

МИНТАҚАВИЙ ТУРИЗМ ИНФРАСТРУКТУРАСИНИ РИВОЖЛАНТИРИШ ЙЎЛЛАРИ

Ш.Ж.Маматкулова – СамИСИ доценти, и.ф.н.;

Б.Э.Хожикюлов – СамИСИ ассистенти;

Ш.Х.Пардаев – СамИСИ ассистенти.

Аннотация. Мақолада Ўзбекистонда сайёҳликнинг ривожланиши таҳлил қилинади. Туризм минтақанинг ижтимоий-иқтисодий тизимининг ажралмас қисми бўлиб, сайёҳлик фирмалари туризм соҳасининг асоси ҳисобланади.

Калит сўзлар. Туристлик фирмалар, хизматлар истеъмолчилари, маркетинг фаолияти.

Аннотация. В статье проведен анализ развития туризма в Узбекистане. Туризм является составной частью социально-экономической системы региона, а туристические фирмы являются ядром индустрии туризма.

Ключевые слова: туристические фирмы, потребители услуг, маркетинговая деятельность.

Abstract. In the article the analysis of tourism development in Uzbekistan. Tourism is an integral part of the socio-economic system of the region, and travel companies are the core of the tourism industry.

Keywords: travel companies, consumers, and marketing activities.

Ўзбекистонда туризмнинг шаклланиши ва ривожланишига асосий эътибор мустақилликка эришгандан кейин бошланди. Туризм иқтисодиётнинг стратегик тармоғи сифатида мамлакат тараққиётини таъминлашда муҳим ўрин тутди. Ўзбекистон иқтисодиётини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича ҳаракатлар стратегиясида мамлакатимизда туризм индустриясини жадал ривожлантириш, иқтисодиётда унинг роли ва улушини ошириш, туристик хизматларни диверсификация қилиш ва сифатини яхшилаш, туризм индустриясини кенгайтиришга доир аниқ чора-тадбирлар белгиланган. Мазкур вазифанинг амалга оширилиши туризм соҳасининг тезкор ривожланиши, унинг иқтисодиётдаги улушининг ортиши, туристик хизматлар сифатининг ошишига олиб келади.

Бугунги кунда Ўзбекистонда 1 минг 282 та сайёҳлик ташкилотлари, жумладан, 660 дан ортиқ меҳмонхона, сайёҳлик базаси ва кемпинглар, 600 дан зиёд сайёҳлик компаниялари фаолият кўрсатмоқда. Юртимизга келаётган сайёҳлар сони ҳам йилдан-йилга кўпаймоқда, уларнинг сони 2 миллиондан зиёдни ташкил этган.¹

¹Туризмни ривожлантириш истиқболлари. 2016 й. 11 октябр // Ўзбекистон Миллий ахборот агентлиги (ЎЗА)нинг веб-сайти. www.uza.uz.

Мамлакатимизнинг барча ҳудудида сайёҳликни ривожлантириш ва сайёҳлик хизматларининг экспорт салоҳиятини оширишга доир манзилли тадбирлар дастури тасдиқланган. Сайёҳлик йўналишларини диверсификация қилиш, чет эллик ва маҳаллий сайёҳларга таклиф этиладиган алпинизм, отда, туяда, автомобилда саёҳат қилиш, балиқ ови, гидтуризм, таълим туризми каби янги сайёҳлик йўналишлари ва дастурларини ишлаб чиқиш ишлари самарали амалга оширилмоқда.

