

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

*САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС
ИНСТИТУТИ*

**«Хизматлар кўрсатиш, сервис ва уни ташкил этиш»
кафедраси**

**«Сервис хизмати технологияси асослари»
фанидан**

РЕФЕРАТ

**Мавзу: ТУРОПЕРАТОРЛИК ФАОЛИЯТИНИ
АМАЛГА ОШИРИШ**

Бажарди: СТТ-107 гуруҳ талабаси
Хасанов Жавлон

Илмий раҳбар: доц. Мўминов Н.Н.

Самарқанд – 2010

МАВЗУ. ТУРОПЕРАТОРЛИК ФАОЛИЯТИНИ АМАЛГА ОШИРИШ

Режа:

- 1. Туроператор фаолияти тушунчаси ва
куринишлари**
- 2. Туроператор вазифалари**
- 3. Жалб килувчи турмахсулот ишлаб чиқиш**
- 4. Хизмат курсатиш класслари**

Турмахсулот асосан ташиш, жойлаштириш ва саёхат-томошадан иборат. Турмахсулот ишлаб чиқарилишга авиация, денгиз, темир йул, автомобил компаниялари, шунингдек мехмонхоналар ва бошка жойлаштириш воситалари, музей-экскурсион бизнес, оммавий кунгил очиш жойлари, спорт, курорт ташкилотлари ва х.к..

Турмахсулот тайёрловчилар, яъни туроператорлар (ТО) уз махсулотларини ҳам тугридан-тугри ва турагентлар (ТА) оркали ҳам миждозларга сотадилар.

Туроператорлар бизнеси узок жойларга оммавий туризмнинг шаклланиши ва турмахсулотнинг мураккаблашиши хисобига юзага келди ва натижада туристик фирмалар фаолиятларининг махсуслашиши жараёни ривожланди: баъзилари туризм фаолияти йуналишларини шакллантириб уз имкониятларини хизматлар пакети ишлаб чиқаришга йуналтирдилар, янги регионларни узлаштирдилар, туризмнинг янги турларини ишлаб чиқдилар, бошқалари катта эътиборни сотишга каратдилар ва турагент сифатида ривожланардилар.

Туризм фаолияти зарурияти яна мехмонхона-ресторан хизматлари, шунингдек йирик туристик ва курорт марказлари сонининг ортиб бораётган бир пайтда турист жойлаштириш ва овкатлантириш хизматларини уз ичига олган тур сотиб олиб тулакони дам олиш имкониятига эга булмаиди. Туристларнинг кунгил очи шва хордик чиқариш тадбирларига сезиларли суммадаги пулларни харажат килиши хаммамизга аён. Бундан ташқари, улар спорт билан шугулланишга, кушимча курорт, маиший ва бошка хизматларни олишга ҳам жон дейдилар. Туристик хизмат курсатиш соҳасига хизматлар курсатувчи ташкилотларни жалб этиш, шунингдек бу хизматлардан ранг-баранг тематик турларни комплектация килиш – буларнинг хаммаси махсус бизнеснинг, яъни туроперейтингнинг (туристик дастурлар ишлаб чиқиш) ривожланишини талаб киларди. Бу туроператорнинг асосий вазифаларидан биттаси хисобланади.

Туроператор – бу хизматлар етказиб берувчилар билан шартномалар буйича ва туристлар эhtiёжларига мос равишда турлар комплектацияси билан шугулланадиган туристик фирма (ташкilot). Туроператор – бу туристик пакет ишлаб чиқарувчисидир. У туристик йуналишлар ишлаб чиқиш ва турлар комплектацияси билан шугулланади; уларнинг амал килишини таъминлайди, рекламани ташкил килади, бу йуналишлар буйича нархларни хисоблайди, турларни тугридан-тугри ёки туристик агентликлар воситасида туристларга сотадилар.

