

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

САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ

Қўл ёзма ҳуқуқида

УДК 338.48.

ТУРСУНОВ ЭЛДОР РАББОНОВИЧ

**ЎЗБЕКИСТОНДА ТУРИСТИК ХИЗМАТЛАРНИ РИВОЖ-
ЛАНТИРИШДА ХОРЖИЙ ТАЖРИБАДАН ФОЙДАЛАНИШ**

5A610302 – “Туроператорлик хизматини ташкил этиш”

**Магистр
академик даражасини олиш учун ёзилган**

ДИССЕРТАЦИЯ

**Илмий раҳбар география фанлари номзоди
доцент Усмонов И.У.**

САМАРҚАНД – 2013

МУНДАРИЖА:

	КИРИШ	3
I-БОБ.	ТУРИСТИК ХИЗМАТЛАР МАЗМУН МОҲИЯТИНИНГ НАЗАРИЙ АСОСЛАРИ	
1.1.	Туризм соҳасида туристик хизматлар тушунчаси	7
1.2.	Туризм соҳасида меҳмонхона ва овқатлантириш корхоналари хизматларининг аҳамияти	10
1.3.	Туризм соҳасида транспорт ва экскурсия хизматларининг моҳияти	19
II-БОБ.	ЎЗБЕКИСТОНДА ТУРИСТИК ХИЗМАТЛАРНИНГ ИҚТИСОДИЙ ТАҲЛИЛИ	
2.1.	Меҳмонхоналарда кўрсатиладиган туристик хизматлар таҳлили	28
2.2.	Овқатлантириш корхоналарида туристик хизматлар таҳлили	35
2.3.	Транспорт-коммуникация хизматлари таҳлили	39
III-БОБ.	ЎЗБЕКИСТОНДА ТУРИСТИК ХИЗМАТЛАРНИ РИВОЖЛАНТИРИШДА ХОРИЖ ТАЖРИБАЛАРИДАН ФОЙДАЛАНИШ ИСТИҚБОЛЛАРИ	
3.1.	Япония давлатида туристик хизматларнинг ривожланиши	47
3.2.	Ўзбекистонда туристик хизматларни ривожлантиришда Япония давлати тажрибаларидан фойдаланиш имкониятлари	55
3.3.	Туристларга хизмат кўрсатишда хавфсизликни такомиллаштириш хусусиятлари	59
	Хулоса ва тавсиялар	74
	Фойдаланилган адабиётлар рўйхати	78

КИРИШ

Мамлакатимиз Президенти Ислом Каримов 2011 йилнинг асосий яқунлари ва 2012 йилда Ўзбекистонни ижтимоий-иқтисодий ривожлантиришнинг устувор йўналишларига бағишланган Вазирлар Маҳкамасининг мажлисидаги “2012 йил Ватанимиз тараққиётини янги босқичга кўтарадиган йил бўлади” номли маърузасида хизматлар соҳасини ривожлантириш ҳақида тўхталиб, қуйидагиларни таъкидлаб ўтди: “Таркибий янгиланишдаги алоҳида эътиборни талаб этадиган навбатдаги муҳим масала – бу хизматлар соҳасининг жадал ривожланишини таъминлашдан иборат.

Хизматлар ва сервис соҳасининг жорий йилда кескин ўсиши, аввало қурилиш, транспорт, молия-банк ва ахборот-коммуникация соҳаларида, аҳолига тиббий ва коммунал-майший хизматлар кўрсатишда, айниқса, қишлоқ жойларда бу соҳани янада кенгайтириш учун ҳали-бери фойдаланилмаётган катта имкониятлар мавжудлигини кўрсатмоқда. Хизматлар соҳасининг ривожланиши, кўрсатилаётган хизматлар ҳажми ва сифати бўйича биз иқтисодий ривожланган мамлакатлардан ҳамон жиддий орқада қолмоқдамиз.

Энг муҳими, шуни унутмаслик керакки, катта капитал қўйилмалар талаб қилмайдиган бу соҳа иқтисодиётнинг юксалишига, аҳоли бандлиги ва даромадларининг ортишига сезиларли даражада ижобий таъсир кўрсатади”¹.

Ўзбекистон Республикасининг "Туризм тўғрисида"ги қонунидаги айрим моддаларда туристик хизматлар билан боғлиқ тушунчаларнинг таърифи берилган. Жумладан, қонуннинг 3-моддасида туристик хизматлар тушунчаси қуйидагича таърифланади: "Туристик хизматлар - туристик фаолият субъектларининг жойлаштириш, овқатлантириш, транспорт, ахборот-реклама хизматлари кўрсатиш борасидаги, шунингдек, туристларнинг эҳтиёжларини қондиришга қаратилган бошқа хизматлар"дир².

¹ Ислом Каримов. “Ватанимиз тараққиётини янги босқичга кўтарадиган йил бўлади” номли маърузасидан. Т.:Ўзбекистон, 2012 йил, 24-бет.

² “Туризм тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикасининг Қонуни. Ўзбекистоннинг янги қонунлари.-Т.: Адолат, 2000, 131-140 б.

Туристтик хизматлар - турист ва экскурсант эҳтиёжларини қондириш ва таъминлашга қаратилган, хизмат соҳасидаги бир мақсадга йўналтирилган ҳаракатлар тўплами бўлиб, улар туризм мақсадларига, ҳарактерига 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 ташкилотларининг фаолияти маҳсулидир.

Мавзунинг долзарблиги. Ҳозирги кунда хизмат кўрсатиш соҳасини, унинг таркибий қисми бўлган туризмни ривожлантириш, унинг самарадорлигини оширишдир. Бу ҳолат республикамызда туризмни ривожлантириш масаласини устувор вазифалар даражасига кўтаради. Демак, хизматлар соҳасини жумладан, мамлакатимиз туризмни ривожлантиришда хориж тажрибасини ўрганиш орқали туристик хизматларни яхшилаш ва халқаро бозорда рақобатни кучайтириш, ўзаро ҳамкорликни йўлга қўйиш замон талаби бўлиб қолмоқда.

Ишнинг мақсади ва вазифалари. Тадқиқотнинг мақсади хорижий туристларни жалб этишда туристик хизматларни ривожлантиришга доир илмий ва амалий тавсиялар ишлаб чиқишдан иборат. Бу мақсадга эришиш учун Ўзбекистонда туризм соҳасида меҳмонхона, овқатлантириш корхоналари, транспорт-коммуникация ва экскурсия хизматларини ўрганиш ва уларнинг янги турларини жорий қилиш каби вазифалар белгиланган.

Тадқиқот объекти сифатида Ўзбекистондаги меҳмонхоналар ва туристик фирмалар ҳисобланади.

Тадқиқотнинг предмети. Ўзбекистонда туристик хизматларни ривожлантириш билан боғлиқ бўлган иқтисодий муносабатлар мажмуасидан иборат.

Тадқиқот услубияти ва услублари. Тадқиқот давомида абстракт-мантиқий фикрлаш, сабаб ва оқибат услубларидан, қиёслаш, гуруҳлаш,

тизимли ёндашув каби иқтисодий таҳлил ва статистиканинг усулларида фойдаланилди.

Тадқиқот натижаларининг илмий жиҳатдан янгилик даражаси. Ўзбекистонда туристик хизматларни ривожлантиришга доир таклифларни ишлаб чиқилганлиги билан белгиланади. Булар қуйидагиларда ўз аксини топди:

- Туризм соҳасида меҳмонхона хизматлари ва турлари кўрсатиб берилди;
- Туризм соҳасида овқатлантириш корхоналари хизматларининг мазмун моҳияти ва хусусиятлари очиб берилди;
- Туризм соҳасида транспорт-коммуникация ва экскурсия хизматларини ривожлантириш йўллари ёритилди;
- Туристик хизматларни ривожланишида хориж тажрибаларидан фойдаланиш имкониятлари кўрсатиб берилди.

Тадқиқот натижаларининг амалий аҳамияти ва тадбиқи. Диссертация иши бўйича берилган таклифлар амалий жиҳатдан Ўзбекистонда туристик хизматларни ривожлантиришга доир муаммоларни бартараф этиш бўйича илмий ва амалий ишларни амалга оширишга ва ташкиллаштиришга ўзининг муносиб ҳиссасини қўшади. Тадқиқот натижасида ишлаб чиқилган назарий ва амалий «*Sharqoniy Samarqand*» (2013 йил 15 январдаги далолатнома) меҳмонхонаси фаолиятида амалиётга қўллаш учун қабул қилинган.

Иш тузилиши ва таркиби. Магистрлик диссертация иши кириш, учта боб, ҳар бир бобда 3 тадан саволлар, хулоса, тавсия ва фойдаланилган адабиётлар рўйхатидан иборат. Магистрлик диссертация ишида 8 та жадвал, 1 та чизма, 1 та расм, 3 та диаграмма, илмий манбалар ва статистик маълумотлар келтирилган. Ишнинг ҳажми саҳифадан иборат бўлиб, компьютерда саҳифаланган.

Бажарилган ишнинг асосий натижалари. Тадқиқот натижасида олинган хулосалар ва илмий натижалар илмий-амалий анжуманларда

маъруза қилинган ва таклифлар олимлар томонидан ижобий баҳоланиб, анжуманларнинг илмий тавсияларида ўз аксини топган.

Хулоса ва таклифларнинг қисқача умумлаштирилган ифодаси.

Ўзбекистонда туристик хизматларни ривожлантиришда хориж тажрибаларидан фойдаланиш йўллари назарий ва амалий жиҳатдан тадқиқ этиш натижасида:

Хориж тажрибасидан фойдаланиб, Ўзбекистонда меҳмонхона хизматларни ривожлантириш ва янги хизматларни жорий қилиш;

- Хориж тажрибасидан фойдаланиб, Ўзбекистонда транспорт-коммуникация хизматларни ривожлантириш ва туристлар учун янги транспорт хизматларни ташкил этиш;
- «Sharqoniy Samarkand» меҳмонхонасида хориж тажрибасидан фойдаланган ҳолда туристик хизмат турларини кенгайтириш;
- «Sharqoniy Samarkand» меҳмонхонасида хорижий туристлар учун янги анимацион хизматлар жорий этиш;
- «Sharqoniy Samarkand» меҳмонхонасида жисмоний имконияти чекланган кишилар учун турли хизматларни ташкиллаштириш каби масалалар таҳлил этиб берилди.

I-БОБ. ТУРИСТИК ХИЗМАТЛАР МАЗМУН МОҲИЯТИНИНГ НАЗАРИЙ АСОСЛАРИ

1.1. Туризм соҳасида туристик хизматлар тушунчаси

Таниқли америкалик маркетинг бўйича мутахассис олим Ф.Котлернинг фикрича, **хизмат** - ҳар қандай тадбир ёки қулайлик бўлиб, қайсиким бир томон уни бошқа сезилмас томонга таклиф этади. Хизматлар ишлаб чиқариш унинг моддий кўринишидаги товар билан боғлиқ бўлиши ёки боғлиқ бўлмаслиги ҳам мумкин.

Хизматлар – бу мақсадга мувофиқ меҳнат фаолияти ва унинг натижаси бўлиб, кишининг бирор-бир эҳтиёжини қондиришда акс этади. Хизмат тушунчаси универсал ҳолда, яъни ҳар томонлама ёки ҳарёқлама аҳамиятга эга бўлиб, у нарса шаклида номоддий ва сақланмайдиган, уни ўлчаб бўлмайдиган, жонли меҳнат жараёнида тақдим этилиши ва фақат баҳолаш мумкин бўлади ҳолос.

Хизматлар ишларидан бири ҳаракат сифатида белгиланади. Бирор – бир ҳуқуқий ёки жисмоний шахс бошқа субъектга уни ўз муносабатида амалга оширади ва моддий ёки номоддий мақсадни кўзлаб бевосита ёки билвосита қўлайликни яратади.

Хизматлар функционал мўлжаллангани бўйича моддий ва ижтимоий-маданийга бўлинади. **Моддий хизматлар** – бу истеъмолчининг моддий-маиший эҳтиёжларини қондириш бўйича хизматлардир. Моддий хизматлар буюмларни истеъмолчилик хусусиятларини тиклаш (сақлаш, ўзгартириш), ёки фуқаролар буюртмасига кўра янгиларини тайёрлаш, шунингдек юкларни ва одамларни ташиш; истеъмол учун шароит яратишни таъминлайди. Хусусан, моддий хизматларга маиший хизматлар, буюмларни тайёрлаш ва созлаш (ремонт қилиш), уй-жой коммунал хизматлари, умумий овқатланиш хизматлари, транспорт хизматлари ва бошқаларни киритиш мумкин.

Ижтимоий-маданий хизматлар – бу истеъмолчининг одатдаги (нормал) ҳаёт фаолиятини таъминлаш ва маънавий, интеллектуал эҳтиёжини

қондириш бўйича хизматлардир. Ижтимоий-маданий хизматлар шахснинг соғлигини тиклаш, маънавий ва жисмоний ривожланиши, профессионал маҳоратини оширишни таъминлайди. Ижтимоий-маданий хизматларга тиббий хизматлар, маданий хизматлар, туристик хизматлар, таълим хизматлари ва бошқаларни ҳам киритиш мумкин. Шундай қилиб, стандарт аҳолига кўрсатиладиган хилма-хил хизматлар орасида туристик хизматлар ўрнини ва ижтимоий-маданий хизматларга уларни киритишни белгилаш имконини беради.

Барча хизматлар, ҳам моддий, ҳам ижтимоий-маданий хизматлар сифатида қуйидагича таърифланади:

1. Сезилмаслик:

- товарларнинг йўқлиги;
- хизматлар ҳаракат ёки тажриба ҳисобланади;
- стандарт намуналари тақдим этиш қийинчилиги;
- хизматлар сотиб олиш мижоз учун таваккалчилик билан боғлиқ, чунки хизматни намоёйиш қилиш мумкин эмас;
- патент тизимининг йўқлиги;
- рақобат бозорига эркин кириш.

2. Хизматлар тақдим этишнинг истеъмолчидан ажралмаслиги:

- истеъмолчилар хизмат кўрсатилиши жараёнларида иштирок этади
- хизматлар кўрсатилиши жараёнига истеъмолчилар гуруҳини жалб этиш;
- фирмаларнинг қабул қилиши унинг ходимларининг мижозига бўлган муносабатига боғлиқ;
- фирма, кўрсатадиган хизматни унинг ходими тақдим этади;
- хизматлар сифатини назорат қилиш муаммоси;
- фирмани кенгайтириш қийинчилиги корхона тармоқларини ташкил қилиш зарурати билан боғлиқ;

- хизмат кўрсатишнинг шарт-шароити — фирманинг асосий хусусиятидир.

3. Гетерогенлик:

- хизматларни стандартлаш қийин, чунки уларнинг характери кўп жиҳатдан истеъмолчилар томонидан белгиланади;
- хизмат кўрсатиш сифатини назорат қилиш муаммоси: хизмат кўрсатиш шароитининг хилма-хиллиги;

4. Сақланмаслик:

- хизматларни сақлаш мумкин эмас;
- товар заҳиралари йўқ;
- муаммолар юкланиш чўққиси билан боғлиқ;
- меҳнат самарадорлиги паст;
- хизматларга нарх белгилашнинг қийинчилиги;
- нарх ҳосил қилиш муаммолари мавжудлиги.

5. Хизматларга мулкӣ ҳуқуқнинг йўқлиги:

- мижозлар хизматларни эгаллай олмайдилар — хизмат кўрсатишлар ижарага ўхшаш кабидир

Сервис соҳаси фаолиятини ташкил қилиш хусусиятлари хизмат кўрсатиш хусусиятлари билан белгиланади, жумладан:

- индивидуал буюртмачи мавжудлиги;
- хизматлар ишлаб чиқаришнинг локал (маҳаллийлаштириш) характери;
- технологик жараёнларнинг хилма-хиллиги;
- хизматларнинг мавсумий характери;
- хизматларни ишлаб чиқариш ва сотишни бирга олиб бориш;
- хизмат кўрсатиш сифати;
- хизматлар тезлиги ва уларни алмаштириб бўлмаслик.

Шунингдек хизматлар 12 гуруҳга ажратилади³:

- уй-жой ва коммунал хизмат кўрсатиш;
- чакана савдо;
- умумий овқатланиш;
- маиший хизмат;
- умумий таълим ва тарбия;
- тиббий хизмат;
- ижтимоий таъминот ва хизматлар кўрсатиш;
- маданий эҳтиёжларга хизмат кўрсатиш;
- рекреацион хизмат кўрсатиш (туризм ва дам олиш хизматлари);
- кредит-суғурта хизматлари;
- мулк ва фуқаролар ҳуқуқларини муҳофаза қилиш;
- йўловчи транспорти ва алоқа хизмати кабилар.

Ушбу хизматлар гуруҳлари тўрт катта соҳани ҳосил қилади:

1. Коммунал маиший хизмат кўрсатиш соҳаси;
2. Соғлиқни сақлаш ва тиклаш хизмати соҳаси;
3. Бошқарув, тартибга солиш ва алмашлаш соҳаси;
4. Маданий оқартув хизматлари соҳаси.

1.2. Туризм соҳасида меҳмонхона ва овқатлантириш корхоналари хизматларининг аҳамияти

Жойлаштириш воситаси деганда тунаш учун мунтазам ёки онда-сонда жой бериладиган ҳар қандай объект тушунилади ва у туристик индустриянинг асосини ташкил қилади. Унинг улушига туристик соҳада банд шахсларнинг 65% гача, туризмдан тушадиган тушумларнинг 68% га яқини тўғри келади. Янги жойлаштириш масканларини қуриш туристик йўналишларни ўзига ром этишини сезиларли оширади. Туристлик оқимларни

³Маматкулов Х.М. “Меҳмонхона ва туристик комплексларда хизматларни ташкил этиш” Ўқув қўлланма. Самарқанд 2011, 177-бет.

кўпайтиради. Юксак даражада сервис хизмати кўрсатиш жойлаштиришда шунингдек туризмнинг руҳият аспектларидан ҳисобланади, қайсики туристларни у ёки бу мамлакатга саёҳатга келишини ташкил қилишда юқори даражада қониқтиради. Мавжуд хилма-хил жойлаштириш воситаларида меҳмонхона индустрияси алоҳида ўрин тутди.

Меҳмонхона индустрияси иқтисодий фаолият тури сифатида ўзида меҳмонхона хизмати кўрсатиш ва меҳмонхоналар кемпинглар, мотеллар, ўқувчилар ва талабалар ётоқхоналарида қисқа муддатли яшашни ташкил этишни мужассамлаштирган. Ушбу фаолиятга ресторанлар хизмати ҳам қиради. Меҳмонхона хизматларига барча асосий таърифлар амал қилади, қайсики маълум даражада уларни туристик хизматлар ва умуман хизматлар билан ошно қилади. Бироқ улар ҳам ўзига хос хусусиятга эга.

«Меҳмонхона» тушунчасини тегишли меъёрий ҳужжатларда ҳам белгилайди, масалан «Меҳмонхоналарни классификациялаш ва бошқа жойлаштириш воситалари давлат тизими тўғрисида Низом» жойлаштириш воситаларини туристларни вақтинча жойлаштириш билан шуғулланувчи хилма-хил ташкилий ҳуқуқий шаклдаги корхона сифатида характерлайди. У камида бешта хонага эга бўлиши лозим. Бунга меҳмонхоналар, мотеллар, ёшлар ётоқхоналари, дам олиш уйлари, пансионатлар, даволаш-соғломлаштириш хизматлари кўрсатувчи меҳмонхоналар ҳам қиради.

Меҳмонхона индустрияси тарихида биринчи **“Меҳмонхона”** сўзи XVIII асрда пайдо бўлди. Францияда дастлабки меҳмонхоналар **«кўп хонали бино»** деб аталган. Ундаги хоналар бир ойга, бир ҳафтага, ҳатто бир кунга ижарага берилган. Тез орада бу атама Америкада ҳам кенг тарқалганди. У ерда кўпчилик тавернлар тезда **«меҳмонхона»** деб атала бошлаган. Бу эгаларнинг фикрича, уларга европача (французча) кўрк бағишлаган АҚШ меҳмонхоналарни техник жиҳатдан жиҳозлаш соҳасида кўпчилик янгиликларнинг ватани деб ҳисобланади. Меҳмонхоналарга бўлган эҳтиёж бу мамлакатда эмигрантлар, яъни бошқа мамлакатлардан доимий яшаш учун келган аҳолининг бир қоплами тўхтовсиз оқиб келиши боис жуда катта

бўлган. Уларни вақтинча жойлашишга зарурат сезгани туфайли меҳмонхона бизнесининг гуркираб ривожланишига, унга талабни кескин ошишига имкон яратган.

1794 йил АҚШ да биринчи маротаба меҳмонхона очилди. Бу Нью – Йорк шаҳридаги Бродвес 70 хонали “City Hotel” (“Сити – меҳмонхона”)си эди. 1829 йилга келиб, Бостон шаҳрида 170 хонали “Тремонт” меҳмонхонаси очилди. АҚШда бу биринчи классли меҳмонхона эди. У даҳлизлар, регистрация бўлими (ресепшин)га эга эди. Номерларнинг эшиклари кулфланар (икки ва бир ўринли) ва ҳатто меҳмонлар учун бепул совун билан таъминланганди. Бу воқеа ушбу мамлакатда меҳмонхоналарнинг тезда кўпайишига асосий сабаб бўлиб хизмат қилди. XIX аср ўрталарига келиб мамлакатда марказий иситиш тармоғига эга бўлган биринчи меҳмонхона ҳам иш бошлади. XIX аср охирига келиб эса меҳмонхоналарнинг икки типи кенг тарқалди. Бири катта ва ҳашаматли бўлиб, улардан айримлари чинакам архитектура санъатига эга эди. Меҳмонхона кенг вестюбеллар, бал учун заллар кишини ҳайратга соларди. Улар ўша пайтдаги барча қулайликларга – лифт, ҳожатхона, электр нури ва бошқаларга эга эди. Бошқалари эса, кичкина ва эскирган, арзон нархларда хизматлар таклиф қиларди.

Меҳмонхона ишлари тараққиётига швейцариялик тадбиркор Цезар Ритц жуда катта ҳисса қўшди. Ритц бутун умри давомида ёлланган бошқарувчи, бирорта ва меҳмонхона эгаси бўлмаган бўлсада, ҳозиргача энг машҳур ва қиммат Европа меҳмонхоналар тармоғи унинг номи билан аталади. Тадбиркор Ритц ва Статлер меҳмонхона учун янгиликлар қилишди. Шундай янгиларидан бири-меҳмонхона ресторанларида оркестрнинг пайдо бўлиши эканлигини таъкидлаш мумкин. Ритц узоқ вақт меҳмонхона ресторанини ёритишни тажриба қилиб кўрди ва шунга эришдики, ресторан ёрқин чироқлари ёруғида ўтирган хонимларнинг қимматбаҳо тақинчоқлари бениҳоят жилоланиб кетади.

