

**Х.М.Маматқулов, С.А.Абдухамидов,
М.Х.Хамитов**

ТУРИЗМ ИНФРАТУЗИЛМАСИ



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

САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ

«ТУРИЗМ» кафедраси

**Х.М.Маматқулов, С.А.Абдухамидов,
М.Х.Хамитов**

ТУРИЗМ ИНФРАТУЗИЛМАСИ
Ўқув қўлланма

Самарқанд – 2020

УДК 338.482.22 (075)
КБК 65.433+75.81
Т-53

Т-53 Х.М.Маматқулов, С.А.Абдухамидов, М.Х.Хамитов. Туризм инфратузилмаси. Ўқув қўлланма. Ўзбекистон Республикаси Олий ва Ўрта Махсус Таълим Вазирлиги. Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти.-Самарқанд, 2020,- ____ б.

ISBN – 978-9943-975-50-7

Тақризчилар:

Г.ф.н., доцент М.Р.Усманов
И.ф.н. Н.Э.Ибадуллаев

Ўқув қўлланмада туризм инфратузилмаси таркибий қисмларининг ўзига хос хусусиятлари илмий назарий жихатдан ёритиб берилган. Ўқув қўлланманинг ҳар бир мавзуси ўқувчи томонидан яхши ўзлаштирилиши бўйича таянч сўз ва иборалар, мустақил ишлаш учун саволлар, амалий машғулотларга тайёргарлик кўриши учун топшириқлар берилган.

Ўқув қўлланма олий ўқув юртларининг “Туризм (фаолият йўналишлари бўйича)”, “Меҳмонхона хўжалигини ташкил этиш ва бошқариш” бакалавриат таълим йўналишларида таҳсил олаётган талабаларга мўлжалланган. Ундан шунингдек, туризм соҳасида фаолият кўрсатаётган мутахассислар, магистрантлар ва профессор-ўқитувчилар ҳам фойдаланишлари мумкин.

Ф-1-61. Ўзбекистоннинг туристик-рекреацион салоҳиятини ривожлантиришида минтақавий геоахборат тизимини шакллантириш лойиҳаси доирасида бажарилган илмий-тадқиқотлар натижалари асосида бажарилган

УДК 338.482.22 (075)
КБК 65.433+75.81

ISBN – 978-9943-975-50-7

© “.....” нашриёти, 2020

КИРИШ

Туризм ўзининг кўп қиррали таркиби билан жамият ҳаётининг барча соҳаларига фаол таъсир ўтказиб келмоқда. У иқтисодиётнинг кўпгина жабҳаларини ривожлантиришга имкон туғдиради. Жумладан, транспорт тармоқлари, алоқа, йўл қурилиши, меҳмонхоналар, умумий овқатланиш корхоналари, каммунал хўжалиги, маиший хизмат кўрсатиш, сервис соҳаси, савдо тармоқлари ва ҳ.к. Туризмни ривожлантириш бир вақтнинг ўзида ўзига хос дам олиш, ҳордиқ чиқариш, кўнгил очар масканлар индустриясини ташкил этиб, ўз ўрнида сайёҳларга сифатли хизмат кўрсатиш билан боғлиқ бир қатор соҳаларни камраб олгандир.

Туризм соҳаси ҳозирги кунда жаҳондаги энг сердаромад соҳалардан бири бўлиб, унинг иқтисодиётдаги улуши тобора ортиб бормоқда. Шунинг учун кўпгина мамлакатлар туризм соҳасини ривожлантирмоқдалар. Жумладан мамлакатимизда ҳам бу соҳани ривожлантиришга алоҳида эътибор берилмоқда.

Ўзбекистон бой туристик салоҳиятга ва туризмни ривожлантиришнинг барча имкониятларига эга, шу туфайли мамлакатимизда туризм соҳасини ривожлантириш учун турли чора тадбирлар, Президентимиз қарор ва фарманлари ишлаб чиқилиб амалга оширилмоқда. Ўзбекистон Республикаси Президенти Ш.М.Мирзиёевнинг 2018 йил 3 февралдаги “Ўзбекистон Республикасининг сайёҳлик салоҳиятини ривожлантириш учун қулай шарт-шароитлар яратиш бўйича қўшимча ташкилий чора-тадбирлар тўғрисида” ПФ-5326 сонли Фармони, 2018 йил 6 февралдаги “Ўзбекистон республикаси туризм салоҳиятини ривожлантириш учун қулай шароитлар яратиш бўйича қўшимча ташкилий чора-тадбирлар тўғрисида”ги ПҚ-3509 сонли ва “Ўзбекистон Республикаси Давлат мулки қўмитасининг туризмни ривожлантириш бўйича фаолиятини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида” ПҚ-3510 сонли Қарорлари, 2018 йил 7 февралдаги “Ички туризмни жадал ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида” ПҚ-3514 сонли Қарори, 2019 йил 5 январдаги “Ўзбекистон Республикасида туризмни жадал ривожлантиришга оид қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги ПФ-5611 сонли Фармони шулар жумласидандир.

Умумэтироф этилаётган юзлаб тарихий ёдгорликларимиз, тоғлар, дашт ва чўллارни ўз ичига олган гўзал ва бетакрор табиати, мамлакатимизда яшаётган халқларнинг маънавий-этник мероси кабилар дунёнинг турли бурчакларида яшаётган халқларни Ўзбекистонга жалб қилмоқда. Шу туфайли, мамлакатимизда минтақалар кесимида туризм соҳасини ривожлантиришни тадқиқ қилиш, уларнинг муаммо ва камчиликларини ўрганиш, ривожлантиришнинг устувор йўналишларини белгилаб олиш, минтақавий туризмни ривожлантиришнинг ижтимоий-иқтисодий механизмларини такомиллаштириш кабилар энг муҳим масалалар сирасига киради.

1-Мавзу. ТУРИЗМ ИНФРАТУЗИЛМАСИ ФАНИНИНГ ПРЕДМЕТИ ВА ВАЗИФАЛАРИ

- 1.1. Инфратузилма тўғрисида тушунча.
- 1.2. Туризм инфратузилмаси фанининг предмети ва объекти.
- 1.3. Туризм инфратузилмаси фанининг таркиби ва вазифалари.

1.1.Инфратузилма тўғрисида тушунча.

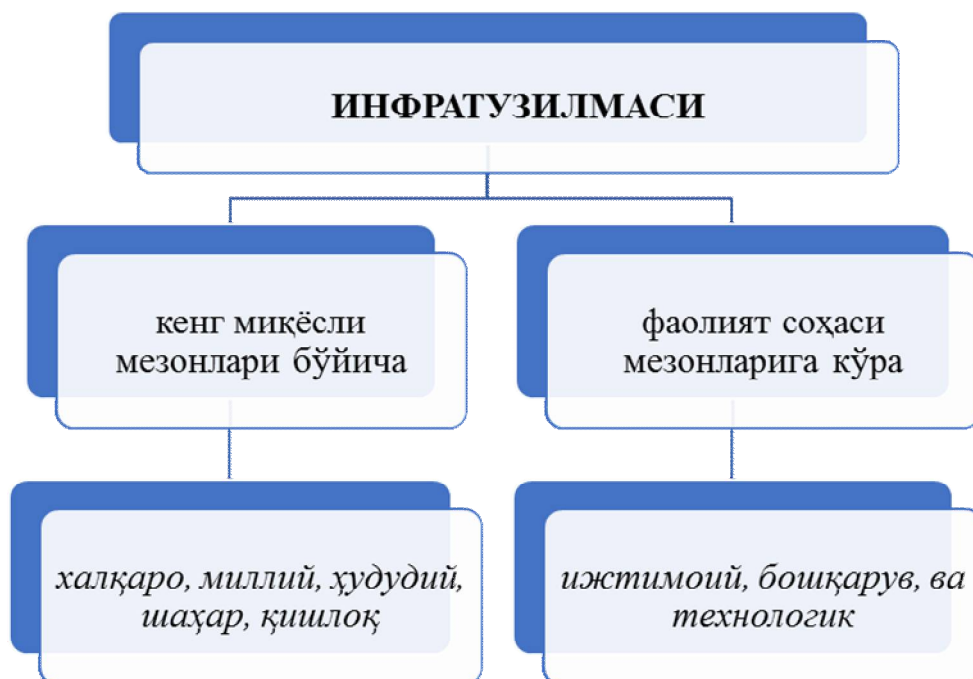
Туризм соҳаси юксак даражада ривожланган давлатларнинг тажрибасидан шуни хулоса қилишимиз мумкинки, бу соҳа XXI асрда иқтисодий ривожлантиришнинг энг истиқболли ижтимоий-иқтисодий йўналишларидан бири бўлиб бормоқда. Шундай экан олдимизда турган энг муҳим вазифалардан бири туризм инфратузилмасининг объектив заруратини тўғри баҳолаш, ундаги муаммо ва камчиликларни бартараф этиш, туристик оқимни кўпайтириш учун зарурий шарт-шароитларни шакллантириш ҳисобланади. Бунинг учун аввало “инфратузилма”, “туризм инфратузилмаси” тушунчаларининг мазмуни ва моҳиятини ўрганишимиз лозим.

Инфратузилма (лот. Infra под+структура) рус тилига таржимаси под структура, яъни ўзбек тилида «тузилма остидаги тузилма» деган маънони англатади. Унинг умумий тузилмасини иқтисодий ёки сиёсий ҳаёт ташкил этади. У бутун бир иқтисодий ва сиёсий характердаги бир маромда кечадиган ҳаёт фаолиятини таъминлашга қаратилган. Иқтисодий инфратузилмага транспорт, алоқа, коммуникация, маиший хизмат, таълим ва коммунал хўжалик, турар – жой, турмуш тарзига ўргатиш, аҳолининг биргаликда ҳаёт кечириши учун зарур бўлган эҳтиёжларини қондириш мажмуи киради.

Бошқача айтганда, инфратузилма аҳоли ҳаёт кечириши учун зарур бўлган хўжалик ва маданий объектлар, унинг хизмат кўрсатувчи тармоқларини ташкил қилувчи (йўллар, кўприклар, каналлар, омборлар, транспорт, алоқа, энергетика, сув таъминоти, коммунал хўжалиги, фан, таълим, соғлиқни сақлаш, молиявий ташкилотлар ва ҳ.к.) маҳаллий бошқарув мажмуаси бўлиб ҳисобланади.

Инфратузилма хусусан **ишлаб чиқариш** ва **ижтимоий** соҳаларга бўлинади. Кейингиси ўзига соғлиқни сақлаш, ижтимоий таъминот ва бошқаларни қамраб олади – барча корхоналар, муассасалар бинолари, тармоқлари ва технологик тизимлар, одамлар ижтимоий ҳаётидаги моддий асосларни шакллантиришга қаратилган.

Инфратузилма элементлари турли хил белгиларига қараб классификацияланиши (турланиши) мумкин (1.1.1-расм).



1.1.1-расм. Инфратузилманинг таснифланиши

1.1.1-расмда кўриб турганимиздек инфратузилма кенг миқёсли мезонлари бўйича **халқаро, миллий, ҳудудий, шаҳар, қишлоқ** инфратузилмаларига ажратилади. Фаолият соҳаси мезонларига кўра, инфратузилма **ижтимоий, бошқарув, ва технологик** соҳалар билан чегараланади.

1.2. Туризм инфратузилмаси фанининг предмети ва объекти.

Туризм инфратузилмаси - у туристик маҳсулотлар ишлаб чиқариш умумий шартларининг бирлашган моҳиятидир. Туризм инфратузилмаси моҳиятини очишда мутахассисларнинг фикрлари ва қарашлари турлича бўлиб, айримлари туризм инфратузилмаси – бу асосий технологик жараёнларни таъминловчи объектлар ёки фаолият турлари деб тушунсалар, бошқалари эса - бу бутун технологик жараёндир, учинчи бирлари - туристик маҳсулотларни шакллантириш учун зарур бўлган технологик жараёнлар ва унга қўшимча (плюс) бошқарув таъсири деб тушунадилар. Айнан ана шу кейинги мураккаб мазмунга эга «**туристик маҳсулот**» тушунчаси инфратузилманинг асосий мазмуни ва моҳиятини ташкил этади.

Шундай қилиб, **туризм инфратузилмаси дейилганда туристик маҳсулотларни шакллантиришда (ишлаб чиқаришда) иштирок этувчи тармоқлар (транспорт, алоқа, ахборот воситалари, коммуникация тармоқлари, энергетика, сув таъминоти, маиший хизмат кўрсатиш соҳаси, коммунал хўжалиги, таълим, соғлиқни сақлаш, жойлаштириш воситалари, савдо хизмати кўрсатиш, овқатланиш корхоналари, маданий ва спорт**

иншоотлари, молиявий ташкилотлар, ҳуқуқни ҳимоя қилувчи идоралари ва бошқ.) ва унга қўшимча туризм соҳасини бошқарувчи мажмуа тушинилади.

Туризм инфратузилмаси параллел равишда тегишли **ташкилий** ва **ҳуқуқий** ташкил этиш шаклларида намоён бўлади.

Инфратузилма туризм тизимида **умумий, ижтимоий-иқтисодий** шартларнинг таркибий қисми сифатида кўзга ташланади. Ҳозирги даврда туризмда аҳолининг эҳтиёжини тўлиқ ва сифатли қондириш учун юқори пировард нисбатига қаратилган прогрессив технологиялар ва инфратузилмани самарали бошқариш зарур.

Туризм инфратузилмаси фанининг объекти бўлиб, туристик маҳсулотни шакллантиришда иштирок этадиган хўжалик, маданий объектлар, хизмат кўрсатувчи тармоқлар, ҳамда маҳаллий бошқарув ташкилотлари ҳисобланади.

1.3.Туризм инфратузилмаси фанининг таркиби ва вазифалари

Туризм инфратузилмаси фанининг асосий мақсади ва вазифалари шундан иборатки, талабаларда мазкур фан бўйича туризмда транспорт воситалари, туризмда жойлаштириш воситалари, туризмда овқатланиш корхоналари, туризмда сайр-томошалар ва кўнгил ёзиш инфратузилмаси, туризмда алоқа ва ахборот воситалари, туризмда экскурсия хизматлари кўрсатиш, туризмда лицензиялаш, туризмда хизматларни сертификатлаш ва стандартлаш, туризмда миллий ҳунармандчилик соҳалари, савдо хизматлари кўрсатиш, туризмни бошқариш (тартибга солиш) каби мавзулар бўйича билим ва тушунчалар ҳосил қилишдир.

Туризм инфратузилмаси ўз ўрнида «Туризм: назария ва амалиёт», «Халқаро туризм» «Туризмда транспорт хизматлари», «Туризм иқтисодиёти», «Туризмни режалаштириш», «Ресторан хизматини ташкил этиш», «Туроперейтинг», «Туризмда меҳмонхона хизматлари», «Экскурсия хизматларини ташкил этиш» каби фанлар билан узвий боғланган.

Туризм инфратузилмаси фанининг асосий вазифалари қуйидагилардан иборат:

- ✓ туризм инфратузилмаси фанининг предмети ва вазифалари;
- ✓ туризмда транспорт воситалари;
- ✓ туризмда жойлаштириш воситалари;
- ✓ туризмда овқатланиш корхоналари;
- ✓ туризмда сайр - тамошалар ва кўнгил ёзиш инфратузилмаси;
- ✓ туризмда алоқа ва ахборот воситалари;
- ✓ туризм инфратузилмасида саёҳат агентликлари;

- ✓ туризмда экскурсия хизматлари кўрсатиш;
- ✓ туризмда лицензиялаш;
- ✓ туризмда хизматларни стандартлаштириш ва сертификатлаш;
- ✓ туризмда суғурталаш;
- ✓ туризмда расмиятчилик тизими;
- ✓ туризм инфратузилмасини ташкил этувчи ишлаб чиқариш тармоқлари;
- ✓ туризмни бошқариш тизими;
- ✓ туризмда инвестициялаш кабилар бўйича талабаларда блим, малака ва кўникмаларни шакллантириш.

Таянч сўз ва иборалар: Инфратузилма, туризм инфратузилмаси, ишлаб чиқариш инфратузилмаси, ижтимоий инфратузилма, технологик инфратузилма, туристик маҳсулот.

Мавзуга доир савол ва топшириқлар:

1. Инфратузилма нима?
2. Инфратузилма қандай соҳаларга бўлинади?
3. Инфратузилма классификацияланиши (турланиши)ни айтинг.
4. Туризм инфратузилмаси нима? Унинг таърифини айтинг.
5. Туризм инфратузилмаси фанининг объекти нима?
6. Туризм инфратузилмаси фани қандай фанлар билан боғланган?
7. Туризм инфратузилмаси фанининг асосий мақсад ва вазифалари нималардан иборат?

2-Мавзу. ТУРИЗМДА ТРАНСПОРТ ВОСИТАЛАРИ

- 2.1.Туристтик фаолиятни таъминлашда транспорт воситаларининг тутган ўрни ва роли
- 2.2.Туристларни автомобилда ташиш
- 2.3.Туристларни темирўл транспортида ташиш
- 2.4.Туристларни авиация (ҳаво) транспортида ташиш
- 2.5.Туристларни денгиз ва дарё транспортида ташиш

2.1.Туристтик фаолиятни таъминлашда транспорт воситаларининг тутган ўрни ва роли

Сўнгги йилларда туризм соҳаси аксарият мамлакатларда муҳим ўринлардан бирини эгалламоқда. Туризм соҳасидаги туристик маҳсулотлар, хизматлар ва товарларнинг таркиби анча катта ва ранг-баранг мажмуани ўз ичига олади. Бу маҳсулотлардан кишилар саёҳат қилишда, шунингдек туризм доирасида дам олиш, ҳордиқ чиқариш, даволаниш, ўз билим ва касбий даражасини оширишда фойдаланишлари мумкин. Бунда туристик маҳсулотнинг таркибий қисмига кирувчи транспорт хизматлари унинг сифатига катта таъсир кўрсатади.

Туристтик маҳсулотлар таркибида туристларни ташиш хизмати етакчи ўринлардан бирини эгаллар экан барча туристик йўналишларда (пиёдалардан ташқари) саёҳатчиларни дам олиш ёки экскурсияга олиб чиқиш ва уларнинг уйга қайтиши учун транспорт воситаси бўлишини тақазо қилади.

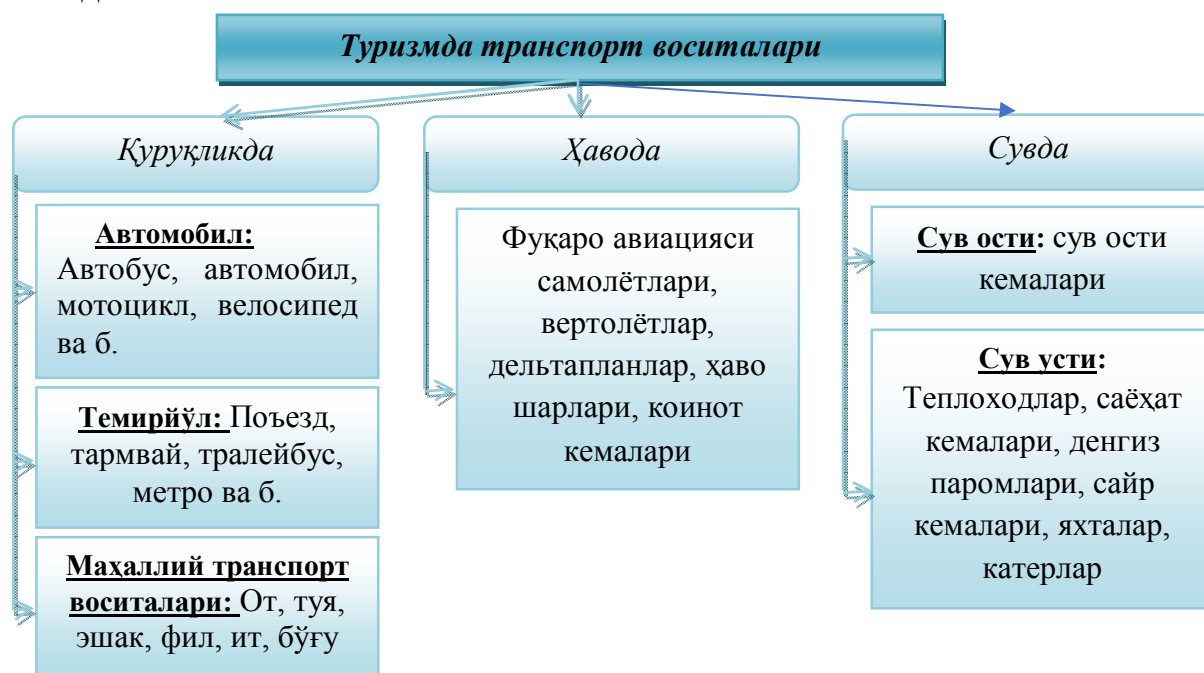
Туризм - фаолият тури сифатида туристларнинг доимий яшаш жойидан ташқарига чиқиши ва қайтиши билан узвий боғланган. Туризмни транспорт таъминотисиз тасаввур қилиб бўлмайди. Транспорт воситаси туристик инфратузилманинг муҳим элементи ҳисобланади ва туристик маҳсулотлар таркибига киритилган асосий комплекс 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 (2.1.1-расм).

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



2.1.1-расм. Туризм мақсадлари учун фойдаланиладиган транспорт воситаларининг турлари

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.

Сув транспорти воситалари орасида сув ости (экскурсия сув ости қайиқлари) ва сув усти (теплоходлар, саёҳат кемалари, денгиз паромлари, сайр кемалари, яхталар, катерлар) транспортлари фарқланади. 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 (масалан, сув ости экскурсияси) ёки қўшимча хизматлар (катерларда саёҳат) ва бошқалар.

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 кўриб 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.

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.

Транспорт воситаларини танлаш чоғида сафарнинг мақсадли йўналиши катта рол ўйнайди. Туристик саёҳат мақсадига боғлиқ ҳолда унинг таркибига у ёки бу транспорт хизматлари киритилади. Мисол учун, Тошкентдан Москвагача 5 кунлик экскурсион гуруҳ сафари таркиби стандарт транспорт хизмати кўрсатишда қуйидагиларни ўз ичига олади: туристларни Тошкентдан Москвага олиб бориш ва қайтиб олиб келиши; аэропортдан меҳмонхонагача гуруҳни олиб бориш ва жўнатиб юбориш; дастурдаги тадбирларни таъминлаш, масалан, шаҳар бўйлаб экскурсия (автобус ва теплохода сайр) ташкил этиш.