Туроператор туристларни турли туристик хизматлардан танлаш имконини таъминлаб беради ва бир вақтнинг узида бошка жахар ва жойларда хизмат курсатишга буюртма бериш вазифасини уз зиммасига олиб осонлаштиради.

Туроператорлар туризм индустриясида махсус ролни бажарадилар. Улар турмахсулотларни (жойларни-самолётда, номерларни-мехмонхонада) сотиб оладилар, туристик хизматлар пакетини шакллантирадилар ва фойда олиш мақсадида турли тугри ёки билвосита фойдаланувчиларга (туристларга) сотадилар. Туроператор туристик хизматларни алохида ҳам сотиши мумкин. Бу ё фойда олиш, ёки зарурият юзасидан қилинади. Масалан, имтиёзли нархларда сотиб олинган самолётдаги жойлар сонини тулдириш учун у билетларни ҳам сотиши мумкин ва бунда у воситачи сифатида келади.

Биринчиси ҳолда, яъни туроператор пакет шакллантираётганда у турмахсулотлар ишлаб чиқарувчиси сифатида фаолият юритади. Иккинчи ҳолда, яъни туроператор хизматларини алохида сотаётганда у туристик хизматларнинг улгуржи дилерига айланади. Бу ҳолат туроператор ишлаб чиқарувчидан туристик пакетни шакллантириш учун керагидан ортиқча туристик хизматлар сотиб олганда бўлиши мумкин. Бундан ташқари, ҳозирда оммавий (қуп) сотиб олгани учун мехмонхоналар ва хизматлар етказиб берувчилардан тегишли имтиёзларга эга бўлган махсуслашган улгуржи туроператорлар мавжуд. Туроператорнинг яна бир аҳамиятли жиҳати шундаки, у туристлар учун иқтисодий қулай бўлган туристик пакетларни шакллантириш учун оладиган хизматларининг нархи узғаришидан қафолатлана олиш қобилиятига эга. Улгуржи туроператор нархлари ҳар доим мехмонхоналар нархларидан арзон бўлади.

Аммо барибир туроператорларни турмахсулотларнинг кенг қуламининг улгуржи сотувчиси сифатида эмас, балки Янги махсулотлар ишлаб чиқарувчи сифатида қуриб чиқиш лозим. Бу эса ҳақиқатга тугри бўлади, чунки туроператорлар туроператорнинг асосий фаолияти турлар ёки турпакетларни шакллантиришдан иборатдир.

Туроператор ва турагент уртасидаги асосий фарқли жиҳатлар:

А. Даромад тизими бўйича:

Туроператор баъзи туристик хизматларни сотиб олади. Унинг фойдаси сотиб олиш ва сотиш нархлари фарқидан шаклланади. Қупинча туроператор алохида хизматларни сотиб олади ва кейин узининг нарх механизми орқали турмахсулот комплексини шакллантиради.

Турагент эса чакана савдо билан шугулланиб, унинг фойдаси бошқаларнинг турмахсулотларини сотганлиги учун оладиган комиссиялардан ташқил топади. Турагент турмахсулотларни туроператор ёки хизматлар ишлаб чиқарувчиларининг реал нархларида сотади.

Б. Турмахсулот тегишлилиги бўйича:

Туроператор ҳар доим сотиш учун турмахсулот захирасига эга бўлади, турагент бўлса мижоз сотиб олиш истагини билдирган ҳолдагина маълум хизматларни талаб этади.

Бирок амалиётда баъзан туроператор ва турагент орасидаги фаркни ажратиш булмайди, чунки ҳар иккаласи ухшаш вазифаларни ҳал қилишлари мумкин. Масалан, фирма туроператор сифатида йуналшлар ишлаб чиқиши ва туристлар ва бошқа агентликларга сотиши мумкин, худди шу вақтда айнан шу туристик ташкилот турагент сифатида бошқа фирмалардан хизматлар сотиб олиши ва туристларга сотиши ҳам мумкин.

