, “Туризмни инглиз тилида ўрганишимиз учун бизга компьютерлар, интерактив доскалар, проекторлар, ауди тасмали дарсликлар, яхшироқ китоблар, ҳамда интернет керак.”

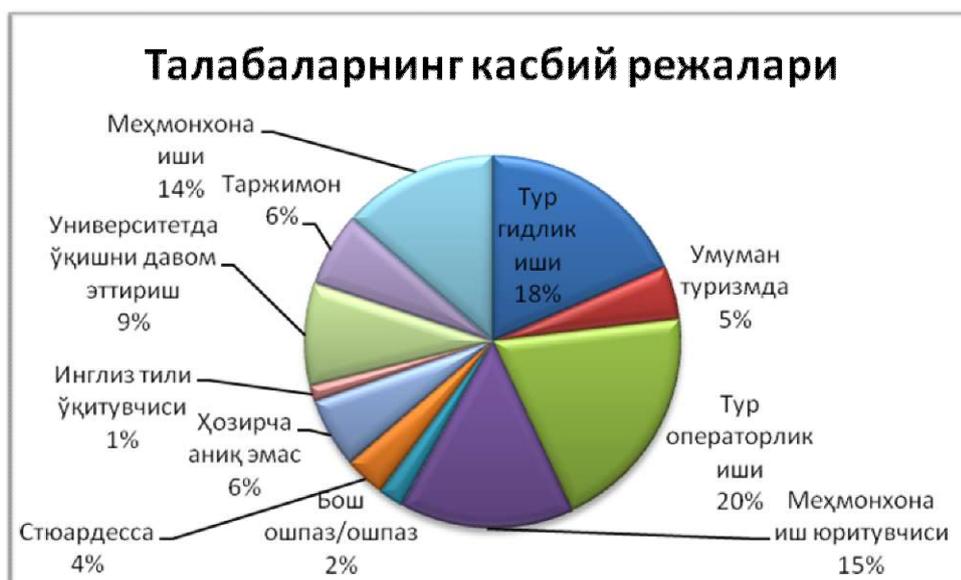
25% талабалар синфда методология турли хилдаги услубларидан, жумладан, нутқ фаолиятининг гапириш ва тинглаш унсурларига кўпроқ эътибор беришларини сўрашган.

Масалан, “Инглиз тилида биз кўпроқ мулоқот килсак яхши бўлар эди, чунки бу бизнинг гапириш маҳоратимизни оширишга ёрдам беради.”

“Туризм йўналишида биз инглиз тилида алоқада бўлсак яхши бўлар эди. Бу бизнинг оғзаки нутқимизга фойдали.”

Талабаларнинг келгусидаги касбий режалари ҳам сўраб олинди. Очик шаклида берилган саволга 204 тўртта талаба қуйидагича жавоб берди:

2.3.5-шакл.



Юқоридаги маълумот жуда қувонарли чунки талабалар ўз келажаклари бўйича аниқ бир хулосага келишга. Бунда ютуқли томони талабаларнинг кўпчилиги туризм йўналишида келажакда иш юритишади. Лекин шунини ҳам таъкидлаш жоизки 6% талаба ҳали аниқ бир хулосага келмаган.

Ушбу берилган барча маълумотлардан шунини айтиш мумкинки нафақат талабалар балки ўқитувчиларнинг ўзлари ҳам туризм соҳасини инглиз тилида ўқитишга эҳтиёжлари катта эканлиги яққол намоён бўлмоқда. Бу уларда келгусида ўз касблари бўйича билим ва маҳоратларини туризм

мутахассислигига қаратилган ҳолда профессионал тарзда касб-хунар коллежларида беринларига катта ёрдам беради.

Мазкур тадқиқот ушбу туристик хизматларни таклиф этувчи ўрта бўғин ходимларини тайёрлашда нимага эътибор беришимизни кўрсатди. Шунини алоҳида таъкидлаш жоизки ўрганувчиларнинг ўзи ҳам инглиз тили ўз касблари учун, Ўзбекистон равнақи йўлида, Ўзбекистон маданиятини дунёга намойиш этиш нақадар муҳим эканлигини тушуниб етишган. Ўқитувчиларнинг малака ошириш юзасидан билдирган кизиқишлари, ўз устларида ишлашларига тайёр эканликлари катта ютуқ ҳисобланади.

Туризм соҳасида малакали мутахассис кадрларни тайёрлашда етарли тажрибага эга бўлсакда ўқув дарсликларини ишлаб чиқишда хорижий мамлакатлар билан ҳамкорлик қилиш айтилиши муддао бўлган бўлар эди. Зеро уларда бу масалада катта тажриба ва маҳорат жам бўлган.

Юқоридагиларни инобатга олган ҳолда туристик хизматлар кўрсатиш самарадорлигини оширишда хорижий тилларни ўрганиш методикасини такомиллаштириш учун ҳаракатга келтирувчи ушбу механизмни қуйидаги схемашаклида таклиф қилишим мумкин.

II боб бўйича хулоса

Мамлакатни модернизациялаш шароитида туристик хизматларни самарадорлигини ошириш йўллари тадқиқ қилиб бир қанча илмий-назарий хулосаларга келинди ва амалий аҳамиятга молик тавсиялар ишлаб чиқилди:

1. Мамлакатимизда иқтисодийнинг муҳим тармоғи сифатида туризмни шакллантириш учун қилинадиган харажатлар келажакда, албатта, ўз самарасини беради. Аммо бугунги кунда туристик хизматларни аниқлаш, улардан самарали фойдаланиш, туристик инфратузилмани шакллантириш ва туристик маршрутларни кенгайтириш, туристик хизматлар сифатини ошириш каби кўплаб муаммоларни ҳал этишимиз керак.

2. Миллий иқтисодийни ривожлантиришда туристик хизматларнинг ўрни ва фойдаланиш даражалари белгиланди. Бу йўналишда Гид хизматларининг салоҳияти аниқланиб экотуризмни ривожлантириш имкониятлари очиқ берилди. Гид хизматига бўлган талабнинг ўзига хос хусусиятларидан келиб чиқиб, уларни вақт, жойлар тузилиши, унинг мавсумийлиги бўйича имкониятлари аниқланди ва улардан самарали фойдаланиш тавсиялари ишлаб чиқилди.

3. Ички туризмни ривожлантиришда Гид хизматларининг аҳамияти катта. Булар ўзига хос хизмат кўрсатувчи инфратузилмаларни шакллантиришни, маҳаллий аҳолининг иш билан бандлигини таъминлашни, аҳолининг ижтимоий - иқтисодий аҳолини яхшилашни таъминлаш учун катта имконият эканлиги белгиланди.

4. Туризмни ривожлантиришда туристик хизматлардан фойдаланиш самарадорлигини баҳолашни, илмий жиҳатдан асослаш учун унга сарфланадиган барча (бевосита ва билвосита) харажатларни ҳисобга олиб уларнинг қайтими бўлган даромад (фойда) ўртасидаги нисбатни ҳисобга олиш лозим бўлади. Туризмнинг ривожланиши учун зарур бўлган туристик Гид хизматларнинг шаклланиши ва улардан фойдаланиш самарадорлигини аниқлашга илмий жиҳатдан аниқлик киритиш учун самарадорлик

кўрсатгичларининг таснифи ишлаб чиқилди. Ҳар бир кўрсатгични аниқлаш ва амалиётда қўллаш усуллари кўрсатиб берилди.

5. Мамлакатни модернизациялаш шароитида хорижий тилларни мукамал билиш лаёқати орқали туристик хизматларни самарадорлигини оширишни асосий йўналишлари ишлаб чиқилди. Буни амалиётга жорий қилиш учун амалга оширилиши лозим бўлган тадбирлар ва йўл-йўриқлар ҳам кўрсатилди.

6. Туризм йўналишида фаолият юритаётган касб-хунар коллежлари, олий таълим муассасалари, Республика Ўқув Илмий Консалтинг Марказида инглиз тилини ўқитиш сифатини ошириш бўйича лойиҳа бошлаш зарур. Бунда асосий мақсад ўқитиш методологиясини яхшилаш, таълим тизимини коммуникатив методикасига кенг йўл очиб бериш лозим.

7. Ўқитувчиларнинг инглиз тили билимини ривожлантириш учун малака ошириш курсини ташкил қилиш лозим. Бу ўз ичига ўқитувчини инглиз тилидаги методологиясини ривожлантириши билан бирга уни ўқитишнинг коммуникатив методологиясига бобаста амалга ошириш керак.

8. Малака ошириш курси диққат билан режалантирилиши керакки ўрганилган янги маҳорат ва ўқитишнинг техникаси тўлалигича синф ишига жорий этилсин.

9. Малака ошириш курслари ўқитувчиларнинг тил билими савиясига монанд ҳолда кучли ўзакка эга бўлиши керакки у улардаги синфда тилни ўқитишни яхшилашга хизмат қилсин.

10. Туризм йўналишида тахсил олаётган талабаларнинг тил билим даражаси меъерини иш берувчилар билан маслаҳатлашиб олган ҳолда белгилаш талаб этилади. Зеро, улар келгуси уч йиллик таълимдан кейин талабга жавоб беришсин.

11. Малака оширишдан келиб чиққан маълумот лойиҳага маълум маънода шакл бериши билан бирга малака оширувчилар ҳамда ўқитувчилар малакасини ошири ишлари таркибини белглаши лозим. Масалан, нутқ фаолиятининг гапириш тури бевосита гапириш техникасини

ривожлантиришга қаратилмоғи зарур. Бунда жуфт ҳамда гуруҳ ҳолда бажариладиган машқларни бажариш ўқитувчиларнинг ўзлари томонидан хоҳишлари сўровномаларда аниқлаб олинган эди.

12. Ўқитувчиларга ташкил этиладиган малака ошириш дастурлари орқали улар ўзларида мавжуд ахборот технологиялари салоҳиятини ишга солиши, уларни такомиллаштириб бориши керак бўлади. Агар мана шу имкониятлар ишга солинмаса яхши мутахассис ходимни тайёрлаш даражаси пастлигича қолиб кетиши мумкин.

13. Мазкур лойиҳа даставвал туризм йўналишида кадрларни тайёрловчи касб-ҳунар коллежларида жорий этилиши мақсадга мувофиқ бўлар эди. Унга кўра халқаро бозордаги маълум бир бир дарслик биринчи босқичдан учинчи босқичга қадар Ўзбекистон шароитига мослаштирилиши ҳамда уни жорий этиш лозим. Унинг ҳаётийлик даври тажриба сифатида камида уч йилни қамраб олиши керак. Бироқ лойиҳа муддати тугагач тўпланган маълумотлар таҳлил қилиниши, сўнгра ундаги камчиликлар ўрганган ҳолда тўғирланиши лозим. Ҳамда унинг кейинги барҳаётлилик цикли йўлга қўйилиши талаб этилади. Вақт-вақти билан маълумотлар базаси иш берувчилар билан ҳамкорликда такомиллаштирилиб борилиши зарур.

III – БОБ. Туристтик хизмат самарадорлигини оширишда хорижий тилларни ўрганиш методикасини такомиллаштириш йўллари

3.1. Туристтик хизмат кўрсатиш лексикасини такомиллаштириш

Лексика – маълум бир тилга оид сўзлар захираси бўлиб, у бевосита шу тилнинг туғат бойлиги, лексикасини ҳосил қилади. Сўзлар мажмуи эса ўз навбатида лексикани тизимли сифатида ташкил этади. Туризм соҳасида одатий лексикадан ташқари шу соҳага оид бўлган айрим сўз, сўз бирикмалари ва иборалар қўлланилади.

Умуман олганда сўзнинг ҳиссий (ташқи) ва маъновий (ички) томонлари мавжуд. Сўзнинг тўртта шаклий —товуш (фонетикада), ёзилиш (графикада), тузилиш (лексикологияда) ва грамматика (морфологияда) томонлари ўрганилади.

Ҳозирги замони ҳинд-европо тилларида лексика ярим миллионгача сўздан ташкил топади. Тилда 400—500 та сўз ёрдамида мулоқот юритиш мумкин. Маълумотли одам оғзаки ва ёзма фикр баён этиш учун 3000—5000 та сўз ишлатади. Ўқиб ва тинглаб тушунишда унга қараганда анча кўп сўзни билади. Буюк шоир ва ёзувчилар ижодида 20—25 минг сўз қўлланади (мас. А. Навоий, В. Шекспир, А. С. Пушкин, А. Қаххор кабилар).

Туризм соҳасида лексикани ўргатишда тилдаги тушунчаларнинг ўзаро муносабати турларини назарда тутиш зарур: биринчидан, **тобелик**, яъни тор ва кенг тушунча мавжуд, мас. receptionist, waiter - staff; иккинчидан, **мос келиш**-икки тушунча мазмунан фарқ қилади ва улар ҳажман мос келади, мас. visit-come; учинчидан, **қисман тўғри келиш**-бир тушунча иккинчисини қисман камраб олади, мас. scientist-methodologist; тўртинчидан, **ўзаро боғланмайдиган тушунчалар**, улар орасида мазмунан ва ҳажман ҳеч қандай умумийлик бўлмайди, мас. tour operator-historical monument.

Ўқувчи ўзлаштирадиган ўқув дарслигидаги лексикасига жуда катта эътибор бериш зарур. Лексикани ўрганиш икки босқичда ўтади. Биринчиси муаллим билиши зарур бўлган жараён. Бу дарсликларда статик ҳолда амалга

оширилади. Кейин эса иккинчи босқич динамик босқич ҳисобланади. Бунда ўқувчи томонидан лексик кўникмаларни шакллантириш мақсад қилинади.

Ўзбекистонда туризм соҳасига тегишли лексикани танлашга ҳали илмий-методик таъриф берилган эмас. Туризмда лексикани танлаш деганда тилдаги макросистемадан ўқувчи ўз соҳасига оид микросистемани яратишга нисбатан кўлласак тўғри бўлади.

Мазкур бўлимда туристик хизмат кўрсатиш лексикасини такомиллаштириш йўлида қилган ишларимизни ёритиб беришга ҳаракат қиламиз. Лексикани танлашда танлаш манбаи, танлаш мезонлари ҳамда танлаш бирлигига аҳамият бериш лозим.

Танлаш манбаи оғзаки актив минимум ва ёзма адабиётдан олинган (парча) пассив минимум асосида танланади. Ўқувчи актив минимумда келтирилган 1000 сўз бевосита матнни 80 фоиз мазмунини тушуниб олишига имконият яратади. Иккинчи минглик 8-10 фоиз қисмини, учинчиси 4 фоиз ва тўртинчи ҳамда бешинчи мингликлар эса ушбу имкониятни бор йўғи 2 фоизга оширади.

Туризм коллежлари учун яратилган Tourism Foundations дарслигида ўқувчи ўзлаштирган лексик бойлигига қўшимча равишда 500 та янги сўз ҳавола этилади. Уларнинг ярми туризмга тааллуқли лексик birlikларни ташкил этади. Шунини инобатга олиш жоизки ушбу лексик захира уларда туризм оламига киришларида, у ҳақда махсус лугат бойлигига эга бўлишида хизмат қилади, мае. tour, visitor, housekeeping, chef.

3.1.1-жадвал.

Unit 3		Lesson 3.2	
Lesson 3.1		business <n>	/ˈbɪznəs/
+	accommodation <n>	boy <n>	/bɔɪ/
	air conditioner <n>	brother <n>	/ˈbrʌðə(r)/
	apartment <n>	children <n>	/ˈtʃɪldrən/
	around <adv>	daughter <n>	/ˈdɔːtə(r)/
	<prep>	facility <n>	/fəˈsɪləti/
	balcony <n>	family <n>	/ˈfæm(ə)li/
		farm <n>	/fɑː(r)m/

Лексикани танлаш мезонлари бевосита ўқитиш мақсади ва нутк мавзуларини мўлжаллайди. Туризмга мўлжаллаб яратилган дарслигимизнинг Unit 1 Lesson 1.2 ‘What’s your favourite country?’ни олиб қарайдиган бўлсак, у ҳолда қуйидагларни кўришимиз мумкин:

3.1.2-жадвал

Lesson1.2	
again <adv>	/əˈɡeɪn/
Australia <n>	/ˈɔːstreɪljə/
Brazil <n>	/brəˈzɪl/
China <n>	/'tʃaɪnə/
Croatia <n>	/krou'eɪʃiə/
favourite <adj>	/'feɪv(ə)rət/

Бунда лексик танланган сўзлар биринчи дарснинг иккинчи қисми мавзусидаги акс эттирилган бевосита мамлакатлар, ундаги шаҳарлар ва уларда мавжуд диққатга сазоров жойлар ҳақида фикр юритилган.

Лексикани танлаш бирлиги бевосита бир маънодаги сўз ёки сўзга тенг келадиган тургун бирикма лексикани танлаш бирлигидир. У мустақил лугат сифатида лексик минимумда ўз аксини топади. Улар одатда лугат бойлиги қисмида алифбо шаклида берилади. Буни биз юқорида қайд этилган 1, 2-жадвалларда кўришимиз мумкин.

Туризм фанини хорижий тилда ўрганишда лексика тақсимоти муҳим роль ўйнайди. Бунда у осондан қийинга қараб берилиши лозим. Тўғри у илмий жиҳатдан ҳали тўла ёритилмаган бўлсада, бироқ ҳозирда у CEF доирасида меъёри анча аниқ белгилаб берилган.