Транспорт воситасини танлашга таъсир этадиган яна бир муҳим омил-бу саёҳатчилар сони ҳисобланади. Бу омилдан тез-тез ташиш типини аниқлашда фойдаланилади: мунтазам ёки намунтазам (ижарага олинган ёки чартер). Туристик гуруҳдаги сайёҳлар сонига боғлиқ ҳолда сафарни таъминлашда қайси транспорт воситаси зарурлиги ҳам муҳим рол ўйнайди: самолётми, темирйўлми, автобус ёки енгил автомобилларми ва бошқалар.

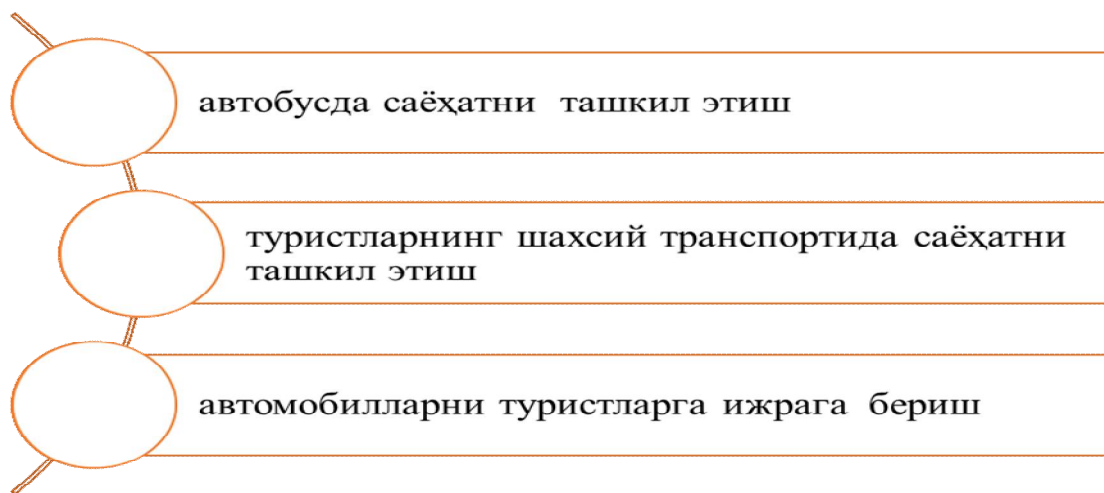
Сафарни таъминлаш учун транспорт воситасини танлашда яна бир ҳисобга олинандиган омил - бу транспортда ташишнинг узоқлигидир. Бу омилни қараб чиқиш чоғида одатда туристларни бир жойдан, иккинчи жойга кўчиришда шинамлигини таъминлаш талаблари кўзда тутилади. Шунинг учун қоидага кўра бутун сафарни ташкил қилишда комплекс транспорти таъминоти бўйича қараб чиқилади.

Транспорт воситасини танлашни аниқлашда, шунингдек сафар дастурлари ҳам муҳим омил ҳисобланади. Қайсиқим унга боғлиқ равишда энг хилма-хил транспорт хизматлари кўзда тутилади. Булар юқорида эслатиб ўтилганидек экскурсиялар, туристларни дастурларида кўзда тутилган тадбирларга олиб келиш ва бошқалар бўлиши мумкин. Одатда тартибга кўра, гуруҳ туризмида сафар дастурини таъминлаш учун туристик автобуслардан кўпроқ фойдаланилади. Чунки, одатда тадбирлар дастурлар бутун гуруҳга мўлжалланган бўлиб, сафарнинг белгиланган мақсад жойидан бошқа ерга бориши кўзда тутилмайди.

2.2.Туристларни автомобилда ташиш

Автомобилда ташиш - туристик ташишларнинг асосий турларидан бири ҳисобланади. Шубҳа йўқки, автомобилда ташишга юксак сафарбарлик, юқори тезкорлик, мақбул нарх, кўниб ўтишга зарурат йўқлиги, шунингдек ҳаракат графигини осон ўзгартириш кабилар хосдир.

Туристлик хизмат кўрсатишда фойдаланиладиган автомобил хизмати учта асосий йўналишни ўзида мужассамлаштиради (2.2.1-расм).



2.2.1-расм. Туризмда автомобил хизматидан фойдаланиш йўналишлари

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.

1986 йилда биринчи бор Европа мамлакатларида темирйўллар ва автобус компаниялари ўртасида рақобатнинг кучайиши муносабати билан бирлашган автобусларда туристларни ташиш – «Евройўналиш» («Eurolines») ташкил этилди. Унга 33 Европалик ҳамкорлар кирди. Автобус компаниялари битта савдо маркази остида бирлашиб, оралик билетлари, сервис хизмати, тартиблар, чегирма тизимлари бўйича биргаликда умумий автобус алоқалари стандарт тизимини ишлаб чиқдилар. Натижада «Eurolines» туризм бозорида етакчи компаниялардан бирига айланади. У бутун Европа бўйлаб 250 дан ортиқ йўналишларда хизматлар кўрсатади, унинг таркибига Европанинг 35 автобус компаниялари киради. 1992 йилдан бошлаб «Eurolines» Шарқий Европа мамлакатларини ҳам ўз доирасига қамраб олади.

Европа иттифоқи (ЕИ) мамлакатлари ўртасида Шенген битимининг имзоланиши автобусда туристларни ташишни ривожланишига янги туртки берди ва кўпгина туристик расмиятчиликларни осонлаштиришга имкон яратди. XX асрнинг 90 йилларида туристларни автобусда ташишнинг йиллик ўсиши ўртача 1,5 % ни ташкил этди. Саёҳатнинг иқтисодий тури ҳисобланган ва аҳоли кенг қатламлари учун қурби етадиган автобус туризми доимий ривожланмоқда, ҳозиргача унинг ҳажмлари кенгайиши тенденцияси кузатиб келинмоқда.

1973 йил 1 мартдаги Женева конвенцияси доирасида халқаро ташишга шартномаларни соддалаштириш учун халқаро автомобилда йўловчи ва юкларни ташиш ҳақида шартнома тўғрисида конвенция қабул қилинди.

Туризм бўйича Гаага декларацияси (1989 й) ва Европа иттифоқи аъзолари учун Шенген битимида қайд этилган халқаро ташишларни соддалаштириш келгусида давом этади.

МДХ мамлакатлари доирасида туристик ташишни ташкил этиш МДХ давлатлари иштирокчилари Парламентлараро ассамблеясининг 1994 йил 29 октябрдаги «Туризм соҳасида МДХ давлатлари иштирокчилари ҳамкорлигининг асосий тамойиллари тўғрисидаги» қарори ва бошқа актлар билан тартибга солинади.

Европада туристик ташишларда фойдаланиладиган автобуслар ҳолатига жиддий эътибор қаратилади. Узоқ масофаларга қатновчи замонавий автобуслар илгариги моделларига қараганда анча шинам ва қулай. Стандарт жиҳозларини ташкил этадиган яхши кондиционерлари ва қулай дам олиш салони (хонаси) йўловчиларга манзур бўлмоқда. Кўпгина автобуслар баланд курсилар, шовқин ўтказмайдиган жиҳозлар билан таъминланган. Автобус саломида ёритиш

яхшиланган, минибар, хожатхона, телевизор мавжуд бўлиб, катта тиник ойналар теварак-атрофни тамоша қилиб кетишга жуда қулайлик туғдиради.

Ҳозирги кунда жуда кўпгина ривожланган мамлакатларда фойдаланиш муддати 8 йилдан ошган автобусларни туристик йўналишларда ишлаши қатъий таъқиқланган. Европа қонунчилигига мувофиқ автобуслар ҳар олти ойда ҳамма томондан синчиклаб техник кўриқдан ўтказилиши шарт.

1995 йил 24 апрелдан бошлаб, Европа конвенцияси қарорига мувофиқ транспорт воситалари экипажларига ўринлар сони 9 дан кўп бўлган халқаро ташишда иштирок этадиган барча автобусларни тахограф билан жиҳозлаш мажбурияти юкланади. Агар бу прибор бўлмаса автобусдан фойдаланиш қатъий ман қилинади.

Тахограф – ҳайдовчи ва автомобил ёки автобуснинг ишини объектив назорат қиладиган ва ишни ҳисобга оладиган борт приборидир. У автоматик равишда ҳаракат тезлигини кўрсатади ва ёзиб боради, ўтган вақтни, босиб ўтилган йўлни, ҳайдовчи меҳнати ва дам олиш даврини аниқ кўрсатиб беради. Ёзув ҳайдовчи номи кўрсатилган диаграммалар диск (тахограммалар)да ёзиб борилади ва ҳайдовчининг бутун кун давомидаги ишини тўлиқ акс эттиради.

Туристлик автобусларни сотиб олишга нисбатан кам харажат сарфланиши (бошқа транспорт воситаларига таққосланганда), шунингдек улардан фойдаланиш самарадорлигининг юқорилиги кўп сонли туристик корхоналарни ушбу ташиш турига қизиқишларини орттиради. Ўзининг хусусий автобусларидан фойдаланиш туристик саёҳатларни ортиқча тўпланиб қолишини камайтиради, натижада уларнинг таннархини пасайтиради. Туристларни ташишда хусусий автобуслардан фойдаланиш сафарларни ташкил қилишда, оммавий истеъмолчиларни кўпроқ жалб этишда кенг истиқболлар очмоқда. Айниқса бу туристик оқимларни «занжирли» кўринишда ташкил қилишда жуда қўл келади, яъни автобус ёки бир нечта туристик автобуслар гуруҳлар йиғиладиган жойдан уларни белгиланган манзилга тўлиқ юкланиш билан олиб бориш, олиб келиш рейслари самарадорлигини оширади. Одатда бундай занжирлар оммавий ва арзон туризм йўналишларида ташкил этилади (масалан, Болгария, Қримда 7,14,21 кунлик дам олишларда). Аммо шуни ҳисобга олиш керакки, хусусий туристик автобуслардан фойдаланиш туристик корхоналарни кўшимча катта харажатлар қилишга ҳам мажбур этади: автобус турадиган жой, техник кўриқ ва таъмирлаш, қисмларни алмаштириш, ёнилғи-мойлаш материаллари, хизмат кўрсатувчи ходимлар ва малакали ҳайдовчилар, транспорт воситасини суғурталаш, автотранспорт эгаларини фуқаролик жавобгарлиги харажатлари шулар жумласидандир. Шунинг учун хусусий автобус сотиб олишда туристик корхона сарфланаётган харажат ўзини қоплаши

ва фойда келтириши учун ўзининг хусусий транспорт тузилмасини ташкил этишда буларнинг барчасини ҳисобга олишлари зарур.

Ижарага олинган транспортдан фойдаланиш хусусий туристик автобусларни сотиб олиш ва хизмат кўрсатиш билан боғлиқ муаммолардан холидир. Автобусларни ижарага олиш зарур айланма маблағига эга бўлмаган туристик корхона ва компания учун самаралироқдир. Туристтик автобусларни ижарага олиш туристик ва транспорт корхонаси ўртасида тузиладиган ўзаро ижара шартномасига асосан амалга оширилади. Туристтик автобусларни ижарага олиб фойдаланиш туристик корхонага туристларни ташиш талабларига жавоб берадиган мақбул ҳамкорни танлашга имкон беради. Бунда туристик фирма транспорт воситасига хизмат кўрсатиш, таъмирлаш, техник ҳолатини сақлаш харажатлари ташвишидан холи бўлади.

Бир қатор устунликларига қарамай автобуслар улардан фойдаланишда чекловларга ҳам эга. Улардан бири ташиладиган туристларнинг сони ҳисобланади (45 кишигача). Автобуслардан фойдаланиш кўпроқ туристларни яқин масофага турли хил дастурларни таъминлашга олиб бориб келишда самаралироқ бўлади. Ўрта ва катта масофага туристик саёҳатларни ташкил қилиш, йўналишни қўшимча равишда синчиклаб қайта кўриб чиқишни талаб қилади: тўхтаб турадиган жой, тунаш жойи, овқатланиш ҳисобга олинishi зарур. Транспорт воситасида узок вақт бўлиш (айниқса қайтиш йўлида) орзу қилинган дам олиш кайфиятга салбий таъсир қилиши мумкин.

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 тармоқдир. Бу унинг нисбатан арзон тушиши ва йўналишни, отел дастурларини ва ҳаказоларни эркин танлаш имконияти билан боғлиқдир.

Туристлар одатда тез-тез ўзлари учун индивидуал саёҳат йўналишини ишлаб беришни илтимос қилиб, туристик ташкилотларга мурожаат этиб туришади. Улар қайси шаҳарга ташриф буюришни хоҳлаши, нимани кўрмоқчилигини айтадилар, экскурсовод, меҳмонхонада хонани бронлаштириш учун буюртма бериш имкониятини сўрайдилар. Туризмнинг бундай кўриниши ҳам автотуризмга киради. Чунки мижоз ўз автомобилда маълум йўналиш бўйича боради.

Кўп ҳолларда туристлар аниқ йўналиш бўйича ҳаракатланишни исташмайди. Улар нисбатан жозибалироқ айланма йўллари, мотелдан-мотелга ёки кемпингдан – кемпинга боришни, турли шаҳарларга кириб, диққатга сазовар жойларни кўришни маъқул кўришади ва х.к.

Туристларни шахсий автомобилдан фойдаланиб, саёхатга 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.

Қайсидир маънода меҳмонхона инфратузилмаси ривожланиши, хусусан, мотеллар, тўғридан-тўғри автотуризм билан боғланган турли мамлакатларда анъанавий туристик трассалар бўйлаб, бутун бир кичик отеллар ва кемпинглар занжири барпо этилган. Улар энг аввало шахсий автомобилида саёхат қилувчи туристларга хизмат кўрсатишга мўлжалланган.

Автомобилда саёхатни тайёрлаш жараёни қуйидагиларни ўз ичига олади:

- маршрут (йўналиш)ни ишлаб чиқиш;
- ҳаракатланиш графигини ишлаб чиқиш;
- маршрут ҳужжатларини расмийлаштириш.

Йўлда туристга қуйидаги ҳужжатлар талаб қилинади: паспорт (хорижга саёхат чоғида тегишли мамлакат визаси билан чет эл паспорти), автомобилни бошқариш ҳуқуқи берилган гувоҳнома, автомобилни бошқариш ҳуқуқини берувчи ишончнома ёки уни ижарага олингани ҳақида шартнома (агар саёхат ўз автомобилида амалга оширилмаса).

Ўз шахсий транспортида чет элга кетганлар халқаро намунадаги ҳайдовчилик гувоҳномасига эга бўлишлари лозим. Транспорт воситаси суғурталанган, унинг эгаси фуқаролик жавобгарлиги суғуртасининг суғурта полисига эга бўлиши керак. Шунингдек, автомобил ҳужжатлари беҳато расмийлаштирилган бўлиши зарур. Туристик корхона бундай сафарларнинг ташкилотчиси сифатида кўрсатилган ҳужжатларни тўғри расмийлаштиришда амалий ёрдам бериши керак. Бундан ташқари туристга белгиланган маршрут бўйича ҳаракатланиш, ёнилғи қуйиш жойи, кемпинглар, мотеллар, техник хизмат кўрсатиш пункти, шунингдек ушбу пунктларда хизмат кўрсатишга буюртма берувчи ҳужжатлар картаси тақдим этилиши лозим. Ёки кўрсатилган пунктларда қайта тўлов бўйича хизмат кўрсатилиш имконини берадиган халқаро сервис дафтарчаси тақдим қилинади. Халқаро сервис дафтарчаси ҳар хил халқаро автомобил клублари томонидан берилади, улардан немис клуби АДАС кўпроқ таниқли ҳисобланади. Бундай дафтарча эгаси бу клуб иштирочилари ҳисобланган мотеллар, кемпинглар, йўл бўйи ресторанлари, техник хизмат станциялари ва ёнилғи қуйиш станциялари хизматидан фойдаланиш ҳуқуқига эга.

Туристик хизмат кўрсатишда фойдаланадиган хизматлар специфик тури бўлиб автомобилларни прокатга бериш ҳисобланади. Қайсиким ушбу

индустрия автомобил яратилган даврлардан бошлаб, ҳамма вақт ривожланиб келаяпти.

Автомобилларни прокатга бериш 1916 йил Омахи (АҚШ)да ака-ука Саундерлар томонидан бошланган. Ака – укалар чекланган маълум муддатга автомобилга муҳтож кишилар борлигини англадилар ва ўзларининг автомобилларини улар билан баҳам кўриш орқали ўз хусусий фаолиятини йўлга қўйдилар. Улар бошқа машиналар сотиб олишиб, прокат бизнеси билан шуғулланишга киришдилар. Бизнес ривожланиб борди. 1925 йилда улар яна битта фирма билан бирлашдилар. Уларнинг хусусий компанияси мамлакатнинг 21 штатида ваколатхоналарига эга бўлди. «Хертц» (энг катта прокат фирмаси) ўз фаолиятини 1918 йилда бошлади. «Авис» фирмаси 1946 йил иш бошлади.

Автомобилларни прокатга бериш индустрияси тобора кўпроқ даражада бизнес туристларига мўлжал олмоқда. Аммо дам олиш бозори ҳам жадал суръатларда ўсиб бораяпти. Унинг билан бирга «учиш автомобил» пакетлари шуҳрати ҳам ортиб бормоқда. Қайсиким таътил дастурлари ҳисобланган авиа учишлар қийматига ижара автомобиллари нархи ҳам киритилаяпти. Авиа учишлар ва автомобиллар прокати ҳам тўловларини камайтирилиши ушбу пакетлар машҳурлигини рағбатлантираяпти.

Автомобилларни прокатга 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 қараганда анча қиммат туради. Шунга қарамадан, истеъмолчилар бу қулайликни қадрлашади. Чунки сайёҳлар самолётдан тушган зоҳати автомобиллар прокати жойига келиши мумкин.

Туристларнинг автомобилни ижарага олиш тартиби жуда оддий. Туристдан унинг ёши камида 21 ёш бўлиши ва 70 ёшдан ошмаган бўлиши талаб қилинади (Буюкбритания айрим фирмаларида тегишли равишда 25 ва 75 ёшни ташкил қилади). Турист ижара компанияси хизматчисига паспорт ва ҳайдовчилик гувоҳномаси (халқаро намунада) ни кўрсатади. Шартнома тузиш чоғида гувоҳнома камида 2 йилга амал қиладиган бўлиши (Буюкбританияда-1 йил, 25 ёшдан кичик бўлган ҳайдовчилар учун талаб қилинадиган стаж 1 йилга кўпайтирилади) керак. Айрим мамлакатларда миқдорларга хизмат кўрсатиш фақат кредит картаси бўлгандагина бажарилади, кўпчилик мамлакатларда эса хизмат учун ҳақ нақд пул тўлаш орқали амалга оширилади.

Ижара қиймати тўловларига кириши лозим:

- автомобилнинг йўл босиши чекланмайди;

- автомобилни мижоз шаҳар чеккасига етказиб беради;
- техник носозлик бўлган ҳолларда автомобилни алмаштириш ёки таъмирлаш (покришка ва шамол ойнаси зарарлангандан ташқари);
- йўл-транспорт ҳодисаси ҳолларида (ҳодиса мижоз айби билан бўлмаган) тўлиқ суғурталаш;
- йўл-транспорт ҳодисаси чоғида мижоз айбдор бўлса, зарарни қопловчи суғурта маълум суммадан юқори бўлиши (ҳодиса чоғида ҳайдовчи маст бўлса, суғурта тўланмайди);
- бахтсиз ҳодисадан йўловчиларни (ҳайдовчидан ташқари) суғурталаш (ҳайдовчи ўзини кўшимча тўлов суғурталаш мумкин);
- солиқлар.

Одатда автомобил туристга ёқилғи баки тўла ҳолда етказиб берилади ва автопрокат фирмасига бак тўла ҳолда қайтарилади.

Иш юзасидан, соғломлаштириш, билиш-тамошо қилиш ва бошқа мақсадларда саёхтага отланаётган турист автомобилни ижарага олишдан аввал, уни кўядиган жой шароитлари ва такси баҳоси билан қизиқиб кўриши лозим. Эҳтимол, таксида сафар молиявий томондан ҳам, ахлоқий томондан ҳам афзалроқдир.

2.3. Туристларни темирйўл транспортида ташиш

Туристларни темирйўлда ташиш туризм транспорт таъминотининг самарали воситаси ҳисобланади. Саёхатнинг юқори шинамлиги, юқори тезлик ва мақбул нархларда туристлар гуруҳини ихчам жойлаштириш бу транспорт турини кичик ва ўрта масофаларга ҳаракатланишда рақобатбардошлигини оширади. Темирйўл транспортдан ички ва чегара яқини туризмни шунингдек, сайру тамошо, экскурсион сафарлар ва дам олиш кунлари туризмни ташкил этишда кўпроқ фойдаланилади.

Темир йўллар биринчи бор пайдо бўлган вақтлардаёқ саёхатда 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 таверниларнинг ҳам ўрнини эгаллайди. Табиийки, қулайлик учун отеллар темирйўл станциялари ёнида қурила бошлади.

Темирйўллар юқори сафарбарлик намунасини кўрсатиб, мамлакатнинг узок чеккалари билан транспорт алоқасини йўлга қўйишга имкон берди. Ўша

даврда темирйўллар қуриш қишлоқ хўжалиги соҳасидан сўнг энг йирик бизнесга айланди.

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

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. 1883 йилда ишга тушган Шарқ экспресс Париж (Франция)дан бадавлат кишиларни хушманзара йўналиш бўйича Истамбул (Туркия)га етказиб келган саёҳат 4 кун вақтни олган. Лекин шоҳона шароитда кечган, аъло даражада овқатланиш ва идеал сервис хизмати туфайли унда вақт жуда тез ўтган.

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.

Поезд тоифа (категория)сига қараб, купе бир киши ухлайдиган иккита кроват билан (тик ёки горизонтал ҳолатда) ёки битта икки кишилик кроват кондинционер, ёзув столи, телефон, телевизор билан жиҳозланади. Ҳожатхона ва душ хонаси бутун вагонга ёки алоҳида битта-иккита купе учун бўлади. Туристтик поезд таркибига яна бир нечта вагон-ресторанлар, вагон – салон (кутубхона, қарта ўйини ёки сўзлашув, дам олиш учун фойдаланилади), конференц-вагон (у ҳам лекторий, дискотека ёки видео салон), шунингдек «болалар вагони» ёки «ҳаракатли ўйинлар зали» киради.