Туризм индустриясининг шиддат билан ривожланиши, туризм бозорида рақобатнинг юзага келиши ва кучайиши – буларнинг ҳаммаси туроператорлар структурасига таъсир қурсади ва уларнинг кейинги махсуслашувини қайта аниқлаб берди.

Туроператорлар қуйидагиларга ажратилади:

Фаолият турига қура:

1. Оммавий бозор туроператорлари. Улар оммавий туризм жойларига чартер авиарейслардан фойдаланган ҳолда турпакетлар сотадилар.

2. Махсуслашган туроператорлар – булар бозорнинг маълум сегменти ёки махсулотига махсуслашган туроператорлардир. Булар уз навбатида қуйидагилар бўлиши мумкин:

а) махсус кизиқишлар туроператорлари (масалан, спорт-саргузашт туризми, Африкада сафари уюштириш ва бошқалар);

б) махсус бориладиган жойлар туроператорлари (масалан, Англия, Франция ва бошқа жойларга сафарлар);

в) маълум мижлазлар гуруҳи туроператорлари (ёшлар, оилалар, иш одамлари ва бошқалар);

г) махсус жойлаштириш жойлари туроператорлари (дам олиш уйлари, турбазалар ва хоказо);

д) маълум транспорт турларидан фойдаланадиган туроператорлар (теплоход, поезд ва бошқалар).

Фаолият жойига қура:

1. Маҳаллий (ички) туроператорлар. Улар узи яшаётган мамлакат чегаралари доирасида йуналишлар билан турпакетлар тузадилар.

2. Чикиш туроператорлари турпакетларни хорижий давлатларга йуналтирадилар.

3. Кабул қилувчи туроператорла. Улар борилдиган мамлакатда жойлашган булади ва келадиган туристларга хизмат қурсатишади.

Бундан ташқари, туроператорларни outgoing ва incoming туроператорларга бўлиш ҳам кабул қилинган.

Outgoing туроператорлар – булар туристларни кабул қилувчи (incoming) операторлар ёки тугридан-тугри туристик корхоналар билан шартнома асосида хорижга ёки бошқа регионларга жунатадиган операторлардир. Уларнинг фақат бошқаларнинг турларини сотиш билан шугулланадиган турагентлардан фарқли томони улар БТТ

меъёрлари буйича камида учта хизматлардан (жойлаштириш, туристлар транспортировкаси ва юкоридаги иккитасидан бошка исталган бошка хизмат тури) ташкил топадиган турмахсулот комплектацияси билан шугулланишади. Классик outgoing туроператор турли жойлардаги махаллий туроператорлар хизматларидан фойдаланиб, мураккаб йуналишли турлар шакллантиради, саёхат бошланадиган жойга боришни ва у ердан кайтиб келишни таъминлайди ва йуналиш ичида транспорт хизмати курсатилишини ташкил этади.

Incoming туроператорлар –кабул килиш жойида турлар ва хизмат курсатиш дастурларини ташкил киладиган кабул килувчи ва хизматлар етказиб берувчилар билан тугридан-тугри шартномалар асосида хизмат курсатадиган туроператорлардир. Бу соф туризм фаолияти куринишидир.

Бирок кабул килишда туризм фаолияти мамлакатимизда унчалик фаол ривожланишига эга эмас. Хизмат курсатиш даражаси буйича халкар стандартлардан бир неча параметрлар буйича орқада колмоқда. Бу энг аввало хизмат курсатиш дастурларининг заиф даражаланганлиги, таклиф этиладиган хизматларнинг етарли эмаслиги, шунингдек курсатиладиган хизматлар сифати даражасининг халкаро даражаларидан пастлигидир.

Узбекистонда айнан outgoing туроператорнинг бошкаларга нисбатан илгарилаб кетишига таъсир килувчи ахамиятли омиллар: 1991-92 йилларда хорижий сафарларга юкори талабнинг юзага келиши; хорижий туристлар томонидан Узбекистонга саёхат килишга талабнинг камайиши (сервис ва инфраструктура муаммолари сабабли); давлат томонидан халкаро туризм бозорида узбек турмахсулотлари харакатини моддий куллаб-кувватлаш йуклиги, шунингдек турмахсулотлар харакатини молиялаштиришга кодир йирик туристик ташкилотларнинг мавжуд эмаслигидир.