Лексика тақсимотини икки босқичда амалга оширилса мақсадга мувофиқ бўлади:

- 1) актив ва пассив лексик минимумларига ажратиш
- 2) репродуктив ва рецептив тарзда бериладиган лексик минимумлардир.

Иккинчи босқичдаги тақсимот ўз навбатида яна кичик миқдордаги гуруҳларга ажратилади: 1) лексика нутқий мавзулар атрофида дарслик параграфлариаро тақсимланади; 2) бир соатлик даре учун сўзлар миқдори

белгиланади; 3) дарснинг машқлар материали сифатида лексик бирликлар тарқатилади.

Мисол тариқасида биринчи гуруҳни олиб қарайдиган бўлсак у ҳолда қуйидагиларни кўришимиз мумкин.

3.1.3-жадвал

Unit 3		
Lesson 3.1	Accommodation To Let	30
Lesson 3.2	A family business	33
Lesson 3.3	Everything's half price	36
Lesson 3.4	Help!	39
Lesson 3.5	Review C	42

Бу ерда лексика дарсликда берилган параграфлараро тақисмланган, яъни турар жой, шу соҳада оилавий бизнесни юритиш, нархни белгилашга қараталиган.

Бир соатлик даре 3.1.4-жадвалда мавзудаги ўрганиш предмети яққол кўриниб турибди. Буни мустақил равишда ўқувчи ўзи ўрганиши йўлга қўйилган.

3.1.4-жадвал

The image shows a slide from a presentation titled "Lesson 1.2" with the subtitle "What is your favourite country?". On the left side, there is a world map. On the right side, under the heading "Learning objectives", there are two bullet points: "• Talk about countries and nationalities." and "• Talk about favourite places and why you like them." The slide also has a logo in the top right corner that says "Tourism foundations".

Кўриниб турганидек лексика бевосита ўрганилаётган мамлакатлар ва улардаги миллатларни ҳамда ёқтирган жойлари, уларни нима учун ёқтиришларини айтиб беришлари лозим.

Учинчи гуруҳда эса даредаги машқларга тегишли янги сўзлар, бошқача қилиб айтганда лексик бирликлар ўқитувчи китобида бериш билан бирга

талабалар ўрганишлари учун китоблари охирида ҳавола этилган. Бироқ бунда лексикани алифбо тарзда берилди.

Тил материални методик тайёрлашда лексиканинг таснифи (классификацияси), бошқача қилиб айтганда унинг осонлиги ёки қийинлигига қараб гуруҳларга ажратиш лозим. Бунда ўқувчиларнинг тил она тили билан чет тили тажрибаси синчиклаб ўрганилиши ҳамда инобатга олинмоғи лозим.

Лексик кўникмани шакллантириш бу ўрганишга тайёрланган лексик материал юзасидан дарсда ва бошқа машгулотларда муаллим иштироки ва раҳбарлигида ёки бўлмаса мустақил равишда ўқувчилар лексик кўникмаларни эгаллайдилар. Асосий мақсад ўқувчиларга чет тили нутқ кўникма ва малкаларини турли хилдаги машқларни бажариш орқали ўзлаштиришини йўлга қўйишдир.

Лексика тақдимотида талабалар эътиборига суратлар берилади ва тегишли янги сўзларни белгилаш сўралади. Танишиш (презентация) босқичида сўзнинг шакли, маъноси ва қўлланиши юзасидан иш бажарилади. Буни қуйидаги жадвалда кўришимиз мумкин:

- a) I check the cars.
- b) I explain the contract.
- c) I deliver/collect the cars.
- d) I take their personal information.
- e) I clean the cars.

3.1.1-раем



Янги лексик бирликнинг маъносини эгаллаш чоғида қуйидагиларга эътибор бериш зарур: сўзнинг хусусияти; актив/пассив лексикага оидлиги; таълим босқичи ва ўқувчилар савияси; янги сўзнинг тақдим этиладиган шакли (эшитиб ёки ўқиб идрок этиш); янги бирликни таништириш жойи (дарс, уй, дарслик, луғат) кабилар.

Янги сўз маъносини мустақил тарзда ўрганиш усули ҳам таълим тажрибасида кенг тарқалган. Ўқиш малакасини эгаллаш чоғида янги сўзлар (кўпинча ёддан кўтарилган лексик бирликлар ҳам) луғат ёрдамида ўрганилади. Луғат ёрдамисиз хуфия (потенциал) сўзларни мустақил ўрганиш, уларнинг маъносини фахмлаб олиш тавсия қилинади.

Лексик бирликнинг маъноси билан танишиш уни узлаштириш йўлидаги биринчи босилган таълимий қадам, холос. Янги сўзнинг бирикиш хусусиятларини ўрганиб олиш махсус иккинчи босқични тақозо этади. Ушбу босқичда сўзларни такрорлаш, жонли нутқда қўллаш машқлари бажарилади.

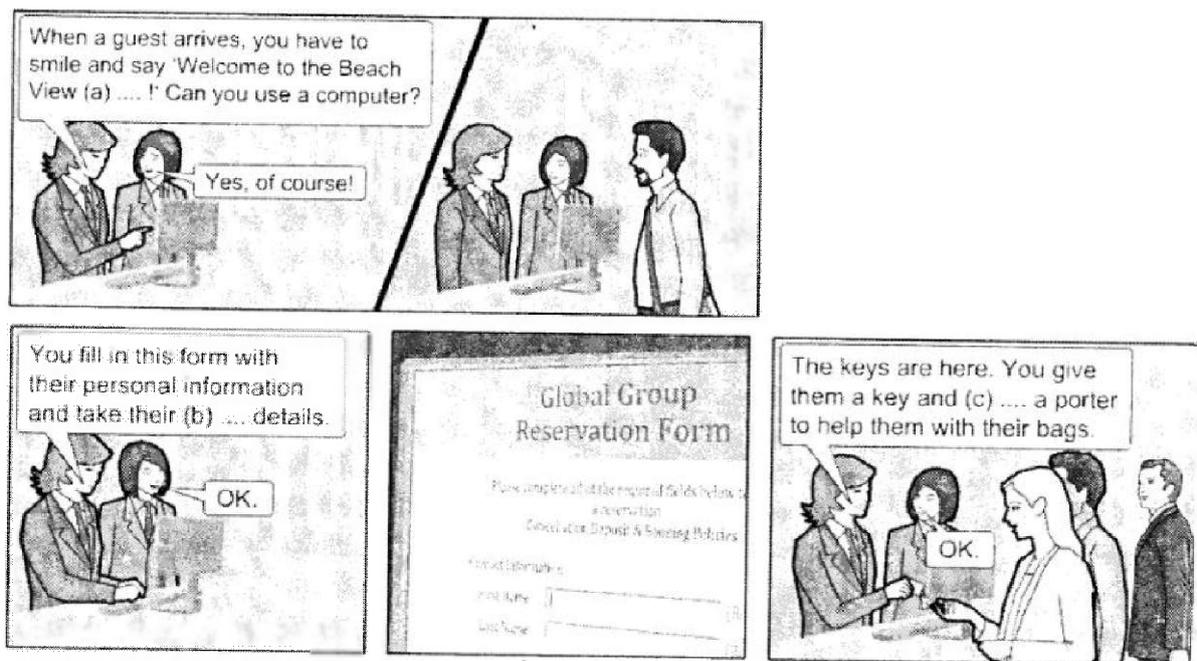
Лексик машқлар кўникма ҳосил қилиш учун муҳим саналади.

Аслида лексикани ўргатишнинг ҳар учала босқичи (таништириш ёки тақдим этиш, машқ бажариш ва қўлланилиши) тегишли машқларда рўй беради.

Сўз ўзлаштиришда маънони очиш биринчи одим, холос, иккинчиси, муҳимроғи, нутқ оқимида уни ишлатишга қаратилган.

Лексик машқлар информацион ва операцион қисмлардан ташкил топади. Биринчи қисми кўрсатма бериш ва ижро намунаси бўлиб, тилга оид қоида билан ҳамда нутқ амалиётини бирлаштирувчи оралик машқлардан иборат. Иккинчисида, операцион машқларда, лексик материал асосида нутқ харакатлари эгалланади.

3.1.2-расм



Кўникмага эришиш мураккаб жараён бўлганлигидан, ҳар бир янги сўз бир нечта (микдори сўзнинг хусусиятига боғлиқ) машқда ёки машқлар мажмуида такрор-такрор ишлатилади. Буни қуйидаги жадвалда кўришимиз мумкин.

3.1.5-жадвал

6) Listen to the comic strip again and fill in the gaps.

- a) When a guest arrives, you have to
- b) Can you a computer?
- c) You this form with their personal information.
- d) You them a key.
- e) When they check out, you housekeeping to check the room.

Кўшимча равишда машқнинг турларига 1)реал лугат бойлигини ўзлаштириш, лугат таркибини кенгайтириш ва уларни фахмлаш (пайқаш) орқали билиб олиш кўникмаларини ҳосил қиладиган машқлар; 2) рецептив (тинглаб ва ўқиб тушуниш) ва репродуктив (гапириш, қисман – ёзув) лексик машқлар; 3) лексик бирликнинг ҳар хил турлари (сўз, тургун сўз бирикмаси)ни ўрганиш машқлари киради.

Лексик кўникмани шакллантириш ҳамда уни такомиллаштириш учун кўшимча равишда қуйидагиларни бажариш тавсия қилинади:

- 1) Сўз, сўз бирикмаси ва гапни айтиш;
- 2) Янги сўз иштирокида сўз бирикмаларини оғзаки тузиш;
- 3) Сўзни турли нутқ кўшиқмаларида қўллаш;
- 4) Сўзни кўриш орфали идрок этиш, матн маъносига боғлаб бириктириш ва ўқиш;
- 5) Лексик бирликни босма матнга таяниб, машқда ўзлаштириш;
- 6) Сўзни кўчириб олиш;
- 7) Ёзма вазифаларни синфда ва уйда бажариш;
- 8) Жуфт ёки гуруҳга бўлиқган ҳолда машқларни бажариш;
- 9) Такдимотларда соҳага оид лексик birlikдан фойдаланиш.

Лексиканинг қўлланилиши кўникма ҳосил қилишда охириги босқич бўлиб, маъноси очилган ва нутқда ишлатила бошлаган сўзнинг нутқ жараёнида эркин ишлатилиши – кўникмалардан малакага ўтиш даврига тўғри келади. Машқ қилишдан нутқ амалиётига кадам қўйиш - фикр баён қилишда онг иштирокисиз лексикани ишлатиш тушуншлади.

Энди ўқувчи муаллим ёрдамисиз сўзни нутқда мустақил ишлата олишни ўрганади. Сўзни эса сақлаш муддати (руҳшуносликда «қўлланишнинг латент даври») такрорлаш орқали эришиладиган методик ходисадир. Тил ўрганувчи исталган сўзни бамайлихотир нутқда ишлата билса, латент даври таъминланган ҳисобланади, уни пухта ўзлаштирилган, деса бўлади.

Фикр баён этиш ва тушунишда ўқувчи сўзни бемалол қўлласа ёки таниб олса, бу лексик кўникма шакллантирилганлигидан далолатдир. Бу даражага лексик ва нутқ машқлари бажариш билан эришилади. Қуйидаги мисолда талабалардан расмга караб, кутидаги сўзлардан фойдаланган ҳолда уни тасвирлаш сўралган. Бундай ҳолда шубҳасиз ҳар бир талаба ўз луғат бойлигини қўллаган ҳолда уни тасвирлай бошлайдилар.

3.2. Туристтик хизмат кўрсатишда тинглаб тушуниш, талаффуз ва гапиришни такомиллаштириш.

Инсоният пайдо бўлганидан буён ўзаро муносабатларда мулоқот воситаси сифатида тилдан фойдаланади. Бунда суҳбатдошлар инсоний одатга кўра бир-бири билан суҳбатлашганда навбат билан гапиришади, бир-бирларини тинглаб тушунишга ҳаракат қилишади. Тажрибадан маълумки, кишилар ўз фикрларини оғзаки баён қилишни бошқа нутқ фаолияти турларидан афзал билишади. Бошқаларни тинглаш орқали керакли маълумотни олишади. Баъзи ҳолларда сўзловчининг айтганини қисман ёки тўла-тўқис тушуниб етмаслик ҳоллари бўлиб туради. Айниқса бу ҳол хорижий тилларда тез-тез учраб туради. Бунга асосий сабаб тинглаб тушунишга етарли даражада эътибор қаратилмаганлигида деб ўйлайман. Бунинг яққол намунасини туристларга хизмат кўрсатадиган меҳмонхонадаги қабулхона ходимлари ва ресторан официантлари орасида олиб борилган сўров натижасида яққол намоён бўлган эди.

3.2.1-шакл



Бу ерда жуда кам эҳтиёж 0 га тенг бўлганлиги туфайли шаклдан олиб ташланган. Туризм хизматларини таклиф этувчи мутахассис ходимлар орасида тинглашни ўрганиш ва маҳоратини такомиллаштириш 32% юқори эҳтиёж, жуда юқори эҳтиёж иккинчи ўринда эканлигини кўришимиз мумкин.

Нутқни тинглаб тушуниш бу овозли нутқни идрок этиш ва фахмлаш тушунилади. Тиглаш ва тушуниш вақт эътибори билан бир пайтда содир бўлади. Баъзида биз “Do you understand? Тушундингизми?” деб англаганини аниклаймиз.

Ўз она тилимизда тинглаб тушуниб этиш шакл ва мазмунан яхлит равишда идрок этилади. Бирок чет тилида эса бу бироз қийинчилик тугдиради. Мазмунини илгашда лексик-грамматик билимга эга бўлиш лозим. Шу билан бирга товушни фарқлай олиш кўникмаларига эга бўлиши керак. Куйидаги машқда турист ўзининг охириги саёхати ҳақида гапирмоқда. Шу билан бирга унга маъқул келмаган томонларни айтиш билан меҳмонхона/туристик фирма ходимига мурожаат қилмоқда. Туристни тинглаб тушунган ходим тегишли маслаҳатни дарҳол берганини кўрамыз.

3.2.1-раем

6) Read, listen and fill in the gaps.
Audio 1.3.3

Last week, we were in the mountains. It was very hot and sunny in the (a) ... but very cold at (b) ... Now, we are here at the beach, it is too hot! I can't sleep!

Put the air-conditioning on for half an hour before you go to bed. It'll help you sleep.

Тинглаб тушуниш уч босқичли фаолият ҳисобланади. Булар *умумий эшитув идроки* (акустик апперцепция), *сўзларнинг товуш томонини* (фонематик) *фарқлаш* ва *моҳиятини англаш* билиб олинади.

Умумий эшитув бевосита кулоқ орқали эшитиш ҳисобланиб, инсонларнинг деярли ҳаммасида яхши ривожланган. Бирок бу кишининг

мияси билан ҳам боғлиқ бир жараён ҳисобланади. Буни ҳозирда олимларимиз чуқур тадқиқ қилиб келигмоқда.

Сўзларнинг товуш томони унинг талаффузи ҳисобланади. Чуқур билим ва кўникамага эга ҳар бир шахе товуш қайси сўз ва сўз қайси товушда айтилишини тезда фаҳмлаб олади. Бу ҳам мия билан чабар-часб боғлиқ бир жараён ҳисобланади. Чет тилини ўрганаётган ҳар бир киши аввалоо ундаги харфлар, уларнинг талаффузи, сўзлардаги фонематик шакли, истисно ҳоллари билан яқиндан танишиб чиқишга ҳаракат қилишади. Туризмда хизмат кўрсатаётган ходимлар учун тинглаб тушунишнинг ушбу босқичи муҳим саналади. Ҳар бир ўрганувчи турли хилдаги талаффуз машқларини амалга ошириб туриши ва ҳар хил аудио, видео тасмаларини тез-тез тинглаб туриши лозим.

3.2.2-расм

- 6) Read, listen and fill in the gaps.
Audio 2.4.5



Тинглаганини моҳиятини англаш жуда муҳим саналади. Сабаби биз одатда тушуниб етганда керакли ҳатти ҳаракатларни амалга оширамыз. Бунда тинглаб тушуниш ўрни келса туристлар мурождати бўйича тегишли жавобни бериш, ёрдам кўрсатиш, қарор қабул қилиш ёки муаммони ҳал қилишда керак бўлади. Моҳиятини англаш ақлий жараён ҳисобланади. Бунда миямиз тегишли товуш асосида келган маълумотни керакли мазмун асосида таҳлил қилади ва натижасини чиқаради.

Куйида келтирилган мисолда тинглаб моҳиятини англаш туризмда муҳимлигини кўришимиз мумкин. Бунда турист меҳмонхонанинг банд қилиш бўлимига кўнгирак қилиб жойлаштириш воситаси, ундаги

кулайликлар ва энг якин катта супермаркетдан канча узоқликда жойлашганини сўраб олмоқда. Албатта бу келажакда туризм соҳасида хизмат кўрсатадиган мутахассис ходимларда тинглаб тушуниб етиш кўникмасини ҳосил қилишда яқиндан ёрдам беради.

3.2.3-раем

4) Listen to tourist asking about accommodation. Answer the questions.
Audio 3.1.3

1) The customer wants to stay in the

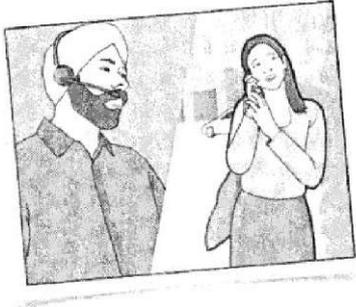
a) 4th-floor apartment.
b) the 2-storey villa.
c) the holiday cottage.