Статлер эса меҳмонхона номерига катта кўзгу, кроват устига чироқ, эшик ёнида ўчиргич ўрнатишни таклиф қилди. Унинг таклифи билан

номерларда телефон пайдо бўлди. Идора қоғозлари ҳам қўйилди. Меҳмонхона ходимларининг махсус формасини ҳам жорий этди. У меҳмонхона қурилишида икки кишилик жойлаштириш номерлари барпо этиш ғоясининг муаллифи ҳамдир. “**Мижоз ҳамиша ҳақ**” шиорини ҳам Статлер ўйлаб топди, қайсики ҳозирги вақтда ҳам хизмат кўрсатишга илмий ёндошувнинг асосчиси бўлиб хизмат қилади⁴.

Шуни таъкидлаш жоизки, хизматлар тайёр, тугал шаклда бўлиши мумкин эмас. Улар ижрочи ва истеъмолчининг ўзаро қалин ҳамкорлигида хизмат кўрсатиш чоғида шаклланади. Меҳмонхона хизматларини ишлаб чиқариш ва истеъмол қилиниши меҳмоннинг меҳмонхонага келган пайтидан жўнаб кетилганига қадар бир вақтнинг ўзида кечади. Бутун меҳмонхона цикли давомида меҳмон хизматларни меҳмонхона ходими фаолиятининг натижаси сифатида қабул қилади.

Шундай қилиб, меҳмонхона хизматлари битта жойда — хизмат кўрсатиш жойида ишлаб чиқилади ва истеъмол қилинади, истеъмолчининг ўзи эса тақсимлаш тизими қисмига айланади. Меҳмонлар хизмат кўрсатувчи ходимлар билан ресторанда, номер (хона)да, ошхонада рўбарў (дуч) келади. Демак, меҳмонхона корхонаси ходимларнинг мижозлар билан бўладиган алоқасини изчил йўлга қўйиши керак. Шу билан бирга меҳмонлар жамоат жойларида белгиланган хулқ-автор, одоб-ахлоқ нормаларига, яшашда тартиб-қоидаларига риоя этиши шарт.

Меҳмонхоналар тақдим этадиган жойлаштириш, овқатлантириш ва бошқа хизматлари бир — бирини тўлдиради. Кўпгина ҳолларда улар ўзаро боғланган ҳисобланади ва меҳмонлар томонидан бир бутун яхлит хизмат сифатида қабул қилинади.

Туристларнинг овқатга бўлган эҳтиёжини биринчи ўринда умумий овқатланиш корхоналари қондиради. Улар хилма-хил шакллари билан биридан фарқ қилади. Маълумки туристик овқатланиш индустриясига

⁴Маматкулов Х.М. “Меҳмонхона ва туристик комплексларда хизматларни ташкил этиш” Ўқув қўлланма Самарқанд 2011, 17-бет.

ресторанлар, кафелар, барлар, ошхоналар, тамадихоналар ва бошқалар киради. Туристларнинг булар сингари жойлаштириш воситалари билан биргаликдаги овқатланиш корхоналари хизмат кўрсатиш сифати, даражаси ва маданияти, ошхонаси ҳамда таклиф этадиган таомлари ассортименти, ўринлар сони, иш режими ва ҳ.к.лар билан таснифланади.

Туризм соҳасида фаолият кўрсатаётган овқатланиш корхоналарининг асосий мақсадлари туристларни овқатга бўлган эҳтиёжини қондиришдан иборат. Овқатланиш жараёнлари вақти – вақти билан одамларнинг мулоқат, тарбиялаш, кўнгил ёзиш жараёнларига тўғри келиб қолади. Дунё мамлакатларида инсоннинг энг ёқимли физиологик эҳтиёжини тез қондириш усули бошловчиси бўлиб - АҚШ ҳисобланади.

Овқатланиш корхонасининг жойлашган ўрни уни қурилиши олдида ёки овқатланиш корхонасида илгари қурилган бинони реконструкция қилиш чоғида танланади. Бутун дунё туризм амалиётида шу нарсани аниқланганки, муваффақиятли ва қулай жойлашган ресторанда унинг товар айланмаси 30 % га ошиши кузатилган.

Овқатланиш корхонаси ихтиёрига ёки балансларига магазинлар, ёрдамчи хўжаликлар ва бошқалар кириши мумкинким, булар корхона фаолиятининг асосий ривожланганлигидан гувоҳлик беради.

Одатда меҳмонхона ва туристик комплексларда овқатланиш туристик маҳсулотлар таркибида мажбурий хизмат ҳисобланмайди. Балки у турни амалга ошириш жараёнида кўрсатилмаслиги ҳам мумкин. Аммо шуни унутмаслик керак, инсоннинг овқатланишга бўлган эҳтиёжи физиологик талаб ҳисобланади. Шу сабабли саёҳат жараёнида ушбу хизматни тақдим этмасликда тур ташкилотчилари икки муаммо ҳақида қайғуришлари зарур бўлади:

- маълум вақт давомида туристларнинг овқатланишини резервлаштириш муаммоси;
- овқатланадиган масканлар қаерда борлиги ҳақида туристларни олдиндан хабардор қилиш муаммоси.

Хорижий мамлакатлар олимларининг овқатланиш корхоналари классификацияси умумлаштирилган ишида қуйидагилар келтирилади:

- **корхоналар типлари бўйича:** ресторанлар, барлар, кафе, ошхона, тамаддихона, кухни фабрикалар;
- **мулкий кўриниш бўйича:** хусусий (ўзиники) ва ижарага олинганлар;
- **жойлашган ўрни бўйича:** меҳмонхоналар таркибида; меҳмонхоналар ва туристик комплекслар таркибида; бошқа жойлаштириш воситалари таркибида; мустақил;
- **хизмат кўрсатиш усули бўйича:** официантлар хизмат кўрсатадиган; ўзига-ўзи хизмат кўрсатадиган; аралаш хизмат кўрсатиш;
- **класслиги бўйича:** «Люкс», «олий»; «биринчи»; «категорияда эмас»;
- **ассортимент бўйича:** таомлар кенг танлови; комплекс таомлар; миллий пазандачилик таомлари; тансиқ таомлар;
- **хизмат кўрсатиш режими бўйича:** нонушта; ярим пансион; тўлиқ пансион; швед столи (буфет); махсус овқатланиш (пархез таомлар, вегетариан таомлар ва ҳ.к); болалар овқатлари.

Шуни айтиш керакки, бутун дунё бўйича овқатланиш корхоналарининг ягона таснифлари мавжуд эмас. Лекин, шунга қарамасдан ҳам, кўпгина мамлакатларда оммавий тарзда тарқалган маълум бир кўринишдаги (типдаги) овқатланиш корхоналари алоҳида ажратилиб кўрсатилади. Қўйида уларнинг асосийларини кўриб чиқамиз.

Ресторан — ҳаммабоп (учун қулай) овқатланиш корхонаси бўлиб, жуда кўп ассортиментли таомлар билан, газаклари ва ҳар хил пишириқлари ҳамда спиртли-спиртсиз ичимликларлари билан ажралиб туради. Дунёда хилма-хил миллий таомлар тайёрлашга ихтисослашган ошхонага эга бўлган ресторанлар ҳам кенг тарқалган. Улар қаторига италянча, хитойча, грекча, туркча, инглизча, америкача, ҳиндча, французча, немисча каби ресторанлар жуда

машҳур бўлиб, жаҳоннинг ривожланган мамлакатлари учун хосдир. Америкаликлар ресторанларни иккита тоифа (категория)ларга классификация қиладилар:

Ўлик сервисли – бу ресторанлар кенг танловли таомлари ва юқори даражадаги ошхоналари билан ажралиб туради. Бундай ресторанлар расмий ва норасмий бўлиши мумкин.

Ихтисослашган – бунга, бирон-бир бир типда, масалан, тез, оммавий, кундалик хизмат кўрсатиш ёки миллий таомлар тайёрлашга ихтисослашган ресторанлар киради.

Кафетерий – бу шундай корхонаки, унда бериладиган ичимликлар ассортиментига бир неча хилдаги кофе ҳамда у билан бирга қўйиладиган ром, ликёр, коньяк каби спиртли ичимликлар албатта иштирок этади. Бунда асосан «Аля карт» кўринишидаги сервислар хизмати амалга оширилади. Кафетерийда яна чекланмаган ассортиментда иссиқ-совуқ ичимликлар, ҳар хил пишириқлар ҳам тайёрланади ва сотилади.

Тамаддихона – бу асосан, маҳсулотни шахсий ишлаб чиқариш орқали тайёрлайдиган ва сотадиган овқатланиш корхонаси ҳисобланади. Тамаддихоналар одатда биринчи классли меҳмонхоналарда, баъзан эса курортларда, корхоналарда, ўқув юртларда ташкил этилади.

Пиццерия – бу, пицца тайёрлаш учун ихтисослаштирилган ва уни истеъмол қилиш учун сотадиган корхона ҳисобланади.

Буфет. Буфетнинг асосий мўлжалланганлиги – бу мижозларга тез хизмат кўрсатиш ва уларга яхна газаклар, бутербродлар, иссиқ ва совутилган ичимликлар, нон ва кондитер маҳсулотлари таклиф этишдир. Буфетларда шунингдек, тайёрланиши қийин бўлмаган таомлар (катлет, сосискалар) ҳам сотилади.

Кофейня. Кофейня ёки кофе растаси – бу, асосан кофе тайёрлашга ихтисослаштирилган, чекланмаган ассортиментли, овқатланиш корхоналаридир. Кофейнянинг ассортиментига кофенинг кўплаб турлари,

чой, шунингдек, пишириклар ва кондитер маҳсулотлари киради. Спиртли ичимликлар ҳам бу ассортиментга киритилиши мумкин.

Барлар. Улар бутун дунёда мавжуд бўлиб, катта ассортиментдаги аралашган ичимликларни сотиш учун мўлжалланган ва шунга ихтисослашган, тез хизмат кўрсатиш корхонасидир. Барда кондитер маҳсулотлари, баъзан эса ҳатто газаклар ва иссиқ таомлар ҳам сотилиши мумкин.

Кейтеринг. Р.А. Браймернинг «Меҳмондорчилик индустриясининг асосий бошқаришлари» номли китобида берилишича, **кейтеринг** – бу, кўп ҳолларда ташқарида қилинадиган овқатланиш корхоналари хизматларидир.

Хоҳишга кўра ёки турга мувофиқ туристга меҳмонхона ресторанида комплекс бир марталик, икки марталик, уч марталик овқатланиш тақдим қилиниши мумкин. Туристик тажрибада туристларнинг меҳмонхонада овқатланишига тааллуқли қуйидаги махсус «режалар» ажратилади.

Европача режа (European Plan, EP) меҳмонхона таърифи бўлиб, ўз ичига фақат жойлаштириш қиймати (овқат қийматисиз)ни олади. Бу ҳолда туристлар мустақил равишда умумий овқатланиш корхонасини, ошхона ва бериладиган буюртма таомни танлайди, ҳозирги вақтда ундан унча кўп фойдаланилмайди. Ушбу режа АҚШ ва дунёнинг қатор мамлакатлари ҳамда йирик шаҳарларида кенг тарқалган.

Континентал режа (Continental Plan, CP) – меҳмонхона тарифи бўлиб, у ўз ичига жойлаштириш ва континентал нонушта қийматини олади. Континентал режа шунингдек «тушлик ва нонушта» (Bed and Breakfast, BB) деб ҳам аталади. Ана шундай режага мувофиқ туристга континентал нонушта енгил нонушта, қаҳва ёки чой, булочка, ёғ ва мураббодан иборат таомлар тақдим этилади. Айрим мамлакатларда эса у бир стакан шарбат (Италияда), пишлоқ (Голландияда), балиқ билан (Норвегияда) тўлдирилиши мумкин.

Бермуд режа (Bermud Plan, BP) – меҳмонхона тарифи. У ўз ичига жойлаштириш ва тўлиқ нонуштани олади. Қайсиким у инглизча нонушта ҳам деб ҳам аталади. Бермуд режа ўз ичига мева шарбати, сули шавласи,

ковурилган тухум ёки гўшти, ветчина, грёнка, ёғ, мураббо, қаҳва ёки чойни олади. Унга бошқа овқатланишлар қўшилмайди. Кейинги йилларда бермуд режа кенг тарқалмоқда; кўпинча у «швед столи» типда ташкил қилинади.

Модификациялашган америкача режа (Modi feed American Plan, MAP) – яшаш қийматига «континентал» нонушта (Европада) ёки тўлиқ ва яна битта овқатланиш, одатда кечки овқат киритилади. Ушбу режа Багам ороллари курортлари, Бермуд ороллари, Кариб ҳавзаси ва Мексикада кенг тарқалган. Европада ушбу режа одатда ярим пансион деб аталади.

Шуни такидлаш жоизки, хизмат кўрсатиш шаклларида ҳам фарқлар бор. «**Аля карт**» тизими ресторан таклиф этадиган таомномани мижоз томонидан эркин танлашини мўлжаллайди. «**Табль дот**» - ҳамма мижозлар учун ягона, таомни танлаш ҳуқуқини беришмайди, «**Швед дастурхони**» - умумий дастурхонга қўйилган таомларни эркин танлаш ва ўзига-ўзи хизмат кўрсатишга асосланган. Хизмат кўрсатишнинг бу шакли овқатни дидга қараб, хоҳлаганича танлаш имконини беради.

Кўпчилик сайёҳатчилар турли мамлакатлар миллий таомлари билан танишиш мақсадида махсус гастрономик ва ичимлик сафарларига отланадилар. Бундай сафарлар чоғида улар маҳаллий урф-одатлар билан танишишади. Кўп ҳолларда фольклор байрамлари иштирокчисига айланадилар. Германия ва Чехияда бўлганда, масалан, пиво муассасаларига кирилмасдан қолмайди. Испанияда бўлишни эса «пассов а тапео» сиз, яъни барлар бўйлаб сайр вино ва пивога қўшиб бериладиган газакларни татиб кўришни тасаввур қилиб бўлмайди. Туристларда этнографик ресторанлар ва кафелар катта қизиқиш уйғотади. Улардаги миллий ички жозиба, орасталик, официантлар кийими, оркестр репертуари, таклиф қилинадиган таомлар ва ичимликлар ҳеч кимни бефарқ қолдирмайди. Миллийликдан ташқари, овқатланиш корхоналари бошқа ҳар хил кўринишда бўлиши ҳам мумкин: банк ўзига хос хизматларидан тортиб, шамол тегирмонларигача. Танлаш марказий мавзуси залларни жиҳозланиши, мижозларга хизмат кўрсатиш маркетинг тадқиқотлари ва санъат уйғунлигини қамраб олади. Бозор

вазиятини билиш ва рақобат шароити мавзу истиқболларини бегилаш имконини беради. Бунда ресторанларнинг тажрибали менежерлари кўпинча ўз функцияларига таянадилар.

1.3. Туризм соҳасида транспорт ва экскурсия хизматларининг моҳияти

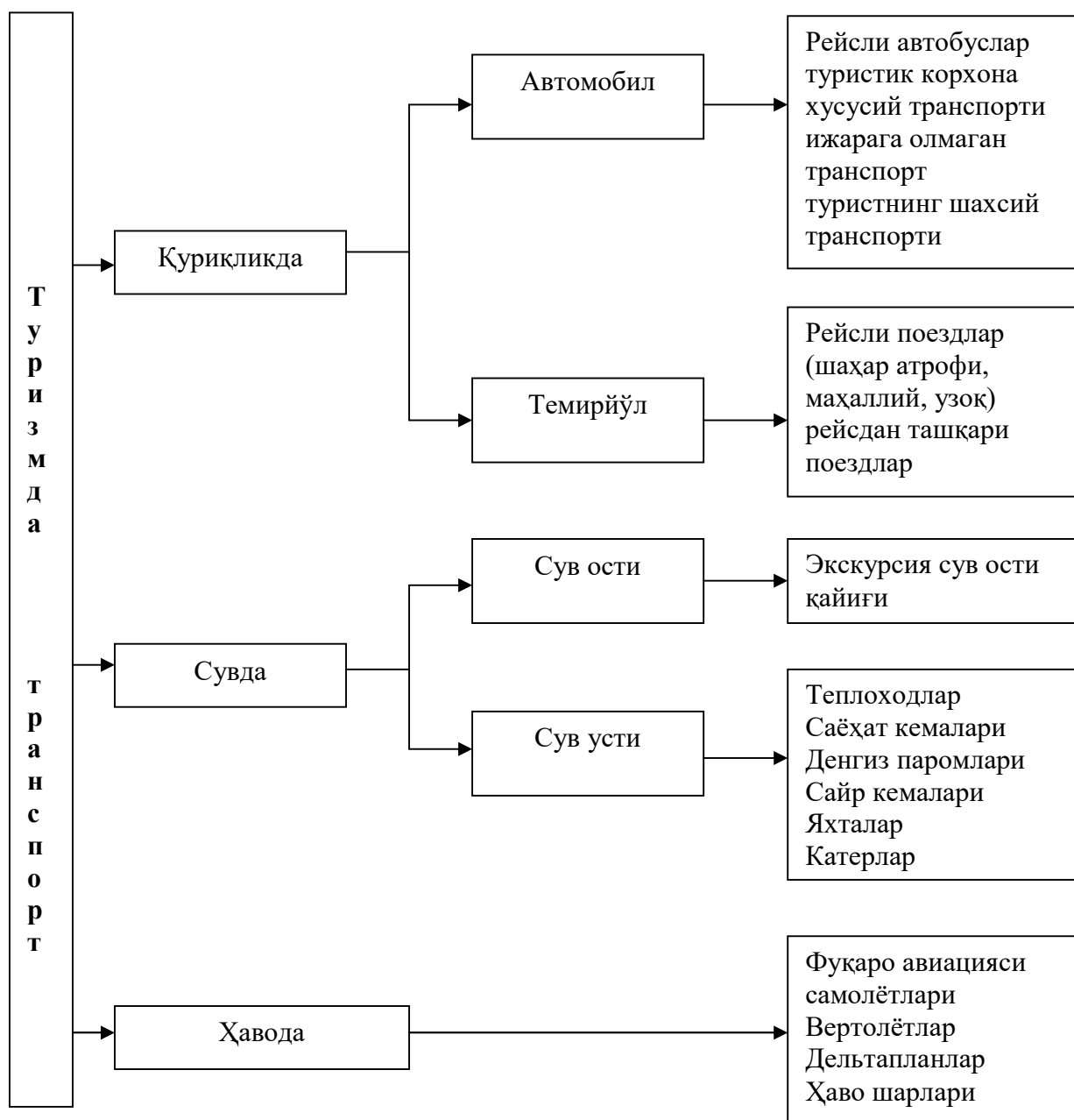
Туристлик маҳсулотлар таркибида туристларни ташиш хизмати етакчи ўринлардан бирини эгаллайди. Бунинг боиси шундан иборатки, барча туристик йўналишларда (пйёдалардан ташқари) саёҳатчиларни дам олиш ёки экскурсияга элтиш ва уларнинг уйга қайтиши учун транспорт воситаси бўлишини тақазо қилади.

Туризм - фаолият тури сифатида туристларни доимий яшаш жойидан ташқарига чиқиши ва қайтиши билан узвий боғланган. Уни транспорт таъминотисиз тассаввур қилиб бўлмайди. Транспорт воситаси туристик инфратузилманинг муҳим элементи ҳисобланади ва туристик маҳсулотлар таркибига киритилган асосий комплекс хизматларни ташкил қилади. Транспорт воситалари - туризм тизимини шакллантирувчи туристик корхоналарнинг алоҳида кўринишлари сифатида қараб чиқилади.

Бутунжаҳон туристик ташкилоти (БТТ) туризм мақсадларида қўлланиладиган транспорт воситаларини уч турга классификациялайди: куруқликда, сувда ва ҳавода ҳаракатланувчи (1.3.1-чизма).

Куруқликда ҳаракатланиш воситаларидан туризм мақсадларида кўпроқ автомобил ва темирйўл транспортларидан фойдаланиш мақбул ҳисобланади.

Туристларни автомобилда ташиш. Автомобилда ташиш - туристик ташишларнинг асосий турларидан бири ҳисобланади. Автомобил транспорти туризмда энг кўп ва кенг миқёсда фойдаланилади. Чунки у туристларни «эшикдан эшиккача» элтиб қўйишни таъминлайди. Ушбу мақсадларда мунтазам йўловчи ташиш учун рейс автобуслари ва номунтазам – туристик корхонанинг хусусий транспорти ва туристнинг шахсий транспорти қўлланилади.

Туризм мақсадлари учун қўлланадиган транспорт воситалари турлари⁵

Шубҳа йўқки, автомобилда ташишга юксак сафарбарлик, юқори тезкорлик, мақбул нарх, қўниб ўтишга зарурат йўқлиги, шунингдек ҳаракат графигини осон ўзгартириш кабилар хосдир.

Туристик хизмат кўрсатишда фойдаланиладиган автомобил хизмати учта асосий йўналишни ўзида мужассамлаштиради:

⁵Маматқулов Х. М. Туризм инфратузилмаси. Маърузалар курси. СамИСИ 2009й, 8-бет.

- автобусда саёҳатни ташкил этиш;
- туристларнинг шахсий транспортида саёҳатни ташкил этиш;
- автомобилларни туристларга прокат (ижра)га бериш.

Шуни қайд қилиш керакки, шаҳарлараро ва шаҳар йўналишларининг улкан тармоғига бирлашган автобуслар кўпроқ одамларни ташишда ва поездлар ва самолётларни биргаликда олганига нисбатан кўпроқ аҳоли пунктларига хизмат кўрсатади. Кўпчилик мамлакатларда шаҳарлараро ва халқаро автобус ташишларда ҳам давлат муассасаларига, ҳам мустақил компанияларга тегишли автобусларда хизмат кўрсатилади.

Халқаро автобус туризми, туризмнинг нисбатан ёш турларидан бири бўлиб ҳисобланади. Унинг илк ривожланиши XX асрнинг 70 йилларига тўғри келади. Бу давргача дунёнинг турли мамлакатларида автобуслар асосий трансферлар, экскурсиялар ва маҳаллий сафарлар учун фойдаланилган.

Туристнинг шахсий автомобил транспортдан фойдаланиш ўзида туристик саёҳатнинг алоҳида кўринишини намоён этади ва автосафарлар деб аталади. Уларни ташкил этиш пухта тайёргарлик ва режалаштиришни талаб қилади. Автомобил туризми бутун жаҳон бўйлаб кенг ривожланган тармокдир. Бу унинг нисбатан арзон тушиши ва йўналишни, отел дастурларини ва ҳаказоларни эркин танлаш имконияти билан боғлиқдир.

Туристларни шахсий автомобилдан фойдаланиб, саёҳатга чиқишининг энг кўп тарқалган тури - дам олиш кунларидаги сафарлардир. Туризм турлари бўйича кўпроқ машҳур автотурлар соғломлаштириш (дам олиш жойларига ёки табиат қўйнига бориш) ва билиш сафарлари (тарихий ёки маданий ёдгорликларга бориш) ҳисобланади.

Автомобилларни ижарага бериш 1916 йил Омахи (АҚШ)да ака-ука Саундерлар томонидан бошланган. Автомобилларни ижарага бериш бўйича йирик фирмалар шаҳар ва шаҳар чеккаларида ваколатхоналарига эга, аммо уларнинг катта қисми ҳозиргача аэропортларда ва ўзларига яраша туради. Бу фирмаларга автомобилларни ижарага берганда аэропортдаги нархи баланд

ижара жойи харажатларини ҳисобга олишга тўғри келади. Натижада бундай компанияларда прокат аэропортларда ваколатхоналари бўлмаганларга караганда анча қиммат туради. Шунга қарамасдан, истеъмолчилар бу қулайликни қадрлашади. Чунки сайёҳлар самолётдан тушган зоҳати автомобиллар прокати жойига келиши мумкин.