Ўзбекистон Республикасида замонавий туризм сектори хизматларнинг халқаро савдосида жадал ривожланиб бораётган соҳалардан бири ҳисобланади. Яқинда Ўзбекистон Республикасида минтақавий туризм ижтимоий ҳодисанинг аҳамиятига сазовор бўлди. У элита маҳсулот тоифасидан ҳудудий товар айланмаси бўйича ўртача истеъмолчи ва сайёҳлик хизматлари учун “кўринмас” маҳсулот сифатида мавжуд маҳсулот тоифасига кўчиб ўтди. Минтақавий сайёҳлик фаолиятини ўрганиш шуни кўрсатадики, бугунги кунда Ўзбекистон Республикаси иқтисодиётининг энг муҳим ва гуллаб-яшнаётган сектори ҳисобланади. Туристик бизнес Ўзбекистон Республикаси ҳудудларида даромадли турга айланиб, энг қисқа муддатда даромадли соҳа сифатида энг кам харажат билан тўғридан-тўғри ва юқори иқтисодий самаралар беради. Ўзбекистон Республикаси сайёҳлик индустриясининг замонавий ривожланиши учун Марказий Осиёда транспорт коммуникациялари чорраҳасида жойлашган барча қулайликларга эга. Қулай табиий ва иқлим шароитлари ҳамда бой маданий меросга эга. Сўнгги тўрт йилда сайёҳлик индустриясининг ривожланиши ижобий динамика билан ажралиб турди. Бу ерда минтақавий туризм катта рол ўйнайди. Минтақавий сайёҳлик мамлакат иқтисодиётида ишлаб чиқариш соҳасидан паст бўлмаслиги керак, чунки туризмни тартибга солишнинг оқилона тизими шакллантирилиб, унинг фаолиятини режалаштириб бориш зарур. Давлатнинг сайёҳликни ривожлантиришга таъсири жаҳон амалиётига мос келади, чунки ривожланган мамлакатларда бу сектор миллий аҳамиятга молик масаладир, сабаби у мамлакат бюджети учун доимий ва муҳим капитал оқимини таъминлайди.

Минтақавий ташкиллаштириш, бошқариш, туризмни режалаштиришга кўплаб омиллар таъсир кўрсатади, уларнинг орасида ижтимоий-иқтисодий жиҳатдан алоҳида ўрин эгаллайди. Уларни икки гуруҳга бўлиш мумкин:

- ушбу саноатни ташкил қилиш ва барқарор ишлашига эҳтиёж яратиш;
- аҳоли дам олиш фаолиятини уйғунлаштириш, яхши туризмни ташкил этиш учун динамик имкониятларни тақдим этиш.

Ушбу ўзаро боғлиқ омилларнинг таъсири ва самараси минтақавий сайёҳликни ташкил қилишда дам олиш фаолияти элементлари билан намоён бўлади.

Табиийки, ижтимоий муносабатларни тартибга солишнинг мақсади жараёни режалаштиришдир. Чунки, Ўзбекистон Республикаси ва унинг ҳудудлари дам олиш ва туризм соҳасида ижобий ўзгаришлар меъёрий-ҳуқуқий ҳужжатлар билан қўллаб-қувватланадиган самарали иқтисодий бошқарув механизми билан эришиш мумкин. Унинг ривожланиш

стратегиясини тўғри танлаш, нафақат ривожланиш анъаналарини сақлаб қолиш, балки унинг жадаллашувининг мумкин бўлган йўллари ва йўналишларини аниқлаш лозим. Режалаштириш тизими ўйин-кулги ва сайёҳлик фаолиятининг стратегияси ва тактикасини белгилаши, табиий муҳитни сақлаб қолиш ва туризм хизматларини ривожлантириш, сайёҳлик маҳсулотини ташкил этиш ва ривожлантиришни ўз ичига олади. Муайян соҳада дам олиш ва сайёҳлик фаолиятини ривожлантириш стратегияси худудий рекреация ва сайёҳлик фаолиятини ривожлантиришни тартибга солувчи туристик фирмаларнинг ривожланиш йўналишларини ҳисобга олган ҳолда узоқ муддатли истиқболга мўлжалланган дастур билан белгиланиши мумкин. Давлат, минтақавий ва маҳаллий миқёсда саноатни режалаштириш билан биргаликда режалаштиришнинг оқилона режалаштириш усулларида фойдаланиш кўнгилочар худудларда дам олиш ва сайёҳлик фаолиятининг барқарор ривожланишига замин яратади.