2) The customer asks: "Is there"

a) a washing machine?
b) a dishwasher?
c) a swimming pool?

3) The big supermarket is

a) 40 minutes away.
b) 20 minutes away.
c) 10 minutes away.



Тинглаб тушунишни такомиллаштириш учун материалларни танлашда жуда кўп меҳнат қилиш зарур. Бунда эътибор берадиган бир нечта жиҳатларга аҳамият бериш керак бўлади:

- 1) материалнинг ҳақиқийлиги;
- 2) мавзуга мос эканлиги;
- 3) ёш жиҳатдан мослиги;
- 4) давр талабига жавоб бериши;
- 5) шу тилда гапирувчи халқлар аудио тасмаси;
- 6) нутқнинг монолог, диалог шаклини ўз ичига олган.

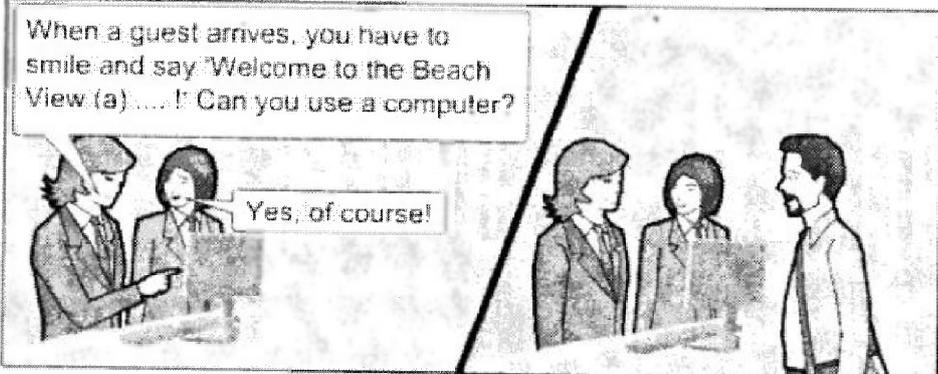
Чет тилини ўрганувчиларда матнни тушуниш қай сабабларга кўра осонлик ёки қийинчилик билан рўй беришини аниқлашимиз шарт. Мазкур қийинчиликлар қуйидагилардан иборат:

1. *Тилга оид шаклий қийинчиликлар* – буларга ёзилиши ҳар хил, бироқ талаффузи бир хил бўлган лексик бирликлар киради. Масалан, I have a black eye. No, he doesn't know the answer. You – U, You have to ... - You have two...

Буларни биз тилшуносликда омофонлар деймиз. Албатта бу тил билими ёки лексик бойлиги саёз бўлганларда тез-тез учраб туради.

3.2.4-расм

5) Read, listen and fill in the gaps.
Audio 2.1.2



When a guest arrives, you have to smile and say 'Welcome to the Beach View (a).....!' Can you use a computer?

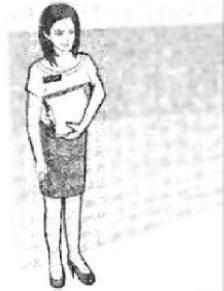
Yes, of course!

2. *Мазмунга доир қийинчиликлар* – олинаётган ахборот камровидаги нима, каерда, ким билан, қачон бўлиши каби далилларни идрок этиши ёки улар орасидаги боғланишларни илгаб олиш. Масалан,

3.2.5-расм

4) Listen and write T for True and F for False.
Audio 2.4.3

- a) Sally works at the airport.
- b) She's a taxi driver.
- c) She meets guests when they arrive.
- d) She doesn't have a uniform.



3. *Нутқий идрок этишининг шарт-шароитидаги қийинчиликлар* – бунда нутқ тезлиги, оҳанги ва аудио тасма матнининг қийинчилик даражасини эслашнинг ўзи кифоя. Қуйидаги шартга кўра талабалар узун бир матнни тинглашишади ва келтирилган бешта саволга жавоб беришади. Аудио ёзув нисбатан тез, кўп маълумотга эга ва ўзига хос бир овозга эга.

3.2.1-жадвал

2) Read, listen and answer the questions.

Audio 3.2.1

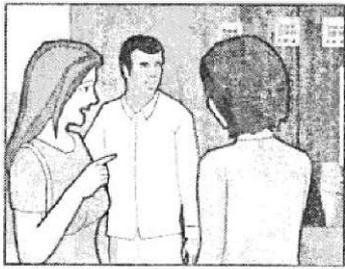
- a) How long has the farm been in the family?
- b) What does Peter do?
- c) What do they grow on the farm?
- d) What does Peter's son do?
- e) What does Peter's daughter do?

4. *Нутқ шаклига оид қийинчиликлар* – диалог нутқда жавоб кайтариш, узун монологни хотирада сақлаш кабилар киради.

Албатта бунда тинглаб тушунишга қаратилган вазифа енгилдан мураккаб сари ишлаб чиқилган бўлса ўқувчи қийинчиликларни осонлик билан енгади.

5. *Тилшунослик нуқтаи назардан содир бўладиган қийинчиликлар* – уларга лексик, грамматик ва фонетик қийинчиликларни айтишимиз мумкин. Масалан, турист сотиб олмоқчи бўлган махсулотнинг келиб чиқиш жойи, биринчи сўралгандаги нарх, тўлов тури нақд бўлгандаги қиймати, қанчага келишиб олганликлари ўқувчида лексик минимум, воқеа-ҳодиса рўй берган замонни ва турли хилдаги талаффузни тушуниб етишларига қаратилган.

3.2.2-жадвал

<p>4) Listen and answer the questions. <i>Audio 3.3.3</i></p> <p>1) Where does the carpet come from?</p> <ul style="list-style-type: none">a) his home townb) a small villagec) the mountains <p>2) What is his first price?</p> <ul style="list-style-type: none">a) 1500b) 1700c) 2000 <p>3) How much is the carpet if the tourist pays cash?</p> <ul style="list-style-type: none">a) 12b) 120c) 1200 <p>4) What price do they agree?</p> <ul style="list-style-type: none">a) 750b) 850c) 1000	
--	---

6. *Аудиоматннинг тузилишига оид қийинчиликлар* – аудиоматннинг мазмуний тузилиши. Бу эса баён этилаётган ахборотни илгаб олишга бевосита таъсири бор. Масалан, Турист ўз саёхати давомида тўсатдан кистабур томонидан туналганини гидга айтади. Ҳаммамизга маълум, у хаяжонга берилган ҳолда вазиятни тушунтиради. Биламизки, бунда ахборот биз кутган кетма-кетликда эмас балки, пала-партиш берилади. Эҳтиёж сезилган тақдирда аудиотасмани икки ёки уч маротаба тинглаш мумкин бўлади.

3.2.6-расм

4) Read, listen and fill in the gaps.
Audio 3.4.3

Are you OK? What's wrong?
Some boys stole my bag!

Oh, no! Did anyone call the (a) ... ?

Yes, the police came, but it was so quick. I didn't see them.

You should (b) ... Did you lose any money?

Yes, all my money.

Don't worry! I can help you. I'll call the (c) ... and I'll (d) ... you some money.

Thank you.

5) Read again and write T for True and F for False.

- Some boys stole her phone.
- The police came.
- The woman described the boys to the police.
- The tour guide told her to cancel her credit cards.
- She didn't lose any money.

Меҳмонхона ходимларидан уларни тинглаш бўйича қийинчилик тугдирадиган томонлар ҳам сўраб олинди. Унга кўра 53% мутахассис ходимлар, деярли ярмидан кўпи хорижлик туристнинг акцентини тушунмаслигини таъкидлаган. Айрим ҳолларда эса 13% туристлар нисбатан тез гапиришлари кўрсатиб ўтилган.

3.2.3-жадвал

Тинглаш бўйича муаммолар	Киши	%
1. Хорижлик турист тез гапиради	4	13
2. Лугат бойлиги тор	3	10
3. Инглиз тилини эшитиш имконияти камлиги	3	10
4. Чет эл акцентини тушунмаслик	16	53
5. Саёз грамматик билим	4	13

Гапириш, нутқ фаолиятининг тури сифатида, огзаки фикрни баён этиш демакдир. Бунда биз бирор бир фикрни изҳор этишда тилдаги муайян лексик, грамматик ва талаффуз ҳодисаларини кўллашдан иборат.

Нутқ турли хил бўлиши мумкин:

1. эркин нутқ;
2. таклидий (имитатив) нутқ;
3. матннинг бирор бир парчасини тушунмаган ҳолда айтиш (ассоциатив) нутқ.

Қуйидаги жадвалда эса мутахассислардан хорижий тилда гапириш имконияти бўлган ҳолат аниқлаб олинди. Унга кўра хорижий тил бевосита мулоқот жараёнининг муҳим воситаси эканлигини кўришимиз мумкин. Ходимлар кундалик иш фаолиятларида доим меҳмонлар билан хорижий тилда алоқада бўлганлиги яққол намоён бўлмоқда. Бу ҳолат гапиришнинг нақадар муҳим эканлигига яна бир тасдиқламоқда.

3.2.4-жадвал

Хорижий тилда суҳбатлашиш имконияти бўлган вақт	Киши	%
1. Ишда	25	83
2. Таътил ва бизнес бўйича саёҳатда	-	0
3. Дўстлар ва кечаларда	-	0
4. Хориждаги оила аъзолари ва дўстлар билан	1	3
5. Шаҳарга ташриф буюрган туристлар билан учрашганда	4	13

Ҳозирда туризм соҳасида амалиётда хизмат кўрсатаётган мутахассис кадрлар орасида учинчи шакли, фикрсиз нутқ минг афсуски кўп ишлатилади. Масалан, об-ҳаво ҳақида гапириш сўралганда ҳамма ўз билганини ўзича айта бошлайди.

3.2.5-жадвал

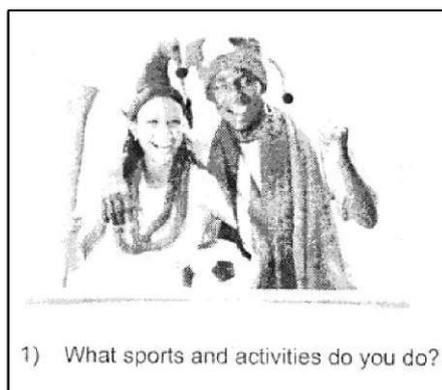
1) Watch and listen to the presentation. Say the different types of weather.

Presentation 1.3.1

Чет тилида гапириш уч қиемдан иборат нуткий фаолиятдир. Булар, мойиллик, фикрнинг изҳор қисми ва ижро этиш киради.

Гапиришга ундовчи *мойиллик* (мотивация) бўлиши керак. Бунда маълум бир нарсдан эткиланган киши тил воситасида фикрни айтишга эҳтиёжи тугилади. Бу бирор ахборот бериш, саволга жавоб орқали айтиш нияти пайдо бўлади. Масалан, ёқтирган спортдаги машгулоти сўралганда.

3.2.6-жадвал



Фикрнинг изҳор қисмида анализ-синтез амаллари ишга тушади. Парадигматик ва синтагматик боғлинишлар юз беради. Буни 3.2.11-жадвалдаги мисолда кўрамиз.

Гапиришнинг учинчи қисмида *ижрода этишда* эса фикрни баён этиш кузатилади.

Фикр баён этиш *монолог* ёки *диалог* шаклда ифодаланиши мумкин. Монологда одатда ўқувчи узоқ гапириши мақсад қилинган бўлса, диалогда ўқувчи суҳбатидан келиб чиққан ҳолда қисқа жавоблар билан ҳам чегараланиши мумкин. Талабаларда якка, жуфт ҳолда ёки гуруҳ билан ишлаш машқлари орқали фикрни баён қилиш кўникмасини мустаҳкамлаш мумкин. Халқаро тажрибага биноан ушбу амаллар кўпгина ҳолларда ролли ўйинлар бажарилиши орқали таъминланади.

3.2.7-жадвал

4) Work in pairs. Negotiate to hire a car.	
1) Student A You want a 4-door car for 7 days and can pay €100.	Student B You have a special offer on a 4-door car for 5 days for €100.

3.2.8-жадвал

- 9) Work in small groups. Discuss the questions. Present your ideas to the rest of the class.
- What is your city / country famous for?
 - How would you describe it to visitors?

Гапиришга ўргатиш машқларда бевосита тайёрланган ва тайёрланмаган нутқ содир этилади. Тайёрланган гапириш малакаларини ўстиришга мўлжалланган машқлар бўлиб, унда ўрганилган мавзуга асосланиб гапирилади. Масалан, қуйидаги жадвалда 5 машқни тинглаб тўлдирилгани каби 6 машқ бажарилади. Бу тайёрланган машққа яққол бир намуна десак бўлади.

3.2.9-жадвал

- 5) Listen to part c of the audio. Complete the dialogue.

Assistant: Hi, how are you today? So, three cans of (1) ..., two cans of (2) ..., three bags of (3) ... and a bar of (4) Anything else?

Customer: Can I get a packet of (5) ..., please?

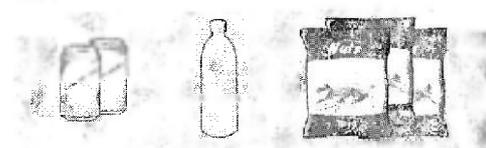
Assistant: Here you are. That's £12.65 altogether, please.

- 6) Work in pairs. Buy these things. Use the price list.

Student A



Student B



	Can of cola	-	£1.00
	Can of lemonade	-	95p
	Bag of crisps	-	65p
	Small bottle of water	-	55p
	Bag of nuts	-	£1.60
	Bar of chocolate	-	£2.30

Тайёрланмаган нутқни ўргатиш машқларида ўйлаган, хаёлидан ўтказган фикр-мулохазалардан таркиб топган ҳаёт тажрибасидан келиб чиқиб гапиришга айтилади. Масалан, ҳар бир сурат ўзига хос бир ҳикояни сўзлаб беради дейишади. Бунда ҳам ўқувчи чуқур мушоҳадага берилган ҳолда турли хилдаги берилган саволга жавоб топиши лозим.

3.2.7-расм



Тайёрланмаган гапириш машқларининг тайёрланганлардан ижобий фарқи шундаки, биринчидан, уларда нуткий эҳтиёжни қондиришга мўлжалланган янги ахборот мавжуд ва, иккинчидан, ахборот алмашиш, мустақил фикр баён қилиш, муносабат билдириш, баҳолаш, изоҳлаш сингари иш турлари ниҳоятда қизиқарлидир.

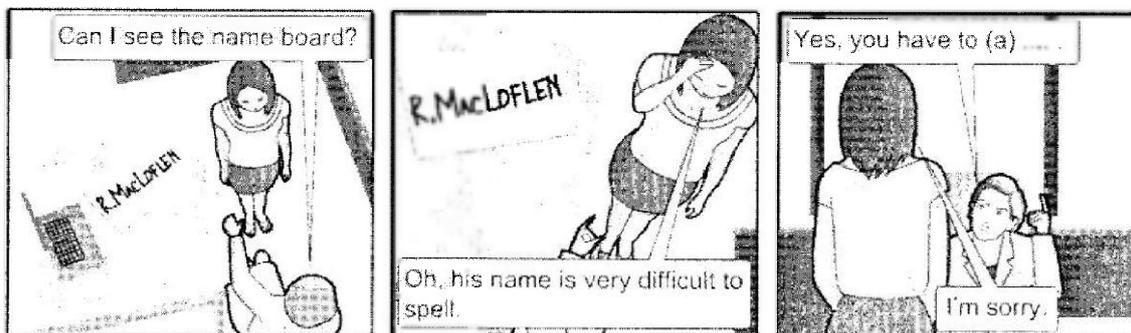
Чет тилида талаффузни ўрганиш ва уни такомиллаштириш тил материалларининг таркибий қисмларидан бири бўлган талаффузга алоҳида эътибор берилади. Чунки чет тилда фикр баён этиш учун айтиладиган жумла товушларини талаффуз этиш ва уларни бириктириш ҳамда тегишли нутқ оҳанги (интонация)ни билиш талаб этилади.

Талаффуз эшитиш (акустик), айтиш (мотор) ва маъно билдириш (семантик) каби уч қисмдан иборат. Уларнинг ҳар бири тилда ўзига хос ижро хусусияти мавжуд.

Туризм соҳасида ўзига хос лексик бирликлар мавжуд бўлиб айрим ҳолларда уларни талаффуз қилиш кишида маълум даражада қийинчиликлар ҳосил қилади. Масалан, жадвалда туризм соҳасида кундалик иш жараёнида тез-тез содир бўладиган жараёнлардан бири мисол тариқасида келтирилган. Машқнинг бир парчаси берилишига кўра ўқувчи уни диққат билан тинглайди ва бўш қолидирилган жойларни тўлдирди. Кутиб олувчи ходим қийин деган

турист номи бир неча маротаба такрорланади. Бу билан эса, ўқувчида турли хилдаги лексик birlikларни талаффуз қила олиш кўникмаси ҳосил бўлади.