Бунга яна шуни кушиш керакки, outgoing туроператорларнинг тикланиши ва тез ривожланиши имконияти маълум даражада йиллар давомида гарб туроператорлари томонидан кайта ишланган схемалар асосида пайдо булди. Ва яна мамлакатимиз туристларининг уларга дам олиш ва саёхатга боришларидан манфаатдор куллаб-кувватлашлари натижаси хамдир. Чикиш ва кириш туризмини ривожлантириш йули билан иктисодиётимизни кутаришга ёрдам бериш – бизнинг туристик фирмаларимиз ва тадбиркорларимизнинг вазифасидир. Бунга эса замонавий профессионал билимлар ва уз харакатларимиз туфайлигина эришишимиз мумкин. Шунинг учун махсус турмахсулотнинг асосий ишлаб чиқарувчиси сифатида айнан incoming туроператорлик фирмаси ишининг муаммо ва масалаларини урганиш долзарб хисобланади.

Реал туризм тадбиркорлигида купинча туризм бозори учун характерли булган вазифаларнинг аралашуви учраб туради. Туристик

фирма узиниг баъзи махсулотларига нисбатан ҳам incoming, ҳам outgoing туроператор, баъзи холларда эса бошқа туроператор томонидан шакллантирилган тайёр турларни сотиш буйича турагент сифатида ҳам келиши мумкин.

Амалиётда куп фирмаларда outgoing ва incoming туроператор вазифалари бирга олиб борилади. Масалан, АО «Узинтур» бир вақтнинг узида маҳаллий туристларни хорижга юбориш буйича ва Ўзбекистонга хорижий туристларни қабул қилиш буйича оператор сифатида фаолият юритади. «Планета-Тур» компанияси эса (Шаркий-Осиё региони буйича туроператор), узини туроператор деб санаб, қабул қилиш буйича хорижий туроператорлар билан шартномалар буйича Таиланд, Малайзия каби давлатларга турлар ташкил қилиб, унга қатор бошқа хизматларни қушиши билан соф outgoing туроператор вазифасини бажаради.



1-Расм. Outgoing туроператор ишининг схемаси

Outgoing туроператор иши схемасид (расм. 3.1), бу туристик фирма соф агентлик вазифаларини бажармоқда: хамкор томонидан шакллантириш, сугуртасини, виза хужжатлари ва авиабилетлар брон килинишини расмийлаштиради, уз пакетлари туркибида комиссия мукофот эвазига алохида хизматларни сотади.

«Туризм тугрисда»ги Конун буйича уз туристик махулоти шакллантирадиган ва унга уз йулланмасини чиқарадиган туристик ташкилотгина туроператор хисобланади. Бундай талабларни бу фирма бажаради. Бу холда йулланма туристлар билан килинадиган битимга расмий илова булишига карамасдан (хизмат курсатиш жойига курсатиладиган асосий хужжат - ваучердир), у барибир чиқарилади, Ўзбекистон худудида бу турмахсулот дастлабки булиб, мазкур туристик фирма учун уз махсулоти хисобланади. Схепада бизнинг туристик фирмаларимиз махсулотларини комиссиялар шартларида кейинчалик кайта сотадиган агентликлар келтирилган булиб, бу холда улар туристик агентлик хисобланадилар.

Туроператор вазифаларига куйидагилар киради:

1. Потенциал туристларнинг турлар ва туристик дустурларга булган талабларини урганиш.
2. Перспектив хизмат курсатиш дастурлари, турларни тузиш ва уларнинг туристлар талабларига мос келишини аниқлаш мақсадида бозорда апробациядан утказиш.