Туризмда транспорт таъминоти тизими қўйидагича фарқланади:

- турга қўшилган ва асосий туристик хизматларга кирувчи туристик ташиш: туристларни доимий яшаш жойидан белгиланган манзилга элтиб қўйиш (ёки йўналиш бошланадиган жойга) ва қайта олиб келиш;
- трансфер – туристларни кутиб олиш ва кузатиб қўйиш учун транспорт воситаси тақдим этиш;
- тур-сафар бўйича дастурлаштирилган тадбирларга хизмат кўрсатиш: экскурсион хизмат, дастурдаги тадбирларга бориш, атрофга ташриф буюриш, йўналиш бўйича кўчиш, яъни бир манзилдан иккинчи манзилга ўтиш;
- туристлар саёҳатини таъминлаш учун корхонанинг транспорт воситаларини танлашига бир қатор омиллар боғлиқдир: сафарнинг мақсадли йўналишида ташиш узоқлиги, саёҳатчилар сони, транспорт воситасининг сифими, сафар дастури, ҳаракат хавфсизлиги, транспорт воситасининг қулайлик ва сафарбарлиги даражаси.

Туристларни темирйўл транспортида ташиш. Темир йўл транспорти ўрта масофаларга туристларни мақбул нархларда тез ва қулай шароитда етиб боришларини таъминлайди. Алоҳида ҳолларда темирйўл транспорти туристик саёҳат мақсадларида ҳам фойдаланиши мумкин. Туристларни темирйўлда ташиш туризм транспорт таъминотининг самарали воситаси ҳисобланади. Саёҳатнинг юқори шинамлиги, юқори тезлик ва мақбул нархларда туристлар гуруҳини ихчам жойлаштириш бу транспорт турини кичик ва ўрта масофаларга ҳаракатланишда рақобатбардошлигини

оширади. Темирйўл транспортидан ички ва чегара яқини туризмини шунингдек, сайру тамошо, экскурсион сафарлар ва дам олиш кунлари туризмини ташкил этишда кўпроқ фойдаланилади.

Темир йўллар биринчи бор пайдо бўлган вақтлардаёқ саёҳатда чинакам инқилоб ясаганди. Темир йўл транспорти кемалар ва отларга қараганда юкларни тез ва арзон ташиб беришни таклиф этганди. Шимолий Америка ва Европада кенг темирйўл тармоқлари район марказларини темирйўл станцияларига айлантирди. Темирйўллар нафақат дилижонларни (йўловчи ташийдиган от-арава тури), балки 1790 йилдан бошлаб французча «отел» сўзи билан аталадиган таверналарнинг ҳам ўрнини эгаллайди. Табиийки, қулайлик учун отеллар темирйўл станциялари ёнида қурила бошлади.

Аҳоли марказларидан олисдаги курортлар, дам олиш ва ҳордик чиқариш масканлари темирйўллар туристик саёҳатга поездлар таъсирини кучайтирди. Темирйўл компаниялари Европа, Канада, АҚШда отеллар курдилар. Canadian Pacific ва Canodion National темир йўллари компаниялари ҳозиргача кўп сонли отел ва курортларни бошқармоқда.

Кейинги йилларда поездлар бошқа транспорт воситаларига нисбатан хавфсизроқ, тез ва шинамроқ бўлиб қолдилар. 1900 йилга келиб, темирйўллар замонавий барча маиший қулайликлар – шу жумладан, электр ёритиш, буғ билан иситиш, ухлаб кетадиган вагонлар, вагон-ресторанлар ва ҳатто ваннахоналарни таклиф қилиши мумкин эди.

Афсонавий Шарқ экспресс **«қироллар поезда ва поездлар қироли»** деб аталди. У жаҳонда энг машҳур поезд бўлса ажабмас. Ўз вақтида барча ҳашаматни ўзида мужассам этган бу поезд ҳозир ҳам романтик саёҳат учун алоҳида кўрк бўлиб қолмоқда.

Дунёда замонавий туристик поездларни «ғилдирак устидаги отеллар» деб аташади. Бунда кўпинча темирйўл бўйлаб сафарлар саёҳатнинг асосий мақсади қилиб қўйилади. Ухлаб кетиладиган вагонда одатда ўринлар сони саккизтадан ошмайди. Ҳар бир купеда иккитадан кўп одам яшамайди.

Юқорида қайд этилганидек, темирйўл транспорти билан туристик ташиш мунтазам қатновчи тез юрар ва йўловчи поездларда ва махсус туристик поездларда амалга оширилади. Кейинги пайтларда Япония, Франция, Бразилия, Жанубий Корея, Россия, Европа мамлакатларида туристларни ташиш учун махсус тезкор темирйўллардан фойдаланилади.

Сув транспорти воситалари орасида сув ости (экскурсия сув ости қайиқлари) ва сув усти (теплоходлар, саёҳат кемалари, денгиз паромлари, сайр кемалари, яхталар, катерлар) транспортлари фаркланади. Туризмда сув транспорти воситалари таъминоти билан боғлиқ масалалари асосан денгиз ва дарёда туристик мақсадларда мунтазам ва номунтазам йўловчи ташиш мисолида қараб чиқилади.

Паромда сузиб ўтиш ва асосий туристик саёҳат тури – саёҳат кемаси, денгиз ва дарё кемалари туристларни белгиланган жойга етказиб боришни мақсад қилиб қўяди. Бошқа сув транспорти воситаларидан одатда алоҳида дастурли «программали» тадбирларни амалга оширишда фойдаланилади.

Ҳаво транспорти воситалари таркиби хилма-хил транспорт воситаларини қамраб олади ва у фуқаро авиациясидан тортиб, то экзотик ҳисобланган ҳаво шарлари, дельтапланларни ўз ичига олади. Туризмда ҳаво транспортининг қўлланилиши аввало авиацияда йўловчи ташишдан фойдаланиш сифатида қўриб чиқилади. У рейсли ва чартерга классификацияланади, яъни буюртмалар асосида бажарилади. Ҳаво транспортининг муҳим хусусияти шундан иборатки, у нисбатан жуда қимматлигига қарамай, бу юқори тезлиги, шинам ва қулайлиги билан туристларни олис масофаларга ташишда сўзсиз етакчи ўринни эгаллайди.

Туризм соҳасида экскурсия хизмати ҳам асосий хизматлардан бири ҳисобланади. Экскурсия хизматлари кўрсатиш - инсоннинг маънавий ва ахлоқий қадриятларга бўлган эҳтиёжи ва талабини қондириш, билимларни эгаллашида, шу жумладан, касбий ва билиш воситалари, усуллари, объектларини эркин танлаш шароитида экскурсиялар ташкил этиш ва экскурсия хизматлари кўрсатишдир. Экскурсия хизматлари кўрсатиш

истеъмолчи (экскурсант, турист)гача тарих, маданият, география, этнография, экология ва иктисодий ҳамда бошқа фанлар бўйича комплекс билимларни етказиш имконини беради. Бу музейларни ва кўргазма экспонатларини, тарихий, маданий, табиий, этнографик, муҳандислик ва бошқа диққатга сазовор жойларни, объектларни англашда шахс эҳтиёжини қондиради.

Экскурсия (лотинчада excursion - сафар) - олдиндан танланган (кўз билан кўриш) объект бўйича табиий шароитда қурилган атроф-оламни инсон билишига мақсадли қаратилган жараён, у ёки бу мавзунини очишга хизмат қилади. Экскурсия сўзининг маъносини таҳлил қилишда экскурсия жараёнининг объектив талаблардан иборатлигини эътиборга олиш керак. Ҳар бир экскурсия ўзига хос фаол жараён бўлиб, унинг моҳияти маълум қонун-қонуниятлар (мавзуйлиги, мақсадлилиги, кўргазмалилиги, ҳиссиётлилиги, фаоллиги ва ҳ.) билан асосланган.

Экскурсия бу диққатга сазовор жойлар, тарихий ва маданий ёдгорликларни кўрсатиш, томоша қилишнинг услубий жиҳатдан ташкиллаштирилишидир. Бу жараён негизида экскурсантлар кўз олдида турган объектларни таҳлил қилиш ва улар билан боғлиқ воқеаларни гид-кузатувчи томонидан ҳикоя қилиши ётади.

Объектларни кўрсатиш малакали мутахассис гид-кузатувчилар раҳбарлигида амалга оширилади. Объектларни тушиниш, қабул қилиш жараёни аниқ мавзунинг вазифаларига киритилган. Гид-кузатувчи аудиторияга объектнинг кўриниши, тарихий жойнинг баҳоси, объект билан боғлиқ тарихий воқеанинг тушуниб етишини етказди. Экскурсант нимани кўриши, тушуниши, ҳис этиши у учун муҳимдир. Гид-кузатувчи ўзининг тушунтиришлари билан экскурсияларни тўғри хулоса қилишлари ва баҳо беришларини таъминлайдилар, шу билан тадбирнинг зарурий самарадорлигига эришилади.

Экскурсия хусусияти шундан иборатки, унда кўрсатиш ва ҳикоя қилиш органик равишда уйғунлашган. Экскурсовод объектни кўрсатар экан, у

ҳақдаги маълумотларни таҳлилий жараёнлар, тушунтиришлар, тарихий маълумотлар билан тўлдириб боради. У кўрганларни тўғри қабул қилишга, объект билан боғлиқ воқеалар, ҳодисалар, далилларни объектив баҳолашга ўргатади. Шу тарзда билиш жараёнида экскурсантлар дунё қарашига мақсадли йўналтирилган таъсир амалга оширилади. Берилган маълумотлар эса кўргазмалиги шарофати билан яхши эслаб қолинади ва дунё қарашининг кенгайишига имкон беради.

Ҳар бир экскурсия мавзуси ва мақсадидан қатъий назар қуйидаги белгиларга эга, қайсики улар бор бўлмаса, у бундай бўлиши мумкин эмас:

- аниқ вазифа, мавзу ва мақсад мавжудлиги;
- гуруҳ ёки индивидуал (якка) экскурсант мавжудлиги;
- экскурсовод борлиги;
- вақтда узоқлик;
- экскурсия объектларини бевосита улар жойлашган ўрнида кўрсатиш;
- томошанинг мақсадга мувофиқлиги;
- олдиндан ишлаб чиқилган маршрут бўйича ҳаракатланиш.

Экскурсия асосига қуйидаги тамойил (принцип)лар қўйилган:

- илмийлик - фактлар, воқеалар, назариялар (ғоялар) жиҳатлар, илмий талқинда берилади, объектив баҳо, улар мансуб бўлган замонавий фан соҳалари позициясидан туриб қаралади;
- ғоявийлиги;
- ҳаққонийлиги;
- назарияни амалиёт билан боғлиқлиги;
- топқирлик;
- ишончлилик.

Экскурсия вазифаларидан бири – экскурсантларда унинг мавзуси, тарихий шахслар фаолияти, воқеалар, фактлар ва умуман экскурсия материалига бўлган муносабатни шакллантириш ва унга ўз баҳосини

беришдир. Демак, экскурсия инсонни атроф-муҳитни ўрганиш кўргазмали жараёни бўлиб, унда табиий шароитларда ёки корхона бинолари, лабораториялар, илмий-тадқиқот институтлари ва шу кабиларда жойлашган объектлар аввалдан саралаб олинган бўлади⁶.

I-боб бўйича хулоса. 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, туристик хизматда 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.

Туристик 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 бошқалар билан таъминлаш киради. Хизматлар таркибига яна гуруҳ бошлиғи хизмати билан гид - таржимоннинг хизмати ҳам киритилиши мумкин.

Хулоса қилиб шуни айтиш мумкинки, барча туристик хизматлар мамлакатга ташриф буюрган туристлар учун ташкил қилинади ва қондирилади. Биз ушбу туристик хизматларнинг мазмун моҳияти ва унинг турларини юқоридаги режаларда кўриб чиқдик ҳамда таъриф бердик. Ҳар қандай туристик хизмат ўша ҳудуднинг ўзига хослигидан келиб чиққан ҳолда яратилади ва унинг турли туманлиги эса замон талаблари ҳамда стандарт даражаларда ўзгариб туриши мумкин бўлади. Туристларга хизмат кўрсатишда меҳмонхона хизмати, овқатлантириш хизмати, транспорт хизмати ва экскурсия хизматларининг ўз ўрни бўлиб, улар бир-бирини тўлдиролмайди ва туризмда бир-бирисиз бўлмайди.

⁶ Маматкулов Х. М. Туризм инфратузилмаси. Маърузалар курси. СамИСИ 2009й, 144-бет.

II-БОБ. ЎЗБЕКИСТОНДА ТУРИСТИК ХИЗМАТЛАРНИНГ ИҚТИСОДИЙ ТАҲЛИЛИ

2.1. Меҳмонхоналарда кўрсатиладиган туристик хизматлар таҳлили

Хизматлар соҳаси халқ хўжалиги мажмуининг таркибий қисми бўлиб иқтисодий муносабатлар умумий тизими таркибига киради ва жамиятдаги мавжуд иқтисодий қонунларга бўйсунди. Ҳозирги кунда тармоқларнинг халқаро таснифида улар уч секторга бўлинади: бирламчи (қишлоқ хўжалиги, казиб олиш саноати), иккиламчи (қайта ишлаш саноати) ва учламчи (хизматлар соҳаси ёки ижтимоий соҳа). Бугунги кунга келиб, иқтисодий адабиётларда хизматлар соҳасининг чегаралари тўғрисида турли фикрлар мавжуд. Жумладан, ушбу соҳага маиший хизматлар, йўловчи транспорти хизматлари, алоқа хизматлари, турар жой коммунал хизматлари, таълим, маданият, санатория-соғломлаштириш, ҳуқуқ соҳасидаги ижтимоий-иқтисодий функциялари бир-бирига ўхшаш хизматлар киради.

Хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантириш даражасини янада ошириш, аҳолига янги замонавий ва сифатли хизмат турлари кўрсатиш, иқтисодий ўсишни 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 ривожлантиришни 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.



Юқоридаги 2.1.1-расмда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасининг ялпи ички маҳсулотдаги улуши акс этган бўлиб, хизмат кўрсатиш соҳасининг мамлакат ялпи ички маҳсулотидagi улуши 2007 йилда 42,5 фоизни, 2008 йилда эса 45 фоизни ташкил этди. 2010 йилга келиб мазкур кўрсаткич 49 фоизни ташкил этди. Мамлакатимизда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳаси 2011 йилда жадал суръатлар билан ривожланиб, унинг ялпи ички маҳсулотдаги улуши 2000 йилдаги 37 фоиз ўрнига 50,5 фоизни ташкил этди⁷.

Президент Ислom Каримовнинг 2011 йилнинг асосий якунлари ва 2012 йилда Ўзбекистонни ижтимоий-иқтисодий ривожлантиришнинг устувор йўналишларига бағишланган Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг мажлисидаги “2012 йил Ватанимиз тараққиётини янги босқичга кўтарадиган йил бўлади” номли маърузасида ҳам ушбу соҳада эришилаётган ютуқларга алоҳида эътибор қаратган.

Туристик хизмат таркибига хизматларни буюртма қилиш, ташиш, жойлаштириш ва бошқа барча расмийлаштириш ишлари, ташиб беришнинг

⁷Каримов И. 2011 йилнинг асосий якунлари ва 2012 йилда Ўзбекистонни ижтимоий-иқтисодий ривожлантиришнинг устувор йўналишларига бағишланган Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг мажлисидаги “2012 йил ватанимиз тараққиётини янги босқичга кўтарадиган йил бўлади” номли мавзусидаги маърузасини ўрганиш бўйича Ўқув қўлланма. Тошкент – 2012. 181 бет.

барча турлари, трансфер, овқатлантириш, экскурсия ва аттракционлар, тиббий кўрик ва суғурта, таржимон хизматлари, учрашув ва бошқалар билан таъминлаш киради. Хизматлар таркибига яна гуруҳ бошлиғи хизмати билан гид - таржимоннинг хизмати ҳам киритилиши мумкин.

2.1.1- жадвал

Ўзбекистон Республикасида 2010-2011 йиллар мобайнида хизмат кўрсатиш соҳасидаги таркибий ўзгаришлар

№	Хизмат турлари	2011 йил			2010 йил		
		млрд.сўм	Ўсиш	Таркиби	млрд.сўм	Ўсиш	Таркиби
			фоиз	(фоиз)		фоиз	(фоиз)
	Хизматлар, жами	41083,3	113,2	100,00	32749,8	115,1	100,00
	Жумладан:						
1.	Савдо хизматлари	8607,5	118,6	20,95	6134,4	120,9	18,73
2.	Транспорт хизматлари	12350,2	104,1	30,06	10547	113	32,20
3.	Алоқа ва ахборотлаштириш хизматлари	2630	139,9	6,40	2062,5	128,7	6,30
4.	Молия-банк хизматлари	3507,5	118,6	8,54	2753,8	119,4	8,41
5.	Туристик-экскурсия хизматлари	64,1	127,3	0,16	44,7	115,3	0,14
6.	Меҳмонхона хизматлари	112,4	106,5	0,27	97,5	107,8	0,30
7.	Коммунал хизматлар	4780,5	99,9	11,64	3852,1	99	11,76
8.	Маиший хизматлар	534,5	120,9	1,30	561,4	122,8	1,71
9.	Автомобилларни таъмирлаш хизматлари	367,8	118,9	0,90	314,2	124,6	0,96
10.	Бошқалар	8128,9	118,5	19,79	6382,2	116,6	19,49

Ушбу 2.1.1- жадвалда Ўзбекистон Республикасида 2010-2011 йиллар мобайнида хизмат кўрсатиш соҳасидаги таркибий ўзгаришлар ҳақидаги бир қатор хизмат турлари келтирилган. Унга кўра, транспорт хизмати, туристик-экскурсия хизмати, меҳмонхона хизмати ва бошқа хизматларнинг 2010 йил ва 2011 йилдаги ўсиш суръатлари ҳамда улардан олинган фойда сўмда кўрсатилган.

Ҳар бир турнинг хизматлар доираси турлича бўлиб, дастур билан белгиланади ва ҳар бир хизматнинг ўз ичига кирувчи яна бошқа жуда кўп элементлари бўлади. Қуйидаги 2.1.2- жадвалда 2007-2011 йилларда

хизматларнинг ривожланиши ҳолати Ўзбекистон Республикаси минтақалари бўйича берилган бўлиб, ўтган йилга нисбатан фоиз ҳисобида келтирилган.

2.1.2- жадвал

2007-2011 йилларда Ўзбекистон Республикаси минтақалари бўйича хизматларнинг ривожланиши ҳолати (солиштирма нархларда)

Ўтган йилга нисбатан фоизда

№	Минтақалар номи	Хизматлар ҳажми ўсиши									
		2007 йил		2008 йил		2009 йил		2010 йил		2011	
		режа	амалда	режа	амалда	режа	амалда	режа	амалда	режа	амалда
	Ўзбекистон Республикаси	117,4	126,6	118	121,3	118,9	116,7	121,8	114,9	115,0	113,2
	<i>Шу жумладан</i>										
1.	Қорақалпоғистон Республикаси	118,2	132,8	118,5	123	118,7	116,2	119	116,4	114,1	117,7
2.	Андижон вилояти	116,5	130,2	117	123,5	117,2	120,1	118	116,6	114,3	116,2
3.	Бухоро вилояти	117,9	143,2	118	123,5	118,2	121,2	119	118,4	117,2	116,5
4.	Жиззах вилояти	119,5	130,7	119,7	120,2	122	114,8	125	119,6	113,3	118,8
5.	Қашқадарё вилояти	117,4	118,1	117,7	117,7	118,2	117,1	121,6	115,1	116,7	118,0
6.	Навоий вилояти	120,5	129,3	120,6	124,6	121,2	120,6	125	116,4	111,4	116,8
7.	Наманган вилояти	118,9	122,4	119,4	120,6	122,1	122,8	125	121,6	114,2	119,4
8.	Самарқанд вилояти	116,9	137,3	117	135,6	117,2	121,6	120	121,6	115,5	117,3
9.	Сурхондарё вилояти	120	130	122	120,7	122,1	120	124	116,4	114,2	120,4
10.	Сирдарё вилояти	115,9	135,4	116,2	126,6	116,7	124,3	120	117,2	115,1	124,4
11.	Тошкент вилояти	122	129,3	122,2	132	122,5	123,7	125	119,6	114,4	114,2
12.	Фарғона вилояти	119,8	124,6	120	125,6	120,1	124,5	122,5	120,5	113,6	116,5
13.	Хоразм вилояти	119,6	120,4	120	121	120,1	118,9	122	115,8	115,9	119,1
14.	Тошкент шаҳри	113,4	124,2	114,5	124,3	116,2	116,6	121	115,4	117,4	117,2

Туристтик хизматларнинг 2010 йилдаги ўсиш суърати 112,7 фоизни, кўрсатилган хизматлар хажми эса, 46,8 миллиард сўмни ташкил этди. Таҳлил этилаётган даврда туристлар оқими 937,1 минг кишини ёки режага нисбатан 100,4 фоизни ташкил этди.

2011 йил туристик хизматлар 127,3 фоизга ўсди ва бу 64,1 миллиард сўмни ташкил қилди. Туристтик хизматларнинг ўсиши туристларнинг оқими ҳисобидан таъминланмоқда ва ушбу соҳада 2011 йил 1 миллион кишига хизмат кўрсатилди. “Бухоро” (Бухоро ш.) янги меҳмонхонасида туристларга хизмат кўрсатиш самарадорлиги ошди ва унинг ўсиш даражаси қарийб 2 баробар кўпайди.

Меҳмонхоналарда туристларга хизмат кўрсатиш жараёнини амалга ошириш учун асосий меҳмонхона хизматлари тақдим этишни таъминловчи кўйидаги асосий хизматлар минимал тўплами кўзда тутилиши лозим:

- бронлаштириш;
- хизмат кўрсатиш;
- қабул қилиш ва ҳисоб-китоб қисми;
- хоналар фондини эксплуатация қилиш

Турли типдаги, турли сиғимдаги меҳмонхоналарда хизматлар сони юқорида келтирилганидек кам ёки кўп бўлиши мумкин. Уларнинг вазифалари ҳам турлича бўлиши мумкин. Мисол учун йирик меҳмонхоналар таркибида хизмат кўрсатиш хизматлари ва бронлаштириш мустақил таркибий тузилма бўлинмалари ҳисобланади. Кичик ва ўрта корхоналарда жойлаштириш ва мижозларга хизмат кўрсатишни алоҳида қабул қилувчи хизмат ходимлари бажаришади. Бу маркетинг, инженер-эксплуатация, молия-бухгалтерия, тижорат хизматларига ҳам тааллуқлидир.

Хизмат кўрсатиш сервиси. Меҳмонлар нуқтаи назаридан хизмат кўрсатиш сервиси меҳмонхонада энг муҳими ҳисобланади. Нагеки бу хизмат ходимлари мижозлар билан доимий алоқада бўлишади ва улар билан боғлиқ барча вазифаларни бажаришади.