3.2.8-расм



Бу хилдаги тайёрланган гипириш машқлари келгусида ўқувчини туризм соҳасида илк маротаба юзлашган янги лексик birlikни имкон даражасида тўғри талаффуз қилишга имкон яратади.

Тўғри талаффузга юқорида айтиб ўтганимиздек нутқ оҳанги (интонация)нинг ўрни бекиёс. Буни якка тартибдаги лексик birlikдан умумий кетма-кет келаётиб гап тузилишини ҳосил қилган ҳоллардаги нутқ оҳангини чуқур ўрганмоқ лозим.

Бунда лексик birlikка берилган тўғри ургу ва лексик birlikлар кетма-кетлигидаги оҳанг ўзаро ҳамоҳанг тарзда содир бўлади. Масалан, куйида берилган жадвалда ўқувчи ўз устида якка тартибдаги лексик birlikларга машқ берилишига кўра ургу беришни ўрганади.

3.2.10-жадвал

1. Listen to the presentation 1.2.1. Mark the stressed syllable in each of the three words below with a square (□)

Example: China □

Chinese, British, Australian

Туризм соҳасида фаолият юритадиган ҳар бир кишининг келгусида мустақил равишда тил материалларини ўрганиши учун ҳар доим намуна келтириш лозим. Бу уларни шу машқни бажаришга тайёрлаш билан бирга уларда кўникма ҳосил қилишда яқиндан ёрдам беради.

Бу турдаги машқларни бажариш талабаларда турли қийинчилик даражасига эга сўзларни тўғри талаффуз қилишда яқиндан ёрдам беради. Уларни бажариш орқали тинглаш ва гапирилган гапни тушуниб олишга кўмаклашади. Нутқда қўлланиладиган гапларни эслаш ва уларни тушуниб етишда ўрни бекиёс. Туризмда талаффуз кўникмасини эгаллаш нутқий мулоқотнинг муҳим шартларидандир.

3.3. Туристтик хизмат кўрсатиш жараёнида ўқиш ҳамда фикрни ёзма баён қилишга ўргатиш ва уни такомиллаштириш

Туристтик хизмат жараёнида турли хилдаги ҳужжатлар билан юзлашган ҳар бир соҳа ходими олдида уни нафақат ўқиш балки тушуниб етишни ҳам талаб қилади. Зеро чет тилида ўқишни ўрганиш ҳарфий белгиларда белгиланган нутқий ахборотни идрок этиш ва унинг мазмунини пайқаш жараёни ҳисобланади.

Туризмда матндаги ахборотни ўзлаштириш одатда ичда (овоз чиқармай) ўқиш орқали ва ахборотни ўзгаларга етказиш овоз чиқариб ўқиш йўли билан амалга оширилади. Овоз янқармай ўқиганда ҳам ичда гапириш (ички нутқ) содир бўлади.

Ўқиш орқали, жумладан чет тилида ўқиш орқали биз маънавий озуқа олиш билан бирга мутахассисликка оид кўплаб билимни эгаллаймиз. Айниқса ҳозирги ахборот технологияларининг жадал суратлар билан ривожланган бир даврда адабиётларни топиш жуда осонлашди. Ўз устида маҳоратини оширмоқчи бўлган ҳар бир киши интернет тармоқларидан энг охирги маълумотни топиб, сотиб олган ҳолда ўқиш имконига эга бўлди. Туризм ҳам шулар жумласига киради.

Бошқа соҳаларда бўлгани каби туризмда ҳам ўқилган матн ахборотни ўзлаштириб олиш учун ўқиш малакасига эга бўлиш керак. Малака, ҳаммамизга маълум, шаклланган кўникма асосида ривожланади.

Олиб борган илмий изланишимиз натижасида ёзишни ўрганишга бўлган эҳтиёжни олиб қарайдиган бўлсак, у ҳолда унинг кўрсаткичи 28% эҳтиёж борлигида бошқаларга нисбатан юқори эканлигини кўришимиз мумкин. Бироқ 24% мутахассисларда у юқори ва жуда юқори эканлигининг шохиди бўлишимиз мумкин.

3.3.1-шакл



Бу уларда мактаб, касб-хунар таълими ёки олий таълим тизими боскичларида ўргатиш ва ўрганишни яхши йўлга қўйилганлигидан далолат беради.

Туризм соҳасида бу турли хилдаги мавзуга оид оддийдан мураккаб сари ишлаб чиқилган матн кўринишида берилади. Буни ўқувчи ўзи мустақил равишда ўқиши орқали уни ўзлаштиради. Мазкур касбга таълуқли маълумотни идрок эта бошлайди. Буни тилшуносликда рецептив характердаги кўникма ҳосил қилиш десак бўлади.

3.3.1-жадвал

2. Read the text below. Fill in the gaps in the table with correct information.

The History of Mulberry Bark Hand-made Paper

In the Koni Gil *mahalla* in Samarkand, there is an interesting place to visit—a family business of Zarif-aka Mukhtarov. It is a mill near the Siyob river. Several young people work at the mill. They produce hand-made paper from the mulberry tree bark. Zarif-aka is the manager of this business and also the accountant. His wife Aziza-opa meets guests and makes tea for them. Their elder son Sanjar works as a driver. He brings visitors to the mill in his minibus. Their daughter Malika shows souvenirs made from hand-made paper and sells them to visitors.

#	Names	Family members	What they do
1.	<u>Zarif-aka</u>	father	(1) ... and ...
2.	<u>Aziza-opa</u>	(2) ...	meets guests and makes tea
3.	(3) ...	son	(4)...
4.	<u>Malika</u>	daughter	(5)...

Туризмга оид матнни ўқиётган ҳар бир шахе бевосита муайян сўз бойлигини ўзлаштириши зарур. Тилшуносликда ўқишда тушуниладиган сўзлар икки тоифада бўлади: реал-пассив ва потенциал лугат.

Пассив лугат ўқувчи тажрибасида мавжуд, ўқиганда хотирада сақланган, таниб олиши мумкин бўлган сўзлардир.

3.3.2-жадвал

1. Work in pairs. Read the information about three countries and complete the table.

Uzbekistan

The beginning of spring is the time when gardens and valleys burst into bloom. Spring (April to June) and autumn (September through October) are in general the most pleasant times to travel. In autumn it's harvest time, and the markets are full of fresh fruit. If you're interested in trekking, then summer (July and August) is the best time, because summers are very dry. It is worth remembering that you can comfortably travel in Uzbekistan at any time of year – don't give this wonderful country a miss!

Countries	When to go	Why	Adjectives describing the weather
Uzbekistan			

Бундай машқларни тез-тез бажариб турилиши ўқувчини ўқишни завқ-шавқ билан тез ва раво ўқишга тайёрлайди.

Потенциал лугат илгари нутқда сира қўлланилмаган, лекин ўқиганда маъноси ахборотномалар ёрдамисиз очиладиган сўзлар киради.

3.3.3-жадвал

reading 5 Read the hotel descriptions and match them to their star ratings.

one star two star three star four star five star

1 A degree of luxury is included at this level. Public areas and bedrooms are more spacious with quality furnishings and décor and satellite TV. The en suite bathrooms are fully equipped. A variety of services is provided, such as porter service, 24-hour room service, laundry and dry-cleaning. Staff will have very good technical and social skills, anticipating and responding to guests' needs.

2 Hotels in this category provide luxury and exceptional comfort. The restaurant has a high level of technical skill, producing dishes to the highest international standards. Staff are well trained in customer care and are especially attentive, efficient and courteous.

Куйида берилган мисол ёрдамида эса туристик хизмат кўрсатувчи ходимлар хақида маълумот берилган матнда талабанинг реал-пассив ва потенциал лугат бойлиги ўқиш орқали жараёнда синаб кўриш мумкин. Мазкур матн ўқувчининг туризм соҳасидаги билими ва савиясига боғлиқ, бошқача қилиб айтганда унинг реал-пассив ва потенциал лугат бойлиги чегарасини билими белгилаб беради.

3.3.4-жадвал

Not always hospitable

Hospitality may be one of the most exciting industries to work in but as Asha Khan reports, it isn't an easy life.

The hospitality industry is one of the fastest-growing industries in the world. It offers some exciting careers and a lot of job satisfaction. But it isn't easy working in a hotel – the peak holiday season is hard work, with employees often working long hours and sometimes seven days a week.

Teamwork
Every member of staff, from the housekeeper to the hotel manager, is responsible for the hotel. In smaller hotels and motels one manager is usually responsible for rooms, the food and beverage service, registration and

general management. There is a wide variety of jobs in larger hotels, including administration jobs such as accountant and marketing executive.

Benefits
Hotel employees get paid sick leave and holidays, as well as other benefits like free food and, occasionally, free holidays. Many hotels also offer free or cheap live-in accommodation and have resident managers and concierges.

People
The hospitality industry is different from other industries. Hospitality is people dealing with people, from the porter to the hotel manager. If you don't like people, this isn't the career for you.



Туризмни мустақил равишда ўқиб ўрганаётган ҳар бир киши турли хилдаги матнлар билан юзлашганда айрим ҳолларда қийинчиликларга учрайди. Бу бевосита ўқишнинг психофизиологик механизмларига саналади. Бунда олдиндан фахмлаш, тахминий фахмлаш, мантиқий тушуниш каби механизмларни санаб ўтишимиз лозим.

Ўқишни ўрганишда бошқа соҳаларда бўлганидек туристик хизмат кўрсатишда самарали натижаларга эришишда қатор методик хатолар имкон бермаяпти. Мустақил равишда ўқиш юзасидан ўзлигини шакллантираётганда қуйидаги хато ва тўғри ишларнинг таърифи ёнма-ён берилган:

- 1) матнни бошидан охиригача таржима қилиш/таржима қилмаслик;
- 2) бирор-бир матнни сабаб-бесабаб такроран ўқиш/такрор ўқимаслик;

- 3) матнни доимо овоз чиқариб ўқиш/ўқимаслик;
- 4) матнни тушуниш учун лексик-грамматик таҳлил қилиш/таҳлил қилмаслик;
- 5) нотаниш сўз маъносини тахминан фаҳмлаб олиш веханизмини шакллантириш машқларини кам бажариш/ машқларини етарли бажариш;
- 6) яхлит матнни ахборот олиш мақсадида ўқилганда қисмларга ажратиб/ажратмай ўқиш;
- 7) матн олди ва матндан кейин бажариладиган машқларга нисбатан бевосита матнни ўқиш машқларини кам/етарли бажариш;
- 8) матнни ўқиганда ўқувчилар дуч келадиган қийинчиликларни олдиндан бартараф этмаслик/ қийинчиликларни олдини олиш;
- 9) матндан олдин унга тегишли лексик бирликларни хорижий тил ва она тилидаги таржимаси билан бериш/бермаслик

Ўқишни ўргатишда бевосита қуйидаги принципларга риоя қилиш тавсия этилади.

1. Ўқишни тушунарли кечиши учун ўқувчига айрим ҳолларда матнга тегишли саволларни ундан олдин бериш орқали уларни ўқишга тайёрлаш мумкин. Бошқача қилиб айтганда матнни ўқиб ахборот олишга машқ қилдиришдир. Бунинг учун турли хилдаги вазифаларни ишлаб чиқиш ўқувчи ихтиёрига ҳавола қилиш мумкин. Мисол учун бериладиган савол матндаги ахборотнинг айрим қисмларини камраб олиши лозим. Бу билан ўқувчини матнни ўқишга аниқ мақсадли тайёрлашимиз мумкин, яъни ўқувчи ихтиёрсиз равишда матнни диққат билан ўқий бошлайди. Тўлиқ ва аниқ тушунганлик ўқувчилар томонидан матн бўйича берилган вазифани муваффақиятли бажаришларида кўришимиз мумкин бўлади.

3.3.5-жадвал

Read the following text from a hotel brochure. The headings have been missed out. Work in pairs. Add the correct heading above each paragraph.

- Tour department
- Catering
- Rooms
- Facilities
- Staff
- Location
- Business travellers and guests

Welcome to the Rovshan Hotel!

Welcome to the Rovshan Hotel! The Rovshan was founded in 1999. It was one of first private hotels in Tashkent, and it is an excellent hotel choice for both business clients and tourists. We do hope you will consider a stay with us – you won't regret it!

•

Our hotel is located in a quiet area in the centre of the city, ten minutes' drive from the Tashkent International Airport, North Railway Station and the "Oybek" metro station. The location is in a residential district far from the noise of main roads and the bustle of the big city. Our peaceful location gives guests the opportunity to rest and relax - from your business activities or from your busy tourist schedule in Uzbekistan.

•

There are 46 rooms in our hotel: 37 standard rooms and 9 luxury rooms. In each room there is a wide-screen TV, A/C and a well-equipped ensuite shower and bathroom. Luxury rooms have a separate sitting areas and balconies with excellent views. Family accommodation is also available, and children are welcome in our hotel. All rooms are tastefully decorated in a modern style.



2. Ўқишни ўргатишда билиш жараёнини ташкил этиш. Бунда ўқувчига сохага оид кизикарли маълумотларни бериш билан ўқувчи интилишини кучайтириш зарур. Зеро, ўқувчилар чет тилида ўқиш билан бирга билиш фаолияти билан ҳам машгул бўладилар. Маълумот олиш – билиш фаолиятини йўлга қўйиш дегани. Бу ерда билиш ва нутқий фаолият фаркига бориш керак. Нутқий фаолият натижаси билишга олиб келади. Матнда меъёрида кийинчиликларнинг бўлиши ўқувчиларнинг ақлий фаолиятини кучайтиради.

3.3.1-раем



3. Она тили ва хорижий тилда тўпланган ўқиш тажрибаларига суяниб, уларда чет тилида ўқишни ўргатиш. Бунда маттни ичда ўқиш йўлга қўйилади.

4. Ўқиш орқали тил структурен хусусиятларини эгаллаш. Тил материалларини билиш, яъни лисоний кўникмаларини ҳосил бўлиши тез ва тўғри ўқиб тушунишга замин яратади.

5. Техникавий кўникма-идрок этиладиган маттни тушуниб етган ҳолда ўқиш сурати. Ўқувчи гоҳида тез, гоҳида секин ёки бир маромда ўқиши мумкин. Бу ахборот олишда ўрни билан ишлатилади. Маттни тез ўқиш махсус машқ қилиш натижасида оширилади.

Туризмда фаолият юритаётган ходимлардан кўшимча равишда ўз профессионалик даражалари, маҳоратларига етиш сабаблари ва уларни такомиллаштириш устида ишлашлари аниқланди.

3.3.6-жадвал

Хорижий тилда ўқийдиган асосий манбангиз	Киши	%
1. Китоблар	9	30
2. Рўзнома ва ойномалар	-	0
3. Реклама материаллари, каталог ва буклетлар	3	10
4. Қўлланма ва кўрсатмалар	3	10
5. Интернет (веб саҳифа, электрон мактуб ва х.к.)	14	47

Хорижий тилда интернетдаги маълумотларни ва электрон мактубларни ўқишлари жуда яхши. У маълум маънода кишини дунё янгиликларидан ва фандаги билимлардан хабардор қилиб туришга тўртки беради. Зеро ҳозирда интернетдан жуда кўп маълумот олиш мумкин билан бирга хорижий тилни ҳам ўрганиш, билимини мустаҳкамлаш мумкин. Китоблар ўқиш одатда уни хорижий тилда ўзимизда топиш учун изланиш керак, яъни китоб дўконларида нисбатан кам топилсада бироқ тил ўрганиш марказлари кутубхоналарида жуда ҳам кўпдир. Энг асосийси киши ўз мутахассислиги бўйича ҳам топиши мумкин.

Фикрни ёзма баён қилишга ўргатиш – ёзувни нутқ фаолияти тури сифатида фикрни ёзма равишда ифода этишга ўргатиш демакдир. Фикрни чет тилида ёзма равишда баён этилса, ёзма мулоқот юзала келади. Бу хох ўз фикри ёки айтиб турилган ўзга бир шахс нутқини ёзувда ифодалаш бўлиши мумкин.

Ходимлардан ёшшга тўртки берган нарса сўраб олинди. Бунда уларга таълим тизими катта ёрдам бергани ва унга бўлган қизиқишни кўришимиз мумкин. Иш уларнинг туризм соҳасига келиб ёзиш устида жиддий шуғулланишларини талаб қилган.

3.3.7-жадвал

Хорижий тилда ёзиш	Киши	%
1. Иш	7	23
2. Таълим тизими	12	40
3. Дўстлар, хориждаги оила аъзолари	2	7

4. Таржима қилиш	1	3
5. Қизиқиш, хобби	8	27

Туристик хизматларни амалга оширувчи мутахассис ходимлар кундалик иш фаолиятлари давомида касбидан келиб чиққан ҳолда иш жараёнида фикрни турли хилда ёзма равишда ифода этишади.

Ҳозирда таълим тизимида кадрларни тайёрлашда ҳаммамиз биладиган ўқитишнинг анъанавий кўринишидан кенг фойдаланиб келинмоқда. Биз биладиган мацкларнинг умумий таснифи куйидагичадир:

- 1) кўчириш;
- 2) эшитиб ёзиш (имло диктанти);
- 3) эркин ва ижодий диктант (фикр баён этиш);
- 4) чинакам ёзув машки (хат, мақола);
- 5) ўйин машқ (кроссворд);
- 6) хикоянинг режасини тузиш;
- 7) ўқиган матннинг мухтасар баёни (аннотацияси)ни тайёрлаш.