3. Турларга шартнома асосида хизматлар етказиб берувчи куйидагилар билан узаро ҳамкорлиги:

- мехмонхоналар билан – туристларга яшаш учун жой бериш учун;
- овкатлантириш корхоналари билан – туристларга овкатлантириш хизматини курсатиш учун;
- транспорт корхонаси, фирмаси ва компаниялари билан – туристларга транспорт хизматини курсатиш учун;
- экскурсион фирмалар, музейлар, кургазмалар заллари, парклар бошка жойлар билан – туристларга экскурсион хизматларни курсатиш учун;
- турли маиший хизматлар курсатувчи фирмалар билан – туристларга тегишли хизмат курсатишлари учун;
- спорт иншоотлари маъмурияти билан – туристларнинг спорт иншоотларидан фойдалана олишлари учун;
- шоу, кино, видео, театр корхоналари менежерлари билан – туристларнинг у ерларга боришлари учун;
- куриқхоналар, заказниклар, бог-хиёбонлар, ов ва баликчилик хужаликлари дирекцияси билан у жойларда туристлар дам олишини ва уларга хизмат курсатилишини таъминлаш учун;
- махаллий хокимиятлар билан – одам ва уни ураб турган мухитга йуналтирилган уз бизнесининг жамоатчилик муносабатлари предметига асосланган холда битимлар тузилади.

Турларга хизматлар етказиб берувчилар билан узаро ҳамкорлик ҳам преспектив ҳам жорий характерга эга булиши лозим, яъни доимий равишда янги турларни устида ишлаш ва амалдаги тур ва туристик дастурларни назорат килиб бориш лозим.

4. Тур, транстур кийматини хисоблаш ва бозор холатини хисобга олган холда нархларни аниқлаш. Турли таркиб, класси буйича турлар комплектацияси буйича уз хизматларига нарх ва тарифларни белгилаш.

5. Тур йуналиши буйича саёхат килаётган туристларни барча зарур реклама-сувенир характеридаги материаллар, махсус анжом ва инвентарлар билан таъминлаш.

6. Йуналишда турситлар билан алоқада буладиган вазифаларни бажарадиган кадрларни танлаш, тайёрлаш ва белгилаш, хизмат курсати дастурларининг бажарилишини назорат кили шва мувофиклаштириш (гид-экскурсоводлар, инструкторлар, аниматорлар, методистлар ва бошкаларни).

7. Истеъмолчиларга уз туристик махсулотини етказиш учун реклама-информацион фаолият.

8. Турагентлик тизими оркали истеъмолчиларга турларни етказиш ва сотиш.

9. Хизмат крсатишнинг сифати ва ишончилигини назорат килиш.

10. Хизмат курсатиш жараёнида туристлар билан доимий тезкор алоқа, пайдо буладиган муаммоларни ҳал қилиш.

Incoming тuroператор қабул қилиш учун турлар шакллантириш билан шугулланади. Outgoing махсуслашган тuroператор, коида буйича, бир неча пунктларда қабул қилишлардан мужассамлаштириб турларни шакллантиради. Бунга мисол қилиб ижарага олинган махсуслаштирилган транспортда транстурларни олиш мумкин.

Тuroператор буюртма ёки инклюзив-тур булиши мумкин булган (сотиш чогида узгармайдиган, олдиндан аниқ булган хизматлар туплами) дастурлар пакети, турпакет (пэкидж-тур) тузади. Мос равишда биринчиси хизмат курсатиш вариантлари билан, иккинчиси – вариантларсиз, хизматлар комплекс туплами билан сотилади. Бу қабул қилиш имкониятлари ва саёхат йуналишига боглик.

Тuroператор туризм бозорида хизматлар ишлаб чиқарувчилари ва улар истеъмолчилари (туристлар) орасидаги позицияни эгаллайди. Унинг вазифаси алоҳида ишлаб чиқарувчилар хизматларини ҳам асосий хизматлар, ҳам қушимча хизматлар сифатидаги турмаҳсулотни комплекс қуринишида истеъмолчиларга етказиб беришдан иборатдир.