Қабул қилиш хизмати ва ҳисоб китоб қисми. Қабул қилиш хизматини кўпинча отелнинг «юраги» ёки «асаб маркази» деб атайдилар. Ушбу хизмат билан меҳмонлар кўпроқ алоқада бўладилар, улар меҳмонхонада бўлиш вақтида хизматлар ва маълумотлар бўйича мурожаат қиладилар.

Туризм хизматида экспорт тушунчаси ва қонун-қоидаси бошқачароқдир. Баъзи манбаларда кўрсатилишича - анъанавий вариантга кўра, туристлар гуруҳи бошлиғининг хорижий давлатлардаги хизматлари ва хорижий давлатда ишлаш учун юборилган автобус ҳайдовчисининг хизматлари туристик хизматларнинг экспортига тааллуқлидир. Мисол учун, Грузиянинг "Туризм тўғрисида"ги қонунига кўра, мамлакат ичидаги хизматлар туризм импорти, ташқарисидаги хизматлар эса туризм экспортига таълуқлидир. Россия ва Ўзбекистон ҳудудидаги маҳаллий туристик корхоналар томонидан хорижий туристларга кўрсатилган хизматлар экспортга алоқадордир ва бунинг учун фирмалар баъзи имтиёзлардан фойдаланади.

Агар туризмни кўриб чиқадиган бўлсак, умумий тамойилларга кўра, ҳар бир туристик пакетда энг камида иккита хизмат тури бўлади, булар: ташиш ва жойлаштириш хизматлари пакетиدير. Булар асосий туристик хизматлар дейилади. Мутахассисларнинг фикрига қараганда, қўшимча туристик хизматлар ҳам бўлиб, уларнинг сони 400 дан ортиқдир. Юқорида айтиб ўтилган иккита (асосий) хизмат туридан ташқари қолган барча хизматлар қўшимча туристик хизматлардир. Ҳатто, овқатлантириш ва экскурсия хизматлари ҳам. Туристнинг хоҳишига кўра, ташкилотчи томонидан хизматлар кенгайтирилиши мумкин, ёки бу нарса ташкилотчилар томонидан туристнинг танловига кўра белгиланади. Иккинчиси маъқулроқ, чунки, умумий нархлар рақобатнинг тамойил ва қадриятларига кўра, минимал даражага тушмоқда. Бу эса авваламбор хизматлар пакетининг ҳам минималлашишига олиб келмоқда. Шу аснода ҳар қандай миллатга мансуб турист ҳам аввало нархларга эътибор беришини ҳисобга олиш зарур.

Қуйидаги 2.1.3- жадвалда Ўзбекистон Республикаси минтақалари бўйича меҳмонхона хизматларининг ривожланиш ҳолати йилларда кўрсатилган бўлиб, ҳар бир ҳудуд бўйича меҳмонхона хизматларининг кўрсаткичлари режада ва амалда акс этган.

2.1.3- жадвал

2007-2011 йилларда Ўзбекистон Республикаси минтақалари бўйича меҳмонхона хизматларининг ривожланиш ҳолати (солиштирма нархларда)

Ўтган йилга нисбатан фоизда

№	Минтақалар номи	Хизмат ҳажмининг ўсиши									
		2007 йил		2008 йил		2009 йил		2010 йил		2011 йил	
		режа	амалда	режа	амалда	режа	амалда	режа	амалда	режа	амалда
	Ўзб. Рес.	120	133,5	122,5	122,5	125,3	112,3	130	118	114,0	106,5
1	Қорақ. Рес.	109,5	210,4	111	113,7	114,8	113,7	120	103	104,5	106,8
2	Андижон вилояти	116,2	119,9	119,5	123,6	122	126,8	125	120	116,0	105,0
3	Бухоро вилояти	119,2	142,8	120,1	125,3	124,2	102,7	130	106	106,5	112,6
4	Жиззах вилояти	118,2	154,2	118,5	132,7	120,5	126,7	122	122,1	108,0	122,0
5	Қашқадарё вилояти	118	121,2	119,8	120,5	124	100,6	130	120	110,0	112,0
6	Навоий вилояти	122	138,4	123,5	121,2	124	125,4	125	116	117,0	115,9
7	Наманган вилояти	115,5	149,5	118,5	220	122,2	165,7	125	130	116,0	126,0
8	Самарқанд вилояти	117,5	133,6	123,6	144	127	127,1	134	100	114,0	120,4
9	Сурхондарё вилояти	116,5	113,5	117,5	104,8	118	110,8	122,5	130	113,0	121,6
10	Сирдарё вилояти	111	104,9	120	124,1	128	128,3	135	65	112,0	109,6
11	Тошкент вилояти	120	128,5	122	161,9	123,5	148,8	125	110	113,0	125,4
12	Фарғона вилояти	118,5	137,9	120	116,2	122	146,6	126	114	116,0	112,5
13	Хоразм вилояти	116	127,4	120,2	168	121,5	100	130	106	111,4	115,4
14	Тошкент шаҳри	122	143,2	124,5	143,2	127,8	110	132,1	122	115,0	100,9

Меҳмонхоналарда хизмат кўрсатиш ҳажми 2010 йилда 87,4 миллиард сўмни ёки 2009 йилга нисбатан ўсиш даражаси 109,0 фоизни ташкил этди. 2011 йилда эса режа бўйича 114 фоиз белгиланган бўлса, амалда 106,5 фоиз кўрсаткичга эришган. Қишлоқ жойларда меҳмонхона хизматлари кўрсаткичи пастлиги кузатишмоқда ва 2,5 фоизни ташкил этмоқда. Бу эса қишлоқ жойларда туристик ва экскурсион хизматларнинг ривожланиши пастлигини кўрсатмоқда.

2.2. Овқатлантириш корхоналарида туристик хизматлар таҳлили

Умумий овқатланиш корхонаси — маълум турдаги корхона хизматининг ўзига хос белгиларининг мужассамланиши, мижозларга кўрсатилган хизмат сифатининг даражаси ва шароити билан ифодаланади.

Умумий овқатланиш корхоналарининг бешта тури мавжуд: ресторан, бар, кафе, ошхона, тамаддихона (яхна овқатлар). Умумий овқатланиш корхоналари ичида ресторан, кафе, бар асосий ўринни эгаллайди. Булар аҳолининг ҳордиқ чиқаришини ташкил қилишда муҳим аҳамиятга эга. Бу масканларда одамлар фақат овқатланиш учун эмас, балки юбилейларни нишонлаш, ўз ҳаётидаги муҳим воқеаларни, жамоа аъзоларининг қувончига шерик бўлиш, тўй-тантаналарини ўтказиш, меҳмон кузатиш, тез ва мароқли овқатланиш учун ҳамма шароитларни яратиш зарур.

Умумий овқатланиш ва савдо хизматлари даражасининг 2010 йилда 115,7 фоизга ўсиши, чакана савдо айланмасининг 114,7 фоизга ўсишига, дўконларнинг, айниқса қишлоқ жойлардаги ва аҳоли пунктидан узоқда жойлашган дўконларнинг маҳсулотлар билан таъминланишига, шунингдек, янги савдо инфратузилмасининг ташкил этилишига олиб келди.

Шунингдек, хизматлар таркиби ҳисобланганда ҳам умумий овқатланиш хизматлари ҳажми савдо хизматлари ҳажми билан биргаликда ҳисобланади. Бундан ташқари умумий овқатланиш субъектларида нафақат ўзида ишлаб чиқарилган маҳсулотларни сотиш бўйича хизмат кўрсатилади,

балки бир қатор озиқ-овқат маҳсулотларининг чакана савдоси ҳам айнан умумий овқатланиш корхоналарида амалга оширилади. Бу ҳам савдо ва умумий овқатланиш хизматларини бир секция ва гуруҳда ифодалаш лозимлигини исботлайди.

Таҳлил этилаётган жорий йилда 3584 та чакана савдо корхонаси ташкил этилди, 821 та башорат қилинган эди. Жумладан, 2062 та корхона қишлоқ жойларда ташкил этилди (башорат бўйича 579 та). 2010 йилда 689 та умумий овқатланиш корхонаси ташкил этилди, шундан 497 таси қишлоқ жойларда ташкил этилди, 302 таси эса башорат қилинган эди.

2011 йилда эса умумий овқатланиш ва савдо хизматлари 18,6 фоизга ўсди ва 8607,5 миллиард сўмни ташкил этди. Тошкент шаҳри ва Тошкент вилоятидан ташқари юртимизнинг барча минтақалари бўйича ўсиш суъратлари ўртача республика даражасидан юқори кўрсаткични ташкил этди. Чакана товар айланмаси 16,8 фоизга ўсди ва 28,3 триллион сўмни ташкил қилди. Умумий сотув ҳажми бўйича дўконлар улуши 41 фоизни ташкил этди, улгуржи товар айланмасининг ўсиш суърати 112,4 фоизни ташкил этган ҳолда, чакана савдога 11037,8 миллиард сўмлик товарлар йўналтирилди. Натижада бозорнинг 36 фоиз маҳсулотлари улгуржи савдо тармоқлари орқали тўлдирилди. Чакана товар айланмаси тизимида жиддий ўзгаришлар кузатилмоқда ва бу асосан мамлакатимиз маиший хизмат маҳсулотлари ва енгил автомобиллари сотувининг юқорилиги ҳисобидан истеъмолдан ташқари маҳсулотлар улушининг ўсиши амалга оширилмоқда.

2.2.1- жадвал

2007-2011 йилларда Ўзбекистон минтақалари бўйича савдо ва умумий овқатланиш хизматларини ривожланиш ҳолати (солиштирма нархларда)

Ўтган йилга нисбатан фоизда

№	Минтақалар номи	Хизмат ҳажмининг ўсиши									
		2007 йил		2008 йил		2009 йил		2010 йил		2011 йил	
		режа	амалда	режа	амалда	режа	амалда	режа	амалда	режа	амалда
	Ўзб. Р.	116,2	132,5	117,8	126,8	119	121,8	121,5	116,9	117,5	118,6
	<i>Шу жумладан:</i>										
1	Қорақ. Рес.	118,4	130,8	118,6	124,6	118,8	119,1	121	117,5	119,0	125,8
2	Андижон вилояти	113,8	132	114,5	120	115,5	116,2	118	113	114,0	119,9
3	Бухоро вилояти	117,8	159,4	118,2	123,5	118,8	119	121	113,5	117,0	117,0
4	Жиззах вилояти	114,6	130,6	115,5	108	118	115,5	120,2	125	114,0	124,9
5	Қашқадарё вилояти	119,1	123	119,2	117,4	119,7	120,8	122	113,5	117,0	123,9
6	Навоий вилояти	122	136,8	122,2	124,5	122,5	130,3	123	123	117,0	119,3
7	Наманган вилояти	122	124,5	125	126	125	125	132,2	121	116,0	122,8
8	Самарқанд вилояти	112,9	139,1	113	145,2	113,2	122,2	115,4	121	116,0	122,6
9	Сурхондарё вилояти	120	128,8	121	131,4	121,5	113,5	122	117	118,0	122,2
10	Сирдарё вилояти	112	134,9	115	127,6	118	120,9	120	119	119,0	123,6
11	Тошкент вилояти	116,5	144,6	116,8	131	117	128,8	119,2	108	115,0	116,9
12	Фарғона вилояти	111,6	128,8	120	120	125	124,9	127,1	130	116,0	120,8
13	Хоразм вилояти	119,4	126,9	124	122,6	125	125,4	127,6	114,5	116,0	123,3
14	Тошкент шаҳри	115,5	127,1	116	128,2	117	119,5	119	117	120,0	113,9

Сервис ва хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш дастурини бажариш жараёнида республика, вилоят ва вилоятлараро ихтисослаштирилган улгуржи-савдо базаларини ташкил этиш бўйича амалий тадбирлар амалга оширилди, уларнинг фаолияти ва хомашё таъминоти йўлга

кўйилди. Республика ихтисослаштирилган улгуржи-савдо база-конторасига минтақавий (вилоят, вилоятлараро ва туманлараро) базаларни шаклантиришда ва уларга юклатилган вазифаларни бажаришда ёрдам кўрсатилди.

Умумий овқатланиш корхоналари томонидан амалга ошириладиган хизматларни тўғри таснифлаш соҳани ривожлантиришда олдимизда турган қуйидаги вазифаларни бажаришда кўмак бўлади:

- биринчидан, умумий овқатланиш корхоналари типларини (аҳоли менталитетига мослаб) такомиллаштириш, уларни рационал жойлаштириш;
- иккинчидан, маҳсулотлар сифатини яхшилаш, уларни истеъмол сифатини илмий асосланган рационал нормаларга мослаштириш;
- учинчидан, аҳолининг айрим қатламларига мўлжалланган таомлар комплексларини (эрталабки, тушлик ва кечки нонушталар учун) ишлаб чиқиш;
- тўртинчидан, таомларни истеъмол қилиш учун эстетик ва физиологик талабларга жавоб берадиган шароит яратиш;
- бешинчидан, овқатланиш соҳасини индустриялаш, хизмат кўрсатиш технологиясини такомиллаштириш, хизматнинг янги прогрессив усулларини жорий қилиш;
- олтинчидан, хизматларни аҳолининг менталитетидан келиб чиққан ва чет эл тажрибаларидан фойдаланган ҳолда такомиллаштириш кабилар.

Фикримизча таснифлагичга қуйидаги ўзгаришларни киритиш, умумий овқатланиш корхоналаринг аҳолига кўрсатаётган хизматлари ҳажмини тўлиқ ҳисоблаш, соҳанинг ижтимоий муносабатлардаги ўрни ва иқтисодий кўрсаткичларига аниқ баҳо бериш имконини беради⁸.

⁸ Шарипов Т. С. «Умумий овқатланиш корхоналари самарадорлигини оширишнинг ташкилий-иқтисодий механизмларини такомиллаштириш (Самарқанд вилояти мисолида) мавзусида диссертация иши.С.: 2010 й.

2.3. Транспорт-коммуникация хизматлари таҳлили

Йўловчиларни, шу жумладан, туристларни ташиш ҳар хил транспорт турларида, чунончи, ҳаво, ер усти, сув транспортида амалга оширилади. Туристик ташувлар учун транспорт турларининг оммавийлиги ёки талаб этилиш даражаси мамлакатнинг жўғрофий ўрни ва иқлим шароитларига, иқтисодий ривожланиш даражасига, миллий анъаналарига, одамларнинг ижтимоий ҳолати ва турмуш даражасига ҳамда бошқа омилларга боғлиқ бўлади. Ҳар бир транспорт турининг ўз устун жиҳатлари ва камчиликлари мавжуд бўлиб, улар тарихий ривожланиш, техник, иқтисодий ва экологик кўрсаткичлар билан белгиланади, аммо транспорт тизимларининг барча турлари бир асосий мақсадни — ташиш хизматларини кўрсатишда саёҳатчиларнинг эҳтиёжларини тўлақонли қондиришни кўзлайди. Шундан келиб чиқиб, туристларга транспорт хизматлари кўрсатишни туристларни ва уларнинг юқларини бир жойдан иккинчи жойга мумкин қадар тез ва қулай шароитларда ташиш учун мўлжалланган хизматлар мажмуи деб таърифлаш мумкин.

Транспорт хизматлари кўрсатиш қонун ҳужжатлари билан мустаҳкамланган ҳуқуқий базага асосланади. Ушбу ҳужжатлар: 1) турли халқаро транспорт ташкилотлари томонидан; 2) мамлакатларнинг миллий қонунчилиги доирасида; 3) юк ва йўловчи ташувчиларнинг ички қоидалари тарзида ишлаб чиқилган. Халқаро туризмни амалга оширишда транспорт хизматлари кўрсатишнинг турли жиҳатларига алоҳида диққат-эътибор бериш лозим. Саёҳатлар соҳасида халқаро ҳамкорлик чегараларининг кенгайиши божхона, чегара ва санитария назоратини амалга ошириш нормалари ва қоидаларини муттасил такомиллаштириб боришни тақозо этади.

Жамиятда фан-техника тараққиёти одамларни ер юзининг исталган нуқтасига тез элтиб қўйишга қодир транспорт воситалари (овоздан тез учар самолётлар, тезюрар поездлар, автомобиллар, музёрар ва сувости

транспорти ва бошқалар) пайдо бўлишига, шунингдек, транспорт хизматлари кўрсатиш соҳасига янги технологиялар жорий этилишига олиб келди. Бу чипталарни бронлашнинг глобал тизимларида ва чипталар сотишнинг ноанъанавий усулларида, юк ва йўловчи ташувчиларнинг чартер дастурлари вужудга келиши ва ривожланишида, турли ахборот тизимлари ишлаб чиқилишида, йўловчи ташишнинг техник ва технологик режимларини назорат қилиш электрон қурилмаларидан фойдаланилишида, уларнинг хавфсизлиги оширилишида ўз ифодасини топмоқда.

Мамлакатимизда транспорт хизматлари ривожланишини қуйидагича таҳлил қилиш мумкин. 2010 йилда транспорт хизматларининг ўсиши башорат бўйича 118,9 фоиз белгиланган бўлса, амалда 121,5 фоизни ташкил этди. Умуман олганда, 2010 йилда барча минтақаларда транспорт хизматларининг ҳажми ўсиши таъминланди. Транспорт хизматларининг ўсиши асосан транспорт инфратузилмасининг кенгайиши ва йўловчиларни ташиш бўйича янги маршрутли йўналишлар ташкил этилишида номоён бўлди. Йўловчиларни ташиш бўйича маршрутли йўналишларининг сони режага нисбатан анча юқори кўрсаткичга эга. 2011 йилнинг 1 январь ҳолатига кўра, мамлакатимизда йўловчиларни ташиш бўйича 3721 та маршрут фаолият кўрсатмоқда (башорат-3687 та маршрут). Шаҳар ичидаги маршрутлар 2140 (башорат 2053 та) тани ёки юртимиздаги умумий маршрутлар сонининг 57,7 фоизини ташкил этди. Вилоятлар ичидаги шаҳарлараро йўловчи ташиш маршрутлари 351 тани ташкил этди, бу эса режага тўла мос келади.

2.3.1- жадвал

2007-2011 йилларда Ўзбекистон Республикаси минтақалари бўйича транспорт хизматларининг ривожланиш ҳолати (солиштирма нархларда)

Ўтган йилга нисбатан фоизда

№	Минтақалар номи	Хизмат ҳажмининг ўсиши									
		2007 год		2008 год		2009 год		2010 год		2011 йил	
		режа	амалда	режа	амалда	режа	амалда	режа	амалда	режа	амалда
	Ўз.Рес.	114,3	117,6	116,9	119,7	119,3	118,6	121,8	124,2	113,9	104,1
	<i>Шу жумладан:</i>										
1.	Қорақ. Рес.	114	125,3	114	120,5	115,5	123,4	116	117	118,0	118,6
2.	Андижон вилояти	107	130,4	108,8	123,6	110,2	123,5	111,1	130	115,0	120,5
3.	Бухоро вилояти	114,3	115,9	115,5	125,9	125,8	126,4	136	120	118,0	123,2
4.	Жиззах вилояти	107,3	118,9	108	120,2	109,1	109,1	109,3	133,3	119,0	118,9
5.	Қашқадарё вилояти	112,4	114,3	114,9	132,6	117,3	117,6	120	132,4	124,0	124,1
6.	Навоий вилояти	118,2	119,4	121	123,6	124	135,4	125,4	140,1	122,0	122,3
7.	Наманган вилояти	112,1	127,6	115	129,2	120	126,7	133	133,7	118,0	124,2
8.	Самарқанд вилояти	114	125,9	116	124,6	118	118,4	120	119	119,0	120,9
9.	Сурхондарё вилояти	120,5	146,8	141	115	143	114,6	145	121,4	118,0	118,0
10.	Сирдарё вилояти	110,2	106,9	110,5	125	110,8	115	113	122	119,5	126,1
11.	Тошкент вилояти	124,5	111,8	124,8	131	125,5	126	125,9	136,4	118,0	118,1
12.	Фарғона вилояти	112,8	112,2	114,2	115,3	115,9	125,2	117,4	123,1	119,0	124,4
13.	Хоразм вилояти	118	122,6	119	121,7	119,5	120,2	122	118	121,0	114,2
14.	Тошкент шаҳри	105	113,4	105,7	110,1	106,5	110,6	107	116	118,0	111,1

Вилоятлар ўртасидаги шаҳарлараро маршрутлар сони 2011 йилнинг 1 январь ҳолатига кўра, 250 тани ташкил этди. Қишлоқ жойлардаги транспорт хизматларининг улуши 44,1 фоизга етди. 2.3.1- жадвалга эътибор берсак,

2011 йилда транспорт хизматларини кўрсатишда ижобий натижага эришилмаган. 2011 йил режасига кўра, 113,9 фоизга ўсиш режалаштирилган бўлса, амалда ушбу кўрсаткич 104,1 фоизни ташкил этган. Қишлоқ жойларда эса пассажирларни ташиш бўйича автотранспорт хизматларининг улуши атиги 35,9 фоизни ташкил этди.

Муайян транспорт тузилмалари ўртасида ҳамда ҳар бир транспорт тури доирасида йўловчи ташувчилар ўртасидаги рақобат кураши йўловчиларга хизмат кўрсатишнинг такомиллашув жараёнига кучли туртки берди. Сервис сифати ва даражасининг ошиши ҳаракатланадиган таркибнинг ҳозирги техник жиҳозланишида, йўловчиларга қулай ва шинам шарт-шароитлар яратилишида, транспорт воситалари бортида йўловчиларнинг дам олиши ташкил этилишида, йўловчиларни овқатлантириш сифатининг ошишида, транспорт компанияларининг доимий мижозлари учун рағбатлантириш дастурлари ишлаб чиқилишида намоён бўлмоқда. Йўловчи ташувчилар транспортда болалар ва ногиронларга, шунингдек, бошқа тоифа йўловчиларга хизмат кўрсатиш бўйича махсус тадбирларни амалга оширмоқдаки, бу йўловчиларнинг эҳтиёжларини тўлақонли қондириш учун имконият яратмоқда.

Турли транспорт тизимлари ўртасида яқин ҳамкорлик транспорт хизматлари кўрсатиш соҳасидаги муҳим йўналишлардан биридир. Бу мультимодал вокзаллар ташкил этиш, қатнов жадвалларини мувофиқлаштириш, транспорт хизматларини уйғунлаштириш ва йўловчиларга комплекс хизматлар кўрсатиш имконини беради. Шу муносабат билан мамлакатимизда йўл инфратузилмаси ва сервис объектлари хизматига алоҳида эътибор қаратилмоқда.

Йўловчиларнинг хавфсизлигини таъминлаш транспорт хизматлари кўрсатишнинг энг муҳим масаласи бўлиб, у ҳаракатланадиган таркибдан фойдаланиш қоидаларига риоя қилишни, транспорт воситаларининг ҳаракатини таъминловчи турли хизматлар профессионал тарзда ва уюшқоқлик билан ишлашини, йўловчилар ҳам хулқ-атвор қоидаларига риоя

қилишини, экологик тоза транспорт турларидан фойдаланишни назарда тутати.