Ҳозирги замон талаби ҳар бир мутахассисдан ўз касби бўйича фикрини ёзма баён қилишни тақозо этмоқда. Бу инглиз тилида софт скиллс деб ҳам юритилади. Унга:

- 1) рақамлар билан ишлаш;
- 2) турли хилдаги иш юритиш ҳужжатларини ёзиш ва уларга жавобини тайёрлаш;
- 3) режалар тузиш;
- 4) лойиҳалар ёзиш;
- 5) ходим ҳақида маълумот тайёрлаш;
- 6) электрон мактуб ёзиш;
- 7) тур пакетлар тузиш;
- 8) ишга олиш бўйича эълон бериш;
- 9) ишга жойлашиш бўйича хат тайёрлаш;

10) таклиф қилинадиган турли хил хизматларни ўзида жамлаган реклама брашура, буклет ҳамда каталогларни тузишни киритишимиз мумкин.

Туристтик хизматларни таклиф қилувчи ҳар бир ходим ишда ишни ўрганиши эмас, аксинча ишни бошлагунича фикрини ёзма баён қилишни ўрганиши зарур ва уни ҳаёти давомида такомиллаштириб туриши талаб этилади.

Софт скилснинг айримларини олиб таҳлил қилсак. Рақамлар билан ишлашда турли хилдаги ҳисоб китоб ишларини келтиришимиз мумкин.

3.3.8-жадвал

5) Listen to part c of the audio. Complete the dialogue.

Assistant: Hi, how are you today? So, three cans of (1) ..., two cans of (2) ..., three bags of (3) ... and a bar of (4) Anything else?

Customer: Can I get a packet of (5) ... please?

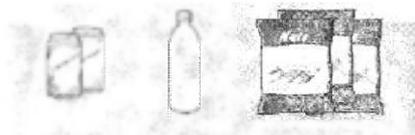
Assistant: Here you are. That's £12.65 altogether, please.

6) Work in pairs. Buy these things. Use the price list.

Student A



Student B



	Can of cola	-	£1.00
	Can of lemonade	-	95p
	Bag of crisps	-	65p
	Small bottle of water	-	55p
	Bag of nuts	-	£1.60
	Bar of chocolate	-	£2.30

Юқорида келтирилган мисолимизда мутахассис турли хилдаги ҳисоб-китоб ишларини бажариш кўникмасига эга бўлади.

Туристтик хизматларни кўрсатувчи ходим қайси бўлимда ишлашидан қатъий назар турли хилдаги иш юритиш ҳужжатлари билан иш олиб боради. Бунда айрим ҳолларда шикоят хатлари билан ҳам ишлашга тўғри келади. Мустақил ҳолда ўрганувчилар учун қуйида келиб тушган шикоят хатига қандай қилиб жавоб бериш лозимлигининг бир кўриниши кўрсатилган.

Мазкур вазифа бўйича билимни мустаҳкамлаш учун ўқувчидан шунга ўхшаш лойиҳа тузиши ва унинг такдимотини тайёрлаши сўралади.

Ҳар бир туристик корхона ўз раванқини таъминлашда вақт-вақти билан янги ишчи ходимларни ишга қабул қилади. Бунда рекламанинг ўрни катта. Куйида биз ҳам бўлгуси мутахассисларини тайёрлашда улар ихтиёрига ишга олиш бўйича эълон намунасидан бирини ҳавола қилдик.

3.3.11-жадвал

3. Look at the job advertisement below. Would you like to apply for this vacancy?

<p>Vacancy information</p> <p>Placement period: 6 June – 26 June</p> <p>Company name: Grand Miran Hotel</p> <p>Vacancy name: Hotel Receptionist</p> <p>Job description:</p> <ul style="list-style-type: none">• to receive guests• to book rooms• to answer phone calls• to check-in/check-out guests• to deal with general enquiries at reception <p>Educational background: College level tourism qualifications essential</p> <p>Language requirements: Uzbek-good, Russian-very good, English-good, any other languages are advantage</p> <p>Specific requirements: Flexible, organizational skills, numeracy, ICT literate, good team worker</p> <p>Send your CV and cover letter to info@grandmiranhotel.com</p> <p>Deadline: 5 June</p>

Ҳозирги замон иш берувчиларнинг талаби ҳар бир ишга жойлашувчи шахсдан ўзи ҳақида батафсил ахборот берувчи маълумотномани тайёрлаб ҳавола этиш сўралади. Куйида маълумотноманинг бошлангич қисмигина келтирилган.

3.3.12-жадвал

Daminov, is a student of Tashkent Tourism college, has written a CV and a covering letter to apply for the vacancy advertised above.

Pay attention to the formatting of the CV. Some headings have been left out. Add the missing headings from the list below. There is one extra heading which you don't need.

references	personal qualities	awards and certificates
language	interests	work experience

Curriculum Vitae

Daminov Azim
43, Mirzo Ulugbek Str.
Tashkent, 100045, Uzbekistan
Mob: +998907437576
e-mail: daminov@gmail.com

I am a final year tourism college student, with good IT, organizational and customer skills. I am looking for a front desk career with an international hotel group.

Education

2010-2013	Hotel Management Department, Tashkent Tourism College Diploma is expected (course completed by June)
-----------	---

1) _____

Summer 2011	Intern receptionist in Grand Nur Hotel, Tashkent
Summer 2012	Tour guide in "Asia Tour" Travel agency, Samarkand

2) _____

Sound numeracy skills, good problem solving skills, teamworking skills, responsible and conscientious

Халқаро андозарга кўра маълумотнома илова хати билан бирга топширилиши расм (эътироф этилган қоида) ҳисобланади.

3.3.10-жадвал

- *Now draft a covering letter following Daminov's model below. Again, check your writing carefully and then pass it to a partner for proof reading.*

Cover Letter
Dear Sir/Madam,

I would like to apply for the position of a receptionist which I saw advertised on www.uzjobs.com in May.

I am an outgoing and motivated person with strong communication and organizational skills. I am currently completing a diploma in tourism at the Tashkent Tourism college.

Please find my CV attached herewith. I am available for an interview at any time.

Looking forward to hearing from you at your earliest convenience.

Yours faithfully,

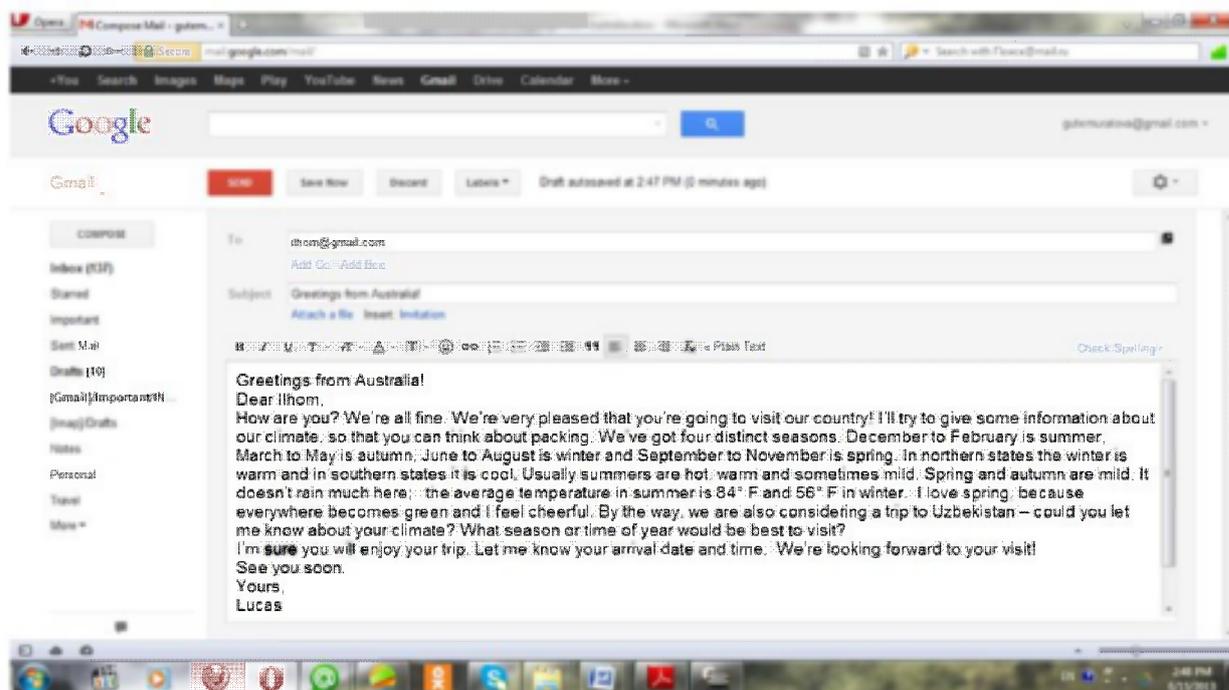
Daminov Azim

Finally redraft your writings and type them if possible.

Замон ривожланиши илгариланган ҳозирги бир вақтда интернет билан ишлашни мукамал билиш ишнинг самарали бажарилишини кафолатлайди. Туризм соҳасида электрон мактубни тўғри ёзиш эса кўпгина энгилликлар яратилишнинг асоси ҳисобланади. Бу ерда нафақат ахборот алмашинуви йўлга қўйилади, балким вақт ва маблағ тежамкорлиги таъминланади. Шулардан бири қуйида ҳавола этилган. Вазифага кўра ўқувчи даставвал хорижий фуқаронинг Ўзбекистонга режалаштирилаётган сайёҳати ва унга шу даврга хос бўлган об-ҳаво ҳақида маълумот берилиши сўралган. Шунингдек сайёҳат учун энг қулай вақтни маслаҳат бериш илтимос қилинган.

3.3.2-расм

4. Read this e-mail from Lucas and write an answer to this letter. Describe the climate in Uzbekistan. Check your writing carefully and then pass it to a partner for proof reading.



Нутқ фаолиятининг барча турлари, шу жумладан софт скилсларни ҳам мукамал тарзда ўзлаштиришни талаб этади. Бунда асосий эътибор нафақат грамматик тўғри ёзилишида балким, уларда лексик бирликларни тўғри танлаш, мантиқан мавзуга оидлигини таъминлаш, туристик корхона имкониятидан келиб чиққан ҳолда мижоз манфаатини кўзлаш, керакли хизматни ўз вақтида етказиб беришни таъминлаш, ўз ишига нисбатан масъулият билан ёндашиш ва уни севишга қаратилган бўлиши лозим.

Шу ўринда туризм хизматини етказиб берувчиларнинг фикр-мулоҳазалари билан ҳам танишиб чиқдик ва қуйидаги маълумотларга эга бўлдик:

“Туризм соҳасида кадрларни тайёрлашда хорижий тилларга кўпроқ эътибор берилишини тилардим.”

“Сартепо туризм коллежидаги талабаларга Туризм фанларини асосан инглиз тилида ўтилса ва айнан инглиз тилида сўзлашилса.”

“Эркин мулоқот тилини ривожлантириш.”

“Кўпроқ замонавий инглиз тилини ўқитишни методикани қўллаш ва ахборот воситани фойдаланишни ўрганиш.”

“Хорижий тилни назария билан амалиётни туризм соҳасига боғлаб ўрганса яхши бўларди.”

“Туризм соҳасида тилларни такомиллаштириш.”

“Хорижий тил бу фақатгина мулоқот воситасидир. Хизматчига у ёрдамида ниманидир айтадигани бўлиши керак.”

“Кўпроқ чет тилида туризм соҳасида амалда қўллаш. Кўпроқ мулоқот.”

“Аудио тасмалардан фойдаланиш.”

“Китоблар кўп бўлиши туризм ҳамда тарихий обидалар ҳақида ва коллежда талабаларни хорижий тилларга кўпроқ дарс соатларини қўйиш.”

“Ҳар бир киши ўз устида мукамал ишлаши ва хорижий китоблар ва мақолаларни ўқишини тавсия қиламан.”

“Ёшларнинг билим даражасини ошириш.”

“Туризмда кўпроқ тинглаш ва гапириш машқларини ташкиллаштиришни лозим деб биламан.”

“Туризм ва тилларни ривожлантириш учун ўз фикрим кўпроқ ҳаракат ва меҳнат қилиш керак.”

“Менимча кўпроқ китоб ўқиш керак ва тинглаш зарур.”

“Туризм соҳасида гапириш ва ёзишни кўпроқ ва тез ўрганиш керак.”

3.4. Туризм касб-хунар коллежларида ҳаёт фаолияти хавфсизлиги чора тадбирлари

Ҳар бир мамлакат ўз мустақиллигини қўлга киритгач уни фаровонлик, барқарорлик, ривожланиш сари сай ҳаракатларни бошлайди. У ўз миллий анъаналари, урф-одатлари, ўзлигини сақлашга, кадриятларини қайта тиклаш ва келгуси авлодга беришни мақсад қилиб олади. Бунда мамлакатни оёққа турғизадиган, уни ривожланган мамлакатлар каторига олиб кирадиган нафақат юртбошиси, балки унинг бошчилигидаги катта куч қудратга эга меҳнатсевар халқи ҳам туради.

Меҳнат инсонни улуғлайди дейди доно халқимиз. Зеро ота-боболаримиз юртимиз равнақи учун жуда кўп меҳнат қилишган, жаҳон цивилизацияси ривожига улкан ҳиссаларини қўшишган.

Мустақиллигимизни қўлга киритгач унинг суверенитетини ифодаловчи давлатимиз бош қомуси Конституция қабул қилинди. Ҳар қандай демократик жамиятда шу жамият таракқиёти қай даражада бўлишидан қатъи назар, ўзининг ҳуқуқий манфаатларидан келиб чиқиб ва инсон ҳуқуқларини ҳимоялашга асосланган қонун асослари, яъни Конституцияси бўлиши зарур. Бу Конституция аввало инсон ҳуқуқларини ҳимоя қилиши, шу билан бир қаторда иқтисодий ва ижтимоий ҳуқуқлар ҳам ҳимояланиши керак.

Мустақил Ўзбекистон Республикаси 1992-йил 8-декабрида ўзининг биринчи демократик Конституциясини эълон қилди. Мазкур Конституция олти бўлим, 26 боб, ва 128та моддадан иборат.

Унинг IX боби иқтисодий ва ижтимоий ҳуқуқларни ҳимоялашга қаратилган. 36-моддада «ҳар бир шахс қонунда кўрсатилган тартибда меҳнат қилиш, эркин касб танлаш, одилona шароитларда меҳнат қилиш ва ишсизликдан ҳимояланиш ҳуқуқига эгадир» дейилган, матн давомида «Суд ҳукми билан тайинланган жазони ўташ тартибидан ёки қонунда кўрсатилган бошқа ҳоллардан (ҳарбий хизмат чоғида, фаёқулудда ҳолат шароитида ва ҳ.к.) ташқари мажбурий меҳнат тақиқланади» деб қўйилган. Бу

Конституциядаги умумий жумлалар асосида берилган ва ишэкмас, дангаса шахслар учун асосий истехком базаси бўлиб хизмат қиладиган «барча фукаролар иш билан таъминланади» деган жумладан тубдан фарк қилиши кўриниб турибди.

Шу бобнинг 38-моддасида «Барча ёлланиб ишлаётган фукаролар дам олиш ҳуқуқига эгадирлар. Иш вақти ва ҳақ тўланадиган меҳнат таътилининг муддати қонун билан белгиланади», дейилган жумла ҳам бирмунча ижобий хусусиятларга эга. Дам олиш ҳуқуқини таъминлаш мана шу ҳуқуқнинг амалга оширилишини таъминлайдиган ижтимоий базага асосланиши керак. Бу бандда ана шу базани таъминлаш имкониятини берадиган қонун барпо этилиши мумкинлиги белгиланган.

39-моддада: «Ҳар ким қариганда, меҳнат лаёқатини йўқотганда, шунингдек, боқувчисидан махрум бўлганда ва қонунда назарда тутилган бошқа ҳолларда ижтимоий таъминот олиш ҳуқуқига эга.

Пенсиялар, нафақалар, ижтимоий ёрдамнинг бошқа турларининг миқдори расман белгилаб қўйилган тирикчилик учун зарур энг кам миқдордан оз бўлиши мумкин эмас» дейилган.

Олдинги Конституцияларда ижтимоий таъминланиш масаласи ҳал қилингани билан унинг миқдори ҳеч кимни қизиқтирмас эди. Бу Конституцияда қўшимча равишда тирикчилик учун етарли миқдорда белгиланиши, албатта, кейинги нафақа ҳақидаги қонунларда унинг миқдорини ошириш имкониятини беради.

40-моддада «Ҳар бир инсон малакали тиббий хизматдан фойдаланиш ҳуқуқига эга» деб белгиланган.

Илгари қабул қилинган Конституцияларда бепул тиббиёт хизматида фойдаланилади дейилган эди. Аммо амалда тиббиёт хизматида, бепул фойдаланиш имкониятлари яратилмагани сабабли бу қонун тиббиёт соҳасининг инкирозий тангликка олиб келди. Ҳозир белгиланган моддада тиббиёт хизмати бўйича ҳеч бир чекданишлар йўқ. Бунда турли-туман тиббиёт хизмати корхоналари ташкил этилиши ва жумладан, малакали

тиббиёт ходимлари ўз шахсий даволаш муассасаларига эга бўлиши, бу билан эса даволаш соҳасида ракобат вужудга келади, аҳоли малакали тиббиёт хизматидан фойдаланиш имкониятига эга бўладилар.