Темир йўл саёҳати – хорижий мамлакатларда дам олишнинг жуда оммавий тури бўлиб, унинг ашаддий ишқибозлари немислар, инглизлар, швейцарлар ҳисобланишади. Агар Буюкбритания ва Швейцария аҳолиси ўз мамлакатлари бўйлаб саёҳат қилишни афзал билишса, немислар бутун Европани айланиб чиқишиб, ҳатто Россиягача етиб келишадилар.

Германия туристлари орасида паравоз саёҳати алоҳида ажралиб туради. Темирйўл туризми ҳаваскорларини ҳам ҳисобга олганда энг машҳур «Orient

Express» («Шарқ Экспресси») ҳисобланади. У XIX-XX асрда машхур стил асосида таркиб топган.

Кейинги йилларда темирйўл туризмга Америка қитъасида ҳам қизиқишнинг ўсиши кузатилаяпти ва унда уч давомий маршрут етакчилик қилмоқда: «**Транс – Канада**» (Ванкувердан Монреалга Виннипет ва Оттава орқали ўн суткалик поезд), «**Транс – Америка**» (Вашингтондан Лос-Анжелесга Чарлстон, Янги Орлеан, Сан – Антонио, Эль-Пасо ва бошқалар орқали 12 суткалик), «**Транс - Атлантика**» (Манагуадан Пуэрта-Монтга Гуаякиль, Лиму ва Сантьяго орқали). Шуниси қизиқки, бу туристик поездлар Америкада ҳам «Orient Express» деб аталади. Норвегияда махсус поездда туристик маршрутлар жуда машхур. Уларда дунёдаги энг гўзал жойларни тамоша қилиш мумкин.

Масалан, темирйўл маршрутлари Ҳиндистон ва Индонезияда ҳам ривож топган. Индонезияга ташриф буюрувчи туристларга ажойиб сафар – «Индонезия буғ локомотивлари» таклиф этилади. Унда дунёдаги энг йирик тор йўлда ҳаракатланадиган локомотивлар ва вагонлар коллекциясини тамоша қилиш мумкин.

Поездда йўловчиларни ташиш тизими рейсдан ташқари (чартер) – зарурат туғилганда комплектланадиган ва қатъий белгиланган маршрут бўйича оралик вақти ва ҳаракат графигига сўзсиз амал қиладиган рейсларга бўлинади.

Рейсдан ташқари (чартер) поезди – бу номунтазам жадвалга мўлжалланган махсус бюуртма поездларига номунтазам жадваллар бўйича қатнайдиغان поездлар киради. Улар учун мунтазам рейслар оралиғида бўш бўладиган йўл графиги ва шунингдек туристик экскурсия мақсадлари махсус тузиб чиқилади.

Рейсли поездлар шаҳар атрофига, маҳаллий ва олис масофага қатновчиларга бўлинади.

Шаҳар атрофида қатновчи поездлар қатъий график асосида вилоят ёки ўлка ҳудудларида ҳаракатланади.

Поезд вагонлари одатда 1500 гача йўловчи учун мўлжалланган бўлиб, шундан 1000 тагача ўриндиққа эга. Поезд маҳаллий станцияларда тўхтаб ўтади, унинг вагонларида ўринлар рақамланмаган. Маҳаллий поездлар станциялар орасида битта темирйўл бўйлаб, одатда улар 700 км масофагача қатнайди. Маҳаллий поездлар деярли барча станцияларда тўхтаб ўтади.

Олисга мўлжалланган поездлар эса 700 км дан зиёд масофага қатнайди. Поезлар йил бўйи қатнови тезкор ва мавсумий тезкор (ёзги), мавсумий ва йил бўйи қатновчи оддий йўловчи поездларга бўлинади.

Поезд ва вагонлар ҳам ҳар хил тоифа (категория)ларга бўлинади. Жумладан, улар шаҳар атрофига қатновчи, йўловчи, тезкор, тез юрувчи поездлардир.

Вагонлар тоифаси ҳам ҳар хил бўлиб, плацкарт, ўтиргичли, купели, ухлаб кетадиган, вагон – ресторанли бўлади. Йўловчи оқими турғунлигига қараб, маълум йўналишда рейсли маршрут тайинланади ва ўртача 17 тагача вагон ажратилади. Оқим сони кўпроқ бўлган ҳолларда эса вагонлар 25 тагача кўпайтирилиши мумкин.

Стандарт темирйўл сафарларини шартли равишда учта мустақил тоифа (категория)га бўлинади:

- бир кунлик;
- нодавомий (2-3 суткалик);
- кўп кунлик (5 кун ва ундан кўпроқ).

Бир кунлик сафарлар эрталаб бошланади ва ўша куни кечқурун тугайди. Йўлда туристлар вагон-ресторанлар столи атрофидан жой олиб, йўл давомида улар нафақат тамади қиладилар, балки цирк ва эстрада артистларининг чиқишлари ҳам тамошо қиладилар. Туристлар белгиланган станциягача олиб борилиб, у ерда улар учун махсус дастур тайёрланган бўлади. Бу экскурсия сафари ёки табиат қўйнига сайр бўлиши мумкин.

Кўп кунлик сафарлар хилма-хиллиги билан фарқ қилади. Маршрут ва экскурсия дастурларига боғлиқ ҳолда туристларга кўпинча кундузи ҳам темир йўлда ташиш ишлари темирйўл трнаспорти муассасалари томонидан амалга оширилади. Туристлик фирма буюртмага асосан туристлар учун темирйўл билетларини сотиб олади. Ушбу билетлар индивидуал ёки гуруҳ учун бўлиши мумкин. Бундан ташқари, темирйўл турли категориядаги йўловчилар учун кенг миқёсда имтиёзлар ва чегирмалар тақдим этади. Туристлик поездларни ташкил этиш маршрут ҳаракати ва графикка мувофиқ тузилган шартнома асосида амалга оширилади.

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.

Сўнгги йилларда туристларни ташиш учун корпуси қиялаштирилган ва осма магнитли такомиллашган поездлардан фойдаланилмоқда. 1997 йил халқаро темирйўл ташкилоти Европа маршрутларида корпуслари қиялаштирилган поездлардан фойдаланиш сезиларли кўпайтирилишини эълон қилди. Ушбу поездлар ишқаланиш йўқлиги туфайли тезликни соатига 500 км. гача ошириш имконига эга (улар электролитлар кучи туфайли из устида кўтарилган). 1997 йил Германия ҳукумати «Transporid» лойиҳасини молиялаштириш учун маблағ ажратди. Ушбу поезднинг биринчиси 2005 йилда йўлга чиқди. Гамбург – Берлин ўтрасидаги тезлик эса соатига 450 км. ни

ташқил қилади. «Transport» лойиҳаси поездлари автомобиллар ёки самолётларга нисбатан атраф-муҳитни кам ифлослантиради.

Узоқ муддатга мўлжалланган прогнозларга кўра, 2020 йилга бориб Европа бўйлаб юқори тезликда юрадиган темирйўл транспортида саёҳатлар, авиацияда 20 % бўлган ҳолда, 23%ни ташқил қилади. Бунга мисол тариқасида шуни келтириш мумкинки, ҳозирда Париж – Лион маршрутида тезюлар поездлардан фойдаланувчи йўловчилар сони самолётда учадиганлардан 9 марта юқоридир.

«Ўзбекистон Темир йўллари» Давлат акционерлик темирйўл компанияси («Ўзбекистон Темир йўллари» ДАТК). У Ўзбекистон республикаси худудида жойлашган собиқ Ўрта Осиё темир йўллари базасида 1994-йил 7-ноябрда ташқил этилган. Компаниянинг асосий йўллари тармоғи 3645 км. ни ташқил этади ва унда ҳозирги кунда 54,7 минг кишидан кўпроқ одамлар ишлайди.

Ўзбекистон темир йўллари тарихи. Ўзбекистон худудида темирйўл тараққиёти тарихи 1874-йилдан бошланди. Ўшанда махсус комиссия Оренбург-Тошкент йўналишида темирйўл тармоғи шахобчасини қуриш зарурлигини лозим деб билганди. Аммо кейинчалик қарор ўзгарди – биринчи темирйўл магистрали Тошкент - Каспий денгизи шарқий қирғоқлари билан боғлаш керак эди.

Каспийорти темир йўл қурилиши 1880-йил ноябрда бошланиб, беш йилдан кейин қурувчилар Ашхободга етиб келишади. 1886-йилда эса Чоржўйга етади, 1888-йил май ойида Амударё орқали ёғоч кўприк қурилгач, Самарқандгача ҳаракат йўли очилди. 1899-йилда темирйўл Тошкентга етиб борди ва бир вақтнинг ўзида Урсатевск станциясидан Фарғона водийсига йўл участкаси қурилди.

XVIII-аср охирида Тошкентдан Оренбурггача йўл қурилиши масаласи яна кун тартибига қўйилди. 1900-йил кузида бир вақтнинг ўзида ҳам Тошкентдан ҳам Оренбургдан йўл қурилиши бошланди. 1906-йил январида Ўрта Осиё учун Марказий Россияга бевосита чиқиладиган Тошкент-Оренбург темир йўли ишга туширилди. Ушбу йўл иккинчи жаҳон уруши йилларида айниқса катта рол уйнади. Йўлнинг ўтказиш қобилиятини ошириш тадбирлари қўрилди. Қисқа муддат ичида жойларда эҳтиёт қисмлар ва материаллар етишмовчилигини бартараф этиш учун цехлар ишга туширилди. Уруш йилларида (1944 й.) Тошкент – Ангрен йўли қурилди. Кейинги йилларда Тошкент – Ходжикент (1957й.), Жиззах-Сирдарё (1962 й.), Самарқанд – Қарши (1970 й.), Навоий-Учкудук (1982 й.), Учкудук-Султон Увайстоғ – Нукус (2001 й.), Беруний – Урганч (2004 й.), Тошғузор – Бойсун-Қумкўрғон (2007 й.), Ангрен-Поп (2017 й.), Бухоро-Беруний (2017 й.), Ургенч-Хива (2018 й.)

йўллари қурилиб ишга туширилди. Қўнғирот – Бейнов (1972 й.) темир йўлининг ишга туширилиши мамлакатимизни Европага чиқиши учун иккинчи ҳаётий йўл очилишига имконият яратди.

«Ўзбекистон Темир йўллари» ДАТК ҳисоблаш маркази 1973-йилда яратилган ва энг замонавий ҳисоблаш машиналари билан жиҳозланган. Уларнинг ёрдамида юкларни ташиш, молиявий, статистик маълумотларни қайта ишлаш ва магистрал иқтисодиёти ишларини бошқаришда мураккаб вазифалар бажарилади. «Ўзбекистон Темир йўллари» ДАТК Ҳисоблаш маркази МДХ мамлакатлари, Латвия, Литва ва Эстония бўйлаб ҳисоб китоб ишларини бажаради.

Ягона диспечерлик маркази. Поездлар ҳаракатини бошқариш ягона диспечерлик марказидан амалга оширилади. Бу магистралдан фойдаланиш ишларини тезкор ташкил этиш масалаларни оператив ҳал этиш, локомотив ва вагонлар парки ҳолати устидан назорат ўрнатиш имконини беради.

Ўзбекистонда темир йўлларни электрлаштириш 1971-йилдан буён олиб борилмоқда. Ўтган даврда қуйидаги участкалар электрлаштирилди:

- Ченкелди – Шумилов, 65 км. масофа;
- Ўзбекистон – Келес ва Шумилов – Қизил тўқимачи – 58 км;
- Ўзбекистон – Хавос – 130 км;
- Хавос – Бекабод ва Хавос – Жиззах – 83 км;
- Жиззах – Самарқанд – Мароканд – 130 км;
- Солар - Хўжакент

Ҳозирги пайтда компаниянинг фойдаланилаётган электрлаштирилган участкаси 619,9 км. ташкил этади, тармоқланган узунлиги - 1769,9 км.

Йўл хўжалиги 28 корхона томонидан эксплуатация қилинади, уларнинг таркибига 15- йўл дистанцияси, 6 йўл машина станцияси, 2 та дарахт ихото муҳофааза дистанцияси, 2 та тош майдалаш заводи («Гранит» АЖ ва «Жумуртов карьери» АЖ), 1 та йўл участкаси, 1 та рельс пайвандлаш поезди киради.

«Эйвалик махсустемирбетон» АЖ – Ўзбекистонда темирбетон шпал, темирбетон куврлар ва канат кўприклари қурилиши учун зарур энерг материаллар ишлаб чиқарадиган ягона корхона ҳисобланади. 2205-йилда корхонада 250000 дона темирбетон шпаллар ишлаб чиқарилди.

ДАТК Локомотив хўжалиги таркибига 9 тепловоз ва 1 та электровоз депоси киради. Компаниянинг локомотив депоси тепловоз ва электровозларнинг барча турдаги депо таъмирлашларни амалга оширади. 1999-йилда Тошкент тепловоз таъмирлаш заводи – ТРЗ ўзининг ташкил этилганини 100 йиллигини тантанали нишонлади.

Кейинги йилларда «Ўзтемирйўлтамирлаш» ишлаб чиқариш бирлашмаси икки заводида локомотивлар, йўловчи ва юк вагонлари учун асосий эҳтиёт қисмларни ишлаб чиқариш йўлга қўйилди. Бирлашма ҳаракатдаги составни таъмирлаш ва ишлаб чиқариш бўйича Ўрта Осиё ва Қозоғистонда ягона ҳисобланади.

ДАТК вагон хўжалиги таркибига 9 юк вагон депоси киради. Кейинги 5 йилда компанияда йўловчи ва юк вагонларни капитал таъмирлаш ва юк вагонларнинг хизмат муддатини узайтириш усуллари ўзлаштирилди.

«Ўзбекистон темир йўллари» ДАТК ўз мижозларига қуйидаги хизмат турларини таклиф этади:

- барча халқаро транспорт йўллари бўйлаб юкларни етказиш ва экспедициялаш;
- юклар (богаж) ва йўловчиларни ташиш;
- Буюк Ипак Йўли бўйича Самарқанд, Бухоро, Хива ва Тошкентга туристларни ташиш ва уларга хизматлар кўрсатиш;
- вагонларни кузатиш ва қидириш;
- энг янги ускуналар ёрдамида йўловчи вагонларининг барча турларини таъмирлаш;
- барча турдаги тепловоз ва электровозларни таъмирлаш;
- юк вагонларини тайёрлаш ва хизмат муддатини узайтириш;
- тақдим этиладиган хизматлар сифати компаниянинг Ўрта Осиё ҳудудида транспорт хизмат бозорида орттирган кўп йиллик тажрибаси билан кафолатлайди.

«Регистон» тезкор электро-поезди. Йўловчи ташишда қулайлигини ошириш мақсадида ва уни жаҳон стандартлари даражасига етказиш учун 2004-йил 15-январда «Ўзтемирйўлйўловчи» ОАЖ шинамлиги оширилган тезкор йўловчи поезд йўналиши ташкил этилди. Олти вагондан иборат «Регистон» электро-поезди юқори тезликда (автомобил транспортдан тез) қисқа вақт ичида йўловчиларни Тошкентдан Самарқандга ва орқага ташишни бошлади. Вагонлар қулай ўриндиқлар билан жиҳозланган, кўпеларга бўлинган, ҳар бир купеда олти юмшоқ ўриндиқ ўрнатилган.

Йўловчи вагонлари купесига 61-4170 модификациядаги ўриндиқлар 1520 мм. кенгликдаги магистрал йўллар бўйлаб соатига 200 км. тезликда йўловчиларни ташишга мўлжалланган. Вагонлар конструкцияси ёритиш, эргономика, микроклим, ёнгин хавфсизлиги билан санитария меъёрлари тўлиқ жавоб беради. Герметик ва шамол қаршилигини енгувчи конструкция ҳаракат чоғида бир типли вагонлар таркибига юқори тезликни таъминлайди. Ён деворлар ва пол зангламайдиган пўлат тусиқлар билан қопланган. Бу эса кузов

оғирлигини камайтириш ва таъмирлаш-тиклаш ишларисиз узоқ муддат хизмат қилишга имкон беради.

Ҳавони мутадиллаштириш қурилмаси трубо компрессор билан жиҳозланган. У микропроцессор қурилмаси ёрдамида йилнинг иссиқ фасллари даврида вагонлар ҳаво ҳароратини бир меъёрда (+24С даражада) бўлиб туришини таъминлайди.

Янги конструкциядаги деразалар янги иссиқлик ўтказмайдиган усулда қурилган. Шовқин ўтказмайди, иссиқликни сақлаш меъёрини таъминлайди. Бу ўз навбатида қулайликни ошириб, энергия сарфини камайтиради.

«Шарқ» ва «Насаф» экспресс поездлари. «Ўзбекистон темир йўллари» ДАТК «Шарқ» ва «Насаф» экспресс поездлари мунтазам ҳаракати ҳам йўлга қўйилди. Улар Тошкент – Бухоро, Тошкент – Қарши йўналишида қатнай бошладилар. Бундай поездлар 160 км. тезликда ҳаракатланганда ҳам хавфсизлиги, қулайлиги, вақтдан ютиш, санитария барча талабларига жавоб бериши билан йўловчиларга манзур бўлмоқда.

Бу гал бундай шинам вагонлар «Тошкент йўловчи вагонларини таъмирлаш» ОАЖда Бухоро ва Қаршига сафар учун тайёрланди. Корхона мутахассислари вагонлар ички ва ташқи дизайнини Россия, Белоруссия, Украинадаги ҳаракатдаги состав поездлари вагонларидан қолишмайдиган даражада бўлишига эришдилар.

«Ўзбекистон темир йўллари» ДАТК 1993-йилдан буён темир йўллар ҳамдўстлиги Тошкентдаги (ОСЖД) га аъзо ҳисобланади. Компания халқаро темир йўллар иттифоқи (МСЖД) ва БМТнинг Осиё-Тинч океани региони учун иқтисодий комиссияси (ЭСКАТО) билан мустаҳкам алоқада. ДАТК ТРАСЕКА лойиҳаси (Европа-Кавказ-Осиё транспорт йўлаги) Европа иттифоқи ТАСИС комиссияси дастури билан ҳамкорликда иш олиб борапти.

Маркизий Осиё ҳудудида Тошкентдан Самарқандгача илк тезюрар йўловчи ҳаракатни ташкил қилиш мақсадида 2008-йил «Ўзбекистон темир йўллари» АЖ ва "Талго" (Испания) компанияси ўртасида 2 та тезюрар йўловчи электропоездларни сотиб олиш тўғрисида битим имзоланди.

2011-йил 8-октабрдан «Афросиёб» (Испаниянинг "Талго" компанияси томонидан ислаб чиқарилган) юқори тезликда ҳаракатланадиган поезди Тошкент – Самарқанд – Тошкент 161/162 сонли йўналишда ишга туширилди.

Янги тезюрар поезд бу маршрут орқали хизмат кўрсатадиган бошқа электр поездлар билан бирга, Тошкент ва Самарқанд шаҳарлари ўртасида ҳаракат қилади. Юқори тезликдаги «Афросиёб» поезди икки соат ва ўн беш дақиқа ичида 344 км темир йўл масофасини босиб ўтади. Максимал тезлиги соатига 250 километрни ташкил этади.

«Афросиёб» таркибига 2 та локомотив ва 9 та қулай вагонлар киради:

- 2 VIP класс вагон (вагонда 11 ўрин);
- 2 Бизнес класс (вагонда 26 ўрин);
- 4 эконом класс (вагонда 36 ўрин);
- 1 вагон-бистро.

«Афросиёб» электр поезда 2016-йилнинг 15-сентябр кунидан Тошкент – Бухоро – Тошкент йўналишида қатновларни амалга ошира бошлади.

2017-йилда Президентимиз Шавкат Мирзиёев Хитой Халқ Республикасига давлат ташрифи давомида Хитой ишбилармон доиралари вакиллари билан учрашди. Айнан ана шу анжуманда давлатимиз раҳбари Хитойнинг “Чина Раилвай Туннел Групп” компаниясига Ангрен – Поп темир йўлининг Қамчик довони қурилишининг муваффақиятли амалга оширилганлиги учун алоҳида миннатдорлик билдирди. Шунингдек, мазкур ташриф доирасида кўплаб соҳалар, хусусан, транспорт ва коммуникация инфратузилмасини ривожлантириш борасида “Ўзбекистон темир йўллари” акциядорлик жамияти билан ХХРнинг етакчи қурувчи компаниялари ўртасида самарали келишувларга эришилди.

Бугунги кунда ушбу темир йўл орқали Тошкент – Андижон – Тошкент йўналишида ҳар куни замонавий тезювар йўловчи поездлари аҳолига хизмат кўрсатмоқда. Андижон – Бухоро – Андижон йўналишида ҳафтасига иккита йўловчи поезда, ҳафтада бир мартаба Андижон – Урганч – Андижон, Андижон – Москва – Андижон йўналишларида йўловчи поездлари қатнови ташкил этилди. Бундан ташқари, бир суткада ўнлаб юк поезда Ангрен – Поп электрлаштирилган темир йўли орқали ўтиб, юкларни ўз манзилига етказмоқда.

Шуни алоҳида таъкидлаш кераки, юқори тезликда ҳаракатланадиган «Афросиёб» поезда қатнай бошлаганидан буён юртимизда чет эллик сайёҳлар сони сезиларли даражада кўпайди. Бундай поездлар Бухоро ва Қарши шаҳарларигача юқори тезликда етиб боришга имкон яратди. Бу эса мамлакатимизда туризм соҳасини жадал ривожланишида муҳим аҳамиятга эга.

2.4. Туристларни авиация (ҳаво) транспортида ташиш

Авиация (ҳаво) транспорти жаҳон хўжалигининг нисбатан тез ва динамик ҳолда ривожланаётган соҳаларидан бири ҳисобланади. У умумжаҳон транспорт тизимида тобора мустаҳкам ўрин эгалламоқда. Олис масофаларга туристик саёҳат ташкил этишда (масалан, Шимолий Америка, Жануби-Шарқий Осиё давлатлари ёки жаҳон макроҳудудларининг бошқа олисликларига) авиацияда ташиш амалда муқомли воситадир. Авиация транспортдан фойдаланиш, шунингдек ўрта (ер шари кўламида) масофаларда тарқалган (мисол учун, Европа ва Яқин Шарқ мамлакатларида). Ички йўналишларда

туристларни самолётда ташиш ҳам анча қулай ҳисобланади. Айниқса Россия, Хитой, АҚШ каби йирик давлатларда авиациянинг роли катта.