Туризмни минтақавий жиҳатдан режалаштириш – саёҳат компаниясининг мақсад ва вазифаларига мувофиқ режаларни ишлаб чиқиш билан бирга менежмент вазифаларидан биридир.

Режалаштириш механизми қуйидагиларни ўзичига олади: режалаштириш тамойиллари, устувор мақсадларни аниқлаш, сайёҳлик бозори омиллари ва ривожланишини ҳисобга олган ҳолда кўрсаткичлар ўртасидаги ўзаро боғлиқликни таъминлаш; минтақавий туризм муаммоларини таҳлил қилиш, сайёҳлик хизматларини ривожлантириш учун оптимал вариантни танлаш, шунингдек, минтақавий туристик хизматларни ривожлантириш бўйича режаларни амалга оширишни назорат қилиш.

Режалаштириш жараёнининг босқичлари қуйидагилар:

- ташқи ва ички муҳитни таҳлил қилиш (минтақада туризмни ривожлантириш учун энг муҳим аҳамиятга эга бўлган компонентлар ҳақидаги маълумотларни тўплаш ва кузатиш, минтақадаги туризмни ривожлантириш учун прогнозларни тузиш, ҳақиқий вазиятни баҳолаш); минтақада туризмни ривожлантириш муаммоларини шакллантириш;

- таҳлилдан сўнг мақсадлар режалаштирилади, лекин бу босқич аввало атроф-муҳитни таҳлил қилади;

- мақсадларга, шу жумладан ресурсларга эришиш учун зарур бўлган маблағларни режалаштириш;

- қарорларни қабул қилиш (стратегияларни ишлаб чиқишнинг оптимал вариантини танлаш ва уни ишлаб чиқиш);

- қарорлар қабул қилингандан сўнг амалга ошириш режалаштирилади (ўрта муддатли ва кейинги йиллик ва операцион режалар ҳамда дастурлар тайёрланади);

- режа бажарилишини мониторинг қилиш.

Режалаштириш жараёнининг натижаси режалаштириш даврининг охиригача эришиш керак бўлган асосий ишлаш кўрсаткичларини ўз ичига олган махсус саёҳат компанияси режасидир.

Сайёҳлик минтақанинг ижтимоий-иқтисодий тизимининг ажралмас қисми бўлиб, минтақанинг ижтимоий-иқтисодий ривожланиши нуктаи назаридан туризмни ривожлантириш режалари ишлаб чиқилган.

Саёҳат компаниялари туризм сектори, хизматлар истеъмолчиси ва миждозларни етказиб берувчиси ҳисобланади. Туристлик фирмаларнинг ривожланиш даражаси минтақадаги туристик индустрияни шакллантириш жараёнига боғлиқ. Сайёҳликнинг қуйи тармоқлари муваққил равишда ривожланиши мумкинлиги сабабли улар томонидан кўрсатиладиган хизматлар даражаси туристларнинг эҳтиёжларини қондира олмаслиги мумкин. Шу сабабли, туристик индустриянинг турли қуйи тармоқлари интеграцияси ва улар томонидан кўрсатилаётган хизматлар сифатини яхшилаш Фарғона водийсида сайёҳлик соҳасини ривожлантиришнинг асосий истиқболли тенденциялари энг мақбул ва иқтисодий жиҳатдан самарали стратегияга айланган. Фарғона водийсининг қимматбаҳо рекреацион ресурсларидан фойдаланадиган диний жойлар ва дам олиш масканларини зиёрат қилиш энг фойдали ҳисобланади. Таҳлиллар шуни кўрсатдики, ушбу туристик фирмаларнинг фаолияти шаффофлик билан ажралиб туради. Сайёҳлик бизнесини ҳозирги замон талаблари асосида ташкиллаштирилиши VIP туристлар учун энг қизиқарли бўлган минтақавий туристик бозорнинг образини камайтиради. Фарғона водийсида меҳмонхона фондининг оз қисми асосан туризмнинг мавсумийлик табиати, яъни энг юқори чўққиси апрел-сентябр ойларига тўғри келади, шунингдек, аҳоли томонидан камроқ ҳақ эвазига туристларга турар жойларни тақдим этишда кенг қўлланилади. Туризм соҳасидаги ижобий тенденцияларга туристик бизнеснинг транспорт хизмати масаласини ҳал этиш киради. Сўнгги йилларда транспорт, темир йўл ва ҳаво транспорти билан шуғулланувчи транспорт компаниялари етказиб бериш билан боғлиқ муаммолари бартараф этишга эришилди; йўллар таъмирланиб, йўл-транспорт инфратузилмаси объектлари барпо этилди. Бу ўз навбатида янги сайёҳлик йўналишлари учун лойиҳаларни ишлаб чиқиш имконини беради. Муҳим ривожланиш туристик бизнеснинг фаолияти учун ахборот ва реклама кўмагини олди. Вилоят бюджети ва халқаро ҳомийлар маблағлари ҳисобидан Андижон, Наманган ва Фарғона шаҳарларида ахборот-туризм марказлари ташкил этилди.