Туристларнинг уюшган гуруҳларини ташиш аниқ маршрутларни ишлаб чиқиш, чипталарни буюртма қилиш, транспортда жойлаштириш, туристик дастурларни амалга ошириш билан боғлиқ айрим ўзига хос хусусиятларга эга бўлгани учун сайёҳлик фирмаларининг транспорт компаниялари билан яқин алоқалар ўрнатишига тўғри келади.

Ўзбекистон замини тарихдан маълумки, савдо, иқтисодий, маданий алоқалар ва Буюк ипак йўли бўйлаб шаклланган турли цивилизацияларни туташтириб турувчи марказ бўлиб келган. Ҳозирги глобалашув шароитида Марказий Осиёнинг халқаро ташувлардаги аҳамияти тўхтовсиз ўсиб бормоқда. Бу ўринда, биринчи навбатда, минтақа етакчиларидан бири бўлган Ўзбекистоннинг салоҳияти яққол ажралиб туради. Бугунги кунга келиб самарали ташувлар тизими иқтисодий ўсишнинг ҳал қилувчи омили экани ҳеч кимга сир бўлмай қолди. Транспорт тизимлари ва коммуникациялари Марказий Осиё орқали трансосиё ва трансевропа ташувларининг асосидир.

Денгизга чиқиш йўлининг мавжуд эмаслигига қарамасдан, Марказий Осиёнинг қулай географик жойлашуви унга қатор қулайликлар туғдиради. Аввало, Марказий Осиё етакчи минтақавий иқтисодий бозорлар – Европа ва Жанубий ва Жануби-ғарбий Осиё, Узоқ Шарқ оралиғида жойлашган. Марказий Осиё орқали Яқин ва Ўрта Шарққа боришнинг энг қисқа йўли ўтган.

Президентимизнинг таъбири билан айтганда, бизнинг пировард мақсадимиз «... Европа ва Осиё ўртасидаги савдо оқимининг маълум қисмини мамлакатимиздаги транзит йўналишларига буриш ва шу асосда юртимизда транспорт ва транзит хизмати ҳажмини ошириш, мавжуд инфратузилма негизида логистика марказларини ташкил этиш, минглаб одамларни иш билан таъминлашдан иборат».

Аммо Ўзбекистоннинг Марказий Осиёнинг ҳал қилувчи транспорт-транзит тармоғига айланиши учун транспорт-коммуникация

инфратузилмасини модернизация қилиш ва янгилаш, маҳаллий ва халқаро транспорт хизматлари таркибини диверсификация этиш, янги транспорт йўлакларини шакллантириш ва ривожлантириш, транспорт хизматлари сифатини ошириш ва таннаrxини камайитириш талаб этилади.

Юқори даражада тараққий этган транспорт магистраллари ва коммуникациялари Ўзбекистоннинг халқаро майдондаги нуфузини ошириш билан биргаликда, мамлакатимизнинг замонавий қиёфасини ҳам белгилайдиган мустаҳкам иқтисодий ўсиш нуқтаи назаридан муҳим аҳамиятга моликдир.

Мазкур йўналишда мамлакатимизда амалга оширилаётган чоратadbирлар қаторида Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2010 йил 21 декабрдаги ПҚ – 1446-сонли қарорига мувофиқ тасдиқланган “2011-2015 йилларда инфратузилмани, транспорт ва коммуникация қурилишини ривожлантиришни жадаллаштириш тўғрисида”ги дастурни мисол қилиб келтириш мумкин. Ушбу дастурдан кўзланган асосий мақсад - ишлаб чиқариш, транспорт ва муҳандислик-коммуникация инфратузилмаси тармоқларининг республика иқтисодиёти тармоқлари ва ҳудудларини истиқболда ривожлантириш борасида амалга оширилаётган дастурлар билан узвий боғлиқ ҳолда илдам ривожланишини таъминлаш ҳамда бунинг негизида янги иш жойларини яратиш, аҳолининг бандлиги ва турмуш даражасини узлуксиз ўсиб боришига эришишдир.

Биргина ҳаво транспортини оладиган бўлсак, мамлакатимизда ҳаво орқали ташувларни том маънода замонавий асосда йўлга қўйиш борасида улкан бунёдкорлик ишлари амалга оширилди. Мустақилликка эришганимиздан сўнг ўтган 20 йилда “Ўзбекистон ҳаво йўллари” миллий авиакомпанияси жаҳон авиахизматлар бозорида муносиб ўринга эга бўлди. У парвозлар хавфсизлиги ва сифатини юқори даражада таъминлаб, жаҳон миқёсида обрў-эътибор ва ишончга муносиб бўлди.

2011 йилда Самарқанд ва Бухоро аэропортлари модернизация қилинди. Маҳаллий йўловчиларга хизмат кўрсатувчи Тошкент-3 аэропорти қурилиб,

ишга туширилди. Бир қатор аэропортлар инфратузилмаси янгиланди. Ҳозирги кунда “Ўзбекистон ҳаво йўллари” миллий авиакомпанияси 20 дан ортиқ мамлакатнинг 45 дан ортиқ аэропортига мунтазам парвозларни амалга ошириб келмоқда. Шундай қилиб, миллий авиакомпаниянинг йўловчи ташиш ҳажми 2009 йилда 2166,4 кишига етган бўлса, 2011 йилда бу кўрсаткич 7,2 фоизга ошиб, 2322 минг кишини ташкил этди.

Бугунги кунда мамлакатимиз автомобиль йўллари тармоғининг умумий узунлиги 183685 километрни ташкил этади. Мазкур йўллар тармоғи умумий фойдаланишдаги йўллар (42654 километр), шаҳарлараро ва бошқа аҳоли пунктлари кўчалари (61664 километр) ва хўжалик автомобиль йўллари (79367 километр) дан иборат. Шу ўринда Ўзбекистон миллий автомобиль магистралининг иқтисодиётимизда алоҳида ўринга эга эканини эътироф этиш зарур.

2011 йил мамлакатимизда темир йўл қатнови соҳасида ўзига хос масъулиятли ва шу билан бирга, муваффақиятли ўтганини алоҳида таъкидлаш лозим. “Ўзбекистон темир йўллари” ДАТКнинг барқарор ривожланишини таъминлашга хизмат қилувчи барча кўрсаткичлар бўйича вазифалари тўлиқ бажарилди. 2011 йил давомида 15,9 миллион йўловчи ўз манзилига етказиб қўйилди.

“Тошкент — Самарқанд” линиясида умумий узунлиги 100 километрга тенг янги электрлаштирилган йўл барпо этилди. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2010 йил 5 январдаги “Тошкент – Самарқанд темир йўл линияси участкасида юқори тезликдаги поездлар ҳаракатини ташкил этиш тўғрисида”ги Фармойиши асосида Ўзбекистон Республикаси Тикланиш ва тараққиёт жамғармаси кредити ва “Ўзбекистон темир йўллари” ДАТК маблағи ҳисобидан амалга оширилди ва шу лойиҳа асосида биринчи тезюлар “Afrosiyob” электропоезди Тошкентга 2011 йилнинг 22 июль куни олиб келинди. Мустақиллик байрами арафасида Испания ва Ўзбекистон давлатлари ўртасидаги ҳамкорлик самарасида юртимизга келтирилган “Afrosiyob” поездларининг дастлабкиси “Тошкент — Самарқанд” линиясида

ўз қатновини бошлади. Иккита локомотив, 8 та йўловчи ва битта вагон ресторанидан иборат поездда шу кунгача 7 мингга яқин йўловчи манзилига етказилди. 2011 йилнинг 9 декабрь куни «PATENTES TALGO S.L.» (Испания) компаниясида ишлаб чиқарилган иккинчи юқори тезликда ҳаракатланувчи “Afrosiyob” электропоездининг ишга тушгани нафақат Республикамиз аҳолиси учун, балки хорижий туристлар учун ҳам замоавий транспорт хизматидан фойдаланишга туртки бўлди.

II-боб бўйича хулоса. Ўзбекистонда ҳозирги кунда хизмат кўрсатиш соҳаси ўсиш суръатлари, янги пайдо бўлган хизматлар турлари сони, бозор ҳамда истеъмолчилар эҳтиёжларига мослашиш бўйича муҳим аҳамиятга эга бўлмоқда.

Жаҳон иқтисодиётидаги ўзгаришлар Ўзбекистон иқтисодиётининг бошқа соҳалари сингари хизматлар соҳасини ҳам устувор даражада ривожлантиришни тақозо этмоқда. Шу сабабли мамлакатимизни модернизация қилиш шароитида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш устувор вазифалардан бири ҳисобланади.

Иқтисодиётни модернизация ва диверсификация қилиш ҳамда тадбиркорликни қўллаб-қувватлашга йўналтирилган ижтимоий-иқтисодий устувор йўналишларнинг босқичма-босқич амалга оширилиши мамлакатимизда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини юқори суръатларда ривожлантиришни таъминламоқда.

Хизматлар соҳаси иқтисодиётнинг тез ривожланувчи тармоқларидан бири ҳисобланади. Ривожланган мамлакатлар тажрибаси шуни кўрсатадики, ишлаб чиқаришнинг мураккаблашуви ва бозорнинг товарлар билан тўлдирилиши натижасида хизматларга бўлган талаб ўса бошлайди. Иқтисодий даража қанчалик юқори ва индустриал асос ва меҳнат унумдорлиги юксак бўлса, жамиятнинг хўжалик фаолияти шунчалик мураккаблаша боради. Натижада хўжалик тузилмаси ўзгаради ва хизматларни ишлаб чиқаришга йўналтирилган меҳнат фаолиятининг аҳамияти ортиб боради.

III-БОБ. ЎЗБЕКИСТОНДА ТУРИСТИК ХИЗМАТЛАРНИ РИВОЖЛАНТИРИШДА ХОРИЖ ТАЖРИБАЛАРИДАН ФОЙДАЛАНИШ ИСТИКБОЛЛАРИ

3.1. Япония давлатида туристик хизматларнинг ривожланиши

Япония жуда гўзал давлат. У Осиёнинг шарқий қисмидан ташқарида жойлашган. Японияликлар эрталаб куёш чиқишини биринчи бўлиб кутиб олишади. Шунинг учун ҳам у “кунчиқар мамлакат” деб айтилади. Япония ҳудудининг муҳим хусусиятларидан бири, унинг катта ва кичик яқин оролларда жойлашганлигидир. Лекин мамлакат минерал бойликларга анча камбағал. Япония ер ости бойликлари билан ўзини-ўзи таъминлай олмайди. Шу билан бирга бой денгиз, геометрал, гидроэнергия, агроиклим ресурсларга эга. Фойдаланиладиган ер ниҳоятда қимматли, тақчил ресурс бўлганлиги сабабли Японияда ҳозирги вақтда биноларни “осмонўпар” қилиб қуриш билан бирга, уларнинг қатор қаватларини ер остига жойлаштиришга ҳам эришилмоқда.

Кунчиқар мамлакатнинг ўзи каби, Японияда дам олиш ҳам хилма-хил ва турличадир. Мамлакатда ҳаммаси бўлиб 700 та тоғ чанғи базалари, шундан 126 таси Япониянинг замонавий ороли – Хоккайдода жойлашган. Ҳозирги кунда у дуёдаги энг зўр тоғ чанғи курорти ҳисобланади. Бекорга ҳам бу ерда тоғ чанғиси, сноубординг ва бошқа қишки ўйинларнинг жаҳон миқёсидаги беллашувлари бўлмайди. Япониянинг тоғ чанғи курортлари японларнинг ўзларида ҳам, Австралия ва Янги Зилландиядан келаётган туристлар орасида ҳам машҳур ва охирги пайтларда Россия туристларини ҳам жалб қилмоқда. Бундан ташқари, Япония курортларидаги нархлар Европадагига нисбатан арзон. Қишки дам олишга Япониянинг экзотик имиджи ҳам катта рол ўйнайди. Хилма-хилликни истаган турист Токио, Киота каби шаҳарларни ҳам томоша қилиши мумкин.

Бу тўрт минг оролли япон халқининг севимли дам олиш туридир. Японлар учун тоғли раёнларга бориб, қайноқ сувли умумий ваннада

бўлишлари мароқли дам олиш ҳисобланади. Бир-икки соатлик иссиқ сувда ванна қабул қилиш нафақат ишдан сўнгги чарчоқларни олади, балки инсонга умумий физик куч ҳам беради.

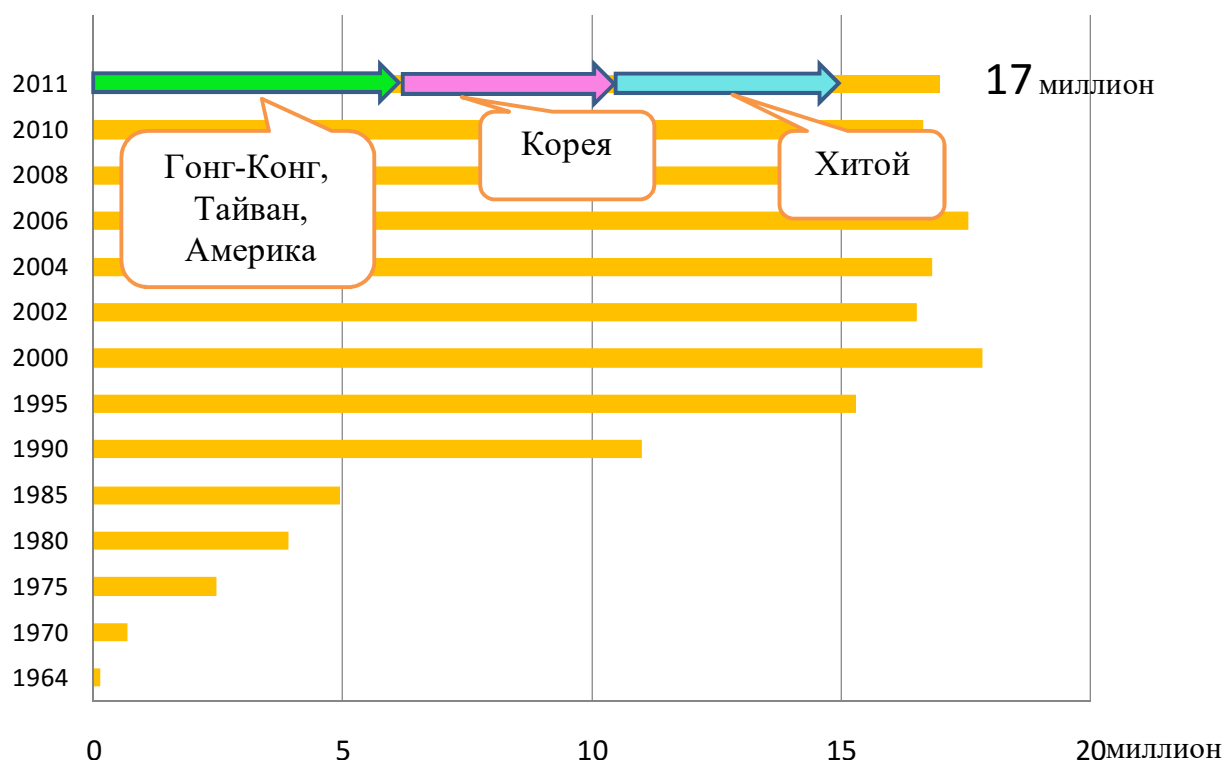
Минералли япон курортлари минерал ванна қабул қилиш, маҳаллий таомлардан таътиб кўриш ва дўстлар билан ичимлик ичиб, кўшиқ айтиб кечани ўтказиш учун қулай жойларга айланиб бормоқда. Бу анъанавий дам олиш тури ҳисобланади. Қайноқ сувларга экскурсия қилиш сифатида ҳам келиш мумкин, лекин даволаниш учун бу ерда камида бир ҳафта туриш керак.

Ёзги мавсумда Япония пляжларида дам олиш муҳим ҳисобланади. Япониянинг денгиз курортлари мамлакатнинг жанубий ҳудудларида жойлашган. Шу ҳудудлардан бири – Япониянинг қадимги пойтахти Камакурадир. Бу ернинг иқлими жуда юмшоқ. Ҳудуднинг энг машҳур пляжли зоналари – Юга-Хама ва Ситирига-Хама, ва албатта Окинава ўз чексиз ёз салтанати, ўсимликлар дунёси, океаннинг илиқ сувлари билан қарши олади. Окинава – бу Япониянинг энг жанубий префектураси ҳисобланиб, у ўзида юзлаб оролларни мужассамлаштиради ва бир номли оролдир. Ёқимли иқлим, инсон кўли тегилмаган табиат бурчаклари, океаннинг тиниқ сувлари, мевалари ва ҳудудни туристларни тортувчи, маҳлиё қилувчи оролга айлантирган. Япониянинг жанубий тропик ороллари, айниқса Окинава – дунёдаги дайвинг билан шуғулланиш учун энг қулай жой. Куросна номли океник оқими сув фаунаси ва флорасининг ривожига таъсир ўтказиб, бутун дунёдан ўз чиройи билан дайверларни мафтун қилади.

Ҳозирги Япония аҳолиси 127 млн. кишини ташкил этади. Японияга ташраф буюрадиган туристлар сонини 8 млн 370 минг кишини ташкил қилади. Бу қуйидаги 3.1.1-диаграммада ифодаланган.

3.1.1-диаграмма

Япония давлатига ташриф буюрган хорижий туристларининг умумий сони⁹



Ўтган 2012 йилда 18 млн 500 минг турист ташриф буюрган эди. Шу жумладан Корея, Хитой, Гонг –конг ва Тайванддан келадиган туристлар 70% ни ташкил этади. Саёҳатга чиқадиган япон туристлари ҳам, Японияга ташриф буюрадиган туристлар ҳам 2011 йилга нисбатан 2012 йилда кўпайган.

Япон аҳолисига келадиган бўлсак, улар 1-ўринда Хитойга, 2-ўрин Кореяга, 3-ўрин Гонг –конг, Тайван, Америка мамлакатларига саёҳат қилишади, яъни Японияга яқин мамлакатлар бир-бирга саёҳатга чиқишади. Шу сабабли Япония ҳукумати томонидан туристларни кўпайтиришга таъсир кўрсатган ва Хитой фуқалоларига Япония визасини индивид туристларга ҳам осон олишга руҳсат берилган.

Япониянинг туризм стратегияси (Visit Japan Campaign). Бунда халқаро туризмни ривожлантиришда Японияга ташриф акцияси ўтказилган бўлиб, бу акция Японияга ташриф буюрадиган сайёҳларнинг сонини 2016 йилгача бир

⁹ <http://www.jto.org> маълумотлари.

йилда 18 млнга, ва келажакда 30 млн кишига орттиришни мақсад қилиб олган. Бунда Япония давлатнинг туризм қўмиталари ушбу акцияни хорижий сайёҳларни қўпайтириш, Японияни реклама қилиш фаолиятларини амалга ошириш мақсадида ташкил қилинган. Булардан ташқари, хорижий сайёҳларни қабул қилиш тизимини тартибга келтиришяпти. Тўлиқроқ айтганда, жамоат ташкилотларида хорижий тилларда ёзиш, гид-таржимонлар тизимини яхшилаш, туристик ахборот марказини бошқариш, Япониянинг туризм стратегияси халқаро туризмни рағбарлантириш ва Япониянинг ички туристик жойларни таррақиёти ҳисобланади.

Япония туризм стратегиясига таъсир қилувчи ташкилотлар қуйидагилар ҳисобланади:

1. **Япон туризм вазирлиги (Япон ер инфратузилмаси, транспорт ва туризм вазирлиги)**– туризмни ривожлантириш учун туризм ташкилотларидан ахборотларни олиш, улар асосида маркетинг тадқиқотлари ўтказиши ва маҳаллий туризмни ривожлантириш учун зарур сабоқларни беради.
2. **Япония давлат туризм қўмиталари**–Япония туризмни бошқа давлатларга реклама қилади, чет элда ёздирган туризм китобларини чоп қилади ва веб-сайт орқали ахборотларни тарқатади, турист ахборот марказларини бошқаради.
3. **Япония сайёҳат агентликлар ассоциацияси ва Япония умумий сайёҳат ассоциацияси**–туризм ташкилотларига маълумотлар беради, сертификат беради, имҳонлар ва туриярмаркаларини ўтказиши.
4. **Маҳаллий туризмни ривожлантириш бўлими**–бу бўлим ҳар бир шаҳарда ёки маҳаллада мавжуд бўлади. Бўлим ходимлари маҳаллий туризмни ривожлантириш сабоқларини маҳаллий аҳолига беради. Маҳаллий жойларнинг хариталарини тузади.

Юқорида кўрсатилган ташкилотлар бир–бирига боғлиқ ҳолда ишласа мақсадга мувофиқ бўлади.

Туризмни ривожлантиришдаги иқтисодий самара:

- Албатта иқтисодиётнинг самарасини ошириш учун;
- Японияда, агар 1 та турист жалб этилса, бу 5.35 телевизор, агар 3 турист жалб этилса, бу 1 та машинани экспорт қилгандек самарага эга бўлади.
- Занжир эффекти, меҳмонхона, ресторан ва маданий ҳордиқ чиқариш жойларини кўпайтириш. Масалан, меҳмонхона куриш учун курилиш корхоналарига буюртма беради, меҳмонхона татёр бўлгандан кейин мебел фабрикасига буюртма беради, ичидаги ресторанлар учун озиқ-овқат дўконлари билан шартномалар тузилади ва шу каби бир-бирига занжир каби шлар амалга оширилади.
- Ишчи ўринларини яратиш.

Япон ҳукумати хорижда саёҳат қилувчи япон сайёҳларини кўпайтириш учун Жаҳон Япония Акциясини (World Japan Campaign) амалга оширишда 20 млн киши кўзда тутилган бўлиб, ички туризм манзилларини ривожлантиришда давлат ичидаги бошқа шаҳарлардан ва хориждан келадиган сайёҳларни жалб қилиш учун янги туризмни ривожлантирмоқда. Машҳур бўлган туристик жойлардан бошқа жойларда туристик ресурсларни очиб, туристик товар сифатида сотишмоқда. Масалан, денгизга яқин бўлган шаҳарларда, ўзи тутган балиқни ўша жойда тайёрлаб ейиш, деҳқончиликни тажриба қилиб, фермернинг уйида ётиб қолиш, фақатгина маҳаллий халққа маълум бўлган тоққа чиқиб сайр қилиш ва х. Турустик жойларининг бир қанчасини айланишдан фарқли ўлароқ, бир жойда тўхтаб, ажойиб тажриба қилиш йўллари ҳам бор. Бу Японияда “янги туризм” (New Tourism) деб аталади.

Ҳозирги кунда Японияда туризмни янада ривожлантириш мақсадида туристларни қайта жалб қилиш учун “янги туризм” тури каби ҳудудга мос бўлган хусусиятларидан фойдаланиб, маҳаллий халқнинг ҳамкорлиги орқали амалга оширила бошланган.

Япония меҳмонхоналарини таҳлил қилганимизда, меҳмонхоналардаги мижозларга хизмат кўрсатиш турларини яратиш ва амалиётда уларни жорий

қилиш, хорижликлар дидига тўғри келадиган совғаларни ишлаб чиқаришни ривожлантириш каби масалаларни кўриб чиқмоқдалар.