Жаҳонда 1300 дан кўпроқ авиакомпаниялар мавжуд бўлиб, авиарейсларда ҳар йили ўртача 1.5 млрд. киши ташилади. Халқаро ҳаво алоқаларига хизмат кўрсатишда жаҳоннинг 1 мингтадан ортиқ аэропортлари иштирок этади. Улардан 650 га яқини мунтазам халқаро ҳавода авиаташишларни таъминлайди. Ҳозирги вақтда халқаро ташиш тармоқлари барча географик ҳудудларни қамраб олган ва улар 190 дан зиёд давлатларни боғлайди.

Ҳозирги кунда йўловчиларни ташиш сони бўйича Американинг **Delta Airlines, Pan American, United**, Франциянинг **Air France**, Немисларнинг **Lufthansa**, Британиянинг **British Airways** Россиянинг **Аэрофлот** жаҳоннинг йирик авиакомпаниялари ҳисобланади.

Ҳаво транспорти уч даражада тартибга солинади:

- **миллий** – авиаташувчиларни лицензиялаш, ҳам ички, ҳам халқаро маршрутларда ишлайди;
- **ҳукуматлараро** – мунтазам ҳаво алоқалари тегишли мамлакатлар ҳукуматлари ўртасидаги битимга асосан амалга оширилади;
- **халқаро** – мунтазам рейсларга тарифлар Халқаро ҳаво транспорти ассоциацияси (ИАТА)нинг иштирокчи авиакомпаниялар ўртасидаги ўзаро шартномага воситачилик қилиши асосида (Авиа йўналишлар аъзолари учун) ёки бошқа учинчи шахс томонидан белгиланади.

Авиация икки турга бўлинади: транспорт ва умумга мўлжалланган.

Транспорт авиацияси почта ва юкларни, йўловчиларни ташиш (рейсли ташиш) компанияларидан иборат.

Умумга мўлжалланган авиация ҳам умум қабул қилинган, ҳам махсус хизматлардан иборат бўлиб, олти тоифага бўлиниши мумкин:

1. Чартер рейсларни бажарувчи ҳаво таксиси;
2. Корхона ва фирмаларга тегишли ишлаб чиқариш ходимларини ташиш учун самолётлар шунингдек вертолётлар;
3. Махсус самолётлар (аэросуратга олиш, ўт ўчириш, тиббий ва ҳ.к.);
4. Профессional учувчилар тренировкаси учун;
5. Бизнес ва саёҳат учун хусусий самолётлар;
6. Спорт самолётлари.

Аэропортлар мунтазам рейсларга хизмат кўрсатади: халқаро, миллий ва ҳуқуқий. Турли фирмалар ва корхоналарнинг самолётлари, шунингдек умумга мўлжалланган самолётларга. Аэровокзал биниси аэропортнинг ўрта мажмуи ҳисобланади. Бу жойда йўловчилар билетларни сотиб олади ва уларни, багажларни регистрация (рўйхатга) оладилар.

Самолётлардан тушириш, ўтказиш амалга оширилади. Кўпчилик аэровокзалларда автомобилларни ижарага олиш агентликлари, магазинлар, буфетлар, ресторанлар, банк бўлимлари бор.

Авиакомпаниялар бир бутун туризмни шакллантирувчи тизимнинг таркибий элементларидан бири сифатида қараб чиқилади. Йўловчиларга хизмат кўрсатишга ихтисослашган ҳолда улар туристик компаниялар билан ҳамкорликни кенг йўлга қўйиш сари катта тайёргарлик билан борадилар. Бундай ҳамкорлик ўзаро манфаатдорликни таъминлайди, яъни бир томондан туристик фирмаларни пухта йўлга қўйилган, тез ва шинам воситаларда туристларни ташишини таъмин қилади, иккинчи томондан – авиа рейсларни тижорий юкланишини кафолатлайди.

Амалда (чегирмалар ва бошқа кўрсаткичларга боғлиқ ҳолда) хизмат кўрсатиш классининг турли кўринишдаги катта сони мавжуд. Миллий ташувчилар ёки алоҳидаги авиакомпаниялар одатда туристлар учун хилма-хил имтиёзлар белгилайдилар: мавсумий, корпоратив, гуруҳий, болали йўловчилар, ёш келин-куёвлар, ёшларга сотиб олинган билетга боғлиқ ҳолда, борадиган манзилда вақтинча бўлиш ва бошқ. Кейинги вақтларда авиакомпаниялар ва меҳмонхона занжирларига қўшма дастурлар амалга киритилади. Бу хизматлар пакетига чегирма берувчи, учуш ва меҳмонхонага жойлашишдан иборатдир.

Авиакомпания дастури иштирокчиларига қуйидаги имтиёзлар ва мукофатларни кўзда тутлади:

- Lufthansa ва унинг шерикларининг самолётлари учаётган ҳар қандай нуқтага бепул учуш;
- классни ошириш;
- отелларда яшаш ёки ижарага автомобил олишда қўшимча хизматлар;
- компания ўқув марказларига ташриф буюриш учун супер-мукофат;
- ҳаво шарида сайр;
- Евродиснейленд (Париж ёки бошқа сафарларга имкон).

Авиакомпаниялар томонидан тақдим этиладиган хизматлар тўплами энг аввало хизмат кўрсатиш классига боғлиқ. Жаҳондаги барча авиакомпанияларда одатда хизмат кўрсатишнинг уч класс мавжуд:

Биринчи класс (ҳарфлар класс кодини ифодалайди):

- R – товушдан тез учар самолёт, биринчи класс (Supersonic)
- P – ҳар дамда тайёр биринчи класс (First Class premium)
- F – биринчи класс (First Class)
- A – биринчи класс чегирма баланс (First Class disounted)

Бизнес класс (Buslness):

- Z – ҳар дамда тайёр бизнес – класс;
- C – бизнес – класс;

- D,Z – бизнес – класс чегирма билан (чегирма варианты катталигига боғлиқ);

Экономик класс (Economy Class)

* W - ҳар дамда тайёр экономик класс;

* S,Y – экономик класс;

* B, H, K, L, M, N, Q, T, V, X – экономик класс чегирма билан (бронлаштириш, билетни амал қилиш муддатлари, жўнаб кетиш ва қайтиш, шунингдек, ёш бўйича турли чекловлар, бекор қилиш ва ҳ.к.га боғлиқ ҳолда).

Классларнинг асосий фарқи – ўриндиқлар қулай, овқатлар сифатли, ташиладиган багаж ҳажми бепул. Биринчи класс – энг қиммат. Биринчи класс ёки бизнес – классда учадиган йўловчиларга учуш регистрацияси учун алоҳида зал ажратилган. Айрим аэропортларда бундай йўловчилар учун махсус кутиш заллари жиҳозланган, кўшимча хизматлар кўрсатилади (баъзан бепул); самолёт бортида улар энг қулай жойларга ўтказилади, фақат шу класс йўловчиларига мўлжалланган хизматлар кўрсатилади. Шу боис биринчи ёки бизнес – класс йўловчиларига самолёт бортида шахсий кенглик 50 % дан кўпроқдир. Ўриндиқлар кўпроқ модернизациялашган.

Туристлик саёҳатни ташкил этиш доирасида туристик фирмалар ва авиа компанияларнинг бир неча ўзаро ҳамкорлик шакллари мавжуд:

- авиа билетларни ва жойни бронлаштиришни, авиакомпаниялар агентликлари ёки бронлаштириш тизими орқали сотиб олиш;
- мунтазам авиарейсларда жой квотасига авиакомпаниялар билан шартнома тузиш;
- ўз туристлари учун авиабилетларни сотиш бўйича агентлик ролида ишлаш ва агентлик битимлари тузиш;
- туристик ташиш учун чартер авиарейслари ташкил қилиш.

Мақбул манфаатли ўзаро ҳамкорлик шакллари тўғри танлаш лозим, шунингдек туристларни авиа ташишга контрактлар оқилона тузилиши зарур. Авиакомпаниялар билан у ёки бу кўринишдаги ўзаро ҳамкорликнинг камчиликлари ва афзалликлари хусусиятларини яхши билиш талаб этилади.

Авиабилетларни бронлаштириш чоғида профессионал этика талабларини бажариш талаб қилинади: авиакомпанияни йўловчилар телефон рақамлари билан таъминлаш (шошилиш алоқа зарурати учун); маршрут ўзгарганда авиакомпанияда дарҳол бронни бекор қилиш; кафолатланган жой билан билет ёзиб бериш фақат авиаккомпания тасдиқлаши билан амалга оширилади; барча зарур ҳужжатларни бехато расмийлаштириш ва бошқа туристик хизматларга буюртмаларни жойлаштириш учун электрон бронлаштириш тизими хизмат қилади, шу жумладан, транспортники ҳам.

Туристтик корхонанинг яна бир ўзаро ҳамкорлик шакли авиакомпания билан агентлик битимини тузиш ҳисобланади. Улар билан жойга квотага эга бўлади. Айрим авиакомпаниялар жой квотаси бўйича шартномага эга барча туристик корхоналарни ўзларининг агентлари ҳисоблайдилар. Аммо бироқ бу унчалик тўғри эмас. Агар туристик компания авиакомпания билан агентлик битими асосида ишлаётган бўлса, аслида унинг ўзи авиакомпаниянинг «билетлар сотиш бўйича касса»си сифатида чиқади, яъни билетлар ёзиб беради ва тегишли компьютер ускуналарига эга бўлади, мазкур авиакомпаниянинг бронлаштириш тармоғига кириш ҳуқуқига эга. Авикомпания эса мазкур туристик корхона қиёфасида кўшимча сотиш пунктига эга бўлади (агентлик битимининг шартларидан бири одатда сафарларга билетларни худди шу авиакомпаниянинг сотиш афзаллиги ҳисобланади).

Авиацияда туристик ташишнинг алоҳида турли кўринишлари чартер авиарейслари (самолётни ижарага олиш) ҳисобланади. Жаҳоннинг кўпчилиги авиакомпанияларига талаб катта бўлган туристик йўналишлар бўйича чартерлар ташкил қилишади. Одатда бундай авиа ташишлар туристик марказларда ташкил этилади. Улар етарли даражада аниқ географияга эга ва мавсумийлиги билан яққол намоён бўлади. Улардан фойдаланишнинг муҳим йўналиши ҳамда йўналишлар бўйича чартерлар ташкил қилишда туристлар талаби катталиги, лекин мунтазам авиарейслар йўқлиги ҳисобланади. Чартер авиаташишлар ташкил этиш чоғида буюртмачи авиакомпания билан маршрутни аниқлайди. Томонларнинг мажбуриятларини келишиб олади, улар ижара шартномасини халқаро тартибларга мувофиқлигини текшириб кўради, рейс нархини аниқлайди. Сўнгра махсус чартер шартномаси тузилиб, унда самолёт тури, сотиладиган жой сони, самолётнинг ижара баҳоси, аэропортда кўрсатилган ҳолда учиб кетиш ва қайтиб келиш маршрути, шартномага амал қилиш муддати (мавсум, 1 йил ёки бошқ.), авиарейслар мунтазамлиги, авиарейсни бекор қилиш ҳолати ва имкони, тегишли санкциялар.

Чартерлар хусусияти шундаки, битта тўлиқ рейс (иккинчи ва охиригидан олдинги училар) туристларсиз бажарилади: самолётнинг охириги рейси охириги туристларни олади, лекин янгиларни ташиб келмайди, негаки у улар учун қайтиб келмайди (яъни, 10 туристик бориб келишга 11 авиарейс тўғри келади).

Қаттиқ блок сотиш ва тўлов бўйича шартнома мажбуриятларига қатъий амал қилинишини кўзда тутади. Буюртмачи олдиндан тўловни амалга оширади, қайсиқим, одатда икки жуфт рейслар қиймати суммасини ташкил қилади. Бунда қаттиқ блокларни реализация қилиш бўйича тарифлар юмшоқ реализациясига нисбатан тахминан 5-10 % га кам бўлади. Чунки шартномада бутун чартер ҳаракат даврига нарх белгилаб қўйилган, бу рейсларни амалга

оширувчиларга «юқори» мавсум ва унинг охирида баҳоларни маъқуллаштиришга яхши имкон беради.

Юмшоқ блокда буюртмачи ҳеч қандай молиявий жавобгарликни олмайди ва олдиндан келишилган муддатда тўлиқ ёки қисман турагентлик учун қулайроқ ўз ўринларидан воз кечишга ҳақли. Бироқ воз кечиш белгиланган муддатдан кечикса, буюртмачи жарима тўлашга тўғри келади.

Одатда юмшоқ блоклар жуда кам қўлланилади, чунки у чартерни ушлаб турувчига ҳамма вақт ҳам фойдали эмас.

Чартер рейсларга жой сотишнинг аралаш усули кўпроқ тарқалган. У ўзида юқорида эслатилган икки вариант элементларини мужассамлаштирган. Сотилаётган блокка кирувчи жойлар умумий сони, маълум пропорцияда икки қисмга бўлинади, улардан бири «каттик», бошқаси «юмшоқ» тизими бўйича реализация қилинади.

Миллий бозорда ҳаво кемасини ижарага берувчи компаниялар сифатида кўпчилик миллий авиа ташувчилар чиқишади, улар ички ва халқаро парвозлар ҳуқуқига эгалар. Бир қатор давлатларда ихтисослашган авиакомпаниялар тузилган, улар фақат чартер авиаташишларни амалга оширадilar. Чартер ташишларнинг Европа географияси йирик дам олиш марказларига тарқалади (айниқса ёзги даврда). Испания, Греция, Кипр, Болгария, Италия, Туркия ва бошқалар асосий йўналишлар ҳисобланади.

“Ўзбекистон ҳаво йўллари” - халқ хўжалиги ва аҳолини авиация хизмати (юк, йўловчи ташувлари, махсус авиаташишлар) билан таъминловчи Ўзбекистон Республикаси Миллий авиакомпаниясидир. Авиакомпания 1992 йил 28 январда Ўзбекистон Республикаси Президенти фармонида биноан ташкил этилган. Ана шу вақтдан бошлаб самолёт паркани замонавийлаштириш, янги аэропортлар қуриш, ҳаводаги ҳаракатни бошқариш тизимини тубдан ўзгартириш, аэродромларни янги замонавий техника билан таъминлаш, юқори малакали мутахассисларни тайёрловчи база ҳамда бошқарув тизимини такомиллаштиришга йўналтирилган республика Фуқаро авиациясини ривожлантириш давлат дастури амалга кирди. Ўтказилган ислохотлар Ўзбекистон авиация транспортининг халқаро, иқтисодий, дипломатик ва маданий алоқаларини ривожлантиришда етакчи соҳалардан бирига айланишига омил яратди.

«Ўзбекистон ҳаво йўллари» Миллий авиакомпанияси халқаро авиаташувлар бозорида ўзининг муносиб ўрнига эга. У ўз фаолияти давомида бир неча маротаба нуфузли мукофотлар: фаол ишлари учун «Евромаркет – 2000» соврини, Халқаро авиация хавфсизлиги жамғармаси дипломи, Халқаро аэропортлар бирлашмаси мукофотларига сазовар бўлди. Авиакомпания Америка, Европа, Яқин ва Ўрта Шарқ давлатлари, Жануби-Шарқий ва

Марказий Осиё ҳамда МДХнинг 40 ортиқ шаҳарларига мунтазам қатновларни амалга оширади.

Ҳозирги кунда миллий авиакомпаниямиз тасарруфида 12 та аэропорт мавжуд бўлиб, улардан бештаси- Тошкент, Самарқанд, Бухоро, Урганч ва Термиз аэропортлари халқаро мақомга эга.

«ТОШКЕНТ» халқаро аэропорти. Пойтахтнинг «Тошкент»¹ аэропорти сўзсиз етакчи аэропортдир. Яқин чет эл мамлакатлари аэропортларига қараганда, географик жиҳатдан жуда қулай, яни МДХ давлатларидан Жануби-Шарқий Осиё, Европа ва Америкага ҳаво трассаларининг кесишган нуқтасида жойлашган. «Тошкент» халқаро аэропорти дунёнинг барча катта шаҳарлари билан ҳаво йўллари орқали боғланган. У ИКАО нинг иккинчи категориясига эга бўлиб, турли русумдаги самолётларни қабул қилади. Аэропорт соатига 1000 нафар йўловчини қабул қилиш ва хизмат кўрсатиш имкониятига эга. Ҳар йил унинг хизматидан 2 миллиондан ортиқ йўловчи фойдаланади. Бундан ташқари, аэровокзалда транзит йўловчилар учун алоҳида терминал ва хизмат кўрсатиш шаҳобчалари ҳам мавжуд. Шаҳар транспортининг қулай йўналишлари ҳам йўловчиларни пойтахтнинг исталган жойига олиб боради. Аэровокзал биносига Ўзбекистон аҳолиси ва меҳмонлари учун:

- барча қулайликларга эга кенг ва ёруғ кутиш заллари;
- туну-кун ишлайдиган паспорт, божхона, чегара хизматлари;
- маълумотлар хизмати;
- багаж жўнатишнинг янги конвейр тизими;
- халқаро телефон алоқаси;
- билет сотиш ва бронлаштириш кассалари;
- Duty-Free савдо шаҳобчаси;
- ресторан, бар, «бир зумда» овқатланиш пунктлари;
- валюта алмаштириш шаҳобчалари;
- VIP зали (юқори мартабали кишиларга хизмат кўрсатиш);
- СІР зали (юқори қулайликларга эга) жойлашган.

Маҳаллий йўналишлар терминали биноси ҳам барча қулайликларга эга. Бу ердан туристлар республикамиз шаҳарлари бўлмиш Самарқанд, Бухоро, Хива ҳамда бошқа вилоят марказларига боришлари мумкин. Мамлакатимизнинг бош аэропорти дунёнинг 30 дан ортиқ авиакомпанияларига хизмат кўрсатаёпти. Бу ерда ҳар куни ўнлаб бортлар ёнилғи билан таъминланади. “Тошкент аэропортини ривожлантириш истиқболли режаси”да

¹Маматкулов Х.М. «Туризм инфратузилмаси» Ўқув қўлланма. –Т.: «Ўзбекистон файлафуслар жамияти» нашриёти. 2011.

уни минтақалараро йўловчи, юк ташувлари амалга оширувчи халқаро марказга айлантириш мўлжалланган.

«САМАРҚАНД» халқаро аэропорти. Самарқанд шаҳри нафақат Ўзбекистонда, балки Марказий Осиёда машҳур сайёҳлик марказидир. Замонавий РЖ-45 ҳаво кемаси 45 дақиқада сайёҳларни пойтахтдан қадимий шаҳарга етказиб келади. Ҳозирги кунда «Самарқанд» халқаро аэропорти халқаро транзит йўналишлар учун муҳим бўғинлардан бирига айланаяпти. У қайта таъмирлангандан сўнг, ИКАО нинг биринчи категориясига эга бўлган аэропорт ҳисобланиб, ғарбда ишлаб чиқарилган турли русумдаги лайнерларни ҳамда шарқий ҳаво кемаларини қабул қилиш имкониятига эга бўлди. Аэропорт соатига 400 йўловчини қабул қилиш ва хизмат кўрсатиш имкониятига эга. Тошкент, Москва, Санкт-Петербург, Симферопол ва Қозон шаҳарлари билан ҳаво алоқалари ҳам ўрнатилган. Бу ерга Европа мамлакатлари ва Япониядан чартер қатновлар амалга оширилади. Аэропорт халқаро ташувларни амалга оширгани учун «Габриэл» ва «Сита» бронлаштириш тизимига киритилган.

«БУХОРО» халқаро аэропорти 1997 йилда ишга туширилиб, халқаро мақомга 1999 йилда эришган, соатига 150 йўловчини қабул қилади ва хизмат кўрсатади. Унда кенг кутиш майдони, буфетлар, дўконлар, тиббиёт пункти, юкларни сақлаш хонаси, миллий анъаналарда безатилган VIP ва SIP - майдонлари мавжуд. Бухоро аэропортидан Тошкент, Москва, Санкт-Петербург шаҳарларига, шунинг МДХ мамлакатлари ва бошқа давлатларга учиб мумкин. “МДХ мамлакатлари орасида йилнинг энг яхши аэропорти” унвони ташувлар ҳажми борасида 2012 йилда беш юз минг нафаргача йўловчига хизмат кўрсатган “Бухоро” халқаро аэропортига топширилди.

«УРГАНЧ» халқаро аэропорти. Фуқаро авиацияси «Аэропорт» Ассоциациясининг «МДХ давлатлари бўйича йилнинг энг яхши аэропорти» танловида 2012 йилда «Ишлаб чиқаришга қўшган салмоқли ҳиссаси учун» номинацияси ғолиби бўлди. «Урганч» халқаро аэропорти соатига 300 нафар миқдорда хизмат кўрсатиш имконини берувчи, барча қулайликларга эга йўловчилар учиб келиш зали фойдаланишга топширилган. Унда кутиш майдони, тиббиёт пункти, барлар, кафе, валюта айирбошлаш шаҳобчаси, сувенирлар дўкони мавжуд. Аэропортдан Тошкент, Москва шаҳарларига ва дунёнинг бошқа мамлакатларига учиб бориш мумкин.

«НАВОИЙ» халқаро аэропорти. «Навоий» халқаро аэропорти 1962 йилда барпо этилиб, 2007 йилда қайта модернизация қилиниб таъмирланди. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2008 йил 2 декабрь кундаги ПФ-4059-сонли “Навоий” эркин индустриал-иқтисодий зонаси фаолиятини ташкил этиш чора-тадбирлари тўғрисида”ги Фармонида асосан ҳудудда саноат соҳасини ривожлантириш, замонавий ва юксак технологияли ишлаб чиқаришни

ишга тушириш мақсадида “Навоий” эркин индустриал-иқтисодий зона ташкил этилган. Навоий вилояти, хусусан, Навоий шаҳрининг ишлаб чиқариш салоҳиятини янада ошириш, транспорт-транзит ва ижтимоий инфратузилмасини ривожлантириш, юқори технологияларни ўзлаштириш, хориж сармоясини жалб қилишда муҳим омил бўлаётир. Навоий шаҳри халқаро аэропорти ҳудудида “Навоий” эркин индустриал-иқтисодий зонаси ташкил этилиши жаҳон бозорида рақобатбардош маҳсулотлар ишлаб чиқаришни кўпайтириш, кўшимча иш ўринлари яратиш, аҳоли фаровонлигини янада юксалтириш борасида муҳим аҳамият касб этади.