Сўнгги йилларда Фарғона водийсининг 10 дан зиёд сайёҳлик агентликлари томонидан тақдим этиладиган реклама материаллари билан сайёҳлик фаолиятини таъминлаш бўйича ташкилий ишлар олиб борилди. Минтақада туристик индустрияни ривожлантиришнинг давлат бошқарувида ижобий йўналишлар узоқ муддатли режалаштириш ва минтақанинг туристик-рекреацион салоҳиятидан фойдаланишга кенг имкон яратади. Фарғона водийсининг ҳудудида табиий ва маданий-тарихий салоҳият ва транспорт ҳамда ижтимоий инфратузилмани ривожлантириш кўрсаткичлари жиҳатидан энг юқори даражага эга бўлган сайёҳлик ва рекреацион ривожланиш зоналари мавжуд. Минтақавий туристик индустрияни ривожлантириш учун потенциал инвесторлар Фарғона водийсининг рекреацион жиҳатдан жозибали жойларида керакли коммуникациялар билан

тайёрланган меҳмонхоналарга эга бўладилар. Вилоят сайёҳлик хизматлари бозори мамлакатнинг энг йирик туроператорлари учун жозибадордир. Туристлик чиптанинг нархидаги энг муҳим нарса - меҳмонхонада турар жой учун нарх. Мижоз учун қулай бўлган меҳмонхона қидиришда “Worldspan for Windows”нинг телефон версиясидан фойдаланиш мумкин. Бундай тартибга солиш тизими маркетинг фаолиятини таъминлаш учун зарур. Дастур ўрта ва кичик сайёҳлик компаниялари томонидан ишлатилиши мумкин, чунки у махсус линияга уланишни талаб қилмайди ва катта миқдорда бронсиз ишлаш имконини беради. Янги версия ҳар қандай Microsoft дастурлари (Word, Excel, Exchange ва бошқалар) билан мос келади, маҳаллий тармоқдаги бир нечта (6 тагача) терминалларнинг бир вақтда захираланишига имкон беради. Фирмалар хизматлар учун янада қулай, мослашувчан нархлаш тизимини жорий қилишлари лозим (масалан, тур операторларининг таклифларида камдан-кам ҳолларда нархлар юқори фоизларга, масалан, 15-20% га кўтариш мумкин; сайёҳлар жон бошига ўртача нархни 15 фоизга ошириш учун узок вақт давом этадиган дестинацияларга (бир ҳафтадан кўп); мунтазам корпоратив миждозларга чегирмалар тақдим этиш; доимий агентликларга агентлик имтиёзлари бериш кабиларни назарда тутати).