Мамлакатимизда аёлларнинг эркаклар билан тенг ҳуқуқлари таъминланган. Бу ҳуқуқ «Меҳнатни муҳофаза қилиш тўғрисида»ги қонунда тўғри таъкидланган. Меҳнат қилиш жараёнида эркаклар билан аёлларнинг тенг ҳуқуқлиги, уларнинг эркаклар сингари оғир ва зарарли ишларда ҳам ишлашлари мумкин эканлигини билдирмайди.

Республика меҳнат қонунларида ўсмирлар меҳнатини муҳофаза қилишга алоҳида эътибор берилади. Меҳнат қонунларига асосан 16 ёшга тўлмаган ўсмирлар ишга қабул қилинмайди. Айрим шароитларда 15 ёшга тўлган ўсмирлар ФЗКУ (фабрика, завод касабаси уюшмаси) рухсати билан ишга қабул қилиниши мумкин. Бундай ўсмирлар учун 16 ёшгача 24 соатлик иш ҳафтаси ташкил қилинади. 16 ёшдан 18 ёшгача бўлган ўсмирлар учун эса иш соати ҳафтасига 36 соатдан ошмаслиги керак. Аммо бунда ўсмирлар учун тўланадиган иш ҳақи ҳам худди шу даражадаги ишларда ишлайдиган балоғат ёшидаги ишчиларнинг ўртача иш ҳақидан кам бўлмаслиги керак.

Кўпгина кимё саноати корхоналарида ва машинасозлик саноатининг кўйиш, эритиш цехларида иш соати кунига олти соатга қисқартирилган. Бундан ташқари зарарли зоналарда ишлаган ишчиларга қўшимча дам олиш кунлари берилади ва ишлаган ишчи ўз соғлигини тиклаш имконияти туғилади. Машинасозлик саноатининг бир қанча цехларида ишлаган ишчилар оладиган ойлигига 13 фоиз атрофида ва баъзи участкаларда эса 30-33 фоиз устама ҳақ тўланади.

Ўзбекистон Республика прокуратураси ҳамма вазирликлар, бирлашмалар ва саноат корхоналарида меҳнат қонунларининг аниқ бажарилишини кузатади. Улар қонунларнинг бузилмаслигини, меҳнаткашларнинг арзлари асосида ёки корхона ва айрим шахсларнинг сигналлари асосида меҳнатни муҳофаза қилиш талаблари бажарилаётганлигини текшириш йўли билан амалга оширадилар.

Айниқса ҳозирги даврда шиддат билан авж олиб бораётган, дунёда курул-яроғ, казилма бойиқлари, кора дори савдосидан кейинги ўринни эгаллаб келаётган одам савдосини олдини олиш ҳар бир мамлакат, Бирлашган Миллатлар ташкилоти, халқаро конфедерациялар томонидан сай ҳаракатлар олиб борилмоқда. Жумладан, ҳуқуқ тартибот органлари, депутатлар кенгаши ва уларнинг ижроия қўмиталари, касаба уюшмалар, “Камолот” ёшлар ижтимоий ҳаракати, корхона ва идора раҳбарлари, маҳалла оқсоқоллари оммавий ахборот воситалари ёрдамида турли хилдаги йиғилишлар, тушунтириш ишларини олиб боришмоқда.

1. Меҳнатни муҳофаза қилиш бўйича махсус давлат назорати ташкилотларига қуйидагилар киради:
2. Касаба уюшмасининг техник назорати.
3. Ўзбекистон Республикасининг саноатда хавфсиз иш олиб бориш ва кон назорати.
4. Санитар назорати.
5. Энергетика назорати.
6. Ёнғинга қарши кураш назорати.
7. Жамоат назорати.

Саноат корхоналари, соғлиқни сақлаш, спорт, маданият, санъат, таълим муассасалари ва ташкилотларида хавфсизликни таъминлаш ҳамда иш шароитини яхшилаш маъмуриятнинг асосий вазифаси сифатида меҳнат қонунлари ва кодексида ёзиб қўйилган. Шу билан бирга кенг халқ эътиборига меҳнатни муҳофаза қилиш ва хавфсизлик бурчаклари яратилган. Унда меҳнатни муҳофаза қилиш ва хавфсизлик бўйича тегишли маълумотлар берилган.

Ўзбекистон Республикаси «Меҳнатни муҳофаза қилиш тўғрисида»ги қонуннинг 15-моддасига асосан, ходимларни бахтсиз ходисалар ва касб касалликларидан муҳофазаланиш учун мажбурий суғурта қилиш шарт деб кўрсатилган.

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 1997 йил 6 июндаги 286-сонли қарори билан тасдиқланган “Ишлаб чиқаришда содир бўладиган барча бахтсиз ҳодисаларни текшириш ва ҳисобга олиш низоми”га асосан олиб борилади.

Ишлаб чиқаришдаги бахтсиз ҳодисалар асосан касаба уюшмаси (ишчилар кўмитаси) тасдиқлаган кўрсатма бўйича текширилади ва ушбу кўрсатма барча ташкилот ва корхоналар учун мажбурий ҳисобланади.

Инсон меҳнат фаолиятини амалга ошириш учун «инсон- машина - ишлаб чиқариш муҳити» тизимида маълумотларни ақс эттириш воситалари, бошқариш қисмлари ва ёрдамчи жиҳозлар билан жиҳозланган жойлар – иш жойи мавжуд.

Иш жойини ташкил қилишда қуйидагиларни таъминлаш мақсадга мувофиқ:

- операторнинг энг маъқул ишчи ҳолати (тик ёки ўтирган ҳолда);
- муҳимлиги ва қуриш майдони доирасида фойдаланиш жадаллигига қараб бошқариш қисмлари ва индикаторларини рационал жойлаштириш;
- операторга ҳаракатланиш ва силжишда етарли эркинлик берилиши;
- иш жойи элементларининг энг яхши кўриниши;
- инсоннинг антропометрик, физиологик ва психологик тавсифларининг иш жойи конструкциясига мослиги;
- машинадан келаётган маълумотлар тезлиги ва ҳажмининг инсон томонидан қабул қилиш ва ишлов бериш имкониятларига мослиги;
- операторларнинг иш вақтида қисқа муддатли дам олишлари учун шароит бўлиши;
- ишловчиларни хавфли ва зарарли ишлаб чиқариш омилларидан ҳимоя қилиш.

Саноат корхоналарининг ишлаб чиқариш зоналари ҳаво муҳитининг метеорологик шароитлари ҳаво ҳарорати ($^{\circ}\text{C}$), нисбий намлиги (%), ҳаво босими (мм.симв.уст. ёки Па) ва ҳаво тезлиги (м/с) билан ифодаланади.

Булардан ташқари метеорологик шароитга таъсир қилувчи ишлаб чиқариш омиллари мавжуд, яъни ишлаб чиқариш корхоналаридаги ҳар хил қурилма-ускуналар ва ишлов берилётган материаллар, моддалар юзасидан тарқаладиган иссиқлик нурлари ҳаво ҳароратининг ошишига олиб келади. Бу омиллар таъсирида ишлаб чиқариш зонасидаги ҳосил бўладиган ҳаво муҳити sanoat микроклими деб юритилади.

Инсон организмнинг иссиқлик бошқарилиши физиологик ва кимёвий жараёнлар асосида тана ҳароратини бир хил чегарада ($36-37^{\circ}\text{C}$) саклаб туриш қобилияти демакдир. Нисбий намлик ва ҳароратнинг ортиб кетиши инсон учун оғир шароитни вужудга келтиради. Иш жойларидаги ҳаво ҳароратининг ошиши ҳарорат юқори бўлган вақтда ижобий натижа беради, ҳарорат паст бўлган вақтда эса салбий натижа кўрсатиб, инсон организмнинг иссиқлик бошқарилишини бузиб юбориши мумкин.

Корхона ва ташкилотда ёритиш масаласи жуда долзарб саналади. Бунда икки хил усулдан фойдаланиш мумкин:

1) *табиий* - қуёш ёруғлиги ёрдамида ёритиш (бунда қуёш таркатаётган нурдан тўғридан-тўғри фойдаланилади ёки қуёш нурунинг таъсирида ёруғлик таркатаётган осмоннинг диффузия ёруғлигидан фойдаланилади);

2) қуёш ёрдамида ёритишнинг иложи бўлмаган sanoat корхоналари хоналарини ва қуёш ботгандан кейин умуман sanoat корхоналарини электр нурлари ёрдамида *сунъий* ёритиш йўли билан амалга оширилади.

Халқимизда азалдан ажойиб бир нақл бор уйига қуёш кирадиган хонадонга шифокор бормаيدн. Табиий ёруғлик ўзининг барча хусусиятлари билан сунъий ёритилишдан кескин фарқ қилади. Табиий ёруғлик инсон кўриш органлари ва бошқа физиологик жараёнларнинг бориши учун зарур бўлган ультрабинафша нурларга бой ва бу ёруғлик билан ёритилган хоналарда ишлаш кўз учун жуда фойдали. Табиий ёруғлик ёритилиш зонаси бўйлаб бир текис тарқалади.

Ҳозирги замон фан ва техникасининг ўсиши, янгидан-янги технология ва машина-механизмларнинг жорий этилиши, ишлаб чиқаришда ишлаётган

хар бир ходимнинг юқори малакали, техника қонунларини тушунадиган ва унга амал қиладиган бўлишларини тақозо қилади. Ҳозирги вақтда ишчилар хавфсизлигини таъминлаш борасида қанчадан-қанча тавсияномалар, қоида ва меъёрлар ишлаб чиқилган бўлишига қарамадан, саноат корхоналарида бахтсиз ҳодисаларнинг бутунлай йўқолиб кетишини таъминловчи шароит мавжуд эмас. Шунинг учун ҳам ҳар бир саноат корхонаси ўзи учун меҳнатни муҳофаза қилиш ва меҳнат хавфсизлигини таъминлашга қаратилган йўриқномалар тизимини ташкил қилиниши ва бу тизимлар ишчиларнинг хавфсизлигини таъминловчи, иш усулларини ўргатиш билан ишчининг меҳнат хавфсизлигини сақлаш чора-тадбирларини ҳам ўз ичига олади.

Йўриқномалар асосан, тўрт гуруҳга бўлинади: 1) кириш йўриқномаси; 2) иш жойидаги йўриқнома; 3) вақти-вақти билан ўтказиладиган йўриқнома; 4) режадан ташқари йўриқнома.

Саноат корхоналарининг ҳаммасида иш тарифи ва хавфлилик даражаси қандай бўлишига қарамай, барча ишчи ва хизматчилар ишлаш даври, мутахассислиги ва малакасидан қатъи назар йўриқномадан ўтишлари шарт.

Кириш йўриқномаси. Ишга янги кираётганлар учун ўтказилади. Бу йўриқноманинг асосий мақсади ишга кираётган кишига меҳнатни муҳофаза қилиш, хавфсизлик техникаси ва саноат санитарияси тўғрисида маълумот бериш, уни саноат корхонаси майдонлари ва цехларидаги тартиб-қоидалардан хабардор қилишдир.

Иш жойидаги йўриқнома. Ишга янги кирган, бир ишдан иккинчи ишга ўтказилган, бир машинадан иккинчи машинага, бир участкадан иккинчи участкага ўтказилган, гарчи вақтинча бўлсада, иш жойидаги йўриқномадан ўтказилиши шарт.

Иш жойидаги йўриқномада қуйидагилар тушунтирилиши керак: ишчининг доимий ишлаш жойи, цехдаги технологик жараён ва хавfli участкалар, иннининг доимий ишлаши зарур бўлган машинанинг ёки станокнинг тузилиши, машинанинг хавfli жойлари, муҳофаза қурилмалари

ва бошка сакловчи воситалар, уларнинг вазифаси ҳамда улардан фойдаланиш қоидалари, ишга тайёрланиш қоидалари, станокнинг созланганлигини текшириш, юргизиш-ўчириш асбобларининг ишлаши, станокнинг ерга уланганлиги, ёрдамчи ва асосий куролларнинг мавжудлиги. Шахсий муҳофаза аслахаларининг вазифалари ва улардан фойдаланиш қоидалари, иш кийимлари, махсус кийимлар, оёқ кийимлари ва бош кийимларига қўйиладиган талаблар.

Режадан ташқари йўриқнома. Бу йўриқнома технологик жараёнининг ўзгариши, янги машина ва станоклар киритилиши, янги материаллардан фойдаланиш натижасида иш шароитининг ўзгариши муносабати билан ишчиларнинг меҳнат хавфсизлигини сақлаш борасида билимлари етишмаган ҳолларда ўтказиши мумкин.

Электр энергиясидан фойдаланиш ва ундан ҳимояланиш чоратабирлари ҳақида қуйидагиларни айтиши мумкин:

- электр қурилмалари билан ишлайдиган ходимларга махсус талаблар қўйиш ва техника хавфсизлигига оид гуруҳ классификациясини топшириш;
- ишни ташкил этиш;
- ишга рухсат бериш;
- ишга тайёргарлик ва иш олиб бориш жараёнини назорат қилиш;
- иш вақтидаги танаффус ва тугатиш ишларини назорат қилиш.

Ишчиларга қўйилган талаблар электр ускуналари билан ишлайдиган ишчилар ҳамда 18 ёшда бўлиш ва тиббий кўрикдан ўтган бўлиши лозим.

Ҳар бир инсон ўз иш фаолияти давомида турли хилдаги вазиятларга дуч келиши мумкин. Буни айрим ҳолларда инсоннинг ўзи назорат остига ололса, айримлари унинг ихтиёрида бўлмайди. Шундай ҳоллардан бири бу фавқулоддаги вазиятлар ҳисобланади.

Фавқулодда вазият - одамлар қурбон бўлишига, уларнинг соғлиги ёки атроф табиий муҳитга зарар етишига, жиддий моддий талофотлар келтириб чиқаришга ҳамда одамлар ҳаёт фаолияти шароити издан чиқишига олиб

келиши мумкин бўлган ёки олиб келган авария, ҳалокат, хавфли табиий ҳодиса ёки бошқа офат натижасида муайян ҳудудда юзага келган ҳолатдир.

Аҳоли ва ҳудудларни фавқулодда вазиятлардан муҳофаза қилиш - фавқулодда вазиятларнинг олдини олиш ва уларни бартараф этиш чоралари, усуллари, воситалари тизими, саъй-ҳаракатлари мажмуидир.

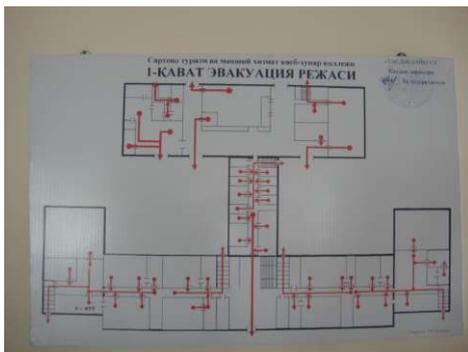
Фавқулодда вазиятларнинг олдини олиш - олдиндан ўтказилиб, фавқулодда вазиятлар рўй бериш хавфини имкон қадар камайтиришга, бундай вазиятлар рўй берган тақдирда эса одамлар соғлигини сақлаш, атроф табиий муҳитга етказиладиган зарар ва моддий талофатлар миқдорини камайтиришга қаратилган тадбирлар комплекси саналади.

Фавқулодда вазиятларни бартараф этиш - фавқулодда вазиятлар рўй берганда одамлар ҳаёти ва соғлигини сақлаш, атроф табиий муҳитга етказиладиган зарар ва моддий талофатлар миқдорини камайтиришга, шунингдек фавқулодда вазиятлар рўй берган зоналарни ҳалқага олиб, хавфли омиллар таъсирини тугатишга қаратилган авария-қутқарув ишлари ва кечиктириб бўлмайдиган бошқа ишлар комплекси тушунилади.

Фавқулодда вазият юз берганда ишчи ходим, ҳамда аҳолини эвакуация қилишда – юз берган табиий, техноген хусусиятли фавқулодда вазият ҳудудидан аҳолини транспортда (пиёда) олиб чиқиш ва аввалдан тайёрлаб қўйилган хавфсиз (фавқулодда вазият таъсири бўлмаган) жойларга вақтинча жойлаштириш тадбирлари амалга оширилади.

Фавқулодда вазият юз бергандан корхона, муассасадаги инсонларни хавфсиз жойга олиб чиқиш зарур. Бунда корхона раҳбари тасдиқлаган эвакуация режаси асосида иш тутиш керак.

3.4.1-раем



Шуни таъкидлаб ўтиш жоизки то фавкулудда ҳолат мутахассис ходимлари етиб келгунча ҳаммани хавфсиз жойга яъни корхона майдончаси ёки унга яқин спорт майдончасига олиб чиқиш зарур. Бунда директор, таълим муассасаларида чақирикқача ёшларни тайёрлаш ва ҳарбий фан ўқитувчилари бошқарувни ўз зиммаларига оладилар.

3.4.2-расм



3.4.3-расм



Ўзбекистон Республикасининг «Аҳоли ва ҳудудларни табиий ҳамда техноген хусусиятли фавкулудда вазиятлардан муҳофаза қилиш», «Фуқаро муҳофазаси тўғрисида»ги қонунлари ва Фавкулудда вазиятлар вазирлигининг 2008 йил 3 сентябрдаги 140-сонли буйруғи билан тасдиқланган «Аҳолини фавкулудда вазиятларда ҳаракатланишга тайёрлашга оид йўриқнома»лар ишлаб чиқилган.