“Навоий” аэропорти негизида халқаро интермодал логистика маркази самарали фаолият юритмоқда. Бугунги кунда ушбу марказ Ўзбекистонни Евро-осиёнинг асосий логистика марказлари- Фракфурт, Милан, Брюссель, Вена, Осла, Базель, Сарагоса, Дубай, Дехли, Техрон, Ханой, Шанхай билан боғлаган.

2008 йил «Ўзбекистон ҳаво йўллари» МАК ва «Korean Air» авиакомпаниялари билан ҳамкорликда Навоий аэропорти консалтинг хизматини тақдим этиш бўйича келишув имзоланди. Ҳозирги кунда аэропорт юк ташишлар билан биргаликда йўловчиларни ҳам ташиш имкониятига эга бўлди. Йўловчиларга хизмат кўрсатиш учун замонавий аэровокзал, VIP – йўловчиларга хизмат кўрсатиш зали, она ва бола хонаси, буфет, тиббиёт пункти, алоқа ва транспорт хизматлари мавжуд.

2.5. Туристларни денгиз ва дарё транспортида ташиш

Денгиз ва дарёда туристларни ташиш одатда йўловчи ташиш, экскурсия саёҳати, паромлар ва сайр кемаларида саёҳат кўринишида амалга оширилади.

Денгиз ва дарёда туристларни ташишларни таъминлаш махсус компаниялар томонидан амалга оширилади (кемачилик, сайр кемалари компаниялари), улар кўп ҳолларда туроператорлар ролида чиқадилар.

Одатда туристларни ташиш учун сувости қанотларига эга тез юрар кемалардан фойдаланилади, улар нисбатан манзилга тез элтишни таъминлайди. Кўп ҳолларда денгиз ва дарё кемалари туристларини бошқа транспорт воситаси бўлмаган архипелаглар ёки оролларга олиб бориш учун қўлланилади (масалан, Амазонка бўйлаб саёҳат чоғида). Рейсли йўловчи кемаларда туристларни ташиш олдиндан бронлаштирилган билетлар асосида амалга оширилади. Бошқа транспорт ташкилотлари сингари кемачилик компаниялари туристлар тоифаси ва саёҳатчилар сонига қараб имтиёзлар ва чегирмалар тақдим этишади.

Туризмда денгиз ва дарёда сайёҳларни ташишлар тури асосан сайр-саёҳат кемалари ҳисобланади. Бу – Круизинг деб аталади. Круизинг – бир неча халқаро туризм бозори сегментларини бирлаштирган ва ўзида комплекс бозор

тузилмасини мужассам этган халқаро бизнесдир. У туризм шаклларининг бири бўлиб денгиз бўйи туризми ва дам олиши ҳисобланади.

Денгиз круизи индустрияси туристик бозорда XX асрнинг 70 йиллари бошида машҳур бўла бошлади ва ҳозирги вақтда у ривожланишда давом этапти. 1980 йилдан 1990 йилгача сайр – саёҳат кемалари қурилишига 3 млн. АҚШ долларидан кўпроқ маблағ сарфланди, қайсиким бу уларнинг жаҳон флотини икки баробарга кўпайтирди.

Круизларнинг амалдаги йўналишлари сони кейинги ўн йилда сезиларли ошди. Янги йўналишлардан айримлари АҚШ компанияларига тегишли, лекин кўпчилиги Европаники – Греция, Италия, Норвегия, Дания ва Буюк Британияга қарашли. Уларнинг маршрутлари круиз бозорида мустақкам ўрин эгаллайди. Россия компаниялари ҳам круиз йўналишлари ҳолатини кенгайтirmoқда ва у ғарб бозорига муваффақиятли кириб бормoқда. Чунки, Америка ва Европа фирмаларига нисбатан паст таърифларни таклиф этмоқда.

Круиз кемалари туризм индустриясида энг катта сарф харажатларга эга. Буларни қоплаш учун круиз кемалари 80-90 %, авиа йўналишлар – 60-65 %, отеллар -55-60 % га тўлдирилиши лозим.

Круиз барча йўналишларида турли даромад даражасидаги туристларни жалб этиш учун мақбул нархларни таклиф этади, шунингдек турли чегирмалар беради, масалан, номавсумий даврда ёки сафар кўшимча равишда бронлаштирилган ҳолларда.

Флот шинамлиги ва техник жиҳатдан яқини жиҳозланган, бортдаги сервис даражаси, базавий таърифлари ҳажми ва бошқа кўрсаткичлари бўйича круиз компаниялари учта асосий тоифага бўлинади:

- стандарт (улар одатда уч юлдуз - *** билан белгиланади);
- биринчи класс (****), масалан, Costa Criises, Nor = Wegian Cruise Line;
- ўта шинам (*****), масалан, Holtand Airerican Line, Cclbriry Cruises;
- суперлюкс (*****), масалан, Seribourb ва бошқ.

Улардан ташқари ихтисослашган операторлар (масалан, Club Med, Wirdstar ва бошқ.) мавжуд.

Жаҳон круиз бозорида 60 га яқин операторлар фаолият кўрсатади. Улардан 47 таси 1-3 та кемаларни эксплуатация қилади. Бироқ улардан кўпчилиги йирик круиз корхоналарнинг шўъба операторлари ҳисобланади, улар алоҳида кемалар ва аниқ ҳудудлар бўйича мустақил ишлашга яратилган.

Йирик круиз операторлари сифатида ҳақли равишда америкаликлар ҳисобланади (Carnival Cruist Lint Corporation, Royal Caribblan) шунингдек Британия компанияси PRO Cruises Divison.

Круизлар нархига қуйидаги омиллар таъсир қилади: унинг давомийлиги, мавсум, каюталарнинг жойлашиши ва катталиги, кема типи, одатда нарх

кундалик таъриф бўйича ҳисоблаб чиқилади. Энг гавжум мавсум пайтида нарх (Карибда қиш, Аляскада ёз) баланд, энг пасти туристлар кам мавсумда. Каюталар жойлашиши ҳам муҳим омил бўлиб, у круиз баҳосига таъсир қилади. Сувдан анча баландда жойлашган каюталар қиммат туради. Улар туристларга океан манзарасини очади ва кўнгилоҷар жойларга, ресторан ва бошқаларга яқинроқ бўлади. Круиз баҳоси эски кемаларда – янги кемалардагига нисбатан анча юқорироқ, чунки биринчиси кенгроқ ва йўловчилар зичлиги эса анча камроқ бўлади.

Турагентликлар ва мижозлар учун амалдаги қулайликлар круизларнинг нарх классификацияси ҳисобланади. Шартли равишда уларни беш тоифага бўлиш мумкин: тежамли (бир кишига бир кунга 75-150 доллар), классик (100-200 доллар), қулайликлари катта (150-400 доллар), люкс (400-1000 доллар) ва эксклюзив (700-1200 доллар).

Тежамли круизлар унча катта бўлмаган эски намунадаги кемаларда, барча қулайликларга эга катта лайнерлар бажарилади (мисол учун, «AZUR» ва «Fedmenco», Cruises, Topaz ва «Emerald», Thomson компаниялари, Украина кемаларида).

Классик круизлар халқаро туризм бозорида устунликка эга бўлиб, ё фойдаланилаётган кемалар ёки янгилари билан бажарилади. Улар замон талабларига жавоб берадиган дизайн ва ускуналар билан жиҳозланган. Шинам ва сервис хизмати аъло даражада: каюталари кенг, палубага катта очик, ҳовуз, спорт майдонлари, зал, гўзаллик салони, магазинлар, тунги клублар ва казинолар билан жиҳозланган. Carnival Cruise Line классик круизларни ташкил этади, улар ёшларга мўлжалланган. Norwegian Cruiseline – уй муҳитини яхши кўрувчилар ва персонал сервисга мўлжалланган хизмат кўрсатади. Классик круиз билан Princess Cruise ва Royal Caribbean компаниялари ҳам шуғулланади (кейингисининг кўпчилик лайнерлари 5 юлдузли тоифага эга).

Классик круизлар стандартларига тўлиқ жавоб берадиган кемаларга етакчи Европа компаниялари Festival Cruises («Mistral») ва Costa Cruises («Costa Victoria») ҳам эга. Уларнинг флоти қайта жиҳозланган бўлсада, барча қулайликларга эгадир.

Қулайликка эга круизлар шинамлик ва сервис талабларига диди баланд мижозларга мўлжалланган. Туристларга алоҳида ходимлар хизмати таклиф этилади. Мисол учун, Celebrity Cruises компанияси (бу компания кемалари юксак намунадаги дизайн ва стил билан ажралиб туради).

Эксклюзив ва люкс - круизлар жамиятда юксак мавқеини эгаллаган жуда бадавлат туристларга мўлжалланган. Бу ўзига хос ёпиқ клублардир. Бу ерда ultra inclusive («ҳаммаси муҳайё») формуласи бўйича энг юксак хизмат кўрсатиш йўлга қуйилган.

Ходимлар йўловчилар сонига тенг, каюталар кенг, ичкараси энг яхши дизайнерлар томонидан жиҳозланган, нодир коллациялар бор, ходимлар хар бир йўловчига ғамхўрлик кўрсатишди. Бу тоифадаги круизлар географияси экзотик йўналишда кишиларни жалб этади. Люкс класдаги круизларда дам олиш аъло даражада хордиқ олишда ҳашаматли меҳмонхоналардан қолишмайди. Бундай класдаги кемалар Reven Seas Cruises, Silversea, Seabourn Cruises Line, Cunard Line, Narag Lloyd Cruises ларда мавжуд.

Круизлар географияси бутун жаҳон океанини қамраб олган. Ёзги мавсумда Европалик туристлар ўртасида Ўрта ер денгизи бўйлаб йўналишлар кўпроқ машҳур Венеция-Неапол, Марселла, Барселлона Канн, Римдан бошланади. Ёзда шунингдек круизларга Ғарбий ва Шимолий Европа қирғоқлари бўйлаб ва Норвегия соҳилларига талаб катта бўлади. Йил бўйи Жанубий Атлантика ва Кариб денгизи бўйлаб круизларга ҳам талаб кам эмас (уларга айниқса америкалик туристларда талаб катта). Ушбу ҳудудда барча круизларнинг 70 % га яқини тўғри келади. Асосий жўнаш портлари – Майами, Лаупердейл форти, Канаверал порти, Сан-Хуан (Пуэрто - Рика) ҳисобланади. Унча кўп бўлмаган рейслар Аруби ва Сент – Мартиндан жўнайди. Кейинги вақтларда Шимолий Америка – Ванкувердан Аляскага йўналишлар оммавий тус олмоқда.

Қишда икки йўналиш – Кариб ва Жануби – Шарқий Осиё бўйлаб круизлар мустаҳкам ўрин эгаллайди, қайсики энг йирик порт Сингапур ҳисобланади. Океания, Австралия, Жанубий Америка ва Африка бўйлаб маршрутларга ҳам талаб катта. Круиз компанияларининг энг алдамчи таклифлари дунё бўйлаб саёҳат ҳисобланади. Бундай маршрутлар давомийлиги камида уч ой, нархи 9 минг доллардан иборат. Бундай саёҳатнинг бир қисмини сотиб олиш ҳам мумкин.

Денгиздан фарқли равишда дарё круизлари об-ҳаво инжиқликларидан холироқ, қирғоқ кўриниб туради, ахборотлар ишончлироқ. Бундан ташқари, туристларда тўхтаб туриш жойларидан фойдаланиш каби ажойиб имкониятлар бор.

Европа ҳудудида сув йўлида жуда узун кема йўллари тармоғи мавжуд. Унинг ҳудудидан Сена, Эльба, Дунай, Рейн ва бошқа дарёлар оқиб ўтади. Уларнинг барчаси мураккаб каналлар тизими билан туташтирилган. Бу эса дарё круиз саёҳати машҳурлиги ошишига имкон туғдиради. Дарё круизлари бўйича Германия биринчи, сўнгра Буюкбритания, Голландия, Швейцария ва Австрия каби давлатлар етакчи ўринларни эгаллайдилар. Рейн ва унинг ирмоқлари бўйлаб (Мозель, Майн, Неккер, Везор) маршрутлар кўпроқ машҳур. Европада етти мамлакат орқали оқиб ўтувчи Дунай бўйлаб круизларга талаб жуда катта. Машҳурлиги жиҳатидан учинчи ўринда Волга, Дон уларнинг ирмоқлари,

кўллар ва каналлар туради. Бу маршрутларга Чернобил атом электростанцияси аварияси, СССРнинг тарқаб кетиши ва Россия ҳамда МДХ мамлакатларидаги беқарор иқтисодий вазиятлардан кейин талаб камайиб кетди.

Нил дарёси бўйича круизлар одатда нисбатан кенгроқ сафарларнинг дастурлари таркибий қисми ҳисобланади. Бу янада кўпроқ экзотик круизларга таллуқлидир: Амазонка бўйлаб, Авлиё Лаврентий ва Янцзи дарёлари бўйлаб саёҳат шулар жумласидандир. Ғарбда қисқа муддатли – давомийлиги беш кунлик дарё круизларига айниқса талаб катта. Бу вақт ичида туристлар бирор марта ҳам меҳмонхоналарни алмаштирмасдан жуда кўп жойларни томоша қилишга улгуришади. Бундай круизлар айниқса ўрта ва кекса ёшдаги кишилар учун кўнгиллидир:

- денгиз саёҳатига қараганда, ер ҳамиша кўз ўнгида;
- денгиз касаллигидан ҳоли.

Германия, Буюкбритания ва Голландия дарёлари бўйлаб круиз дастурларини бажарувчи кемалар бир палубали ва икки палубали бўлиб, теплоходлар махсус қурилган ёки айрим ҳолларда ўзюлар биржалар билан таъминланган. Теплоходларнинг хусусиятлари шундаки, уларнинг ҳаммаси паст бўлиб, барча қулайликларга эга. Бунинг сабаби шундаки, кўпчилик йўналишда тор каналлар бўйлаб ўтади, теплоходлар паст кўприклар остидан ўтади, кам сувли дарёларда бемалол сузади. Шунга қараб, бундай кемалар сиғими унча катта эмас. Аммо уларнинг эгалари ўз кемаларини янада шинам ва қулай бўлиши учун интиладилар, уларни барча зарур нарсалар билан жиҳозлайдилар. Дарё круизлари учун ҳам бир юлдузли, ҳам люкс классдаги шинам теплоходлардан фойдаланилади.

Дарё круизлари тўғридан-тўғри мижозлар билан амалга оширилади. Кема эгалари – фирмалар ёки ижарачи фирмалар турмахсулотларни ўз бюрolari, ёки ихтисослашган туристик агентликлар тармоғи орқали сотадилар (шу жумладан, автобусда сафарлари ва сафарни ташкил этувчилар орқали).

Дарё саёҳати тарихий жойлар, ёдгорликлар бошқа диққатга сазовар жойлар билан танишиш мақсадида экскурсиялар ташкил этиш учун кенг фойдаланилади, давомийлиги 24 соатдан кам эмас. Бундай рейслар одатда портфлоти кемалари билан амалга оширилади ва шаҳар атрофи ва шаҳар ичкарасидаги зоналарда ўтказилади. Темза (Лондон), Сена (Париж), Нева (Санкт-Петербург) дарёлари бўйлаб экскурсиялар бунга характерли мисол бўла олади. Одатда сувда экскурсия унча катта бўлмаган сайр пароходларида амалга оширилади ва баъзан «дарё траивили» деб аталади.

Таянч сўз ва иборалар: Транспорт воситаси, паром, яхта, катер, дельтаплан, тахограф, купе, флот, палуба, транзит, сафар, Ўзбекистон ҳаво

йўллари, Ўзбекистон темир йўллари, автомобил транспорти, транспорт ижараси, транспортда экскурсия.

Мавзуга доир савол ва топшириқлар:

1. БТТ (ВТО) қандай қилиб транспорт воситаларини классификациялайди.
2. Туризмда транспортнинг қайси асосий турлари қўлланилади?
3. Туризмда транспорт таъминотининг қайси йўналишлари фарқланади? Уларни ҳарактерлаб беринг.
4. Туристтик хизмат кўрсатишда автохизматнинг қайси асосий уч йўналишидан фойдаланилади?
5. Йўловчи ташиш тизимида поездларнинг қайси турлари фарқланади?
6. Темирйўл саёҳати ўзида нималарни мужассамлаштирган? Жаҳоннинг кўпроқ машҳур темирйўл маршрутларига мисоллар келтиринг.
7. Қайси мамлакатларда, қандай қилиб тезюар темирйўллардан фойдаланилади?
8. Денгиз круизлари ўзида нимани мужассам этган?
9. Дарё круизлари туристик ташишда қандай фойдаланилади?
10. Ҳаво транспорти қайси даражада тартибга солинади?
11. Туристтик корхоналар ва аиакомпаниялар ўртасида ўзаро ҳамкорликнинг қайси шакллари мавжуд? Уларни ҳарактерлаб беринг.

3-Мавзу. ТУРИЗМДА ЖОЙЛАШТИРИШ ВОСИТАЛАРИ

- 3.1. Туристларни жойлаштириш воситалари тушунчаси
- 3.2. Меҳмонхоналар классификацияси
- 3.3. Меҳмонхоналар типологияси
- 3.4. Меҳмонхоналарнинг асосий хизматлари ва уларнинг мўлжалланганлиги.
- 3.5. Туристларни жойлаштиришнинг технологик тузилмаси

3.1.Туристларни жойлаштириш воситалари тушунчаси

Ўзбекистон Республикаси ҳукумати туризмни ривожлантиришга катта аҳамият бераётган бир вақтда, меҳмонхона хўжаликларида хизмат кўрсатиш турларини ривожлантириш бўйича бутун дунёда амалга оширилаётган бошқарув услублари ва хизмат кўрсатиш турлари яхши қўлланилса, туризмни республиканинг асосий валюта манбаларидан бирига айлантириш мумкин бўлади.

Ҳозирги пайтда республикада туризмнинг асосий тармоқларидан бири бўлган меҳмонхона индустрияларини ривожлантириш муҳим омиллардан бири ҳисобланади. Чунки туристларнинг асосий эҳтиёжларини қондиришда меҳмонхона индустрияларининг ўрни алоҳидадир.

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 кўпайтиради. Юксак даражада сервис хизмати кўрсатиш жойлаштиришда шунингдек туризмнинг руҳият аспектидан ҳисобланади, қайсиқим туристларни у ёки бу мамлакатга саёҳатга келишини ташкил қилишда юқори даражада қониқтиради.

Меҳмонхона индустрияси иқтисодий фаолият тури сифатида ўзида меҳмонхона хизмати кўрсатиш ва меҳмонхоналар кемпинглар, мотеллар, ўқувчилар ва талабалар ётоқхоналарида қисқа муддатли яшашни ташкил этишни мужассамлаштирган.

Меҳмонхона хизматлари туризм соҳасининг энг муҳим элементларидан бири ҳисобланади. Шундай экан, меҳмонхона бизнесида кўрсатиладиган хизматлар сифатини ошириш, бу борада мавжуд хорижий тажрибани ўрганиш, уларнинг ривожланиш тенденциясини ошириш замон талаби бўлиб қолмоқда.

Меҳмонхона – кечаю-кундуз, уч сменада, йигирма тўрт соат давомида мураккаб технологик жараёнлар содир бўлувчи корхона бўлиб, у ерда таклиф этиладиган хизматлар туристлар учун энг аввало қулай ва хавфсиз бўлиши керак. Меҳмонхона индивидуал ва жамоавий жойлаштириш воситаси сифатида

жиҳозланган аниқ номерлар сонига ҳамда категориясига қараб хизматлар йиғиндисини таклиф қилувчи корхона ҳисобланади.

Ўзбекистонда меҳмонхона бизнесининг ривожланишидаги асосий элементлар сифатида меҳмонхона ихтисослашувининг чуқурлашиши, халқаро меҳмонхона тармоқларининг ташкил топиши, меҳмонхона бизнесига замонавий компьютер технологияларининг кириб келиши ва улардан самарали фойдаланишнинг йўлга қўйилганлиги каби бир қатор омилларни келтириб ўтиш мумкин.

3.2. Меҳмонхоналар классификацияси

БТТ (UNWTO) экспертлари томонидан туристларни жойлаштириш воситаларининг стандарт классификацияси ишлаб чиқилган. (3.2.1-расм).