Юқорида мен Япония давлат қўмиталари ҳақида айтиб ўтдим. Японияда 40 тага яқин бошқа давлатнинг туризм қўмиталари бор. Масалан, мен Хитойга кетмоқчи бўлсам, Хитойнинг давлат туризм қўмиталарига бориб буклет ва хариталар маълумотларни олишим мумкин. Телефонда ҳам, интернетдан ҳам олиш мумкин. Телевизорда ҳам ҳақида рекламаларни кўрсатилади. Японияда Ўзбекистоннинг элчихонаси бор, Ўзбекистон ҳавойўлларининг офиси бор. Лекин давлат туризм қўмиталари йўқ. Шунинг учун Японияда Ўзбекистоннинг рекламаси йўқ, Ўзбекистонда эса Японияники йўқ. Лекин Япония давлат томонидан Тошкентда ва Бухорода Япон маркази очилгани учун шу ердан маълумотларни олиш мумкин.

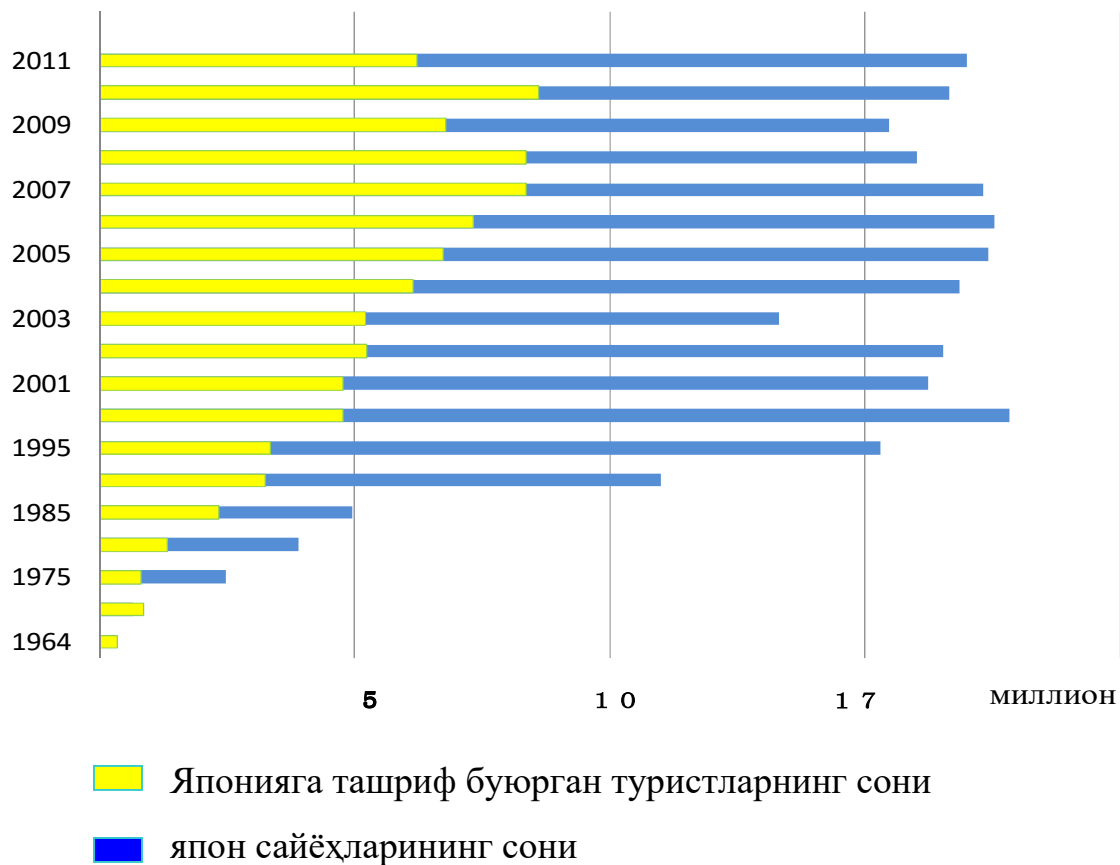
Японияга ташриф буюрадиган туристларнинг мақсади:

- Европа ва Америкалик туристлар Япониянинг тарихи ва маданиятига қизиқишади;
- Осиё халқи Япониянинг табиатига қизиқишади;
- Япониянинг техникаси билан танишадт;
- Шоппинг;
- минерал сувга чўмилишга қизиқишади. Айниқса, Корейдан гольф ўйинини ўйнаш учун туристлар кўп келади. Чунки Корейда Японияга нисбатан гольф ўйини анча арзон.

Японияга ташриф буюрган туристларнинг сони ва япон сайёҳларининг сони қуйидаги 3.1.2-диаграммада келтирилган.

3.1.2-диаграмма

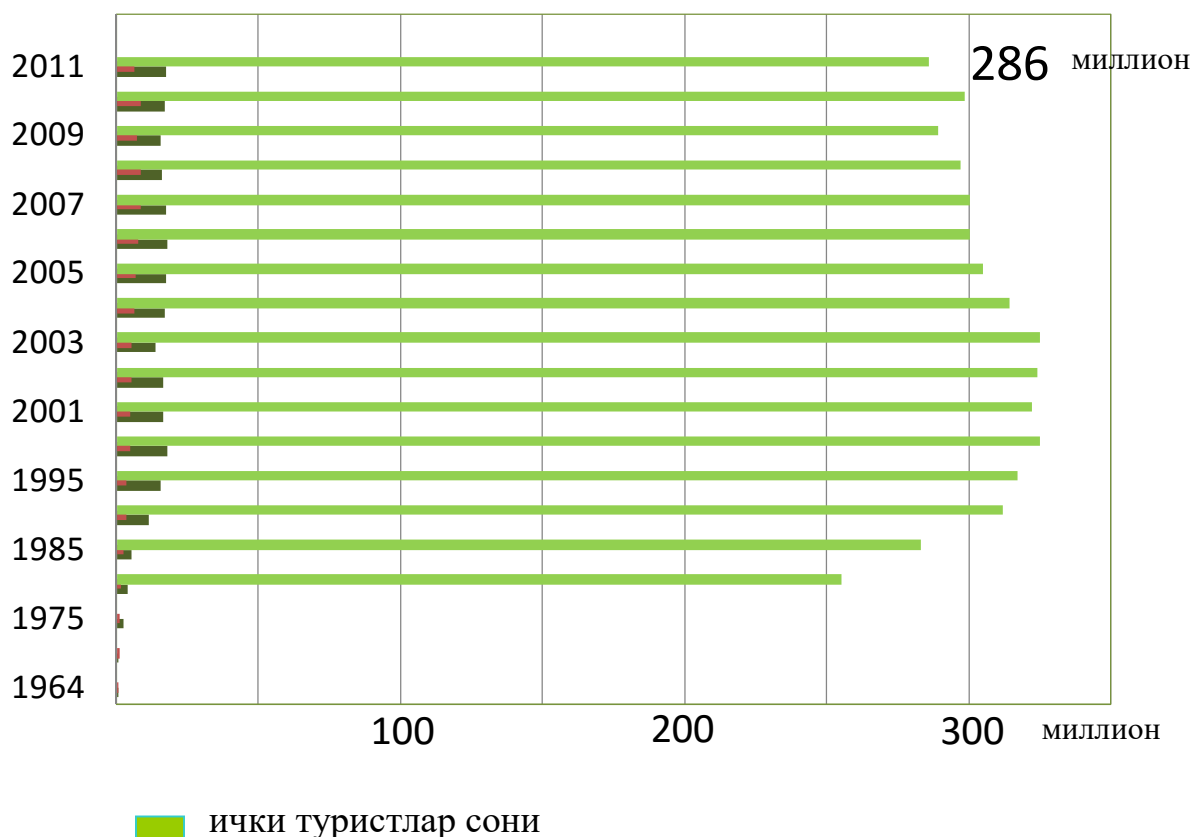
Японияга ташриф буюрган хорижий ва япон туристларининг умумий сони



Япониянинг ички туризми. Японияда 1 йилда ички саёҳат туристлари 286 млн.ни ташкил этади. Чет элга кетадиган туристларга солиштирса, ички туристларнинг сони жуда ҳам кўп. Япониялик туристлар сони календар хусусиятларига қараб ўзгаради. Японияда 2 та катта дам олиш кунлари мавжуд бўлиб, биринчиси баҳорда, иккинчиси Янги йилда. Агар байрам ҳафталигига иш кунлари ҳам кирса (яни шу кунлар ҳам дам олиш кунлари ҳисобланади) туристлар сони кўпаяди.

3.1.3-диаграмма

Япония ички туристларининг умумий сони¹⁰



Японияда иқтисодиёни ривожлантириш учун ва мамлакатга туристларни жалб қилиш учун ушбу давлат туризмни ривожлантиришни олдига мақсад қилиб қўйган.

Ҳозирги кунда Японияда демографик муаммолар мавжуд. Аҳолини кўпроқ ёши улуғлар ташкил этмоқда. Шу сабабли, келажакда даромад миқдори камайиши мумкин. (Японияда эркакларнинг ўртача ёши 78.56, аёлларнинг ўртача ёши 85.52. Бу кўрсаткич бир йилда 23.1 % га ўсишини кўрсатмоқда). Японияда 1 йлда 1млн 50 минг киши туғилиши рўйхатга олинган. Бу 1 аёлга 2 ҳам бола тўғри келмайди дегани.)

¹⁰ <http://www.jto.org> маълумотлари.

3.2. Ўзбекистонда туристик хизматларни ривожлантиришда Япония давлати тажрибаларидан фойдаланиш имкониятлари

Японияда меҳмонхоналар 3 гуруҳга бўлинади:

1. City hotel,
2. Biznes Hotel,
3. Resort Hotel

Европа моделига хос бўлган меҳмонхоналардир, аммо Японияда яна Япония моделига мос бўлган Рёкан меҳмонхоналар ҳам мавжуд.

City hotel – ажратиб турувчи хусусиятларидан бири шаҳар марказида жойлашганлиги, кўп вазифалилиги ва юқори категориялилиги билан ажралиб туради. Бу меҳмонхона хизматидан чет элдан келган туристлар, меҳмонхона атрофида яшайдиган японияликлар фойдаланишади. Меҳмонхонада юбилей базмлари ўтказилиши ҳам кўзда тутилган. Меҳмонхонанинг тунаш хизматидан фойдаланмасдан дўкон, ресторан, спорт зал ва тўй базмларини ўтказадиган одамлар ҳам бор.

Biznes Hotel - бизнеси туфайли таътилга келган одамлар фойдаланади, ва бекатга яқин жойда жойлашган бўлади. City hotel сингари бу ипдаги меҳмонхоналар кўп функцияли эмас ва нархи ҳам арзон бўлади.

Resort Hotel -бу туристик объектлар яқинида, денгиз ва тоғ яқинида жойлашган бўлади. Бу меҳмонхонанинг мақсади – одамлар дам олиши ва ҳордиқ чиқариши учун яхши шароит таъминлаш ҳисобланади. Меҳмонхонада туристларга енгиллик яратувчи бассейн, спа салонлари, спорт заллари каби хизматлар ҳам бор. Кўп туристлар бу жойда 2 кундан кўпроқ дам олишни мўлжаллайди.

City hotel ва Resort Hotel туристларни жалб этиш учун турли хил тадбирларни ўтказди. Масалан, овқат фестиваллари, концертлар ва интерфаол детектив ўйинларни ташкиллаштиради. Яна Рождество билан боғлиқ кўпгина тадбирлар ҳам ўтказилади.

Рёкан Япон модели – меҳмонхонага кираётганда оёқ-кийимни хона тапочкаларига алмаштириш керак бўлади. Кийимларни ҳам Юкатага (махсус япон кийими) га алмаштириш мумкин. Одатда бу меҳмонхонага келган туристларнинг мақсади минерал сувларда даволаниш ҳисобланади. Минерал сувлар меҳмонхонанинг бассейнлари, спа салонлари ва ҳаттоки хоналарида ҳам фойдаланилади. Овқатланиш ресторанида ёки яшаш хоналарида ҳам бўлиши мумкин. Меҳмонхона денгиз яқинида жойлашган бўлса денгиз маҳсулотлари, тоғда жойлашган бўлса гўшт ёки шу ердан олинган ўсимликлардан тайёрланган бўлиши мумкин. Хоналарга қарайдиган хизматчилар бириктирилган бўлади, улар кечқурун жойларни солиб эрталаб йиғиштиришади. Шундай хизматчиларга чой пули берилади. Лекин бундай одатлар камайиб бормоқда. Чунки кўп одамлар ўз хоналарига бегона одамлар киришини хоҳлашмаяпти. Агар меҳмонхоналарда 1 хона нархланса, Рёканда одам боши ҳисобланади.

Кечки овқатни киритмайдиган рёкан меҳмонхоналар ҳам бор. Чунки айрим келган мижозлар ташқарида овқатланишни хоҳлайди.

Ҳозирги кунда улардан ташқари бошқа мақсад билан Японияга келадиган туристлар ҳам кўпайган. Японияда хоббининг биттаси деб ҳисоблаган эди. Лекин Яқин йилларда бу ҳам Япониянинг маданиятининг биттаси бўлиб чет элга тарқалмоқда.

Япониядаги “Акиҳабара” деган жойига борган туристлар, мультфилм қаҳрамонларининг костюмни кийган одамларни кўп учратиш мумкин. Шунга боғлиқ маҳсулотларни сотадиган дўкон ҳам кўп. “Акиҳабара”да телевизор, телефонлар, ҳар хил электр маҳсулотлар ҳам арзон бўлганлиги учун ҳам туристлар кўп шу шаҳарга ташриф буюришади.

Япония транспонти. Ўзбекистон Ҳаво йўллари авиакомпанияси Японияга ҳафтада 1 марта тўғридан -тўғри учади. Июлдан – сентабргача бўлган ораликда рейслар сони 2 та бўлади. Аэропортдан Японияга кириш руҳсатномасини олиб, юкларни олгандан кейин аэропорт вестибюлига чиқилади. Япониянинг туризм ҳолатини билиш учун аэропортдаги туристлар

ахборот марказига бориш керак. У ерда туризм билан боғлиқ чет тилида ёзилган буклет ва флаерларни олишингиз мумкин.

Токио халқаро аэропорти Токио марказидан 90 км узоқликда жойлашган. Марказга етиб бориш учун шаҳарда ҳаракатланаётган транспортни танлаш керак бўлади. Бундай транспорт турларидан бири бу – электричка. Токиода тахминан 90та электричка йўналиши ва 13 та метро йўналишлари мавжуд. Японияда 100 тага яқин аэропортлар бор. Улардан 4 таси халқаро аэропортларидир. Ички рейслар бўйича 2 та катта компаниялар бор. “Japan Air Line” ва “All Nippon Airways” ва 30га яқин кичкина ҳаво йўллари компаниялари мавжуд.

Яна автобус ва такси хизматлари ҳам мавжуд. Лекин такси хизмати Японияда жуда ҳам қиммат ҳисобланади.

Ҳозирги кунда Японияда туристлар учун автобуслар махсус тайёрланган бўлиб, манзарани яқиндан кўриш учун махсус яратилган (тепаси йўқ). Бу турдаги автобусларни туризм компаниялари йўналишга қараб 100 тадан кўп тайёрлаган.

Одатда Токио бекатларида ёш бола ва ногиронларга махсус хизмат турлари ҳам мавжуд. Ҳаттоки, кўрмайдиганлар учун махсус қўл билан ўқиладиган табло, ногиронлар аравачаси ўтадиган йўлак, махсус лифт, ногиронлар аравачаси учун махсус зина лифтлари ва электричка ичида уларга ажратилган жойлар мавжуд. Бундан ташқари 1 та вагон аёллар учун ажратилган бўлади.

Токиода трамвай ҳам бўлиб, 2 та йўналишда ҳаракатланади.

Монорелс йўллари (тепада ҳаракатланувчи поездлар)

Узоқ саёҳатлар учун парусли яхталар. Бу яхтада 2 соатлар атрофида овқатланиб манзараларни томоша қилиб қайтиш мумкин.

Японияда яна антиқа транспорт тури яратилган бўлиб, унинг ними – SKY DUKK дейилади. Бу транспорт сувда ҳамда қуруқликда ҳам юришга мослаштирилган¹¹.

¹¹ <http://www.jto.org> маълумотлари

Японияда Рикшилар ҳам мавжуд. Рикша ҳайдовчиси бир вақтнинг ўзида гид вазифасини ҳам бажаради.

Бошқа шаҳарга элтадиган транспортлар – экспресс поёзлари ҳам мавжуд. Бу поёзлар соатига 300 км тезликда ҳаракатланади.

Узоқ жойга қатнайдиған автобуслар – бу автобуслар самолёт ва экспресслардан арзонроқ ва шаҳардан кечаси чиқиб эрталаб етиб келиши билан туристларга қулайлик туғдиради.

Овқатлантириш хизмати. Японияда энг мароқли нарсa бўлиб турли овқатлардан таътиб кўриш ҳисобланади. Японияда ресторанларнинг бир нечта кўринишлари мавжуд:

Биринчи даражали ресторанлар – бунга тенг келадигани йўқ. Бу ерда Хитой ошхонаси таомларидан тортиб, Француз ошхонаси лаззатларигача ҳамма нарсани топиш мумкин. «*Michelin Guide*» менюсига «*Canda*», «*Koju*» ва «*Hamadaya*» япон ресторанлари, «*Quintessenke*», «*Joel Robuchon*» ва «*L'osier*» француз ресторанлари, «*Sukiyabashi Jiero*» ва «*Sushi Mizutani*» Суши ресторанлари киради.

Япон ошхонаси дунёга машҳурдир. У бошқа барча давлатлар ошхонасидан кескин фарқ қилади. Ҳаттоки бошқа Осиё давлатлар учун ҳам Европаликлар учун ҳам қандай бўлса шундай аҳамиятга эга. Япон ошхонаси кўп асрлик тарихга, ўз анъаналари ва ўз одатларига эга. Унинг сири масаллиқлар танлови, таом тортиш усули ва таомнинг тайёрланиш босқичларида ётади. Япон ошхонаси – бу ликопчада турли натюрмортларни кашф этиш, уларни ақл билан жойлаштириш ва тортиқ қилишдир. Япон ошхонасининг қадимий анъаналаридан бири – оддийликни юқори даражага кўтаришдир.

Япон таомлари таркибига албатта ўсимликлар, сабзавотлар, гуруч, балиқ, денгиз маҳсулотлари, мол гўшти, чўчқа гўшти, қўй гўшти ва парранда маҳсулотлари киради. Япон таомларига мисол қилиб: қайнатилган гуруч, суши, темпура ва турли хил шўрваларни келтириш мумкин.

3.3. Туристларга хизмат кўрсатишда хавфсизликни такомиллаштириш хусусиятлари

Ўз-ўзидан аёнки, шахсий хавфсизлик ҳар бир турист учун сув билан ҳаводек зарур тушунчадир. Шу боис саёҳат пайтида туристлар хавфсизлигини таъминлаш туристик фирманинг, шунингдек турист ташриф буюрган мамлакат ҳукуматининг бош вазифаси ҳисобланади. Туристик ташкилотлар ва давлат органлари томонидан амалга ошириладиган чора-тадбирлар мажмуи туристлар хавфсизлигини таъминлашга йўналтирилади. Бунда дам олиш ёки саёҳат жойидаги сиёсий вазият ва экологик муҳитнинг барқарорлиги муҳим аҳамиятга эга. Мазкур омиллар нормага мувофиқ бўлмаган ҳолларда туризмни хавфсиз деб айтиш мушкул. Бунда саёҳат мамлакати (минтақаси)даги сиёсий ва экологик ҳолат тўғрисида тўғри ва тўлиқ ахборот олиш туристлар учун жуда муҳим. Агар туристик фирма сиёсий ёки экологик жиҳатдан беқарор ҳудудларда туристлар хавфсизлигини кафолатлай олмаса, бундай минтақаларга саёҳатлар сони қисқаради. Туристик фирма ходимларидан фарқли ўлароқ, турист ўзига нотаниш жойга, кўпинча бегона мамлакатга ташриф буюришини, бунда у мазкур мамлакатдаги иқлим, саёҳат чоғида қандай буюмлар, ҳимоя воситалари, дори-дармонлар керак бўлиши мумкинлигини доим ҳам билавермаслигини назарда тутиш лозим. Мазкур ҳолатларни эътиборга олиш, туристга яхши маслаҳат бериш туристик фирманинг вазифасидир.

У ёки бу мамлакатда маршрутни ишлаб чиқишга киришишдан олдин унга хавфсизлик нуқтаи назаридан баҳо бериш лозим. Бу мақсадда тегишли маълумотлар жадвалини тузиш мумкин (3.3.1-жадвалга қаранг). Мазкур жадвални тузишда социологик сўров маълумотларига таянилади, шунингдек вазият статистик ва факторологик материал орқали таҳлилдан ўтказилади. Бундай жадвал туристик корхона томонидан ҳам, миллий туристик маъмурият томонидан ҳам тузилиши мумкин.

Кўрсаткич 10 га яқинлашган тақдирда, мамлакатни ёки мазкур маршрутни туристик сафардан чиқариш лозимлигини баҳо қўйишда назарда

тутиш керак. Энг маъкул баҳо – 6-7 баллгача. Агар турист барибир мазкур туристик маҳсулотдан фойдаланиш ниятида эканлигини билдирса, салбий оқибатларни камайтириш учун турли ҳаракат вариантларини мўлжаллаш, масалан, жиноий вазият мураккаб бўлиб турган ҳудудларда туристни қўриқлайдиган хусусий соқчиларни ёллаш лозим.