Минтақавий туризм учун “ARIMSOFT” компанияси томонидан ишлаб чиқилган дастурдан фойдаланиш мақсадга мувофиқдир. Дастурнинг таркибий қисмлари хизмат кўрсатишнинг асосий функционал блоклари, турларни пакетлаш ва брон қилишни назарда тутати. Дастур ҳар хил турдаги мамлакат, меҳмонхона, шериклар, рейслар, виза хизматлари ва бошқалар, шунингдек минтақавий туроператорлар, сайёҳлик маршрутлари ва ҳоказолар билан таъминла каталогларни ўз ичига олади. Баъзи бир тур, асосий хизматларнинг каталоги ва кунлари билан боғлиқ. Туристлик хизматларнинг тўплами сафарнинг шаклланиши вақтида аниқланган асосий тўсиқ ёки шаблон асосида тузилиши мумкин. Шу билан бирга ҳар бир тур учун яратилади ва меҳмонхонада турар жой нархини, авиабилетлар, поезд чипталари, суғурта ва кўшимча хизматларни ўз ичига олади. Шаблонлар ёрдамида буюртма бериш жараёни сезиларли даражада соддалаштирилади, чунки агар барча миждозлар (ёки улардан баъзилари) бир меҳмонхонага маълум бир парвоз орқали жўнатилса, ҳар бир миждознинг диққатига туристик хизматлар рўйхатини тақдим этишнинг ҳожати йўқ. Мамлакатнинг бир неча ҳудудларида, жумладан, мураккаб гуруҳ ва алоҳида турлар яратиш мумкин. Харидор ҳақида маълумот киритилгандан сўнг, унинг барча маълумотлари автоматик равишда барча рўйхатларда акс этирилади (бронлаш, суғурта қилиш ва ҳ.к.). Дастур сизнинг меҳмонхоналарингизнинг бандлигини ва поездлар жадвалини, автобус қатновларини, рейсларни ўрин-жойлар квотасини ҳисобга олган ҳолда назорат қилиш имконини беради. Дастур маълумотларига асосан меҳмонхона ва рейсларни юклаш бўйича молиявий ҳисобот ва статистика ҳисоботи яратилади. Бундан ташқари, саёҳат компаниясининг реклама фаолияти ва бошқа параметрларининг самарадорлигини баҳолашингиз мумкин.

Эҳтимол, сайёҳлик компаниялари маркетинг фаолиятини амалга оширишга эътиборини жалб қилишлари керак. Саёҳат компаниясида маркетинг концепциясини амалга оширишда маркетинг хизматини ривожлантиришга муҳтож. Туристик фирмаларнинг ташкилий тузилмасида маркетинг бўлими бошқа барча таркибий бўлинмалар фаолиятини мувофиқлаштирадиган боғловчи дастак ҳисобланади.

Туризм маркетингида янги бозор сегментларига кириб бориш, бозор сифимини ошириш, туризм бозорида рақобат устунлигини яратиш, туристик маҳсулотни истеъмолчиларга янгича тақдим қилиш ва истеъмолчилар диққатини туристик маҳсулотга жалб қилиш асосий вазифалардан саналади.

Сайёҳлик ташкилотининг маркетинг фаолиятини ташкил қилишда куйидаги асосий принциплардан фойдаланиш керак: маркетинг тузилмасининг соддалиги; пастки бўлимлар орасидаги алоқалар самарали тизими; мослашувчанлик - туризм талабига мослашиш, хизматлар ҳажмининг ўсиши, янги махсус технологиялар ва бошқалар.

Ўзбекистоннинг жаҳон маданиятидаги тутган ўрнини ҳисобга олган ҳолда ушбу соҳанинг ривожлантирилиши нафақат миллий, балки халқаро аҳамиятга эгаллигини англаш қийин эмас.

Адабиётлар рўйхати

1. Туризмни ривожлантириш истиқболлари. 2016 й. 11 октябр// Ўзбекистон Миллий ахборот агентлиги (ЎЗА)нинг веб-сайти. www.uza.uz.
2. Чудновский А.Д. Менеджмент туризма: Учебник /А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. - М.: Финансы и статистика, 2002. - С.9.
3. <http://www.tourism.gov.ua>