Хаёт фаолияти хавфсизлигида ёнгин хавфсизлиги ва уни ўчириш чора тадбирларини ишлаб чиқиш ҳам муҳимдир. Ёнувчи модда билан ҳаводаги кислороднинг ўзаро таъсири натижасида жуда тез кечувчи ва кўп миқдорда иссиқлик ажралиб чиқувчи кимёвий реакцияга *ёниш* дейилади. Кўп ҳолларда ёниш ёнувчи модда заррачаларининг нурланиши билан бирга кечади. Ёнгин ҳосил бўлиши ва давом этиши учун ёнувчи модда (қаттиқ, суюқ ёки газсимон), оксидловчи модда (оддий шароитда оксидловчи модда вазифасини ҳаводаги кислород ўташи мумкин) ва ёндирувчи манба (учкун, очик аланга ва чўгланган нарса) мавжуд бўлиши керак. Шуни айтиш керакки, ҳаводаги кислород миқдори 15%дан юқори бўлгандагина оксидловчи вазифасини бажара олади, ундан паст концентрацияда эса ёниш содир бўлмайди. Бундан

ташқари, оксидловчи модда вазифасини тегишли шароитларда хлор, бром, калий ва бопқа моддалар ҳам ўташи мумкин.

Хавфлилиги бўйича барча модда ва ашёларни қуйидаги турларга бўлиш мумкин: ёнмайдиган, ёниш ёки ёниш ва портлаш хавфи мавжуд ҳамда портлаш хавфи мавжуд моддалар.

Ўт ўчириш воситалари асосан уч турга бўлинади:

- 1) ёнишни тугатиш усули бўйича – совитувчи, аралаштирувчи, ингибиторлаштирувчи;
- 2) электр ўтказувчанлиги бўйича – электр токини ўтказувчи (сув, буг, кўпик), электр токини ўтказмайдиган (газлар, кукунли бирикмалар);
- 3) захарлилиги бўйича – захарли (фреон, бромэтил), кам захарли (карбонат ангидрид, азот), захарсиз (сув, кўпик, кукунли бирикмалар).

Сув ўтни ўчиришда энг кенг тарқалган моддадир. Ўзининг қуйидаги хусусиятлари туфайли ўтни ўчиришда энг афзал ҳисобланади. Иссиқлик сизими катта, ёнаётган юзага тушганда унинг иссиқлигини ютиб олди. Юқори ҳароратли юзаларга тушган сув тезда бугланади. Бугланиш натижасида унинг ҳажми 1700 марта ортади ва вақтинча ёнаётган юзани камраб олиб, ҳаводаги кислород миқдорини камайтиради. Сувнинг юзаларини ҳўллаш хусусияти ёнгиннинг тарқалмаслигида катта рол ўйнайди.

3.4.4-расм



3.4.5-расм



Корхоналарда ёнгинга қарши кураш ишларини шу корхоналарнинг ёнгинга хавфлилик даражасига қараб, корхона маъмурияти белгилайди. Агар корхонада ёнгин хавfli бўлса, унда ёнгинга қарши кураш бўлими ташкил

қилинади. Бундай бўлим ўзининг махсус ёнгинага қарши кураш командаларини ташкил қилади.

Ҳозирги вақтда давлат ёнгинага қарши кураш назоратини Ички ишлар вазирлигининг ёнгиндан муҳофаза қилиш бош бошқармаси амалга оширади. Унинг асосий вазифаси корхоналарда ёнгин ва портлашга олиб келадиган сабабларни йўқотишга қаратилган ташкилий ва техник чора-тадбирларни ишлаб чиқиш ва уларни амалга оширишдан иборатдир.

Корхоналарнинг ёнгин хавфи бўйича таснифи уларни лойиҳалаш, реконструкция ва эксплуатация қилиш жараёнларида катта аҳамият касб этади. Шунингдек, ўта чидамлик даражаси, қаватлар сони, бинолар орасидаги масофаларни тўғри танлаш муҳим рол ўйнайди. Корхонанинг ёнгин хавфи бўйича тоифаси, биносининг ўта чидамлик даражаси ва ҳажмига қараб ички ҳамда ташқи ўт ўчириши водопровод тизимига керакли сувнинг сарфини, иситиш тизими, вентиляция ва хавони мўътадиллаш, сув таъминоти, ёритиш, электр ускуналари ва ўт ўчириши воситалари турларини танлаш мумкин. Уларда айна дамда ўзимизда ишлаб чиқарилган тутун, ҳаракатланиш ва иссиқлик юқори бўлганда аниқловчи ҳамда зудлик билан хабар берувчи, огоҳлантирувчи мосламалар қўйилган.

3.4.6-расм



Ёнгин юз берганда сиз хонада бўлсангиз, эшикни очишдан аввал, у иссиқ эмасми текшириб кўринг.

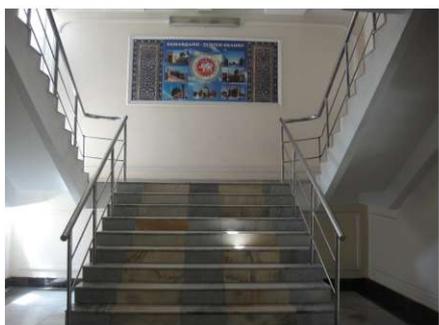
Ёнаётган хонадаги одамларни кўчиринг.

Қўл остидаги воситалар (ўт ўчиргичлар, сув, қум, қалин ёпма) билан ёнгинни ўчиришга киришинг.

Ёнаётган хонага ҳаво киришини чеклаб қўйинг (зарур бўлмаса, ойна ва эшикларни очманг).

Лифтдан фойдаланманг. Зинапоялардан, қўшма айвонлардан, айланма ўт ўчириш нарвонларидан ва баланд биноларда пастки қаватларга тушириладиган эвакуация туйнукларидан фойдаланинг.

3.4.7-расм



3.4.8-расм



3.4.9-расм



Агар хона тутунга тўлган бўлса, полга ётинг ва эмаклаб хонани тарк этинг. Одатда тутун юқорига кўтарилади, нафас олиш учун яроқли ҳаво эса пастга тушади.

Ёнгин тушган жойни тарк этганингиздан сўнг бирор кишини ўт ўчириш бўлимига қўнгироқ қилишга жўнатинг (агар бу иш қилинмаган бўлса). Кўпчилик ҳудудларда “01” рақамига қўнгироқ қилиш керак.

Иш жойида ёки фавкулотда ҳолат юз берганда **биринчи ёрдам** бахтсиз ходиса юз берган жойда жабрланувчининг саломатлигига зарар тегиши ёки бевосита ҳавф солиш даражасини камайтириш ёки шундай ходисаларнинг олдини олиш мақсадида, кўрилиши зарур бўлган чора тадбирларни ўз ичига олади. Биринчи ёрдам кўрсатиш, малакали мутахассисларнинг, тез ёрдам машинасининг, ёки тиббий ҳодимнинг етиб келишигача ва жабрланувчи ҳақида бундан кейинги гамхўрликни ўз зиммаларига олгунларига қадар амалга оширилади.

Нихоятда муҳим вазифалардан бири, жабрланувчидан кўрқув натижасида пайдо бўлган асабий зўриқишини бартараф этиш, уни тинчлантириш ва ҳимояланганлик ҳиссини сингдириш учун, унга диққат-эътибор билан муносабатда бўлишдан иборат.

III боб бўйича хулоса

1. Туризмда соҳасида лексикани танлашда танлани манбаи, танлаш мезонлари ҳамда танлаш бирлигига аҳамият бериш лозим;
2. Туризм хизматларини таклиф этувчи мутахассис ходимлар орасида тинглашни ўрганиш ва маҳоратини такомиллаштириш 32% юқори эҳтиёж борлигини кўришимиз мумкин;
3. Мазмунини илғашда лексик-грамматик билимга эга бўлиш лозим. Шу билан бирга товушни фарқлай олиш кўникмаларига эга бўлиши керак;
4. Илмий тадқиқот натижасида ходимларнинг кундалик иш фаолиятларида доим меҳмонлар билан хорижий тилда алоқада бўлганлиги яққол намоён бўлди;
5. Олиб борган илмий изланишимиз натижасида ёзишни ўрганишга бўлган эҳтиёжни олиб қарайдиган бўлсак, у ҳолда унинг кўрсаткичи 28% эҳтиёж борлигида бошқаларга нисбатан юқори эканлигини кўришимиз мумкин;
6. Ходимлардан ёзишга туртки берган нарса таълим тизими катта ёрдам бергани ва унга бўлган қизиқишни кўришимиз мумкин. Иш уларнинг туризм соҳасига келиб ёзиш устида жиддий шуғулланишларини талаб қилган;
7. Нутқ фаолиятининг барча турлари, шу жумладан софт скилсларни ҳам мукамал тарзда ўзлаштиришни талаб этади;
8. Фавқулодда вазият юз бергандан корхона маъмурияти, муассасадаги инсонларни хавфсиз жойга олиб чиқиш зарур.

Хулоса ва таклифлар

Туризмнинг ривожланиши бевосита бу мажмуага алоқадор соҳаларнинг, жумладан меҳмонхона хўжалигининг самарадорлигини ва сифатини ошириш билан боғлиқ. Бой туристик ресурсларга эга бўлишига қарамай, Ўзбекистонда мавжуд имкониятдан фойдаланиш даражаси талаб қилинган ҳолатдан анча кам. Туризм кўламининг кенгайиши билан хизмат кўрсатиш корхоналарининг, жумладан меҳмонхоналар сони ҳам ошиб бораверади. Умуман вилоятимизда туристик харажатлар ҳажми 2011 йилда 23300 млн.сўм, 2012 йилда 27900 млн.сўм, 2013 йилда 36010 млн.сўм ва 2014 йилда эса 44186,2 млн.сўмга етиши башорат қилинган. Самарқанд Республикамининг туристик ва хизмат кўрсатиш соҳасида энг етакчи ҳудудларидан бири ҳисобланади.

Самарқандга етиб келувчи туристик саёҳатларни ўсишига салбий таъсир этувчи бир қатор салбий ҳолатлар, жумладан, кўпгина меҳмонхоналарда таомларнинг замонавий талабларга жавоб бермаслиги, Ўзбекистон ичидаги меҳмонхона хизматлари нарқларининг асосий рақобатчиларимизга нисбатан қимматлиги, транспорт нарқларининг юқорилиги, туризм инфратузилмани такомиллаштириш ва янгиларини яратиш учун хусусий соҳа вакилларида маблағларнинг етишмаслиги, тарғибот масалаларига етарлича эътибор берилмаганлиги туфайли хорижий фуқароларнинг аксариятида Ўзбекистон тўғрисида ҳеч қандай маълумотнинг йўқлиги, Ўзбекистондаги жорий нарқларнинг қимматлигидан ташқари, баъзи ҳолларда, таклиф этилаётган товар ва хизматлар сифатининг шу нарқга мос эмаслиги кузатилади. Мазкур муаммоларни ҳал этиш меҳмонхона хизматлари кўрсатиш самарадорлигини ошириш ва сифатини таъминлаш билан боғлиқ.

Хизмат кўрсатишда ҳам сифат масаласи, унинг муттасил ошиб бориши тадбиркорлар фаолиятида устувор бўлиши лозим экан. Аммо хизмат

кўрсатиш соҳасида сифатни баҳолаш масаласи бироз мураккаб бўлиб, бевосита унинг хусусиятидан келиб чиқади.

Лекин аксарият ҳолларда туризм инфратузилмалари туризм хизматлари соҳаси ёки тармоғидаги асосий хизматлар ва қўшимча хизматларни ҳисобга олмаган ҳолатларда умумийликка асосланган талаблар асосида ҳам яратилмоқда. Замонавий туризмда хизматлар кўрсатиш соҳаларидаги талабларни ҳисобга олган ҳолда яратиладиган инфратузилмаларни технологик жиҳатдан самарали бошқариш масалалари тобора муҳим ўринни эгаллаб бормоқда. Яъни, ҳар бир хизматлар кўрсатиш тармоқларидаги кўрсатиладиган хизматларнинг самарадорлиги ва юқори сифатга эгаллиги айнан ана шу янгидан яратилаётган инфратузилмаларнинг замонавий технологиялар билан жиҳозланганлиги ва шароитларнинг яратилганлигига боғлиқ эканлиги туризм ривожига ҳаётий заруриятлардан келиб чиқмоқда.

Шунингдек, туризмда меҳмондорчилик хизматларининг самарадорлигини оширишда меҳмонхоналарнинг хизматлар кўрсатишда сифат даражаларига эътибор берган ҳолат-талабларни ҳам ҳисобга олиш, яъни туристларнинг талаб-эҳтиёжларидаги баҳо-нарихга катта эътибор бериш ёки хизматлар сифатини баҳо-нарих даражаларига мослаштириш усуллари ҳам ишлаб чиқилмоқда. Масалан, хизматлар сифатини яхшилаш ва самарадорлигини оширишда халқаро талаблар, давлатлардаги талаблар ва баъзида туристик минтақалардаги туристик талаблар ҳам каттиқ ҳисобга олишни зарурий қилиб қўяди. Яъни, баъзи бир туристик минтақаларда тайёрланган махсус инфратузилмалар ва бу инфратузилмаларда ишлаб чиқилган сифатли хизматлар ушбу минтақага келадиган туристларнинг талаб эҳтиёжларидан ёки баланд ёки паст бўлиши мумкин.

Шунинг учун ҳам туризм ривожланишида меҳмондорчилик хизматларини кўрсатиш инфратузилмалари ушбу регионга, минтақага кўплаб туристик оқимни ташкил қиладиган давлатлардаги туристларнинг ҳаёт кечириш тарзи, қайси давлатлар табиатига, халқлари ҳаётига қизиқиши ва бошқаларни ҳисобга олишни талаб қилади.

Ўзбекистон туризм соҳасининг ўрни ва аҳамиятини тадқиқ қилиш давомида олинган натижалар қуйидаги хулосаларни беради.

1. Ўзбекистон Республикасида танлаб олинган 8 та туризм соҳасида кадрларни тайёрловчи касб-ҳунар бўйича ўтказилган ижтимоий сўровнома усули натижасида туризм соҳасига мутахассисларни тайёрлаш даражаси аниқланди. Мазкур коллеж талабаларига хорижий тил анъанавий тарзда ўқитилиши натижасида битирувчиларининг аксарияти хорижий тил билими пасайишига олиб келган.
2. Туризм хизматларини тақдим этишни баҳолашда 30 та туристлар билан ўтказилган ижтимоий сўровнома таҳлилий натижалари келтирилди. Туристлик хизматлар самарадорлигига таъсир қилувчи айрим томонлари аниқланди.
3. Туристлик хизматлар самарадорлигини оширишда хорижий тилларни ўрганиш методикасини такомиллаштириш йўллари сифатида туризм корхонаси ходимлари тил билимларини аниқлаш йўллари келтирилди.
4. Хорижий тилларни ўрганиш методикасини такомиллаштириш бўйича хорижий тажриба мамлакатимиз шароитига мослаштирган ҳолда амалиётга жорий қилинди.
5. Туристлик хизматларни тақлиф қилувчи кадрларни тайёрлашда хорижий тил мутахассис ўқитувчи кадрлар малакасини ошириш орқали методикани такомиллаштиришнинг аниқ йўллари тақлиф қилинди.
6. Туристлик хизматлар самарадорлигини оширишда хорижий тилларни ўрганиш методикасини такомиллаштириш Ўзбекистондаги туризм касб-ҳунар коллежларида синовдан ўтмоқда. Хорижий тилни ўрганиш нутқ фаолиятлари таҳлил қилинди. Ушбу тақлифларнинг республикадаги бошқа туризм касб-ҳунар коллежларида жорий этилиши натижасида битирувчи талабаларнинг билим даражаси В1га етказилади. Бу эса бевосита туристик хизматлар сифати ва унинг самарадорлигини ошишига олиб келади.