Классификацияда келтирилган меҳмонхоналар ва уларга ўхшаш корхоналар туристларнинг гуруҳларини нисбатан қулай жойлаштириш воситалари сифатида ажралиб туради. Жумладан, меҳмонхоналар учун қуйидаги белгилар характерлидир:

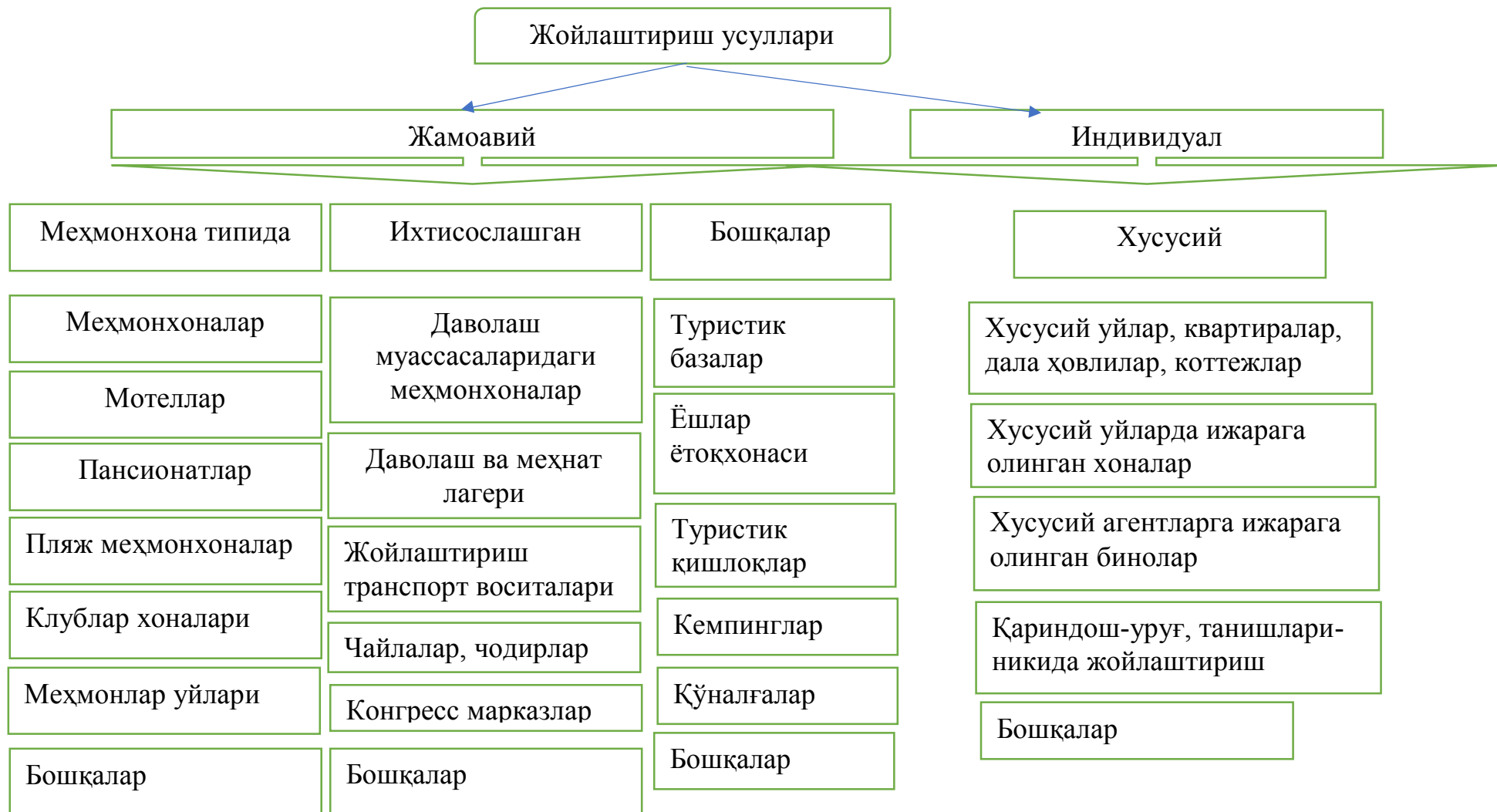
- белгиланган минимумдан ошадиган миқдорда хоналар мавжудлиги (Россияда -5, Белорусда - 10) ва ягона раҳбарликка бирлашгани;

- кўрсатилиши шарт (хонани йиғиштириш, санузелни тозалаш, ҳар куни тўшакларни тартибга келтириш) ва кўшимча (кимёвий тозалаш, кир ювиш, сартарошхона, автомобилларни ижарага бериш ва ҳ.к.) хизматлари;

- мавжуд жиҳозлар, кўрсатиладиган хизматларга боғлиқ ҳолда миллий стандартлар талабларига мувофиқ равишда класслар ва категорияларга гуруҳлаш.

«Меҳмонхона» тушунчасини тегишли меъёрий ҳужжатлар ҳам белгилайди, масалан «Меҳмонхоналарни классификациялаш ва бошқа жойлаштириш воситалари давлат тизими тўғрисида Низом» жойлаштириш воситаларини туристларни вақтинча жойлаштириш билан шуғулланувчи хилма хил ташкилий ҳукукий 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 киради.

Россия федерациясида меҳмонхона хизмати кўрсатиш қоидаларида (РФ ҳукуматининг 25.04.97 й. 490-сон қарори билан тасдиқланган) меҳмонхона хизмат кўрсатиш учун мўлжалланган комплекс деб қаралади (бино, бино қисми, ускуналар ва бошқа мулклар).



3.2.1-расм. Туристларни жойлаштириш воситалари классификацияси

«Меҳмонхона» тушунчаси билан бир қаторда кўпинча «отель» атамасидан ҳам фойдаланилади. Қайсики кенг номенклатурада ва юқори сифатли хизмат кўрсатувчи меҳмонхона корхонасини билдиради. Уларда ғоят меҳмонновозлик муҳити ва дидли қулайликлар яратилади.

Туристларни жойлаштириш воситалари классификацияси шунингдек «Туристик» хизматлар. Жойлаштириш воситалари умумий талабларда ҳам (ГОСТ 511895-98) келтирилган. Ушбу ҳужжатга мувофиқ барча жойлаштириш воситалари жамоавий ва якка-индивидуалга бўлинади.

Жамоавий жойлаштириш воситаларининг меҳмонхона типига қуйидагилар киради: меҳмонхоналар, мотеллар, клублар-яшаш билан, пансионатлар, мебеллар билан жиҳозланган хоналар, ётоқхоналар.

Ихтисослаштирилган жойлаштириш воситаларига киради: санаториялар, профилакториялар, дам олиш уйлари, туристик қўналғалар, тўхтаб туриладиган жойлар ва бошқа туристик, спорт базалари, дам олиш базалари, овчилар уйлари (балиқчилар), конгресс-марказлар, ботеллар, флотелилар, ротеллар.

Индивидуал жойлаштириш воситасига киради: ёллашга бериладиган хонадонлар, квартиралардаги хоналар, уйлар, коттежлар.

Меҳмонхона корхоналари турли тоифа (категория)лар бўйича классификацияланади. Улар ўртасида кўпроқ истеъмол қилинадиганлари қуйидагилар ҳисобланади:

- шинамлик даражаси;
- сифими;
- мўлжалланган фаолияти;
- жойлашган маскани;
- ишлаш давомийлиги;
- овқатланиш таъминоти;
- мижозлар келиши давомийлиги ва айрим бошқалар.

Шинамлик даражаси бўйича меҳмонхона корхонаси классификацияси меҳмонхона сифатли хизматини бошқариш масаласини ҳал этишда улкан роль ўйнайди.

Шинамлик даражаси - кўрсатиладиган қуйидаги хизматлар сифатини белгиловчи комплекс мезон ҳисобланади:

- хоналар фонди, таркиби ва ҳолати;
- хоналар майдони (m^2), бир кишилик бир ўринли хоналар улуши, кўп хоналик хоналар, апартаментлар хоналари, коммунал қўлайликлар мавжудлиги ва ҳ.к.;
- мебеллар, жиҳозлар, санитария - гигиенага мўлжалланган буюмлар ва ҳ.к.лар ҳолати;
- овқатланиш корхонаси мавжудлиги иш режими ва ҳолати: ресторанлар, қаҳвахона ва барлар ва ҳ.к.лар;
- бинолар, ер ости йўлаклар, меҳмонхонага туташ худуд ободонлиги;
- техник жиҳозланганлик ва ахборот таъминоти, шу жумладан, телефон, йўлдош алоқаси, телевизорлар, совуткичлар, мини-барлар, мини-сейфлар ва бошқалар билан таъминланганлиги;

▪ бошқа бир қатор кўшимча хизматлар кўрсатиш имконияти билан таъминлангани.

Кўрсатилган параметрлар бугунги кунда деярлик мавжуд барча меҳмонхоналар классификацияси тизимида баҳоланади. Бундан ташқари, ходимлар ва уларни тайёрлашга бир қатор талаблар қўйилади: маълумоти, малакаси, ёши, соғлиги, тилларни билиши, ташқи кўриниши ва хулқи.

Шинамлик даражаси бўйича меҳмонхоналар классификацияси бутун дунёда қабул қилинган. Кўпчилик Европа мамлакатларида, жумладан Франция, Россия, Белорусь, Словения, Испанияда улар давлатнинг нуфузли вазифалари таркибига киради ва махсус конунчилик актлари сифатида қараб чиқиш предмети ҳисобланади.

Бошқа каби Германия, Швейцария мамлакатларда классификация меҳмонхона бизнеси вакиллари ташаббуси бўйича уюшмалар ва ассоциациялар ташкил этиш доирасида киритилади.

Ҳозирги вақтда белгиланган шинамлик даражаси асосида ўттиздан ошиқ классификация тизими мавжуд бўлиб, улар орасида қуйидагилар кўпроқ тарқалган ҳисобланади:

▪ европача ёки кўпинча тилга олинадиган «юлдузлар» тизими, Франция миллий классификацияси тизимида ташкил топган унга меҳмонхоналар бир юлдуздан беш юлдузгача категорияга бўлинади. Бундай тизим Франция, Австрия, Венгрия, Миср, Хитой, Россия, Белорус ва бошқа бир қатор мамлакатларда қўлланилади;

▪ ҳарфлар тизими (А,В,С,Д) Грецияда фойдаланилади;

▪ «Тож» тизими Буюкбританияда қўлланилади;

▪ Категория (тоифа)лар тизими Италия ва Исроилда фойдаланилади.

Жаҳон тажрибасида шундай ҳоллар учрайди, қайсики бир давлат миқёсида бир неча классификациялар тизими мавжуддир. Масалан, Буюкбританияда «Тож» тизими билан бир қаторда Британия турагентлари ассоциацияси таклиф этган – British Travel Authority (ВТА) классификацияси ҳам муваффақиятли қўлланилмоқда:

▪ бюджет меҳмонхоналари (шаҳар марказий қисмида жойлашган ва минимум қулайликка эга);

▪ туристик классдаги меҳмонхоналар (таркибида албатта ресторанлар ва барларга эга);

▪ ўрта классдаги меҳмонхоналар (хизмат кўрсатиш даражаси етарли равишда юқори);

▪ биринчи класс меҳмонхоналар (шинамлиги жуда юқори сифатли ва аъло даражада хизмат кўрсатилади);

▪ олий категориядаги меҳмонхоналар (яшаш ва хизмат кўрсатиш даражаси экстра-класс).

Француз миллий классификация тизими кўпроқ тарқалган ҳисобланади, туристлар учун олти категорияда отеллар белгиланган. Улар орасида маълум юлдузлар сони берилган беш категорияси мавжуд (* ** *** **** *****) битта юлдузли (I). Бундай тизими меҳмонхона хизмати бозорини кўпроқ қамраб олган.

Германияда қабул қилинган классификацияга мувофиқ меҳмонхона корхоналари беш классга бўлинган. Европа тизими билан уйғунлаштириш мақсадида бу ерда тегишли равишда ҳар бир классга маълум юлдуз бериш кўзда тутилган:

- туристик класс - * ;
- стандарт класс - * * ;
- шинам класс - * * * ;
- биринчи класс - * * * * ;
- люкс - * * * * * .

Таъкидлаш лозим, «юлдузли» тизими билан мувофиқ равишда баъзан соф шартли характердаги номларни олганлар ҳам, бир қатор бошқа тизимларни ифодаловчи белгилар ҳам учрайди (харфлар, «Тож», категория). Мисол учун, Германияда А - категориядаги меҳмонхона тўрт юлдузли даражада, В - уч юлдузли, С - икки юлдузли, Д - бир юлдузли ҳисобланади.

Италияда биринчи категория шартли равишда * * * * га тенглаштирилади, иккинчи - * * * , учунчи - * * ли. Буюк Британияда фойдаланиладиган «Тож» тизимини тегишли «юлдуз» тизимига келтириш учун «Тож»нинг умумий сонидан битта юлдузни олиб ташлаш кифоя (масалаи, тўрт «Тож» даражаси, уч «юлдуз» даражасига тенг). Меҳмонхоналарнинг юқорида кўриб чиқилаётган классификациялари Британия турагентлиги ассоциацияси томонидан таклиф қилинган ва Буюк британияда кўпроқ тарқалган ҳисобланади, шунингдек у қуйидаги мувофиқликларни кўзда тутуди:

- бюджет меҳмонхоналари - * ;
- туристик классдаги меҳмонхоналар - * * ;
- ўрта классдаги меҳмонхоналар - * * * ;
- биринчи класс меҳмонхоналар - * * * * ;
- олий категория меҳмонхоналар - * * * * * .

Россия Федерациясида меҳмонхона корхоналари классификацияси «Меҳмонхоналар ва бошқа жойлаштириш воситалари классификациясининг давлат тизими тўғрисида»ги Низомига мувофиқ белгиланган (6 - илова). Унга кўра, барча жойлаштириш воситалари беш категория бўйича классификацияланади: Олий категория - «Беш юлдуз», пасти - «битта юлдуз».

Категориясиз жойлаштириш воситалари «юлдузсиз» категорияга тенглаштирилади.

Белорус Республикасида меҳмонхоналарни категориялаш «Туристтик-экскурсион хизмат кўрсатиш. Меҳмонхоналар классификацияси» нинг 28681,4 - 95 ГОСТи бўйича амалга оширилади.

АҚШда меҳмонхоналар классификациясининг ҳукумат томонидан расмий тасдиқланган тартиби йўқ. Олий категория (беш юлдуз) икки муассасага таъсис этилади: American Automobile Assocation (AAA) Mobile.

Меҳмонхоналарни классификациялашга меҳмонхоналар занжирининг ўз шахсий ёндошуви бор. Улар ўзлари меҳмонхоналар гуруҳини намоён этади, бир-бири билан бирлашган, бир бутун сифатида қаралади. Улар учун умумий раҳбарлик характерли. Барча меҳмонхоналар ёйилган савдо маркази ва маҳсулот ҳаракати концепцияси аниқ мақсад занжирини ташкил қилади. Ҳар

бир маркада нафақат шинамлиқ ҳисобга олиниши мумкин, балки мижозларни ва келиш узоклиги, жойлашиш маскани, йўналиши, бинолар архитектураси хусусиятлари ва бошқа мезонлар эътиборда бўлади. Мисол учун йирик Америка меҳмонхоналар занжири - «Holiday Inn» хизматлар ва нархларнинг хилма хил кулайликка эга бир неча меҳмонхоналар маркаларини таклиф қилади:

- Holiday Inn Hotels and Resorts - курорт типидаги отел, саноат зонаси ва шаҳардан ташқарида жойлаштиради, денгиз соҳили бўйи ёки кўл яқинида, тоғ ёки ўрмонда, фаол дам олиш учун зарур барча шарт-шароитга эга: бассейн, сауналар, теннис кортлари ва турли хил спорт жиҳозлари бор. Бу занжирнинг энг кенг тарқалган савдо маркаси;

- Holiday Inn Garden Court - ишбилармон кишилар учун иқтисодий классдаги меҳмонхоналар, кўпинча аэропортлар ва йирик бизнес - савдо марказлари яқинида жойлашган бўлади;

- Holiday Inn Select - ишбилармон одамлар учун, тўлиқ хизматлар тўплами билан;

- Holiday Inn Hotels Suiles - отеллар, узок яшашни мўлжалланган бизнесменларга аталган, отелларда уй мухити ҳукмрон.

Шинамлиқ даражаси тушунчасига классификация мезони сифатида ва шинамлиқ даражасига боғлиқ ҳолда категория беришда ҳар бир алоҳида давлатда турлича ёндошилади.

Кичик, ўрта ва катта меҳмонхоналар сиғимини аниқлашда ҳозирча умум қабул қилинган ёндашувлар йўқ. Ушбу масала ҳар бир мамлакатда тарихий ривожланиш ва ижтимоий-иқтисодий хусусиятлар ҳисобга олинган ҳолда турлича ҳал қилинади.

«Жаҳоннинг люкс классдаги кичик меҳмонхоналари» йиллик тўплами ҳам 10, ҳам 200 хонали отелларни қўшади. Ушбу муаммони ечиш мақсадида БТТ (ВТО) кичик меҳмонхоналарни 30 хоналикларгача чиқаришини тавсия этади, бир вақтнинг ўзида уни белгилаш ҳар бир алоҳида давлатнинг ўз мўлжалидан келиб чиқишни таъкидлайди. Европа региони учун унча катта бўлмаган меҳмонхоналар хосдир (масалан, Германияда 40 ўрингача сиғимга эга меҳмонхоналар кичик ҳисобланади, ўртачаси 40-80 ўрин, каттаси 80 ўриндан зиёд). Америка ва жадал ривжланаётган Осиё мамлакатлари меҳмонхоналар бозори учун эса - катта сиғимли меҳмонхоналар маъқул.

Меҳмонхоналар сиғими бўйича классификацияда кўпчилик мамлакатлар қуйидаги ёндашувлардан фойдаланилади:

- кичик- 150 ўрингача (100 хонадан кўп эмас);
- ўрта - 150-140 ўрин (300 хонагача);
- катта 400 ўриндан зиёд (300 хонадан кўпроқ);
- мега-отеллар (600 хонадан кўпроқ).

Меҳмонхоналар комплексининг бошқа фаолият кўрсатувчи қисмлари, (жумладан, овқатланиш корхонаси (ресторанлар, қахвахоналар, барлар) қуйидагиларга қараб аниқланади:

- хоналар фонди сиғими;

- меҳмонхоналарнинг мўлжаллангани;
- туташ зонада шундай корхоналар мавжудлиги.

Фаолият кўрсатишга мўлжалланганидан келиб чиқиб, корхоналар аввало уларнинг иккита катта гуруҳига ажратилади:

- транзитлар
- мақсадли

Транзит меҳмонхоналар туристларга қисқа вақт тўхтаб ўтиш шароитида хизмат кўрсатиш учун мўлжалланган.

Одатда улар қатнов катта магистраллар бўйлаб жойлашади, кичик ёки ўрта сифими билан фарқланади ва шинамлиқ даражаси чекланган бўлади.

Транзит меҳмонхоналар гуруҳида мотеллар кенг тарқалган ва кўпроқ шуҳрат қозонган. Биринчи мотеллар АҚШда пайдо бўлди ва ушбу давлат статистикаси уларни туристларни қабул қилиш, автомобилда саёҳатчилар учун муассаса сифатида белгилайди. Уларнинг биринчи мотелларидан бири 1925 йилда қурилганига қарамай, булар фақат XX асрнинг 50-60 йилларига келиб ривожлана бошлади. Жойлаштиришнинг анаънавий хизматларидан ташқари, мотелларда овқатланиш учун тўлиқ техник сервис мажмуаси (комплекси) кўзда тутилган: гаражлар, автомобилларни қўйиш жойи, ёнилғи қуйиш ва таъмирлаш станциялари мавжуд.

Мотеллар ривожланиши билан бир қаторда меҳмонхоналар типидagi мотелар ҳам кенг шуҳрат қозонмоқда. Улар ҳам мотеллардаги каби хизматларни таклиф қилади. Лекин юқори дидли ва юқори сифатли хизмат билан фарқ қилади, қайсики бу отеллар учун хосдир.

Мақсадли меҳмонхоналар гуруҳида ишбилармонликка мўлжалланган меҳмонхоналар ва дам олиш учун меҳмонхоналар ажралиб туради.

Ишбилармонликка мўлжалланган меҳмонхоналар иш юзасидан келган шахсларга хизмат кўрсатади (ишга доир сафар, командировка, съездда, конференция ва симпозиумларда қатнашиш ва ҳ.к. лар). Ишбилармон одамларга хизмат кўрсатиш учун тегишли шароитлар яратилган бўлиши керак. Шу муносабат билан ишбилармонликка мўлжалланган меҳмонхоналарга қуйидаги талаблар қўйилади:

- маъмурий, жамоат ва бошқа шаҳар ва истиқоматгоҳлар яқинида жойлашгани;

- хоналар фондида бир ўринли хоналар мавжудлиги;

- иш зоналарида, ухлаш ва дам олиш зоналари билан бир қаторда хонада ташкил этиш шароитлари;

- ишбилармон кишилар ва уларнинг оила аъзоларига хизмат кўрсатиш учун хоналар фондида хона апартаментлар мавжудлиги;

- ишбилармонликка доир тадбирлар ўтказиш учун махсус бино мавжудлиги; конференц заллар (ҳар хил сифимда бўлиши маъқулроқ), музокаралар хонаси, экспозициялар учун бино ва ҳ.к.лар;

- махсус техник ускуналар мавжудлиги: синхрон таржима учун оргтехникалар, замонавий алоқа воситалари;

- молиявий таъминот хизмати мавжудлиги: банк бўлимлари, валюта алмаштириш пунктлари ва ҳ.к. лар;

- юқорида сифатли овқатланишни тақдим этувчи таъминот имкониятлари: юқори категорияда хизмат кўрсатувчи ресторанлар, қаҳвахона ва барлар мавжудлиги, шунингдек овқатни хонага келтириб бериш;

- транспорт воситалари учун гаражлар ва майдончалар билан жиҳозлангани.

Дам олиш учун меҳмонхоналар орасида курорт ва туристиклар ажралиб туради. **Курорт меҳмонхоналари** концепцияси соғлигини тиклаш ва дам олишга интиланган кишиларга жойлаштириш, овқатлантириш ва бошқа бир қатор кўшимча хизматларни тақдим этишни кўзда тутди. Курорт меҳмонхоналарини жойлаштиришнинг кўпроқ қулай жойлари табиий шароитлар ва мўътадил иқлимда дам олиш ва даволаниш имконини берувчи ҳудудлар ҳисобланади: денгиз соҳиллари, тоғли районлар ва ҳ.к. лар.

Курорт меҳмонхоналари таркибида даволаш-профилактика характеридаги тиббий хизмат кўрсатиш, парҳез овқатлар тайёрлаб бериш, фаол дам олиш, спорт билан шуғулланиш ва бошқалар учун албатта бинолар кўзда тутилган бўлиши керак.

Курорт меҳмонхоналарининг фаол фаолият даври давомийлиги 90 кундан 180 кунгача бўлиши мумкин. Бу кўпинча иқлим ва бошқа бир қатор омилларга боғлиқ.

Туристтик меҳмонхоналар концепцияси моҳияти қуйидаги ҳолатларда намоён бўлади:

- туристик меҳмонхоналар одатда мижозларни қабул қиладиган туристик йўналишларда жойлашади;

- туристик меҳмонхоналарда таклиф этиладиган комплекс хизматлар маршрут дастурлари ва олдиндан белгилаб қўйилган ваучерлар ва йўлланмаларга мувофиқ шакллантирилади;

- туристик меҳмонхоналар таркибида хизмат кўрсатишни ташкил қилиш учун турбюро ёки саёҳат ва экскурсия бюроси кўзда тутилган.

Туристтик меҳмонхоналар гуруҳлари хориж тажрибасида спортга мўлжалланган меҳмонхоналар кўпроқ шухрат қозонган. Улар туристларни спортнинг турли хиллари билан шуғулланишлари учун кенг имкониятлар яратиб беришган (гольф-отел, сузувчилар учун отеллар, теннис кортлари ва ҳ.к. ларга эга отеллар).

Меҳмонхоналар қуйидаги жойларда жойлаштирилган бўлиши мумкин:

- шаҳар марказида ва чеккасида. Ишбилармонликка мўлжалланган деярли барча меҳмонхоналар марказий ҳисобланади-люкс отеллар, ўрта класс меҳмонхоналар;

- денгиз ва океан буйларида. Ушбу ҳолатда денгиз ва океан сувигача бўлган масофа жуда муҳим ҳисобланади (50,100,150,200,300 ва ундан кўпроқ метр);

- тоғ ва ёнбағирларида. Одатда булар хушманзара тоғли жойда, туристик йўналишда жойлашган дам олиш учун кўпроқ қулай, унча катта

бўлмаган меҳмонхоналардир. Тоғ ва тоғ ёнбағридаги меҳмонхоналарда одатда меҳмонларни ёзда ва қишда дам олишлари учун барча зарур жиҳозлар мавжуд бўлади (масалан, кўтаргичлар, альпинистлар ва тоғ чанғиси жиҳозлари ва бошқа).