Қушимча хизматлар биринчи қараганда тuroператор вазифаси ҳисобланмайди. Биринчидан, қупгина қушимча хизматлар туристларни жалб қилишнинг асосий мотиви ҳисобланади, иккинчидан, амалиётнинг курсатишича, тuroператор даромадининг катта қисмини туристлар томонидан дам олиш жойларида сотиб олинадиган қушимча хизматлар ташкил этади.

Тuroператор фаолиятининг асосий вазифаси тегишли хизмат курсатиш дастури билан таъминланган тур яратишдир. Бу эса тuroператорнинг бозорга чиқарадиган маҳсулоти ҳисобланади. Турист талабномаси ва турни сотишни ташкил қилинишига қараб турлар индивидуал ва гуруҳли булиши мумкин.

Индивидуал турлар туристга қупрок эркинлик ва мустақиллик шароитини яратиб беради, аммо бунда тур нисбатан қимматрок булади, чунки турист йуналиш ичидаги транспорт хизмати, гид хизмати қабиларга ҳақни алоҳида тулик тулайди, гуруҳли турларда эса бу харажатлар гуруҳдаги туристлар сонига тенг булиб туланади. Айнан шунинг учун индивидуал турлар оммавий туристлар учун унчалик ҳам маъқул қелмайди.

Бундан ташқари, индивидуал сафарларни ташкил қилиш брон қилиш, диспетчерлаш, ҳисоб-қитоблар ва бошқа операцияларни амалга ошириш учун компьютер техникасидан фойдаланишни талаб этадиган жуда қуп иш ҳажмини уз ичига оладиган жараён ҳисобланади. Бошқа томондан, индивидуал туризм иқтисодий нутаи назардан туристик фирмалар учун жуда фойдалидир, чунки бунда гуруҳли турлар билан солиштирганда ҳар бир қишига индивидуал тур сотишдан анча қупрок даромад оладилар. Шунинг учун фирма

стратегиясида ҳам индивидуал, ҳам гурухли турлар учун маълум жойлар топилиш лозим.

Гурухли турлар нисбатан арзон, оммавий туристлар учун кулай, ammo гурухли саёхатларда уларнинг хар бир катнашчиси гурух учун урнатилган саёхат тартибларига буйсуниши лозим.

Узига тортувчи турмахсулотни яратиш тuroператорнинг биринчи ва энг ахамиятли вазифасидир. Туристик ташкилотларнинг бу фаолият соҳаси бевосита ишлаб чиқариш жараёнлари билан боғлиқ. Корхонанинг махсулот сиёсати ишлаб чиқариш ва сотиш уртасидаги келишилган, шунингдек, турмахсулот миқдори ва хизмат курсатиш дастурларига, турлар куламига тегишли қарорларнинг қабул қилинишини талаб қилади.

Турмахсулот яратишда, турист нимани сотиб олади? – деган саволнинг аниқ жавобига эга бўлишимиз лозим. Ахир турист меҳмонхонада жойлашгани учун эмас, янги хислар ва унга нотаниш бўлганлар билан танишиш учун, ресторандаги бифштекс ёки котлет учун эмас, шинамлик, унга эътиборлилик, кулай муҳит учун пул тулайди. Шунинг учун ҳам турмахсулот яратиш унинг истеъмолчи сифати ва хусусиятларини урганиш, туристлар учун нисбатан кизикарлироқ томонларини аниқлашдан бошланади. Айнан шуларгина турмахсулот ишлаб чиқишда ва уни сотишда ёрдам берадиган омил ҳисобланадилар.