Ўзбекистонда бошқа кўпчилик мамлакатларда бўлганидек туризмни ривожлантириш, ундаги туристик хизматлар самарадорлигини ошириш

муҳим масалалардан бири бўлиб ҳисобланади. Диссертацияда илмий тадқиқотларимиз натижасида туризм жадал ривожланиб бораётган бир вақтда, туризм хизматлар самарадорлигини оширишда хорижий тилларни ўрганиш методикасини такомиллаштиришга бир қатор омиллар таъсир кўрсатиши аниқланди ва бу омилларни ўрганиб чиққан ҳолда, тадқиқотларимиз натижасида қуйидаги тақлифларни ишлаб чиқдик:

1. Туристтик хизматлар инфраструктурасини замон талаби даражасида ташкил этиш ва мавжудларини такомиллаштириш;
2. Туристтик хизматлар самарадорлигини оширишда хизматлар сифатини истеъмолчи нуқтаи назаридан ўрганиш бўйича маркетинг тадқиқотларни олиб беришни ташкил этиш ҳамда хорижий тажрибалардаги кенг фойдаланиш лозим;
3. Туристтик хизматлар ходимларининг малакасини замон талаби даражасида ошириб бориш ва хорижий тилларни мукамал даражада билишини таъминлаш;
4. Туристтик хизматлар самарадорлигини оширишда меҳнат унумдорлигини, шикоят ва тақлифлари таҳлил қилиш, миқдорларни ўрганиш, уларга кўрсатилган хизматлардан қаноатланганлик даражасини назорат қилиш керак;
5. Туристтик хизматларга туристларни кўпроқ жалб қилиш механизминини ишлаб чиқиш ва амалиётга татбиқ этиш;
6. Самарқанд шаҳридаги туристик хизматлар ассортиментини кўпайтириш;
7. Туристтик хизматлар сифатини ошириш дастурини ишлаб чиқиш ва уни жорий этиш яхши натижаларга олиб келади. Чунки дастурда белгиланган вазифаларни амалга оширишга орқали янги натижаларга эришилади;
8. Туристтик хизматларнинг қўшимча хизматларга алоҳида эътибор қаратиш;

9. Туристтик хизматлар рақобатбардошлигини таъминлаш мақсадида тез-тез самарадорлик кўрсаткичларини таҳлил қилиб бориш ва тегишли чора тадбирлар ишлаб чиқиш;
10. Туризмни ривожлантиришда туристик хизматлардан фойдаланиш самарадорлигини баҳолашни, илмий жиҳатдан асослаш учун унга сарфланадиган барча (бевосита ва билвосита) харажатларни ҳисобга олиб уларнинг қайтими бўлган даромад (фойда) ўртасидаги нисбатни ҳисобга олиш лозим бўлади. Туризмнинг ривожланиши учун зарур бўлган туристик Гид хизматларнинг шаклланиши ва улардан фойдаланиш самарадорлигини аниқлашга илмий жиҳатдан аниқлик киритиш учун самарадорлик кўрсаткичларининг таснифи ишлаб чиқилди. Ҳар бир кўрсаткични аниқлаш ва амалиётда қўллаш усуллари кўрсатиб бериш;
11. Мамлакатни модернизациялаш шароитида хорижий тилларни мукамал билиш лаёқати орқали туристик хизматларни самарадорлигини оширишни асосий йўналишлари ишлаб чиқилди. Буни амалиётга жорий қилиш учун амалга оширилиши лозим бўлган тадбирлар ва йўл-йўриқлар ҳам кўрсатиш;
12. Туризм йўналишида фаолият юритаётган касб-ҳунар коллежлари, олий таълим муассасалари, Республика Ўқув Илмий Консалтинг Марказида инглиз тилини ўқитиш сифатини ошириш бўйича лойиҳа бошлаш зарур. Бунда асосий мақсад ўқитиш методологиясини яхшилаш, таълим тизимини коммуникатив методикасига кенг йўл очиб бериш;
13. Ўқитувчиларнинг инглиз тили билиминини ривожлантириш учун малака ошириш курсини ташкил қилиш лозим. Бу ўз ичига ўқитувчини инглиз тилидаги методологиясини ривожлантириши билан бирга уни ўқитишнинг коммуникатив методологиясига бобаста амалга ошириш;
14. Малака ошириш курси диққат билан режалаштирилиши керакки ўрганилган янги маҳорат ва ўқитишнинг техникаси тўлалигича синф ишига жорий этиш;

15. Малака ошириш курслари ўқитувчиларнинг тил билими савиясига монанд ҳолда кучли ўзакка эга бўлиши керакки у улардаги синфда тилни ўқитишни яхшилаш;
16. Туризм йўналишида таҳсил олаётган талабаларнинг тил билим даражаси меъёрини иш берувчилар билан маслаҳатлашиб олган ҳолда белгилаш талаб этилади. Зеро, улар келгуси уч йиллик таълимдан кейин талабга жавоб бериши;
17. Ўқитувчиларга ташиқил этиладиган малака ошириш дастурлари орқали улар ўзларида мавжуд ахборот технологиялари салоҳиятини ишга солиши, уларни такомиллаштириб бориш керак.

Туристтик хизматлар саноатининг ривожланишида меҳмондўстлик, меҳмонларни кутиб олиш ва кузатиб қўйиш хизматларининг самарадорлигини оширишда биринчи навбатда жойлаштириш инфратузилмаларини замонавий технологиялар талаблари асосида яратишни зарурий шарт қилиб қўймоқда.

Булардан шундай хулоса қилиш мумкинки, шаҳримизда туристик-меҳмонхона мажмуаларида молиявий-хўжалик фаолиятини тубдан яхшилаш, уларнинг иқтисодий самарадорлигини кескин оширишга эришиш лозим. Бунга, асосан, хорижий туристлар ва маҳаллий туристлар оқимини кўпайтириш, уларга кўрсатиладиган хизматлар сифатини янада ошириш эвазига эришиш мумкин.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. Ўзбекистон Республикаси қонунлари

- 1.1. Ўзбекистон Республикаси Конституцияси. -Т.: "Ўзбекистон", 2003.
- 1.2. Ўзбекистон Республикасининг "Таълим тўғрисида"ги Қонуни. – Т.: 1997. 30 август.
- 1.3. Ўзбекистон Республикасининг «Туризм тўғрисида»ги қонуни.//«Халқ сўзи» газетаси, 1999 йил, 14 сентябр.

2. Ўзбекистон Республикаси Президентининг Фармонлари ва Қарорлари

- 2.1. "Ўзбектуризм" МКсининг ташкил топиши тўғрисида"ги Ўзбекистон Республикаси Президентининг Фармони // "Халқ сўзи", 1992 йил 27 июль.
- 2.2. "Буюк Ипак йўлини қайта тиклашда Ўзбекистон Республикасининг иштирокини авж олдириш ва республикада Халқаро туризмни ривожлантириш борасидаги чора –тадбирлар тўғрисида"ги Ўзбекистон Республикаси Президентининг 1995 йил 2 июндаги 1162 рақамли Фармони. // "Халқ сўзи", 1995 йил 3 июнь.
- 2.3. 2012 йил 10 декабр Ўзбекистон Республикаси Президентининг "Чет тилларни ўрганиш тизимини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида"ги 1875-сон қарори, Тошкент, Халқ сўзи 2012 йил, 11 декабр 1-2.

3. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг қарорлари

- 3.1. Ўзбекистон давлат жаҳон тиллари университети хузурида Чет тилларини ўқитишнинг инновациявий методикаларини ривожлантириш республика илмий-амалий маркази фаолиятини ташкил этиш чора-тадбирлари тўғрисида//Тошкент, 2013 17 декабрь, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 331-сон қарори.
- 3.2. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2014 13-Март, 60-сонли "Туризм фаолиятини амалга ошириш ҳамда лицензиялаш тартибини такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида"ги Қарори
- 3.3. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2011 йил 24 августдаги 242-сонли "Ўзбекистон Республикаси фавқулодда

вазиятларда уларнинг олдини олиш ва ҳаракат қилиш давлат тизими (ФВДТ)ни янада такомиллаштириш тўғрисида”ги Қарори

- 3.4. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2003 11-Ноябр, 297-сонли “Туризм фаолиятини лицензиялаш тўғрисидаги Низомини тасдиқлаш ҳақида”ги Қарори
- 3.5. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 1998 йил 27 октябрдаги 455-сонли “Техноген, табиий ва экологик тусдаги фавқулодда вазиятларнинг таснифи тўғрисида”ги Қарори
- 3.6. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 1998 йил 7 октябрдаги 427-сонли “Ўзбекистон Республикаси аҳолисини фавқулодда вазиятлардан муҳофаза қилишга тайёрлаш тартиби тўғрисида”ги Қарори
- 3.7. “Туристик ташкилотларнинг фаолиятини такомиллаштириш тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг № 346 сонли 8 августда қабул қилинган Фармойиши. // “Халқ сўзи” газетаси, 1998 йил 9 август.

4. Ўзбекистон Республикаси Президенти И.А. Каримов маърузалари ва асарлари

- 4.1. Ўзбекистон Республикаси Президенти Ислам Каримовнинг 2013-йилда республикани ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш якунлари ва 2014-йилги иқтисодий дастурнинг энг муҳим устувор вазифаларига бағишланган Вазирлар Маҳкамасининг мажлисидаги маърузаси// Халқ сўзи. 2014 йил 21 январь, № 14 (5944)
- 4.2. Ўзбекистон Республикаси Президенти И.А. Каримовнинг 2012-йилда мамлакатимизни ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш якунлари ҳамда 2013-йилга мўлжалланган иқтисодий дастурнинг энг муҳим устувор йўналишларига бағишланган Вазирлар Маҳкамасининг мажлисидаги маърузаси // Халқ сўзи. 2013 йил 22 январь, № 14 (5686)

5. Ўзбекистонлик ва хорижий олимларнинг адабиётлари

- 5.1. А.В Маринченко «Безопасность жизнедеятельности» Учебное пособие. Масква 2010.
- 5.2. Asminkin, Y and Nemirovskaya, O, 2007: *Toward Compulsory Vocational Education in Uzbekistan: A Decade On NORRAG news*, February 2007.

- 5.3. Балалова Е.И., Каурова О.В. Сервисная деятельность: учет, экономический анализ и контроль. – Москва, Дело и сервис, 2006. – 8 с.
- 5.4. Вах, Stephen. 2012 *Researching Bilingual Education*: London: British Council
- 5.5. Биржаков М.Б. Введение в туризм. - М-СПб.: Невский фонд, 2005.- 387 с.
- 5.6. Боголюбов В.С., Орловская В.П. Экономика туризма. - М.:2005. – 151 б.
- 5.7. Быстров С.А., Воронцова М.Г. Туризм: макроэкономика и микроэкономика. – СПб.: «Издательский дом Герда», 2008. – 464 с.
- 5.8. Вавилова Е.В. Основы международного туризма: Учебное пособие. – Москва, Гардарики, 2005.-63 с.
- 5.9. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес. Изд. 2-е. – Ростов н/Д.: Феникс, 2009. - 637 с.
- 5.10. Coleman, Hywel. 2010. *English in Development*. London: British Council.
- 5.11. Common European Framework of Reference for Languages, Cambridge University Press, 2000
- 5.12. Джанджугазова Е. А. Маркетинг в индустрии гостеприимства: Учебное пособие. – Москва, Академия, 2005. – 35 с.
- 5.13. Elmvine Consulting Ltd/ British Council: 2012. *Building Skills, Building Partnerships: A review and evaluation of the wider impact of British Council facilitated international partnerships*: London, British Council
- 5.14. European Training Foundation. (2010): *Uzbekistan Country Information Note 2010*.
- 5.15. Grin, F. 2001. English as economic value: Facts and fallacies. *World Englishes* 20 (1), 65-78.
- 5.16. Жамол Жалолов. Чет тил ўқитиш методикаси.-Т.: Ўқитувчи, 1996 – 368 б.
- 5.17. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: Учебник. – Минск, Новое Издание, 2005. – 390 с
- 5.18. Квартальнов В.А. Менеджмент туризма: Основы менеджмента Учебник. – Москва, Финансы и статистика, 2003. – 48 с.
- 5.19. Liz and John Soars, Mike Sayer, Peter May, Sarah Cunningham, Bill Bowler, Sylvia Wheeldon, Graham Workman, David Hardisty and Robert Russell, New Headway, The New edition, Oxford University Press 2005

- 5.20. Норчаев А.Н. “Халқаро туризмни ривожлантиришнинг иқтисодий ўсишга таъсири”. Иқтисод фан. номзоди дис. афтореферати.-Т.: ТДИУ, 2004 й. - 25 б.
- 5.21. Осипова О.Я. Транспортное обслуживание туристов: Учебное пособие. – Москва, Академия, 2004. -77 с.
- 5.22. Пардаев М.Қ., Атабаев Р. Туристик ресурсларни таҳлил қилиш ва баҳолаш. Маърузалар курси. – Самарқанд, СамИСИ - 2006.
- 5.23. Сайназаров Х. Обучение лексике английского языка в старших классах узбекской школы. Канд. дисс. – Л., 1982.
- 5.24. Сапожникова Е.А. Страноведение: Теория и методика туристского изучения стран. Учебное пособие. – Москва, Академия, 2005.-91 с.
- 5.25. Сагтаров Т. К. Методическое содержание обучения активной грамматике английского языка в узбекской средней школе. Канд. дисс. - М., 1982.
- 5.26. Сафаров Б.Ш. Минтакавий туризм хизмат бозорининг иқтисодий механизмини такомиллаштириш. Монография. – Тошкент, “Ўзбекистон миллий энциклопедияси”, 2013. -150 б.
- 5.27. Севастьянова С.А. Региональное планирование развития туризма и гостиничного хозяйства: учеб. пособ.- М.: КНОРУС, 2007. - 256 с.
- 5.28. Сенин В.С. Организация международного туризма. - М.: «Финансы и статистика» 2004, - 379 с.
- 5.29. Симон и Линда Зигель и другие. Ресторанный сервис: Основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих. – Москва, Центрполиграф, 2003. – 48 с.
- 5.30. Солиев А.С., Усмонов М.Р. Туризм географияси. – Самарқанд, СамДУ, 2005. -131 б.
- 5.31. Spada, N and Fröhlich, M., 1995: *The Communicative Orientation of Language Teaching (COLT) Observation Scheme: Coding conventions and applications* NCELTR, Macquarie University, Sydney, Australia
- 5.32. Тураев Б.Х. Теоретико – методологические основы развития туризма. - Т.: изд. «Фан», 2008. - 166 с.
- 5.33. Тухлиев И.С., Кудратов Ф.Х., Пардаев М.К. Туризмни режалаштириш.Т.: “IQTISOD-MOLIYA” 2010 й.

- 5.34. Тухлиев И.С. ва бошқалар. Туризм асослари: Ўқув кўлланма. – Самарқанд, СамИСИ, 2010- 247 б.
- 5.35. Тухлиев Н.Т., Абдуллаева Т. Менежмент и организация бизнеса в туризме Узбекистана. - Т: ГНИ «O'zbekiston milliy ensiklopediyasi», 2006. – 368 с.
- 5.36. Усманова Д.К. Особенности формирования туристского продукта и перспективные направления его развития. Иктисод фан. номзоди дис. афтореферати. – Самарқанд, СамИСИ, 2009. - 25 б.
- 5.37. United Nations Human Development Team, 2008: *Education in Uzbekistan: Matching Supply and Demand*. Tashkent, UNDP (pages 106/ 107 provide a summary of challenges to policy implementation in the Vocational College sector).
- 5.38. Федцов В.Г. Культура гостинично-туристского сервиса: Учебное пособие. – Ростов на Дону, 2008. -33с. Христов Т.Т. Религиозный туризм: учеб. пособ. — 3-е изд., испр. — М.: Издательский центр «Академия», 2007. -288 с.
- 5.39. Чудновский А.Д. Управление индустрией туризма России в современных условиях: учеб. пособ. – М.: КНОРУС, 2007. – 416 с.
- 5.40. Усмонов М.Р. Ўзбекистонда туризмни ривожлантиришнинг минтақавий хусусиятлари (Самарқанд вилояти мисолида). География фан. номзоди дис. афтореферати. – Т.: ЎзМУ, 2003. – 25 б.
- 5.41. Хошимов М.А. Религиозные памятники Центральной Азии. - Алматы. САГА, 2001. -237 с.
- 5.42. Э.А. Штульман. Методический эксперимент в системе методов исследования.-Воронеж: ВГУ, 1976.
- 5.43. Юлдашев О.Р., Сапаев Ш.М., ва бошқалар “Ҳаёт фаолияти хавфсизлиги” фанидан амалий машғулотлар. Ўқув кўлланма. Тошкент, 2010
- 5.44. Ўзбекистон Миллий Энциклопедияси.-Тошкент: Ўзбекистон миллий энциклопедияси давлат илмий нашриёти, 2010
- 5.45. Гафур Гулом. Кўп тилни билишнинг хосияти. Ўқитучи рўзномаси, 1965 йил 16 сентябрь (“Тошкент окшоми” рўзномасининг 1989 йил 6 апрель сонидан “Кўп тилни билиш хосияти” номи билан қайта босилган).

6. Интернет манба

- 6.1. <http://www.gov.uz>
- 6.2. <http://www.press-service.uz>
- 6.3. <http://lex.uz>
- 6.4. <http://www.uzbektourism.uz>
- 6.5. <http://www.stat.uz>
- 6.6. [http://www.etf.europa.eu/webatt.nsf/0/C12578310056925BC125774200461FCB/\\$file/NOTE86EGYP.pdf](http://www.etf.europa.eu/webatt.nsf/0/C12578310056925BC125774200461FCB/$file/NOTE86EGYP.pdf)
- 6.7. http://humandevlopment.uz/upload/iblock/3f3/nhdr_eng_inside.pdf
- 6.8. <http://www.teachingenglish.org.uk/transform/books/english-languagedevelopment>
- 6.9. http://www.britishcouncil.org/publication_2_-_researching_english_bilingual_education.pdf
- 6.10. https://en.wikipedia.org/wiki/Tourism_Services
- 6.11. <http://www.norrag.org/issues/article/1035/en/toward-compulsory-vocational-education-in-uzbekistan-a-decade-on.html?PHPSESSID=73e84e2b67eb4e051e315f960f942f2f>
- 6.12. <http://origin.library.constantcontact.com/download/get/file/1102873718225-134/Building+skills++building+partnerships.pdf>
- 6.13. <http://www.people1st.co.uk/> <http://www.goskills.org/>
- 6.14. <http://www.ukces.org.uk/ourwork/sector-skills-council>