Ишлаш давомийлиги бўйича меҳмонхоналар уч турга бўлинади:

- йил бўйи ишловчи;
- икки мавсум ишловчи;
- бир мавсумли.

Овқат таъминоти бўйича меҳмонхоналар куйидагича ажратилади:

- пансионни тўлиқ таъминловчи (жойлаштириш ва уч маҳал овқат);
- жойлаштириш ва фақат нонушта таклиф этувчи.

Туристларни келиш давомийлиги бўйича меҳмонхоналар куйидагича фарқланади:

- узок вақт бўлиш учун;
- қиска муддатли бўлиш учун.

3.3. Меҳмонхоналар типологияси

Меҳмонхона фаолиятини жаҳон тажрибасида умумлаштирганда меҳмонхоналарнинг алоҳида типларини ажратиб кўрсатиш мақсадга мувофиқдир. Бу уларнинг тарифи, сиғими, мўлжаллангани, жойлашиши, шинамлиги, хизматларга нархлар даражаси ва бошқаларни бирлаштиради. Жаҳон меҳмонхона индустрияси тажрибасида кенг тарқалган меҳмонхона корхоналари типологияси 3.3.1- жадвалда келтирилган.

3.3.1- жадвал

Меҳмонхоналар тапологияси

Меҳмонхоналар типи	Характеристикаси (тарифи)
Люкс отсель	Ушбу тип меҳмонхона сиғими бўйича кичик ёки ўрта корхоналарга киради. Одатда шаҳар марказида жойлашади. Яхши ўргатилган ходимлар энг талабчан миждозларга ҳам юқори даражада сервис хизмати кўсатади: конференция иштирокчилари, ишга доир учрашувлар, бизнесменлар, юқори ҳақ тўланадиган профессионалларга, хизмат кўрсатиш турларининг максимал имкониятини ичига олган хоналарнинг юқори нархи характерли.
Ўрта класс меҳмонхоналар	Сиғими бўйича катта люкс отеллар (400-2000 ўрин). Шаҳар маркази ёки чеккасида жойлашади. Етарли даражада кенг хизматлар тўпламини таклиф қилади, нархлари жойлашган худуд даражасида ёки анча баланд. Бизнесменлар, туристлар-индивидуаллар,

	<p>конгресслар, конференциялар ва ҳ.к. лар иштирокчиларини қабул қилишга мўлжалланган.</p>
<p>Меҳмонхона апартамент (апарт-отель)</p>	<p>Сигими бўйича бу корхона кичик ёки ўрта ҳажмларда (400 ўрингача). Нодоимий аҳолили йирик шаҳар учун характерли. Вақтинча яшаш учун фойдаланиладиган квартира типига хоналарни тақдим этади, кўпинча ўз-ўзига хизмат кўрсатиш асосида. Бу типдаги меҳмонхоналар нархи жойлаштириш муддатига боғлиқ равишда одатда ўзгариб туради. Асосан узоқ муддат тўхтаб ўтадиган оилавий саёҳатга чиққан туристлар, шунингдек бизнесменлар ва тижоратчиларга хизмат кўрсатади.</p>
<p>Иқтисодий класс меҳмонхоналар</p>	<p>Кичик (150 ўрингача) ёки ўрта (300 ўрингача) сигимга эга корхона. Магистраллар яқинида жойлашади. Хизматлар тўплами чекланган оддий ва тез хизмат кўрсатиши билан характерли. Истеъмолчиларни -тўлиқ пансионга муҳтож бўлмаган ва истеъмол қилинган хизмат турларига нақд ҳақ тўлашга интилувчи бизнесменлар ва индивидуал туристлар. Хизматлар учун унча юқори бўлмаган қўшимча фоизни кўзда тутади.</p>
<p>Курорт-отеллар</p>	<p>Сигими бўйича сезиларли ажралиб турадиган корхоналар. Меҳмонновозликнинг барча хизматлари тўпламини тақлиф қилади. Бундан ташқари махсус комплекс тиббий хизмат ва пархез таомларни қўшади. Курорт жойларда жойлашади.</p>
<p>Мотель</p>	<p>Автомагистраллар бўйида шаҳар қурилишларига туташ жойлашган оддий ёки икки қаватли иншоот. Кичик ёки ўрта корхона (400 ўрингача). Унга кўп сонли бўлмаган ходимлар билан ўртача даражада хизмат кўрсатиш характерли. Турли тоифадаги туристлар, кўпроқ автотуристлар мижозлари ҳисобланади.</p>
<p>«Тунаш ва нонушта» типига хусусий меҳмонхона</p>	<p>Ушбу тип меҳмонхоналар АҚШда кенг тарқалган. Улар кичик, баъзан ўрта сигимга эга меҳмонхоналардир. Шаҳар чеккасида ёки қишлоқ жойларда жойлашган. Хизматларга одатда уй шароитида нонушта ва енгилгина кечки овқатланиш киради. Мижозлар уй шароитига интилган тижоратчилар ва туристлардир.</p>
<p>Отел гарнилар</p>	<p>Мижозларга чекланган миқдорда хизматлар кўрсатувчи корхона. Жойлаштириш ва қитъага ҳос нонушта тақлиф қилади.</p> <p>Алоҳида мамлакт лар учун ўзига ҳос корхоналар типлари характерли, географик жойланиш иқлим шароити, бошқа қатор омиллар таъсири, энг муҳими таркиб топган талаб хусусиятлари ҳисобга олинади.</p>

Меҳмонхона ишининг ҳозирги ривожланиши жаҳон амалиётида меҳмонхона хизматларидан фойдаланувчига хизматлар бозорларидаги нарх-навога қараб меҳмонхона хизматларини таклиф қилади. Тарихга эътибор берадиган бўлсак, у вақтларда жойлаштириш корхоналарнинг фақат иккита тури, яъни жамиятнинг олий табақаси вакиллари учун ҳашаматли меҳмонхоналар ва аҳолининг қолган қисми учун карвонсаройлар мавжуд бўлган.

Вақтини йўлда ўтказишга мажбур бўлган одамларда танлаш имконияти бўлмаган. Бугунги кунда меҳмонхона хизматларидан фойдаланувчиларга жойлаштириш корхоналарининг турли хил шакллари ва турлари, чунончи, иқтисодий классга мансуб бўлган ҳашаматли отеллар ва меҳмонхоналар, мотеллар, кемпинглар ва ҳ.к. таклиф қилинади. Ҳар бир одам ўз диди ва пулига қараб ўзи учун маъқул вариантни танлаш имкониятига эга.

Замонавий корхоналар вазифасига, сиғимига, қаватларига, конструкциясининг типига, шинамлик даражасига, фойдаланиш режимига (йиллик, мавсумий), жойлашган ерига (шаҳар, курорт ва ҳ.к.), улар нима мақсадга мўлжалланганлигига, озиқ-овқат билан таъминланганлигига, нарх-наво даражасига қараб фарқланади. Лойиҳалаш пайтида бу омилларнинг барчаси ҳисобга олинади ва меҳмонхона хоналарининг таркибига, бинонинг тузилишига ва шу кабиларга таъсир кўрсатади. Меҳмонхоналарни тавсифловчи асосий белгилари бўлиб, бу уларнинг сиғими, неча қаватдан иборатлиги, вазифаси ва шинамлик даражаси ҳисобланади.

Идоравий меҳмонхоналар умумий типдаги меҳмонхоналарнинг бир тури ҳисобланади. Бундай меҳмонхоналар асосан маълум идора, муассаса ёки корхонага иш юзасидан ташриф буюрган одамлар яшаши учун мўлжалланади. Идоравий меҳмонхоналар тегишли идора яқинида ёки жамоат транспорти яхши қатнайдиган жойда қурилади.

Чет элда **анжуманлар учун мўлжалланган махсус меҳмонхоналар** қуриш кенг тарқалган. Бундай меҳмонхоналар одатда «*конгресс-отел*» ёки «*конференц-отел*» деб номланади. Чет элда шунингдек ишбилармонлар учун ҳам махсус меҳмонхоналар – «*бизнес-отеллар*» қурилади. Одатда бу меҳмонхоналарнинг шинамлик даражаси жуда юқори бўлади. Уларда конгресслар ўтказиш учун заллар, мажлислар, конференциялар, симпозиумлар учун алоҳида жойлар, ҳар хил турдаги ресторанлар, алоқа ва банк бўлимлари, телетайп, телекс, бассейнлар, сауналар, кегелбанлар фаолият кўрсатади.

Туристик меҳмонхоналар фаол дам олаётган туристлар учун мўлжалланади. Мамлакатимизда бундай меҳмонхоналар асосан уюштирилган гуруҳли туризм – экскурсия ва спорт туризми учун мўлжалланган.

Туристтик меҳмонхоналар шаҳарда, шаҳар ташқарисида, туристик объектлар яқинида, яхши табиий омилларга эга жойларда, кўпинча яшил массивлар яқинида қурилади.

Туристтик меҳмонхоналарнинг ўзига хос хусусияти шундан иборатки, уларда туристик хизматлар кўрсатиш жойлари, шунингдек туристик-услубий ва инструкторлар хоналари (инструкторлар туристик гуруҳлар билан методик иш олиб бориши учун) мавжуд бўлади. Бундай хоналар мажмуи туристик маршрут турига ва мазкур маршрут бўйлаб туристларнинг ҳаракатланиш усулига боғлиқ.

Туристтик меҳмонхоналарни туризмнинг маданий ва маърифий турларини маъқул кўрувчи, шинамлик ва хизмат кўрсатиш даражасига анча катта талаблар қўювчи туристлар ҳаракатланадиган маршрутларда жойлаштириш лозим. Бундан ташқари, туристик меҳмонхоналардан автотуризм, спорт ва транспорт туризмнинг айрим турлари билан шуғулланувчи, конгресслар, фестиваллар ва анжуманларга келувчи, шунингдек ҳар хил аралаш туристик саёҳатлар чиқувчи мижозларни қабул қилиш ва уларга хизмат кўрсатиш учун ҳам фойдаланиш мумкин.

Туристтик базалар, дам олувчиларнинг муайян тарзда тартибга солинган контингентига, юклаш, фойдаланиш ва иш тартибига эга бўлган туристик муассасаларнинг анъанавий тури сифатида, асосан махсус қурилган ва жиҳозланган пиёда, чанғи, сув, тоғ, от, чана, велосипед, автобус трассалари ёки аралаш туристик трассалардан ўтказилган маршрутлар бўйлаб саёҳат қилувчи режали (қисман – мустақил) туристик гуруҳларни дам олишга қабул қилиш ва хизмат кўрсатиш учун мўлжалланади.

Туристтик базалар одатда шаҳар яқинидаги дам олиш зоналарида, туристик-соғломлаштириш ҳудудлари ёки комплекслари таркибида жойлашади.

Курорт меҳмонхоналари бир жойда нисбатан узоқ вақт дам олиш учун мўлжалланади. Айрим ҳолларда бундай меҳмонхоналарда профилактик даволаниш ёки шифо олиш имконияти ҳам назарда тутилиши мумкин. Бунинг учун курорт меҳмонхоналарида курортнинг асосий соҳасига кўра даволаш-соғломлаштириш бинолари ва хоналари қурилади, пархез овқатланиш ташкил этилиши ҳам мумкин.

Курорт меҳмонхоналарида оммавий-маданий хизматлар кўрсатиш бинолари ва хоналари таркиби (кўп функцияли заллар, дам олиш учун холлар, кутубхоналар, билирдхоналар, ҳар хил ўйинлар учун мўлжалланган хоналар ва б.) анча ривожланган бўлади. Баъзан болалар дам олиши ва ўйнаши учун жойлар, шунингдек спорт иншоотлари (бассейнлар, спорт заллари, спорт майдончалари ва б.) ҳам назарда тутилади.

Таймшер – меҳмонхона хизматларининг нисбатан янги тури. Унинг номерлар фонди одатда 50-250 номердан ташкил топади. Квартира типигаги номерлар фондига эга, хизматлар кўрсатиш шарт-шароитлари курорт меҳмонхоналаридаги ўхшаш. Алоҳида квартиралар хусусий мулкдорларга

сотилади, аммо таймшер тўлиқ бошқарувчи компания томонидан назорат қилинади.

Таймшер баҳоси мавсум хусусиятларига, шунингдек бу ерда бўлиш вақтига боғлиқ бўлади. Одатда номер 10 йил муддатга сотиб олинади. Таймшер номуайян муддатга фойдаланиш учун сотилиши ҳам мумкин. Фойдаланиш вақти ҳафталарда ўлчанади. Таймшер эгаси ўзи сотиб олган номерда ўз вақт оралиғи мобайнида дам олиши ёки харид қилинган мавсум доирасида дам олиш жойини худди шундай бошқа жойга алмаштириши мумкин.

Апартаментли меҳмонхоналар. Узоқ вақт яшашга мўлжалланган апартаментли меҳмонхоналар, оддий меҳмонхоналарга қараганда, фойдали майдонининг катталиги ва уларда мижозлар узоқ вақт яшаши билан фарқ қилади. Аксарият меҳмонлар номерни узоқ муддатга олади. Яшаш муддатининг узоқлигига қараб уларга кўпинча чегирма берилади. Бундай меҳмонхоналарда овқатланиш корхоналари, бизнес маркази, дам олиш жойлари назарда тутилади.

Пансионлар. Жаҳон амалиётида анча кенг тарқалган жойлаштириш объектларининг яна бир шакли ҳисобланади. Уларда яшаш, одатдаги меҳмонхоналарда яшашга қараганда, анча арзон туради. Меҳмонхонадан пансионнинг асосий фарқи шундаки, у тоифаларга ажратилмайди. Аммо бу пансионда яшаш шароити меҳмонхонадаги яшаш шароитидан ёмон деган маънони англатмайди.

Пансион жойлаштириш объектларининг эркин шакли бўлиб, у одатда қурилиш пайтида меҳмонхона сифатида тасаввур қилинмаган биноларда ташкил этилади. Пансионнинг ўзига хос хусусияти шундаки, у нисбатан кичкина, одатда 10-20 кишига мўлжалланган номерлар фондига эга бўлади. Кўпинча пансион бир оилага тегишли бўлади. Бу оила пансионни бошқариш билан бирга, мижозларга хизмат ҳам кўрсатади.

Автотуристлар учун мўлжалланган меҳмонхоналар ва мотеллар (мотор-отеллар) шоссе йўллари яқинида жойлашади. Шинам номерлар ва ресторан ёки қаҳвахонага ҳамда умумий аҳамиятга молик бошқа хоналарга эга. Бу меҳмонхоналар ва мотеллар автотранспорт воситаларини парковка қилиш ва уларга техник хизмат кўрсатиш имконини беради.

Автотуристлар дам олиши учун қулай шарт-шароит яратиш, автомобил йўлининг шовқини ва чангидан номерларни тўсиш мақсадида мотелнинг дам олиш зонаси бу йўлдан маълум масофа (50-250 м) узоқда жойлашиши керак. Хорижий тажрибадан маълумки, мотеллар кам қаватли яъни икки қаватдан баланд бўлмаган бино кўринишида бўлади.

Кемпинглар мавсумий фойдаланиш учун мўлжалланган «енгил» типдаги меҳмонхона корхоналаридир. Улар автотуристлар дам олиши ҳамда уларнинг автотранспорт воситалари тўхтаб туриши учун мўлжалланади. Кемпингларда кўрсатиладиган хизматларнинг барча турлари соддалаштирилган бўлади: ухлаш жойлари ёзги типдаги, кўпинча ёғочдан

қурилган, иситилмайдиган биноларда ёки чодирларда жойлашади; ванна ва ҳожатхона асосан умумий бўлади.

Умумиан олганда бугунги кунда жойлаштириш воситаларининг аралаш турлари жуда ранг-барангдир. Масалан, АҚШда меҳмонхона корхоналарининг куйидаги турлари кўплаб қурилмоқда:

Ротел – кўчма меҳмонхона. Бир ёки икки ўринли бўлимлардан иборат вагон-трейлер кўринишида бўлади. Ҳар бир бўлим вентиляция ва алоҳида ёритиш ускунаси билан жиҳозланган. Ротелда кийим алмаштириш, ювиниш жойи ва ҳожатхона бор. Вагоннинг орқа қисмида ошхона ва музлатгич жойлашади.

Флайтеллар қоида тариқасида, аҳоли гавжум жойлардан анча четда жойлашган бўлади. Уларга фақат ҳаво транспортида бориш мумкин. Флайтел яқинида аэродром, ангарлар, эллинглар, устахоналар жойлашади. Табиийки, ресторанлар, барлар, концерт заллари, дансинг ва ш.к. ҳам бўлади.

«**Ботел**» атамаси – меҳмонхона бизнесидаги янги тушунча (*боат* - қайик, *кема*, *ҳотел* – меҳмонхона). Одатда, ботел деганда сузувчи меҳмонхона тушунилади.

Ботокемпинглар сув бўйлаб саёҳат қилувчи туристларга сафарда хизмат кўрсатиш учун мўлжалланган. Туристлик муассасаларнинг бу типига Полшада кенг тарқалган «сув стансиялари» ҳамда Германиядаги «ёзги туристик шаҳарчалар» киради.

3.4. Меҳмонхоналарнинг асосий хизматлари ва уларнинг мўлжалланганлиги

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

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

Турли типдаги, турли сифимдаги 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 миждозларга хизмат кўрсатишни алоҳида қабул қилувчи хизмат ходимлари бажаришади. Бу маркетинг, инженер-эксплуатация, молия-бухгалтерия, тижорат хизматларига ҳам тааллуқлидир.

Бронлаштириш хизмати. У куйидаги вазифаларни бажаради:

- меҳмонхона ўринларига буюртмалар қабул қилиш ва уларни ишлаш;
- зарур ҳужжатларни тайёрлаш: ҳар кунги келишлар графиги (ҳафталик, ойлик, квартал, йиллик), хоналар фонди ҳаракати карталари.

Одатда меҳмонхона мижозларининг яримидан кўпроғи келиш олдида хоналарни бронлаштириб кўйишади. Бронлаштириш ишлари меҳмонхона тижорий вакиллари орқали телефонда амалга оширилади (турагентлар, туроператорлар), шунингдек бунда почта, телекс, факс, электрон почта, бронлаштиришнинг глобал тизими (GDS) ёрдамида кенг фойдаланилади.

Меҳмонхона корхоналари ўз фаолиятларида жуда тез-тез жойлаштиришнинг кафолатланган бронлаштириш хизматидан фойдаланишади. Бу меҳмонхона меҳмонлар учун келиши кўзда тутилган, маълум вақтгача бўш хоналар сақлаб туришга жавобгарлигини оширади. Ўз навбатида меҳмон ўзига банд қилинган хона учун у фойдаланилмаган тақдирда ҳам ҳақ тўлашни зиммасига олади.

Одатда кафолатланган бронлаштириш жойлаштириш хизмати учун олдиндан ҳақ тўлаш билан таъминланади. У қуйидаги усулларда амалга оширилади:

- хизматга олдиндан тўлиқ ҳақ тўлаш;
- меҳмонхона меҳмоннинг банкдаги ҳисобига маълум депозит очади, у одатда бўлишнинг бир кечаси учун тўлов ҳажмида бўлади;
- аванс депозити, мижоз маълум миқдорда пул воситаси тўловини кўзда тутади (бир сутка яшаш қийматида), келишидан олдин;
- туристик агентлар кафолати. Бу ҳолда бронлаштириш кафолати бўлиб, турагентлик ҳисобланади. У брон бекор қилинганда харажатларни қоплашни зиммасига олади;
- туристик ваучер, у турагентликнинг мижозни жойлаштириши учун олдиндан ҳақ тўланганига гувоҳлик беради.

Меҳмонларни жойини бронлаштиришдан кейин келмай қолиш ҳоллари зарарини камайтиришга уриниб, меҳмонхона «икки марталик» ёки «ҳаддан ташқари» бронлаштиришга мажбур бўлади. Яъни мавжуд бўш хоналар сонига нисбатан кўпроқ буюртма олади (5,8,10%). Аммо бундай ёндашув пухта йўналган, аниқ ҳисоб-китоб қилинган бўлиши керак. Агар меҳмонхона олинган буюртмаларни бажариш имкониятига эга бўлмаса, у мижозларни йўқотиш қалтислигига йўл қўяди, бронлари бажарилмаган мижозлар туристик компания билан ишчан муносабатларини узади.

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.

Хизмат кўрсатиш сервисини менежер бошқаради. Унга швейцарлар, багаж тошувчилар, лифтчилар, йўлак хизматкорлари, жойлаштирувчилар, ҳайдовчилар (ижарага олинган машиналар ва меҳмонлар автомобилларни жойлаштиришга хизмат қилувчилар) бўйсинади.

Мижозлар тасавуридаги меҳмонхона ҳақида биринчи муҳим вазифа хизмат кўрсатиш хизмати ходимлари зиммасига алоҳида масъулият юклайди. Одатда меҳмонларни меҳмонхона остонасида биринчи бўлиб швейцарлар-эшик оғалари кутиб олишади. Улар меҳмонлар билан саломлашиши, машиналардан

тушушларига кўмаклашишлари лозим. Швейцарлар меҳмонхонада мавжуд хизматлар, меҳмонхона тадбирлари (конференция, банкетлар), меҳмонхона жойлашган жой, унинг теварак-атрофи ҳақида батафсил маълумотларга эга бўлишлари зарур.

Меҳмонларни хонага кузатиб бориш, юкларини етказиб келиш билан дахлсиз-йўлак хизматкорлари шугулланади. Кузатиб келиш вақтида уларга меҳмонлар билан сўзлашиб бориш тавсия этилади. Бунда албатта меҳмонхонада мавжуд хизматлар ҳақида маълумот бериш айниқса жуда муҳим; ресторанлар, кафе, барлар, кирхона кимёвий тозалаш, бассейн, спортзаллари ва ҳ.к лар мавжудлиги уларнинг иш режими ҳақида сўзлаб бериш керак.

Хонага келиши билан дахлиз ходими биринчи навбатда меҳмонга жойлашишда ёрдам бериши лозим ва бир вақтнинг ўзида ҳамма нарса созлигини текширади. Нима қандай ишляпти (радио, телевизор, ёритиш, кондиционерлар, телефонлар, мини бар ва ҳ.к. лар) текшириб кўрилиши зарур.