Мутахассислар томонидан турмахсулотнинг бир неча асосий истеъмол хусусиятлари ажратилган:

- узаро боғлиқлик, яъни курсатиладиган барча хизматлар туристлар талабларига асосланган йулдош шароитлар ва саёхат мақсади билан узаро боғлиқ бўлиши лозим;
- ишончлилик – махсулот реал таркибининг рекламага мослиги, маълумотларнинг тугрилиги;
- самарадорлилик – турист томонидан кам харажат эвазига юкори самарадорликка эришиш;
- яхлитлилик – махсулот тугатилганлиги, унинг турист талабларини тулалигича қондира олиш қобилияти;
- аниқлик – махсулотнинг истеъмол қилиниши, унинг йуналтирилганлиги ҳам туристга, ҳам хизмат курсатувчи персоналга тушунарли бўлиши лозим;
- фойдаланиш осонлиги;
- эгилувчанлилик – махсулот ва хизмат курсатиш тизимининг истеъмолчиларнинг бошқа типларига мослаша олиш қобилияти ва хизмат курсатиш персонали узғаришига нотаъсирчан бўлиш;
- фойдалилик – бир ёки бир неча мақсадларга хизма қила олиш қобилияти (масалан, дам олиш ва билиш), туристнинг у ёки бу талабларини қондира олиши.

Бу хусусиятларни амалга ошириш назоратини таъминлаш – бу аввало туристнинг саёхатдан кейин қониқиш даражасини урганишдир,

аммо туристк хизматлар назорати турмахсулотни режалаштириш боскичидан бошланади.

Юкорида санаб утилганлар каторида мутахассислар томонидан мехмондустлик деб аталадиган турмахсулот хоссаси тан олинган. Бусиз исталган энг мукамал турмахсулот хам уз хусусиятларини йукотгандай туюлади ва турист узининг у ёки бу эhtiёжларининг кутилган даражадаги кондирилишига эга булмайди. Туризм индустриясида мехмондустлик – профессионал талаб булиб, у инсонларга уларни кабул килаётганлигимиздан хурсанд эканлигимизни хис килдира олиш санъатидир. Мехмондустликнинг ташкил этувчилари эса персоналларнинг гурурлилиги, хурмат килиши, хушмуомалалигидир. Бу тушунча купкиррали булиб, купгина ташкил этувчи омиллардан келиб чиқади:

а) дам олиш, билиш ва кунгил очиш имкониятлари хакида махаллий ва регионал бозорларнинг сифатли маълумотлари, хамда туристларни кутишаётгани ва улар билан учрашувга тайёрланишаётгани хакида маълумот;

б) потенциал истеъмолчиларда туристик жойлар, корхоналар, хизмат курсатувчи персоналлар тугрисида ижобий тасаввур пайдо килиш (реклама, туризмга багишланган телекурсатувларда иштирок этиш, хайрия фаолиятлари ва хоказо);

в) хизмат курсатувчи персоналларнинг туристларга эътибор белгиларини курсатишга ошкора интилишлари (хамма нарса мижозлар учун принципи буйича хизмат курсатиш сиёсати);

г) туристик махсулот етказиб берувчиларнинг мижозлар илтимослари ва истакларига эътиборли муносабатлари (биз сиз учун яна нима кила оламиз? принципи буйича);

д) туристларнинг хизматлар олиши осонлаштириш хакида гамхурлик килиш (йул курсаткич ва буклетлардаги объектлар хакида туристга тушунарли тилдаги фирма ичидаги маълумотлар);

е) хизмат курсатиш принципи даражасига кутарилиши лозим булган, туристларга яхши муносабатда булиш.

Бу принципларнинг барчаси хизмат курсатиш технологиясига киритилиши лозим. Турни ташкил этиш технологиясида хам туристларнинг хизмат курсатувчи персоналлар билан узаро муносабати иклими, хам туристларнинг хизматларни кабул килиши психологик аспектларини хисобга олиш ахамиятлидир. Бу эса биринчи уринда туристнинг шахсий кизикишлари ва унга булган рухий муносабат туришини билдиради.