3.3.1-жадвал

Туризмга таҳдид солувчи хавф-хатарларнинг умумий даражаси ҳамда мамлакатга хавфсизлик нуқтаи назаридан умумий баҳо бериш

Хавф-хатар турлари	Баҳо	Ўзига хос хусусиятлари	Турфирмалар ва туристлар учун тадбирлар	Хулоса/ҳаракат
Биологик хавф-хатарлар				
Санитария билан боғлиқ (биологик) вазият	6,2	Ҳашаротлар – пашшалар, малярия тарқатувчи чивинлар, сувараклар, пўстлоқхўр қўнғизлар, замбуруғлар, моғор	Юклар, багажга санитария воситалари билан ишлов бериш, ўз бағажини текшириш	Санитария-эпидемиология хизмати билан шартнома тузиш
Тиббий назорат/Эпидемиологик хавф	4,2	Сарик безгак, малярия, дизентерия, грипп	Мажбурий эмлаш, йўлга санитария-гигиена воситалари, дори-дармонлар олиш	Эмлаш учун сертификат, врач маслаҳати
Ижтимоий хавф-хатарлар				
Жиноий вазият ва ижтимоий хавфсизлик	4,3	Киссавурлик, проституция, гиёҳвандлик	Хужжатлар, пуллар, бойликлар, бағажни сақлаш қоидалари, жиноятчилик даражаси катта бўлган жойларга бормаслик	Ҳуқуқни муҳофаза қилиш органлари ва хусусий қўриқлаш хизматлари билан ишлаш
Маҳаллий аҳолининг маданий антагонизми	5,4	Ислом анъаналари, ҳуқ-атвордаги консерватизм	Мазкур мамлакатда қабул қилинмаган тарзда кийинмаслик, Ўзини маҳаллий анъаналарга мос тарзда тутиш (чекмаслик, спиртли ичимликлар ичмаслик)	Туристлар билан тушунтириш ишлари ўтказиш, англашилмовчилик чиққан ҳолларда вазиятни ўнглашга қодир шахслар билан алоқа боғлаш
Ксенофобия (чет элликларни ёқтирмаслик)	1,1	Норасмий мигрантлар маҳаллий иш жойларини эгаллаганлар	Турист ўз ватанига қайтиб кетиш ниятида эканлигини намойиш этишга ҳаракат қилиш	Маҳаллий ташкилотлар билан ишлаш
Сиёсий хавф-хатарлар				
Тартибсизликлар, намойишлар, сиёсий можаро	3,1	Мамлакатда иш ташлашлар, муҳолифат намойишлари, миллатлараро тўқнашувлар содир бўлмоқда	Сиёсий тадбирлар ўтказилаётган, намойишчиларнинг полиция билан тўқнашуви содир бўлаётган жойларни четлаб ўтиш	Назарда тутилмаган вазият юзага келмаслиги учун кўплаб маршрутлар ишлаб чиқиш
Чегарада полиция	2,6	Хужжатларни текшириш, рўйхатдан	Туристни барча зарур ҳужжатлар билан	Туристларга тазйиқ кўрсатилишига йўл

назорати, ҳуқуқни муҳофаза қилиш органларининг таъкиби		ўтмаганлик учун ҳақ талаб қилиш	таъминлаш, зарур ҳолда визани узайтириш ёки туристнинг чиқиш кетишини таъминлаш	қўймаслик учун полиция ва чегара хизмати билан ишлаш
Божхона тўсиғи	3,2	Сертификатлаштирилган маҳсулот, совғалар, валюта бойликлари, қадимият ва санъат асарларини олиб чиқиш ҳамда белгиланган лимитдан ортиқ товарлар (сигаретлар, спиртли ичимликлар, электроника) олиб кириш билан боғлиқ муаммолар	Бойликлар ва предметларни олиб кириш ва олиб чиқиш қоидалари билан танишиш, товарларни зарур ҳужжатлар билан таъминлаш	Божхона органлари билан мунтазам алоқа қилиш ва божхона қонун ҳужжатларидаги ўзгаришлар тўғрисида ахборот олиш
Иқтисодий хавф-хатарлар				
Валюта сиёсати	6,7	Расмий ва норасмий курс ўртасидаги тафовут, валюта айирбошлаш билан боғлиқ муаммолар	Валюта операциялари қоидаларини бузганлик учун жиноий жавобгарлик мавжудлигини тушунтириш	Валютани хавфсиз конвертация қилиш бўйича банклар билан ҳаракатларни мувофиқлаштириш
Товарлар, озиқ-овқат маҳсулотларининг мавжудлиги	3,6	Гўшт ва сут маҳсулотлари билан боғлиқ муаммолар	Гуруҳ маршрут бўйлаб ҳаракатланиши даврида уни маҳсулотлар билан таъминлаш	Овқатланиш муаммоси ҳал қилинади
Транспорт ва меҳмонхона хизматлари нархларининг даражаси	5,6	Уч юлдузли меҳмонхона нархининг баландлиги, авиачипталар сотиб олиш билан боғлиқ муаммолар	Турист лицензиясиз хусусий уйларга жойлашмаслиги учун шартномада меҳмонхона хизматларига скидка на назарда тутиш, авиачипта масаласини авиакомпанияларнинг агентлари билан ҳал қилиш	Товар айланиши ортади
Туризмнинг бошқа инфратузилмаси (алоқа, автопрокат, овқатланиш, дўконлар) мавжудлиги	4,8	Полиция, ўт ўчириш хизмати, тиббий муассасалар билан тезкор алоқа боғлашнинг иложи йўқлиги	Уяли алоқа ва пейжер алоқаси, рация	Уяли алоқа ва пейжер алоқаси хизматларини кўрсатувчи корхоналар билан шартномалар тузиш, қўчма рациялардан фойдаланишга рухсат олиш
Туристларга солиқ солиш	2,4	Музейлар, транспорт ва бошқа хизматларга туристлар учун белгиланган нархлар маҳаллий аҳоли учун белгиланган нархлардан фарқ қилади, турист	Туристларга скидкалар ва имтиёзлар бериш масалалари бўйича маҳаллий агентликлар ва корхоналар билан иш олиб бориш	

		мамлакатда бўлиб туриши учун маълум ҳақ тўлаши шарт (масалан, Бутанда бу сумма кунига 200 долларга етади)		
Инфратузилма билан боғлиқ хавф-хатарлар				
Тоғларда кутқариш хизматининг йўқлиги	2,9	Вертолётлар, йўл кўрсатувчилар, альпинистлар, тоғ сўқмоқларининг хариталари йўқ	Фавқулодда вазият бўйича вазирлик органлари, маҳаллий аҳоли билан ишлаш, йўл кўрсатувчиларни жалб қилиш	Авиаотряд, тиббий хизмат билан шартнома тузиш
Экстремал вазиятда алоқа боғлаш воситаларининг йўқлиги	3,1	Тоғ шароитида радиосигналлар яхши қабул қилинмайди	Кучли радиостанция сотиб олиш, пунктлар билан радиоалоқани таъминлаш	Маҳаллий кутқариш хизматлари билан шартнома тузиш, шу жумладан радиочастотага рухсат олиш

Эслатма: туроператор томонидан мазкур мамлакатда илгари бўлган туристлар билан бирга ўртача баҳолар қўйилади; «0» – қийинчиликнинг йўқлиги, «10» - қийинчиликнинг энг катта миқдори.

Маълумки, саёҳат вақтида жуда кўп кераксиз нарсалар, хусусан, совғалар, сувенирлар харид қилинади. Туристлар жами пулларининг қарийб 60% ни шунга сарфлайдилар. Ваҳоланки, мазкур буюмларнинг аксарияти кейин уйда чанг босиб ётади. Шу боис турист бирор буюмни сотиб олишидан олдин унга кичик бир тажриба ўтказишни таклиф қилиш керак. Турист кўзига чиройли кўринган буюмга диққат билан қараб, мазкур буюм ўзида кўп йилдан бери мавжуд деб фараз қилсин. Сўнг у яна бир марта мана шу буюмга қарасин ва шундан кейин харид қилиш тўғрисида бир қарорга келсин. Агар турист барибир буюмни харид қилишга қарор қилган бўлса, буюмнинг нархини сўралаётган сумманинг тўртдан бир қисмигача тушириш мумкин.

Саёҳат вақтидаги харажатларни назорат қилиш учун фақат дам олиш харажатларига мўлжалланган сумма киритилган кредит карточкасини ўзи билан олиб кетиш керак. Яна бир хавфсизлик чораси – экскурсиялар сонининг мўътадиллиги. Зотан, таассуротларнинг кўплиги уларни маълум даражада хиралаштиради. Экскурсиялар учун алоҳида ҳақ оладиган фирмалар баъзан ўз мижозларига кунига уч-тўрттадан тўлақонли экскурсия таклиф қилади. Бошда бу унча билинмайди, лекин орадан бир неча кун ўтгач, турист чарчайди ва ҳақ тўланганига қарамай, экскурсиялардан воз кечади.

Ваҳоланки, ҳар бир туристик марказда лозим экскурсияни буюртма қилиш мумкин бўлган бюро мавжуд. Бир йўла йигирмата экскурсияни эмас, балки битта экскурсияни, бир ҳафта олдин эмас, балки бир неча соат олдин буюртма қилиш мумкин. Бу ерда нархлар одатда меҳмонхонада таклиф этиладиган нархлардан анча паст бўлади.

Туристнинг ҳуқ-атвор хусусиятлари ҳам умумий хавфсизлик масалалари қаторига киради. Турист турли (диний, ирқий, сиёсий, жиноий, маданий ва б.) сабабларга кўра чет элликларнинг кириши тақиқланган жойларни аниқлаб олиши лозим. Акс ҳолда у ҳаёти ёки соғлиғи ёхуд маҳаллий қонуннинг бузилиши билан боғлиқ оғир аҳволга тушиб қолиши мумкин. Хусусан, Индонезияда денгиз портларига чет элликларнинг кириши тақиқланади. Бу тақиқ бузилган тақдирда қоидабузарни катта жарима кутади. Туркменистонга ташриф буюрган чет элликлар алоҳида ҳудудларга, ҳатто вилоятларга кириши ҳам тақиқланади.

Бундан ташқари, турли давлат тузилмаларида рўйхатдан ўтиш қоидалари тўғрисида ҳам туристларни огоҳлантириш зарур. Масалан, дипломатик ваколат ёки хизмат ваколатига эга бўлган Ўзбекистон фуқаролари Ҳиндистонга уч ойдан ортиқ муддатга келган тақдирда, миллий Ташқи ишлар вазирлигида рўйхатдан ўтиши лозим. Умумий фуқаролик паспортлари билан уч ойдан ортиқ муддатга келган Ўзбекистонликлар эса етти кун ичида рўйхатга олиш минтақавий бюросида (шахсан) рўйхатдан ўтиши керак. Бунда бир йил муддатга яшашга рухсатнома берилади. Рухсатнома муддати кейинчалик узайтирилиши мумкин. Визани узайтирганлик учун маълум ҳақ олинади. Мамлакатда бўлиш қоидаларини бузганлик учун жазо – мамлакатдан чиқариб юбориш ва жаримадан қоидабузарлик ҳолатларини аниқлашгача ушлаб туриш ва уч ой муддатгача қамоқ жазосига қадар - назарда тутилган. Ўзбекистон фуқаролари, чет элликлар кириши тақиқланган ҳудудлардан ташқари, Ҳиндистон бўйлаб эркин ҳаракатланиш ҳуқуқидан фойдаланади. Бундай ҳудудларга кириш учун Ўзбекистоннинг чет элдаги муассасалари ходимлари мамлакат Ташқи ишлар

вазирлигидан ёки унинг штатлардаги бўлимларидан махсус рухсатнома олишлари керак.

Сафар вақтида турист ёки турфирма ўз турунинг хавфсизлик схемасини ишлаб чиқиши, хавф-хатарлар даражасини аниқлаши лозим. Бу ҳолда ҳам барча номақбул омилларни бир жадвалда акс эттириш мумкин (3.3.2-жадвалга қаранг).

3.3.2-жадвал

Хавф-хатарларни баҳолаш ҳамда уларнинг олдини олиш чора-тадбирлари

Жиҳатлар	Хавф-хатарлар	Хавфсизлик чора-тадбирлари
<i>Молиявий жиҳат</i>	Валюта айрибошлаш билан боғлиқ қийинчиликлар: курс паст ёки айирбошлаш кассалари доим ҳам ишлайвермайди	Кредит карточки олиш ёки валютани банкда олдиндан айирбошлаш
<i>Транспорт билан боғлиқ жиҳат</i>	Автомобиль ҳайдаш учун миллий гувоҳномалар ҳақиқий эмас	Халқаро гувоҳнома олиш ёки хусусий шофёр ёллаш
<i>Меҳмонхона билан боғлиқ жиҳат</i>	Меҳмонхона «юлдузи» ошириб белгиланган, нархлар ҳаддан ташқари баланд	Жойлаштиришнинг бир неча вариантини назарда тутиш
<i>Жамоат тартиби</i>	Криминоген шаҳар, кўча жиноятчилиги анча кучли	Кўчада ҳаракатланишда эҳтиёт чораларини кўриш, полиция манзилани билиш

Бу омилларни гуруҳлаш ва қарши чора-тадбирларни белгилаш сафарда кутилмаган вазиятлар рўй берганида шошиб қолмаслик имконини беради.

Туристларнинг муаммоларини ҳал қилиш билан шуғулланувчи махсус ҳукумат органлари мавжудлиги ҳақида туристга ахборот бериш муҳим аҳамиятга эга. Кўпинча бундай вазифалар билан махсус туристик полиция шуғулланади. Мазкур органлар бир қанча алоҳида вазифаларни бажаради. **Биринчидан**, туристлар мамлакат ва жамиятнинг ўзига хос хусусиятларини билмаслиги натижасида бу ернинг ёзилмаган қонунлари, қоидалари ва анъаналарини бузишлари, бу эса, ўз навбатида, маҳаллий аҳолининг қарши

ҳаракатларига сабаб бўлиши мумкин. Шу боис полиция бундай муаммоларни ҳал қилади.

Иккинчидан, чет эллик турист кўпинча маҳаллий аҳолининг, маҳаллий аҳоли эса туристнинг тилини билмайди. Шу боис фақат махсус тайёрланган ходимгина можарони ҳал қилиши мумкин. Фақат мана шу ходим туристга тушунарли полиция баённомасини тўлдириши, унга маълумот бериши (масалан, буюмларининг йўқолгани, полиция томонидан ушлангани тўғрисида), тақдим этилган ҳужжатларни ўқиб бериши мумкин.

Учинчидан, туристик полиция чет элликларнинг ҳужжатлари, масалан, ҳайдовчилик гувоҳномаси, паспортнинг ҳақиқийлигини текширади, демак, унинг транспорт воситаси ҳайдаш ҳуқуқини легализация қилади.

Тўртинчидан, можаро чиқмаслиги учун турист қандай иш тутиши, белгиланган жойга қандай етиб бориши мумкинлиги ва ҳоказоларни полиция туристга тушунтиради. Баъзан туристик полиция можаро томонларини яраштириб, халқ судьяси вазифасини бажариши ҳам мумкин.

Турли мамлакатлардаги туристик полиция фаолиятига қисқача тавсиф бериб ўтамыз:

Меҳмонхона – мижозлар дам олиши, ҳордиқ чиқариши, ишлаши ва тижорат билан шуғулланиши учун зарур барча нарсалар билан таъминлаши лозим бўлган маъмурий, ишлаб чиқариш ва яшаш мажмуи. Табиийки, у ҳимоялашнинг алоҳида қоидаларини тақозо этади. Меҳмонхона мижозларининг хавфсизлигини таъминлашнинг бир қанча усуллари экспертлар томонидан ишлаб чиқилган.

Биринчидан, ёнғиндан сақлаш, қўриқлаш, санитария, техника хизматлари ва бошқалар мазкур меҳмонхона учун ишлаб чиққан барча хавфсизлик қоидаларига риоя этиш лозим.

Иккинчидан, улар ходимлар ва мижозлар хавфсизлигини таъминлашни назарда тутадиган стандарт иш тартиб-таомилларига риоя этишлари зарур.

Учинчидан, ходимлар юзага келиши мумкин бўлган хавф-хатарларни кузатиб боришлари ва улар тўғрисида махсус хизматларга маълумот беришлари шарт.

Тўртинчидан, махсус хизматлар туристларни ҳимоя қилишнинг янги нормалари ва қоидаларини ишлаб чиқиши учун уларга содир бўлган барча фавқулодда ҳодисалар тўғрисида маълумот бериш лозим.

Меҳмонхона ходимлари ўз фаолиятида ҳамиша зийрак ва ҳушёр бўлишлари керак. Фавқулодда ҳодиса содир бўлган дастлабки дақиқаларда зудлик билан тегишли чоралар кўриш муҳимдир. Тиббий ёрдам чақиришдан ташқари, ходим шикастланган мижозга ғамхўрлик билан муносабатда бўлиши лозим.

Ҳушёр ва зийрак ходим муассаса ҳудудида пайдо бўлган бегона одамларни ёки ўзини шубҳали тутаятган шахсларни дарров пайқайди. Бундай ходимлар мижозлар унутиб қолдирган қимматбаҳо буюмларни дарҳол илғайдилар, уларга буюмларни сақлаш учун сейфлардан фойдаланишни таклиф қиладилар, умуман, мижозларга тегишли буюмларнинг асралиши ҳақида қайғурадилар, бундан мижозлар ҳам, меҳмонхона менежерлари ҳам наф кўрадилар. Ҳалати жойлардан топилган қимматбаҳо буюмлар дарҳол топилмалар бюросига топширилади (мазкур бюрони кўпинча хавфсизлик хизмати бошқаради).

Ўғрилиқлар – йирик меҳмонхоналарнинг асосий муаммоси. Мижозлар ихтиёрига берилган ҳар хил буюмлар, масалан, пичоқ-вилкалар, идиш-товоқлар, сочиқ ва чойшаблар, ҳатто телевизорлар йўқолади. Айрим мижозлар ўзига тўқлигига қарамай ўғирликдан ўзларини тия олмайдилар. Эшикларни очувчи ва ёпувчи системалар ҳозирда тобора мураккаблашиб бормоқда. Кўпгина мижозлар ва ходимлар хоналарга кириш учун кредит карточкаларига ўхшайдиган калитлардан фойдаланадилар. Ҳар сафар мижозлар меҳмонхонани тарк этганида улар яшаган номерларнинг шахсий кодлари ўзгартирилади, шу боис бундай калитлар мижозларнинг шахсий мол-мулкани ишончли ҳимоя қилади. Табиийки, бундай калитларни

сақлашда жуда эҳтиёт бўлиш керак. Меҳмонхона ходимлари номер калитини сўраган ҳар бир нотаниш кишининг шахсини синчиклаб текширишлари шарт. «қирқ бешинчи номернинг калитини олсам бўладими?» деган саволга «Илтимос, исм-шарифингизни айтинг», деб жавоб бериш керак.

Меҳмонхона ходимлари мижозларнинг исм-шарифини бегона шахсларга ошкор этмаслиги ёки улар тўхтаган номер ҳақида гапирмаслиги лозим. Хавф-хатарлар аниқланганида, айниқса, фавқулодда ҳолатлар содир бўлганида қуйидаги чора-тадбирларни кўриш зарур.

Ўғрилиқ ва талончилик. Бундай ҳолларда хизмат кўрсатувчи ходимлар хотиржамликни сақлашлари ва пулларни уларга чиқариб беришлари керак, акс ҳолда мижозлар жабр кўриши мумкин. қуролланган талончиларга қарши қурол билан жавоб бериш туристларни ҳимоя қилишнинг яхши усули эмас. Албатта, ўғрилиқ ва талончиликларнинг олдини олиш керак, лекин, агар улар содир этилган бўлса, меҳмонхона ичида қурол ишлатиб, жиноятчилар билан отишиш ярамайди. Мижозлар ва ходимларнинг хавфсизлиги ҳамма нарсадан устун туради. Айни вақтда, ходимлар зийракликни йўқотмасликлари ва зарур ҳолда талончиларни таниб олиш учун диққат билан кузатишлари ва махсус кўриқлаш хизматларига бу ҳақда маълумот беришлари шарт.

Ёнғинлар. Ёнғинларнинг ҳар хил турлари ва уларга мос ўт ўчириш воситалари мавжуд. Меҳмонхона биноси бўйлаб айланаётганида ходим маълум жойда муайян турдаги ўт ўчириш воситаси нотўғри ўрнатилганини аниқлаши ва бу камчиликни бартараф этиши мумкин. Ёнғин чиққан ҳолларда ходим ёнғин ўчоғини аниқлаши ва ўт тарқалмаслиги учун дарҳол эшикларни беркитиши лозим. Лифтлардан фойдаланиш мумкин эмас, чунки ёнғин пайтида лифт шахтаси тутун чиқадиған мўрига айланади, лифт тугмалари эса юқори ҳароратга ўта таъсирчан бўлади. Лифт қаватлар орасида тўхтаб қолиши мумкин. Ходимлар зарур ҳолда мижозларга ёрдам бериш ва уларни эвакуация қилишни ташкил этиш учун тегишли кўникмаларга эга бўлишлари керак.

Йўловчи, агар унинг ҳаёти, соғлиғи, шаъни ва кадр-қимматига маълум хавф-хатар таҳдид солаётган бўлса, авиакорхона ходимларига мурожаат этиш ва улардан ўзини ҳимоя қилишни талаб қилиш ҳуқуқига эга. Ўз навбатида, у ҳаво кемаси командирининг талабларини ва бошқа экипаж аъзоларининг тавсияларини сўзсиз бажариши, интизом ва тартибга риоя этиши шарт.

Хавфсизлик мақсадларида йўловчиларга одатда кема бортида чекиш ҳамда назоратсиз хулқ-атворга сабаб бўладиган меъёрдан ортиқ миқдорда спиртли ичимликлар истеъмол қилиш тақиқланади. Учишга хавф соладиган вазиятни юзага келтириш, хусусан, самолёт учиб чиқаётган, қўнаётган ва бурилаётган пайтларда электрон мосламалар (компьютерлар, уяли телефонлар) дан фойдаланиш мумкин эмас.

Чет эллик туристларни қабул қилишга ихтисослашган туристик фирма жўнатувчи томонга, шунингдек туристларга Ўзбекистондаги криминал вазият тўғрисида тўлиқ ахборот бериши лозим. Табиийки, бунинг учун у ҳуқуқни муҳофаза қилиш органлари билан яқин алоқада иш олиб бориши керак. Хўш, республикадаги криминал вазиятдан келиб чиқиб, тур ташкилотчиларига қандай талаблар қўйилади?

Авваламбор, туристларнинг хавфсизлигини таъминлаш мақсадида уларни яшаш (жойлашиш) жойида уч кун ичида рўйхатга олиш зарур. Бу қоида Ўзбекистонга ноташкилий тартибда (масалан, шахсий таклифномага кўра) келган меҳмонларга нисбатан ҳам амал қилади. Акс ҳолда туристларга милиция ходими ёки чегара хизмати улар мамлакатдан чиқиб кетаётганида жарима солиши мумкин.

Иккинчидан, валютани фақат расмий банк муассасаларида айирбошлаш лозимлиги ҳақида туристларни огоҳлантириш керак. Акс ҳолда турист ЎзР Жиноят кодексининг 177-моддасига биноан жавобгарликка тортилиши мумкин. «Валюта қимматликларини қонунга ҳилоф равишда олиш ёки ўтказиш» деб номланувчи мазкур моддада шундай дейилади: «Фуқароларнинг қонунга ҳилоф равишда анча миқдорда валюта қимматликларини олиши ёки ўтказиши – энг кам ойлик иш ҳақининг эллик

бараваригача миқдорда жарима ёки уч йилгача ахлоқ тузатиш ишлари ёхуд мол-мулк мусодара қилиниб ёки мусодара қилинмай олти ойгача қамок билан жазоланади. Ўша ҳаракатлар: а) такроран ёки хавфли рецидивист томонидан; б) кўп миқдорда; в) бир гуруҳ шахслар томонидан олдиндан тил бириктириб содир этилган бўлса, - мол-мулк мусодара қилиниб ёки мусодара қилинмай беш йилгача озодликдан маҳрум қилиш билан жазоланади. Ўша ҳаракатлар: а) жуда кўп миқдорда; б) уюшган гуруҳ томонидан ёки унинг манфаатларини кўзлаб содир этилган бўлса, - мол-мулк мусодара қилиниб, беш йилдан саккиз йилгача озодликдан маҳрум қилиш билан жазоланади». Ваҳоланки, маълумотларга қараганда, МДХ мамлакатларидан хусусий тартибда келувчи меҳмонларнинг камида бешдан тўрт қисми, узоқ хориждан келувчи меҳмонларнинг эса бешдан икки қисми ўз валютасини чайқов бозорида айирбошлайди ва шу тариқа ўзини жиноий унсурлар томонидан алданиш ва суд органлари томонидан жазоланиш хавфи остига қўяди.