Халқаро туризмда туристларга куйидаги эътибор белгиларини курсатиш амалиётга кирган:

- кутиб олиш сувенири – хар бир туристга. Хатто сувенир сифатида ёстикдаги бир дона конфет булиши мумкин булган мехмонхона хизмат курсатишидан фаркли равишда турларда сувенирларнинг предметлилиги талаб этилади(тур типи ва саёхат максадига боглик

равишда). Масалан, иш турларида иш проспеклари, кизиктирадиган махсулотларнинг сувенир намуналари, махсус буюмлар; фольклор турлар учун – миллий характердаги майда сувенирлар;

- туристларга тур тугаганидан кейин утилган йуналиш хакида махсус тайёрланган димломлар, ёрликлар, нишонлар бериш;

- дам олиш жойи тугрисидаги реклама варакалари, буклетлар, йул курсаткич ва справочникларни туристлар бепул олиш имконияти мавжуд булиши лозим;

- дам олишнинг (саёхатнинг) биринчи кунларидаан бирида туристларни режалаштирилган ва кушимча хизматлар хакида маълумот олиш ва ойдинлаштириш учун гид билан учрашув утказиш лозим. Агар бу учрашувда видеомаълумот булса ва туристлар махаллий ичимликлар билан мехмон килинса яхши булади. Буларнинг бари туристлар учун жуда мехмондуст ва кизикарли булиб куринади.

Хизмат курсатишни ташкил килишда озод килиш принципини хисобга олиш лозим, яъни мижоз хар кандай нохуш нарсалардан (ташкilotчилик ишлари, транспорт билетлари ва воситаларини, теарт ва концерт билетларини буюртма килишдан, хар кандай хизмат курсатишни кутишдан) озод килинган булиш лозим.

Хизмат курсатиш оптималлиги – шунингдек, ахамиятли истеъмол хусусияти булиб, мехмондустликка бевосита алокаси бордир. Яъни хизмат курсатиш оптималлаги куйидагиларни билдиради:

- барча хизматларнинг бир хил хизмат курсатиш классига тегишлилиги;

- барча хизматларнинг тур тематикасига мос келиши;

- истеъмолчиларнинг маълум мақсадли гурухига турнинг адресли йуналтирилганлиги;

- заблаговременное согласование программ обслуживания;

- дастурлар эгилувчанлиги (у ёки бу хизматларни алмаштириш имконияти);

- курсатиладиган хизматлар миқдори буйича хизмат курсатишнинг рационал таркиби;

- хизмат курсатишда гоаявийликнинг йуклиги.

Бу принципларнинг барчасини турмахсулот ишлаб чикиш боскичидаёк, нотугри тайёрланган махсулот нафакат талабга эга булади, балки кейинчалик потенциал буладиган мижозларларни хам узидан йироклаштириши мумкинлигини хам хисобга олиш лозим. Бу эса туризм бозоридаги жиддий ракобат шароитида ахамиятли омилдир.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. А.Ю. Александрова. Международный туризм. М. Аспект-пресс. 2003.
2. И.Т. Балабанова, А.И. Балабанов. Экономика туризма. М. Финансы и статистика. 2004
- 1.Сенин В.С. Организация международного туризма: Учебник. 2-е изд., перераб. и доп. –М.: ФиС, 2004. -400с. 2 экз.
- 2.Управление индустрией туризма: Учебное пособ. / Чудновский А.Д., Жукова М.А., Сенин В.С. –М.: КНОРУС, 2004. -448с.
- 3.А.П. Дурович. Реклама в туризме. Минск. БГЭУ. 2003. С. 74-96.
- 4.И.В. Зорин. Образование и карьера в туризме, М. «Советский спорт». 2004.С.44-65
5. <http://www.yorku.ca/research/dkproj/string/rohr/articles.htm>
6. <http://www.world-tourism.org>
7. <http://www2.planeta.com/mader/ecotravel/tour/reference.html>
8. <http://www.transabroad.com/travel/resre.htm>