Учинчидан, турист давлат чегарасини фақат расмий назорат-ўўтказиш пунктларидан кесиб ўтиши шарт. Акс ҳолда у чегарадан ноқонуний ўтгани учун ЎзР Жиноят кодексининг 223-моддасига биноан жавобгарликка тортилиши мумкин. «қонунга хилоф равишда чет элга чиқиш ёки Ўзбекистон Республикасига кириш» деб номланувчи бу моддада шундай дейилади: «Белгиланган тартибни бузиб чет элга чиқиш ёки Ўзбекистон Республикасига кириш ёхуд чегарадан ўтиш – энг кам ойлик иш ҳақининг эллик бараваридан юз бараваригача миқдорда жарима ёки уч йилдан беш йилгача озодликдан маҳрум қилиш билан жазоланади».

Тўртинчидан, турист мамлакатга визада қатъий белгиланган муддатларда келиши ва уни тарк этиши лозим, акс ҳолда у ЎзР Жиноят кодексининг 224-моддасига биноан жиноий жавобгарликка тортилиши мумкин. «Ўзбекистон Республикасида бўлиш қоидаларини бузиш» деб номланувчи бу моддада шундай дейилади: «Чет эл фуқароси ва фуқаролиги бўлмаган шахснинг Ўзбекистон Республикасида бўлиш қоидаларини бузиши, яъни Ўзбекистонда яшаш ҳуқуқини берадиган ҳужжатларсиз ёки ҳақиқий

бўлмаган ҳужжатлар билан яшаши, рўйхатдан ўтиши, прописка, кўчиш ёки турар жой танлаш юзасидан белгиланган тартибга риоя этмаслиги, бўлиш муддати тугагач чиқиб кетишдан бўйин товлаши, шунингдек Ўзбекистон Республикасининг ҳудуди орқали транзит тарзда ўтиш тартибига риоя қилмаслиги, агар шундай қилмишлар учун маъмурий жазо қўлланилганидан кейин содир этилган бўлса, - бир йилдан уч йилгача озодликдан маҳрум қилиш билан жазоланади».

Бешинчидан, ҳунармандлар томонидан ясалган буюмлар ёки совғалар харид қилишда турист сотувчилардан мазкур харидни божхонадан олиб ўтиш ҳуқуқини берувчи сертификат талаб қилиши лозим. Тарихий, маданий, диний ва бошқа қимматга эга буюмларни харид қилишда жуда эҳтиёт бўлиш керак. Баъзан туристлар хусусий шахслардан юқорида зикр этилган қимматга эга ёки ўғирланган буюмларни билмасдан ёки атайлаб харид қиладилар ва бунинг оқибатида жиноий жавобгарликка тортиладилар. Шу боис туристик фирма саёҳатчига харидларнинг хусусиятлари ва муаммоларни четлаб ўтиш усуллари ҳақида йўл-йўриқ бериши лозим.

Олтинчидан, турист баъзан маълум хизматлар учун ҳақни билмасдан миллий валюта – ўзбек сўмида эмас, балки валютада тўлайди. Ваҳоланки, норезидентлар фақат валютада ҳақ тўлаши лозим бўлган хизматлар рўйхати чекланган бўлиб, у ҳукумат томонидан тасдиқланади. Одатда, тиббий, авиация, темир йўл ва турар жой-коммунал хизматлари мана шу рўйхатга киритилади. Туристнинг ушбу рўйхатдан беҳабарлигидан баъзан айрим тадбиркорлар ёки корхоналар (такси, ресторанлар, бозорлар) фойдаланади. Ваҳоланки, божсиз савдо зонаси (Duty Free)дан ташқарида товарлар учун ҳақни турист фақат миллий валютада тўлаши лозим. Ўзбекистон ҳудудида чет эл валютасида амалга оширилган харидлар учун ҳуқуқий тартибот органлари сотувчини ҳам, туристни ҳам жавобгарликка тортиши мумкин.

Еттинчидан, турист криминал билан боғлиқ нохуш вазиятга тушиб қолса, хусусан, таъқиб ва таҳдид объектига айланса, қандай иш тутиш кераклиги ҳақида унга йўл-йўриқ бериши лозим. Кўпинча бу турист кўчада

кимор ўйнаган ёки фоҳишалар хизматидан фойдаланганида содир бўлади. Шу боис турист ҳуқуқий тартибот органининг телефон рақамидан хабардор бўлиши ёки йўлда учраган исталган милиция ходимиغا мурожаат этиши лозим.

Саккизинчидан, Ўзбекистонда автомобилларни ижарага бериш шохобчалари ҳали мавжуд бўлмаса-да, айрим туристлар хусусий тартибда автомобилларни ижарага олишлари мумкин. Бу ҳолда уларга ҳужжатларни расмийлаштириш хусусиятлари ҳақида ахборот бериш лозим. Бундан ташқари, турист Ўзбекистонда амалда бўлган йўлда ҳаракатланиш қоидаларидан хабардор бўлиши керак. Акс ҳолда у йўл-транспорт ҳодисаси сабабчиси бўлиши ва маъмурий ёки жиноий жавобгарликка тортилиши мумкин. Бу жиҳат ҳам шубҳасиз хавфсизлик масалалари қаторига киради.

3.3.3-жадвал

Миллий ўзига хосликларга эга мамлакатларда туристларнинг хавфсизлигини таъминлаш тизими

Вазият	Хавф-хатар	Хавфсизлик чора-тадбирлари
Хотин-қизлар бошига рўмол ўраб, оёқларига берикувчи кийимда юришлари керак	Енгил кийинган хотин-қизлар маҳаллий эркаклар ва аёллар томонидан калтакланиши ва ҳақорат қилиниши мумкин	Агар туристлар ўзлари бу ҳақда олдиндан ўйлаган бўлмасалар, рўмоллар ва узун кўйлақларни тайёрлаб қўйиш
Ибодат жойларида кулиш ва хурсандчилик қилиш мумкин эмас	Аҳолининг диний ҳис-туйғулари таҳқирланади	Туристларга вазиятни тушунтириш, маршрутни ўзгартириш
Спиртли ичимликлар истеъмол қилиш тақиқланади	Жиноий жазо тайинланиши мумкин	Мамлакатга спиртли ичимликлар олиб киришни тақиқлаш
Эркаклар шортида юриши мумкин эмас	Аҳолини ҳақоратлаш, полиция жарима солиши мумкин	Турист ҳаддан ташқари эркин кийинмаслиги керак

Шундай қилиб, меҳмонхона хавфсизлик хизмати қуйидаги вазифаларни бажариши керак:

- меҳмонларнинг меҳмонхонада бўлган вақтида (хавфсизлиги ва шахсий мулкни қўриқлашни таъминлайди;
- меҳмонхона мулкни душманлик ҳаракатлари – ўғирлаш, вандализм ва ҳ.к.дан ҳимоялаш;
- меҳмонхоналарнинг барча бинолари, у ерда бор мулкни ҳужумдан, террорчиликдан, саботаж пайдо бўлишидан, халқ норозилиги ва ҳ.к.дан ҳимоясини таъминлаш;
- жамоат тартибини сақлаш ва меҳмонхонанинг барча жойлари доирасида тегишли назоратни таъминлаш;
- меҳмонлар меҳмонхонага келганида уларнинг тинчлиги, озоишталиги ва конфиденциаллигини таъминлаш;
- меҳмонхона ходими, врач, полиция аралашуви талаб қилинаётган воқеа-ҳодисалар рўй берган ҳолларида шошилиш ва самарали ёрдам кўрсатилишини таъминлаш;
- меҳмонхона барча ходимларининг ҳалоллиги, поклиги ва виждонлигини кафолатлаш;
- меҳмонхонада юқори лавозимли шахслар хавфсизлигини ошириш бўйича махсус хизматлар кўрсатилишини кафолатлаш имкониятини таъминлаш.

III- боб хулосаси. Мен ўзимнинг магистрлик диссертация ишимни Япония тажрибаси мисолида олиб таҳлил қилдим. Таҳлиллар натижаси шуни кўрсатадики, туризмнинг деярли барча турлари Японияда ривожланган бўлиб, улар туризмни ривожлантириш учун максимум имкониятлардан фойдаланмоқда. Масалан, ҳозирги кунда янги туризм тури сифатида агротуризм турини ривожлантирмоқда. Бундан мақсад эса,

- Биринчидан, туристларни жалб қилиш ва қизиқтириш;
- Иккинчидан, қишлоқ жойларнинг инфратузилмасини яхшилаш;
- Учинчидан, аҳолини иш билан таъминлаш;
- Тўртинчидан, туристларга янги маршрутларни ва қишлоқ ҳаётини кўрсатиш;

- Бешинчидан, туристларни ўзларини ишлатиб, бўш вақтларини самарали ўтказиш ва х.к.

Хулоса

Ўзбекистонда ҳозирги кунда хизмат кўрсатиш соҳаси ўсиш суръатлари, янги пайдо бўлган хизматлар турлари сони, бозор ҳамда истеъмолчилар эҳтиёжларига мослашиш бўйича муҳим аҳамиятга эга бўлмоқда.

Жаҳон иқтисодиётидаги ўзгаришлар Ўзбекистон иқтисодиётининг бошқа соҳалари сингари хизматлар соҳасини ҳам устувор даражада ривожлантиришни тақозо этмоқда. Шу сабабли мамлакатимизни модернизация қилиш шароитида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш устувор вазифалардан бири ҳисобланади.

Иқтисодиётни модернизация ва диверсификация қилиш ҳамда тадбиркорликни қўллаб-қувватлашга йўналтирилган ижтимоий-иқтисодий устувор йўналишларнинг босқичма-босқич амалга оширилиши мамлакатимизда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини юқори суръатларда ривожлантиришни таъминламоқда.

Хизматлар соҳаси иқтисодиётнинг тез ривожланувчи тармоқларидан бири ҳисобланади. Ривожланган мамлакатлар тажрибаси шуни кўрсатадики, ишлаб чиқаришнинг мураккаблашуви ва бозорнинг товарлар билан тўлдирилиши натижасида хизматларга бўлган талаб ўса бошлайди. Иқтисодий даража қанчалик юқори ва индустриал асос ва меҳнат унумдорлиги юксак бўлса, жамиятнинг хўжалик фаолияти шунчалик мураккаблаша боради. Натижада хўжалик тузилмаси ўзгаради ва хизматларни ишлаб чиқаришга йўналтирилган меҳнат фаолиятининг аҳамияти ортиб боради.

Кейинги йиллар давомида хизматлар соҳасида ишловчилар сони маълум бир сабабларга кўра ўсиб борди. Бу сабаблар қаторига ишлаб чиқаришдаги такомиллаштиришлар натижасида кўплаб товарларнинг кам ишчи кучи билан ишлаб чиқарилишини киритиш мумкин. Бу ҳолат кўплаб ишчи кучини ишлаб чиқариш соҳасидан озод қилди ва уларнинг турли хизмат кўрсатиш соҳаларига ўтишига сабаб бўлди. Яна бир муҳим омил - технологик ривожланиш ҳисобланади. У замонавий компьютер

технологияларига асосланган кўплаб хизматларнинг пайдо бўлишига сабаб бўлди.

Мамлакатимиз аҳолиси турмуш фаровонлигини оширишда хизматлар соҳаси муҳим аҳамиятга эгадир. Шу сабабли 2006-2010 йилларда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантиришни жадаллаштириш чора-тадбирлари тўғрисидаги Давлат мақсадли дастури мазкур соҳани жадал ривожлантириш учун қулай шароит яратиш, унинг иқтисодиётдаги улушини ошириш, хизмат кўрсатиш соҳаси тармоқларида банд бўлганлар сонини кўпайтириш ва шу асосда аҳоли даромадларини оширишни таъминлашга катта ҳисса қўшди. Ўзбекистон Республикасида 2010 йилгача бўлган даврда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантиришни жадаллаштиришга оид қўшимча чора-тадбирлар тўғрисидаги Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2007 йил 25 майдаги ПҚ 640-сонли қарорига мувофиқ, Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2006 йил 17 апрелдаги ПҚ 325-сонли қарори билан тасдиқланган “Хизматлар кўрсатиш ва сервис соҳасини 2006-2010 йилларда ривожлантириш дастурининг” асосий параметрлари ва тадбирларига ўзгартириш ва тузатишлар киритилди. Ушбу қарорга биноан хизматлар кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантириш тармоқ ва ҳудудий дастурларига тегишли ўзгартишлар киритилди ҳамда ушбу дастурлар бажарилиши устидан доимий мониторинг ўрнатиш белгиланди.

Мамлакатимиз туризм соҳасини ривожлантириш учун бир қатор давлат дастурларини амалга оширмоқда. Лекин бу дастурлар бирданига туризмни ривожланиши учун чўққига олиб чиқиши қийин бўлади. Бунинг учун бизга етук ва чет тилини биладиган малакали мутахассислар, маркетинглар ва чет элда туризм йўналиши бўйича ўз билим ва малакасини ошириб келган мутахассислар керак бўлади. Бундан ташқари туризм соҳаси учун аниқ стратегия ишлаб чиқиш уни туристик шаҳар ва ҳудудларга тадбиқ қилиш орқали эришишимиз мумкин.

Тавсиялар

Мен магистрлик диссертация ишимнинг хулосасидан келиб қикиб, Ўзбекистонда туризм хизматларини ривожлантириш ва янада такомиллаштириш учун Япониянинг туризм тажрибаларини қўллаган ҳолда қуйидаги тавсияларни бермоқчиман:

- Ўзбекистода мавжуд туризм турларини ривожлантириш учун туризм инфратузилмаларини ривожлантириш. Бу ҳам шаҳар миқёсида ва ҳам қишлоқ миқёсида ташкил қилиш мумкин. Чунки, бизнинг туристик салоҳиятимиз, яъни ресурсларимиз шаҳар ва қишлоқ жойларда ҳам мавжуд;
- Янги транспорт турларини жорий қилиш ва хизматларни мукаммаллаштириш. Бунда бизда мавжуд аэропорт, темир йўл, метро, трамвай, автобус, такси хизматларини янада ривожлантириш;
- Транспорт воситаларида йўловчилар учун махсус қулайликлар яратиш. Яъни ёш болалар, кексалар, аёллар ва ногиронлар учун махсус йўлаклар ташкил этиш.
- Меҳмонхоналарда, айниқса, хонадонли уй меҳмонхоналарида миллийликни акс эттирувчи воситалардан кўпроқ фойдаланиш. Масалан, ҳар бир меҳмонхона номерида шу шаҳарни таърифловчи тарихий манбаларни хориж тилларида таржима қилинган буклетлар ва брашюраларни тайёрлаш ва ўзбеккона дизайнда безаш;
- Ўзбекистонга туристик оқимни кўпайтириш учун туристлар сигментини қайтадан ўрганиб чиқиш ва улар учун янги турпакетлар ҳамда махсус хизматларни жорий қилиш;
- Жисмоний имконияти чекланган туристлар учун махсус дастурлар тайёрлаш;
- Ёш болалар ва ўсмирлар учун ёзги дам олиш кунларида махсус курслар ташкил қилиниб, “туризм ва экология” тўғрисида маълумотлар бериш;

- Овқатлантириш корхоналарида хизмат кўрсатиш даражасини яхшилаш: ресторан, кафе ва барларда кўнгилочар анимацион дастурларни жорий қилиш;
- Экскурсия хизмати амалга ошираётган гид-таржимонлар малакасини ошириш ва уларга сервис хизмати маданиятини ўргатиш кабилардан иборат.

ФОЙДАЛАНИЛГАН АДАБИЁТЛАР РЎЙҲАТИ

I. Ўзбекистон Республикаси қонунлари

1. Ўзбекистон Республикаси Конституцияси. -Т.: "Ўзбекистон", 2003.
2. “Туризм тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикасининг Қонуни. Ўзбекистоннинг янги қонунлари.-Т.: Адолат, 2000, 131-140 б.

II. Ўзбекистон Республикаси Президентининг Фармонлари ва Қарорлари

1. “Ўзбектуризм” МКсининг ташкил топиши тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Президентининг Фармони // “Халқ сўзи”, 1992 йил 27 июль.
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.
3. Ўзбекистонда туризмни ривожлантиришнинг 2005 йилгача бўлган давлат дастури. Ўзбекистон Республикаси Президенти И.Каримовнинг 15.04.1999 йилдаги ПФ-№2286 фармони. //Халқсўзи, №74. 1999. 16 апрель

III. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг қарорлари

1. “Туристик ташкилотларнинг фаолиятини такомиллаштириш тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг № 346 сонли 8 августда қабул қилинган Фармойиши. // “Халқ сўзи” газетаси, 1998 йил 9 август.

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

1. И.Каримов. Жаҳон молиявий-иқтисодий инқирози, Ўзбекистон шароитида уни бартараф этишнинг йўллари ва чоралари. –Т.: Ўзбекистон, 2009 й.

2. И.Каримов. «Бизнинг бош мақсадимиз – жамиятни демократлаштириш ва янгилаш, мамлакатни модернизация ва ислоҳ этишдир». -Т.: Ўзбекистон, 2005 й.
3. И. Каримов. Мамлакатимизни модернизация қилиш ва кучли фуқаролик жамияти барпо этиш – устувор мақсадимиздир. “Халқ сўзи”, 2010 йил 28 январь
4. И. Каримов. Асосий вазифамиз – Ватанимиз тараққиёти ва халқимиз фаровонлигини янада юксалтиришдир.”Халқ сўзи”, 2010 йил 30 январь.
5. И. Каримов. Барча режа ва дастурларимиз ватанимиз тараққиётини юксалтириш, халқимиз фаровонлигини оширишга хизмат қилади. ”Халқ сўзи”, 2011 йил 22 январь.
6. И.Каримов.Мамлакатимиз тараққиётининг қонуний асосларини мустаҳкамлаш фаолиятимиз мезони бўлиши даркор. //Халқсўзи, 2006,25-февраль.
7. И.Каримов. Эришилган ютуқларни мустаҳкамлаб, янги марралар сари изчил ҳаракат қилишимиз лозим.//Халқсўзи, 2006. 11-февраль
8. И.Каримов. Инсон, унинг ҳуқуқи ва эркинликлари ҳамда манфаатлари – энг олий қадрият. //Халқ сўзи, 2005. 8 декабр
9. И.Каримов. Бизнинг бош мақсадимиз – жамиятни демократлаштириш ва янгилаш, мамлакатни модернизация ва ислоҳ этишдир. –Т.:Ўзбекистон. 2005 й.
10. И.Каримов. Биз танлаган йўл демократик тараққиёт ва маърифий дунё билан ҳамкорлик йўли. –Т: Ўзбекистон. 2003. -318 б.
11. 2012 йил ватанимиз тараққиётини янги босқичга кўтарадиган йил бўлади. Ўзбекистон Республикаси Президенти Ислам Каримовнинг 2011 йилнинг асосий якунлари ва 2012 йилда Ўзбекистонни ижтимоий-иқтисодий ривожлантиришнинг устувор йўнашларга бағишланган Вазирлар Маҳкамасининг мажлисидаги маърузаси. // Халқ сўзи, 2012 йил 20 январь.

12. И. Каримов 2011 йилнинг асосий якунлари ва 2012 йилда Ўзбекистонни ижтимоий-иқтисодий ривожлантиришнинг устувор йўналишларига бағишланган Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг мажлисидаги “2012 йил ватанимиз тараққиётини янги босқичга кўтарадиган йил бўлади” номли мавзусидаги маърузасини ўрганиш бўйича Ўқув қўлланма. Тошкент – 2012. 181 бет.

V. Ўзбекистонлик ва хорижий олимларнинг адабиётлари

1. Балабанов И.Т., Балабанов.А.И. «Экономика туризма»- М.: Финансы и статистика, 2004 й.
2. Кабушкин.Н.Н. Менеджмент туризма. -М.: Новое знание 2005 г.
3. Чудновский А.Д. Туризм и гостиничное хозяйство М.: ЮРКИНГА.2005 й.
4. Яковлев.Г.А Экономика и статистика туризма. Учебное пособие. М.: Изд. 2005 й.
5. Мирзаев М.А. «Туризм асослари». Маърузаларматни Т.: 2005 й.
6. Хасанова Л.Г. «Основы туризма». Учебно-методический комплекс по дисциплине . – Т.: 2006
7. Камилова Ф.К. – «Халқаро туризм бозори»// Т.: ТДИУ-2001й.
8. Алиева М.Т., Умаржонов А. Туристик мамлакатлар иқтисодиёти.-Т.: Молия 2005 й.
9. Тухлиев И.С., Қудратов Ғ.Ҳ., Пардаев М.К. Туризмни режалаштириш.Т.: “IQTISOD-MOLIYA” 2010 й.
10. Тухлиев И.С. ва бошқалар. Туризм асослари. Ўқув қўлланма. Самарқанд.: СамИСИ, 2010 й.
11. Тухлиев И.С, Қудратов Г.Х. Туризм иқтисодиёти. –С.: СамИСИ., 2007 й.
12. Тухлиев И.С. ва бошқалар. “Ўзбекистонда туризм хизмат бозорини ривожлантиришнинг ижтимоий – иқтисодий муаммолари” номли монография. Т.: “Иқтисодиёт” 2012 й.
13. Тухлиев Н., Абдуллаева Т. «Формальности в системе туризма Республики Узбекистан» - Т: «O'zbekistonmilliyensiklopediyasi», 2007 й.

14. Тухлиев Н., Таксанов А. Экономика большого туризма. – Т.: “Ўзбекистон Миллий Энциклопедияси”, 2001й.
15. Тухлиев Н., Абдуллаева Т. Национальные модели развития туризма –Т.: Ўзбекистон Миллий Энциклопедияси, 2006 й.
16. Тухлиев Н., Абдуллаева Т. Экологический туризм: сущность, тенденции и стратегия развития. –Т.: Ўзбекистон Миллий Энциклопедияси, 2006 й.
17. Тухлиев Н., Абдуллаева Т. Основы безопасности в туризме. –Т.: Ўзбекистон Миллий Энциклопедияси, 2008 й.
18. Тухлиев Н., Абдуллаева Т. Менеджмент и организация бизнеса в туризме Узбекистана. – Т.:Ўзбекистон Миллий Энциклопедияси, 2006 й.
19. Маматкулов Х.М. “Меҳмонхона ва туристик комплексларда хизматларни ташкил этиш” Ўқув қўлланма Сам 2011, 177-бет.
20. Маматкулов Х. М. Туризм инфратузилмаси. Маърузалар курси. СамИСИ 2009й, 8-бет.
21. Шарипов Т. С. «Умумий овқатланиш корхоналари самарадорлигини оширишнинг ташкилий-иқтисодий механизмларини такомиллаштириш (Самарқанд вилояти мисолида) мавзусида диссертация иши.С.: 2010 й.

VI. Интернет сайтлари

1. www.interunion.ru – туристские ассоциации
2. www.world-tourism.org – Всемирная туристская организация
3. www.wttc.org – Всемирный Совет по путешествиям и туризму
4. <http://www.wto-mfrketing.ru>– сайт ВТО
5. <http://www.jto.org>.
6. <http://www.tourism.uz/>
7. <http://www.tour.uz/>
8. <http://www.advantour.com/rus/>
9. <http://www.tours.ru/country/uz/>
10. <http://www.tours.ru/films/db/default.asp>