Жуда кўп муҳим хизматларни меҳмонларга махсус ходимлар кўрсатади. Уларни меҳмонхона вестибюллари ёки бевосита қаватларда алоҳида стол қўйиб ўтиришганини кўриш мумкин. Консьержилар деб аталадиган бу одамлар маълум вақтгача меҳмонхона хизматчилари эмас эдилар. Улар меҳмонхона миждозларига хизмат кўрсатиш ҳуқуқини сотиб олишга мустақил тадбиркорлар ҳисобланишарди. Консьержилар типик хизматларига кўпроқ қуйидагилар киради:

- меҳмонларга театрга билетлар сотиб олиш ва олиб келиб бериш;
- шаҳар ресторанлари столига буюртма бериш;
- темирйўл, автобус, авиа билетларга буюртма бериш ва олиб келиб бериш, ички, шаҳарлараро, халқаро транспортлар иши ҳақида маълумот бериш;
- врач қабулига, косметик салон, сартарошхонага ўрин банд этиш;
- магазинлар, кўрғазмалар, музейлар ишлаши, маҳаллий диққатга сазовор жойлар ҳақида маълумот бериш;
- фавкулотда ёрдам (масалан, врач, нотариус, юрист чақириш);
- миждознинг мутлақо шахсий топшириқларини бажариш (виза расмийлаштириш, харид қилиш ва ҳ.к. лар).

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.

Қабул қилиш хизмати муҳим вазифасига меҳмонлар билан саломлашиш ва уларни жойлаштиришда зарур расмиятчиликларни бажариш киради. Қабул қилиш хизмати ходими (портъе) швейцардан кейин киришда турадиган меҳмонхонанинг амалдаги биринчи ходими ҳисобланади ва меҳмонлар билан илк алоқада бўлади. Меҳмонларни қандай кутиб олиш, қандай салом аликда бўлиш, расмиятчиликларни қандай тез бажариш (bronлаштиришни, анкета тўлғизиш, олдиндан тўловни текшириш) кўп жихатдан унга боғлиқ. Шунга

қараб меҳмонхона ҳақида меҳмон энг ёрқин тасаввурга эга бўлади. Шу муносабат билан қабул қилиш хизматига қуйидаги талаблар қўйилади:

Қабул қилиш хизмати бевосита меҳмонхонага кириш жойига яқин бўлиши керак; меҳмонхона вестибюли катта майдонни эгаллаган бўлса, ички кўриниш динамик характери меҳмон мўлжал олиши учун қабул қилиш хизмати турган жойга йўналтирилиши зарур;

Ходим турган жой тартибсиз ташланган қоғозлар, кераксиз буюмлардан тоза бўлиши керак;

Қабул қилиш хизмати ходими нуқсонсиз кўринишга эга бўлиши, ўзини тавозе билан тутиши лозим. Меҳмонлар билан фақат тик турган ҳолда сўзлашиш даркор. Уларни куттириб қўймаслик керак. Унутмаслик лозим, ходимга меҳмонларни муносиб кутиб олишдан муҳимроқ иш йўқ.

Жойлаштириш чоғида яна бир бор олдиндан бронлаштириш шартларини (хона категорияси, қулайлик мавжудлиги, деразадан кўриниш, нарх, бўлиш муддати, жўнаб кетиш эҳтимоли ва ҳ.к.лар) келишиб олиниши зарур. Агар меҳмонга анкета тўлғазиш зарур бўлса, бу ишни иложи борида кўнгиллироқ амалга ошириш керак. Мисол учун, агар меҳмон ушбу меҳмонхонада аввал ҳам турган бўлса, анкетада фақат унинг имзо қўйиши етарли (унинг меҳмонхонада биринчи бўлиши чоғида сақланиб қолган маълумотлар кўзда тутилаяпти).

Қабул қилиш хизмати ҳисоб-китоб қисми вазифасига шунингдек хоналарни тақсимлаш ва бўш ўринларни ҳисоблаш, ҳисоб ёзиб бериш ва миқдорлар билан ҳисоб-китобни амалга оширишга ҳам киради.

Меҳмонлар етиб келишгача қабул қилиш хизмати бронлаштириш хизмати бюросидан ишланган буюртмаларни олади. Уларга мувофиқ хоналар фонди ҳаракати картаси тузилади, бу меҳмонхонада бўш ўринлар ҳисобини олишга ёрдам беради.

Қабул қилиш хизмати вазифаларидан бири – меҳмонлар картотекасини юритиш. Ҳар бир меҳмон учун у меҳмонхонага келгандан кейин махсус карточка тўлдирилади. Унда меҳмон билан муносабатда бўлган барча меҳмонхона хизматлари томонидан йиғилган маълумотлар аксини топади. Бу маълумотлар меҳмон иккинчи сафар ташриф буюрганидан хизмат кўрсатиш сифатини анча ошириш, унинг хоҳиш ва истакларини тўлароқ қондириш имконини беради. Бунда иш меҳмонхонага доимий миқдорларни кўпроқ жалб этиш, меҳмонхонани қўшимча реклама қилиш мақсадларида жуда муҳимдир.

3.5. Туристларни жойлаштиришнинг технологик инфратузилмаси

Юқорида таъкидлаганидек, туризм соҳасида сайёҳларни жойлаштиришда энг кўп қўлланиладиган воситалардан бири бу меҳмонхоналар ҳисобланади.

Меҳмонхоналарнинг **асосий белгиларидан бири** энг аввало, хоналар (номерлар) мавжуд эканлигини таъкидлаш лозим. Меҳмонхоналар бошқарув хусусиятларига боғлиқ ҳолда меҳмонхоналар занжирини ташкил қилади. Улар таркибига меҳмонхоналарга ўхшаш бўлган ёки унга мослаштирилган корхоналари ҳам ҳозирги пайтда дунёдаги энг машҳур ва йирик халқаро

меҳмонхоналар занжирига «Ассор - Рилман» Франция, «Sheraton Congregation» (АҚШ), «Holiday Inn» (АҚШ), «Hilton International» (АҚШ) компаниялари эгалик қилишади ва тегишли равишда 74,61,52,47 қабул қилувчи мамлакатлар сонига эгадирлар. Меҳмонхоналар албатта кўрсатилиши шарт хизматлар рўйхатига эга бўлиб, унда хонани йиғиштириш, ҳар куни тўшакларни тартибга келтириш ва санитария узелини тозалаш, шунингдек кенг хилдаги қўшимча хизматларни бажариш шулар жумласидандир. Меҳмонхоналар аниқ ташриф буюрувчилар характерига қаратилган, ҳолда уларнинг типлари ва эгалик шакли (фаолият кўрсатиши) бўйича хилма-хилдир. Ҳозирги вақтда жаҳон бўйича 5 млн. дан кўпроқ меҳмонхоналар мавжуд бўлиб, улар 249 млн. хонага эгадир. Меҳмонхоналардан тушган йиллик тушумлар эса 880 млрд. доллардан ортиқ баҳоланади.

Меҳмонхоналарга ўхшаш муассасалар гуруҳлари ҳам хоналар фондига эгалик қилишади ва шарт улар бўлган хизматлар рўйхатини тақдим этишади. Пансионлар, мебелли хоналар, туристик ётоқхоналар шулар жумласидандир.

Ихтисослашган муассасалар ҳам (ягона раҳбарликда) туристларга хизмат кўрсатиш учун мўлжалланган бўлиб, уларда хоналар бўлмайди. Бу ер биргаликда яшаш, жамоавий ухлаш турар жой майдони бўлиши мумкин.

Муассаса туристларга тунаш учун жой беришдан ташқари, бошқа фаолият турларини ҳам амалга ошириши мумкин. Бундай ихтисослашган муассасаларга соғломлаштириш муассасалари (шифохоналар, курортлар, санаториялар, соғломлаштириш «фермерлари» ва бошқ.), лагерлар, жамоат транспорти турларида (поездлар, кемалар), конгресс марказларида жойлаштириш воситалари кабилар мисол бўла олади.

Санатория, курортлар ва соғломлаштириш масканларида тунаш учун жой бериш энг асосий вазифаси эмас. Балки бу жойларда энг аввало келувчиларни табиий омиллар (иқлим, денгиз, маъданли сув ва бошқ.)ни жалб этган ҳолда касалликларини профилактика қилиш ва зарур даволашларни амалга оширишдир. Инсон организмга моддий ва руҳий таъсир одатланган меҳнат шароитларини тузатиш ва дам олиш, келувчиларда янги таасуротлар пайдо қилишга ёрдам беришдир. Даволаш билан бир қаторда овқатланиш, дам олиш, спорт ва маиший хизмат ва табиийки, яшовчиларнинг тунашини ташкил этишдир.

Туризм соҳасида бошқа жамоавий жойлаштириш воситаларига квартира типигаги меҳмонхоналар, комплекс уйлар ёки бошқа турар жойлар типик мисол бўла олади. Ушбу бинолар ягона бошқарувга эга. Ҳар қандай шахсларга (шахсга) ёки ташкилотга пулга, бепул ижарага берилади. Туризм бўйича ирланд совети, мисол учун, дам олиш учун қуйидаги уйлар комплексини ташкил этишни кўзда тутди. Комплекс тўққиз қурилишдан кам бўлмайди. Улардан бирида идора жойлашади. Қурилиш узоқ муддатли иншоот бўлиб, алоҳида кириш жойларидан иборат, яхши фойдаланиш ҳолатида. Ҳар бир уйда ухлаш, тушлик қилиш, дам олиш, омбор, ванна ва ҳожатхона бўлиб, тегишли ускуналар билан жиҳозланган. Уйдан ташқари кенгликлардан фойдаланиш кўзда тутилган. Ҳар бир жойлашиш воситаси ҳар бир янги яшовчи келганида

супирилиб-сидирилиб, йиғиштирилиб қайтадан жиҳозланади. Ундан кейинги туристларни ва бинони йиғиштиришда мижозга жорий хизмат кўрсатилади.

Бошқа жамоавий жойлаштириш воситалари таркибига **кичик кемалар** учун бухталарда кемпингларга мўлжалланган майдонлардаги объектлар (ягона бошқарув билан) киради. Мижозга тунаш ва ахборот, савдо, бўш вақтни ўтказиш типига қатор хизматлар тақдим этилади.

Туристтик ётоқхоналар, ёшлар меҳмонхоналари, мактаб ва талабалар ётоқхоналари, қариялар учун дам олиш уйлари ва шунга ўхшаш ижтимоий аҳамиятга эга объектлар ҳам жамоавий жойлаштириш воситаларига киради.

Индивидуал жойлаштириш воситаси ижарага, пулга, бепул тақдим этилади. Бунга турар жойлар (квартира, коттежлар, қароргоҳлар) киради. Уй хўжалиги (таймшеринг) аъзолар томонидан навбати билан ижарага олинади. Турист оила уйида ижара ҳуқуқи асосида жойлашиши ҳам мумкин. Турист хусусий шахс ёки агентликдан тўлиқ жиҳозланган (уй, квартира, коттеж) турар жойни ижарага олиши, ёки қариндош-уруғлари, танишлариникида бепул туриши ҳам мумкин.

Меҳмонхоналар туристларнинг тунаши учун шинам ва қулай шароитлар яратиш ва уларга бир қатор кўшимча хизматлар кўрсатиш учун фаолият кўрсатади. Меҳмонхона биноси кўп вазифали иншоот бўлиб, мураккаб технологик ускуналарни ўз ичига олади.

Меҳмонхона биноларини қуриш ва реконструкция қилиш йирик сармояни талаб қилади. Меҳмонхоналарни барпо этиш инвестицион циклига қуйидагилар киради:

- меҳмонхонани барпо этиш учун асосланган зарур инвестицион портфелни шакллантириш;
- қурилиш майдонининг муҳандислик тайёргарлиги;
- қурилишнинг монтажи ва ишга туширилиши;
- созлаш ишларини ишлаб чиқиш ва объектни фойдаланишга топшириш.

Ҳар қандай меҳмонхоналар ўз архитектура ечими билан бир-биридан фарқ қилади. Дастлаб меҳмонхоналар бинолари алоҳида жойлашган ёки атрофдаги жамоат ва тураржой биноларига туташ ҳолда массив кўринишида қурилади. Нисбатан яхшироқ режавий ечимларни узоқ вақт кидириш меҳмонхоналарда амалга ошириладиган фаолият турлари учун махсус мўлжалланган кенг ва кўркам композицияларни яратилишига олиб келди. Туристлар тунайдиган бинолар сайёҳларга бошқа хизматлар кўрсатиш билан боғлиқ бинолардан шинам ва қулайлиги билан алоҳида ажралиб туради. Тегишли бинолар турли хил вазифаларни бажарувчи (архитектура) блокларга ҳам бўлинади.

Меҳмонхоналар биноларини қуришда эътиборни талаб қиладиган асосий принциплар қуйидагича:

- бино (ёки бинолар комплекси) шаҳар ёки қишлоқ ландшафтини сақлаб қолган ҳолда теварак - атроф кўринишига уйғунлашиб кетиши зарур;

- табиий - иқлим омиллари - ҳаво ҳарорати ва намлиги, ёғинлар миқдори, қуёшли кунлар, шамол тезлиги ва йўналиши ва бошқаларни ҳисобга олиш зарур;
- бинонинг архитектура, қурилиш ва режалаштириш ечими ундан фойдаланишда иқтисодий самарадорликни таъминлаши лозим. Лойиҳачиларнинг асосий диққат-эътибори бир вақтнинг ўзида ва жорий харажатлардан оқилона фойдаланишга қаратилиши керак;
- бинони лойиҳалаштиришда рекламани қўзлаб қилиниши маълум рол уйнайди: фасадни безаш - умуман кўркам ташқи кўриниш меҳмонхоналар шухрат қозонишига, маълум йўналишда рекордлар ўрнатишига (энг баланд бино қурилиши, энг экзотик бино ва ҳ.к.), меҳмонхона савдо марказлари витиранларини жойлаштириш ва бошқаларда нуфузини оширади;
- бинони режалаштириш, хизмат кўрсатишни оқилона таъминлашга ва яшовчиларга тегишли шинамлик яратиш, функционал талабларга жавоб бериши керак;
- бино эстетик, техник, санитария-гигиена, экология меъёрлари ва тавсияларига мувофиқ келиши лозим. Бинони реконструкция қилиш эҳтимолларини ҳам назарда тутиш зарур;
- бино қурилиши жараёнида иқтисодий тежамкорлик шартларига амал қилиш зарур.

Меҳмонхоналарни лойиҳалаштириш меъёрий ва тавсия характеридаги ҳужжатлар асосида амалга оширилади. Ушбу ҳужжатлар мазмуни мамлакатлар ва меҳмонхоналар занжирлари бўйича фарқ қилади.

Меҳмонхоналар лойиҳаларида бино ҳажми, қурилиш майдони, қурилиш қиймати, материаллар, конструкциялар, муҳандислик ускуналари, овқатланиш корхонаси, яшовчиларга қўшимча хизмат кўрсатиш кўрсаткичлари белгилаб қўйилади. Хоналар ва ўринлар сони, шунингдек турли сифимдаги хоналарда жойлаштириладиган ўринлар нисбати кўрсатилади.

Меҳмонхона ўринларига эҳтиёжини аниқлаш мураккаб муаммо ҳисобланади. Унинг ечимини топиш учун тегишли усулларга эга бўлиш, меҳмонхоналарда таркиб топган талабларга таъсир қилувчи омилларни билиш, талаб ва таклифларни келажакда ўзгаришини олдиндан кўра олиш хислатлари керак бўлади. Меҳмонхона ўринларига эҳтиёж ўринларни туристларни жалб этиш, ўтказиш қобилиятига ва сонига, регионнинг меҳмонхоналар билан таъминлангани ва уларни юкланиш даражаси, меҳмонхоналарда яшовчилар сонини ўзгариш тенденцияси таркиб топганига боғлиқ. Меҳмонхоналарни бир вақтнинг ўзида сифимини ҳисоблашда аҳолининг даромадлари динамикаси, регионнинг аҳамияти, шунингдек ишбилармонлик фаоллигининг регионал хусусиятлари, дам олиш ва кўнгил очиш индустрияси, транспорт тизими муҳим мўлжал ҳисобланади.

Меҳмонхона бинolari турли хил белгилари билан фарқланади: конструкциялар типи, сифими, қаватлиги, фойдаланиш режими ва бошқалар.

Бошқа ўзгармас технологик шартлар чоғида деярли ҳамма вақт бир неча эҳтимол қилиниш ечимларига йўл қўйилади.

Конструкция ва материаллар типига боғлиқ ҳолда меҳмона биноси каркасли, блокли, моноклит, маҳаллий қилиниш материаллари ва бошқалардан иборат бўлади. Мисол учун, Москвадаги «Космос» меҳмонхонаси биноси - моноклит, «Интурист» меҳмонхонаси - каркасли.

Режим бўйича классификацияларда меҳмонхоналар эксплуатацияси йил давомида, мавсумий ишлайдиганлари билан фарқланади.

Жойлашиш ўрнига қараб классификацияланадиган меҳмонхоналар шаҳарда, шаҳардан ташқарида, сувда, йўл бўйи меҳмонхоналари кабиларга ажратилади.

Меҳмонхоналар қаватлиги ҳам хилма-хиллиги. Етмиш қаватли Пичтри Плаза Отель (Сан-Франциско, АҚШ) минораси туташ районлар архитектурасига кўрк бўлиб хизмат қилади. Москванинг айрим меҳмонхоналари қуйидаги қаватликка эга: «Измайлово -5 та бино, ҳар бири 30 қаватдан, «Украина» меҳмонхонаси - 30 қават, «Ленинград» меҳмонхонаси 28-қават.

Меҳмонхоналарда қаватлар қанча кўп бўлса, фавқулодда вазиятларда одамларни эвакуация қилиш шунча қийинлашади. Шунинг учун режалаштириш ва жиҳозлашда кўпроқ ўзгартиришлар назарда тутиш мумкин.

Меҳмонхоналар доимий ухлаш ўринлари (сиғими) бўйича фарқ қилади. Америка ва Россия тажрибасида сиғими бўйича қуйидаги меҳмонхоналар типологиясига амал қилинади:

- 100 ўриндан кам-кичик меҳмонхоналар;
- 100 дан 500 ўрингача - ўрта меҳмонхоналар;
- 500 ўриндан зиёд - йирик меҳмонхоналар.

Москва шаҳрининг айрим меҳмонхоналари сиғими қуйидагича: «Россия»-5534, «Космос» - 3354, «Интурист» - 1000 ўрин. Москвада йирик меҳмонхоналар сонига нисбатан 66 %, ўрталарники - 31 % - ни ташкил этади.

Меҳмонхоналарнинг халқаро тажрибасида улар шинамлиги даражаси бўйича юлдузлар билан фарқланади: пастки - 1 юлдуздан юқорига - 5 юлдузгача. Шинамлик даражаси характеристикаси нафақат меҳмонхонанинг моддий базаси, балки меҳмонхона ходимларининг самарали ишлаши ҳисобга олинган ҳолда бажарилади. Ҳозирги вақтда айрим Москва меҳмонхоналари қуйидаги шинамлик даражасини таклиф қилади: «Президент - Отель» 5 юлдузли, «Украина» - 4 юлдузли, «Измайлово меҳмонхона комплекси - 3 юлдузли.

Меҳмонхона ичкараси бадий, эстетик дид билан жиҳозланиши, бинони хизмат кўрсатиш мўлжалига жавоб бериши зарур. Асосий диққат-эътибор мебеллар билан бир қаторда тўшак - чойшаблар, ошхона дастурхонлари, гиламлар, пардалар, сочиқлар, гилам қопламаларга қаратилиши талаб этилади. Бино ичи хушманзаралигини таъминлашда гуллар, ёритгичлар, бошқа ҳусн берувчи материаллар, воситалар муҳим рол ўйнайди.

Меҳмонхоналар курилиши чоғида 300 дан ортиқ номдаги безак маълумотлари қўлланилади. Табиий ёритиш тизими билан бир қаторда (юқоридан, ёндан, аралаш) сунъий ёритиш тизими ўрнатилади.

Меҳмонхоналар биноларини техник эксплуатация қилиш чоғида унинг элементлари (ертўлалар, деворлар, томлар ва бошқалар) вақти-вақти билан кўздан кечирилиб турилади. Бинони мавсумий эксплуатация қилишга тайёрлаш зарур. Шунингдек, бинони ва муҳандислик ускуналарини жорий ҳамда капитал таъмирланишлари ўз вақтида бажарилиши лозим.

Мўлжалланган вазифасига кўра меҳмонхона бинолари гуруҳлари вестибюл, яшаш қисми, меҳмонлар овқатландиган бино, маиший-савдо хизмати, спорт билан шуғулланиши, кўнгил очиш, бизнес меҳмонхона, хизмат ва маиший бинолар, техник бинога бўлинади. Айрим гуруҳ бинолар майдони ва таркиби турлича ва меҳмонхона типи, эксплуатация қилиш шартлари, уларнинг сифимига боғлиқдир.

Вестибюл бинолари гуруҳи - меҳмонхонанинг маъсулиятли қисмларидан биридир. У меҳмонларни кутиб олиш ва кузатиб қўйишга мўлжалланган, унда айрим ишларни вазифаларни тақсимлаш ва қайта тақсимлаш ҳам амалга оширилади.

Меҳмонхона яшаш жойи (хоналар) келувчиларни тунаш ўрнини ва бинони ўз ичига олади. Хоналарда кўнгилдагидек яшаш учун озодлик зарур даражада бўлиши керак.

Ресторанлар, барлар, кафеларда келувчилар овқатланиш билан бир қаторда суҳбатлашиши, кўнгил ёзиши мумкин.

Кўнгил очишга мўлжалланган бинолар таркиби кенг. Бу ерда киноконцертлар, банкетлар, рақс заллари мавжуд. Спорт иншооти бассейн, спорт зали, кегельбан ва бошқалардан иборат. Ишга доир учрашувлар учун бино турли конференц-заллар, банк операциялари ва ишга доир музокаралар заллари, кўргазмали залларини ўз ичига олади.

Савдо - маиший хизмат кўрсатиш бинолари гуруҳида мижозларга савдо корхонаси, сартарошхона, кимёвий тозалаш, фотография, кийим тикиш ва бошқа хизматлар тақдим этилади.

Меҳмонхонанинг хизмат ва маиший биносида ходимлар иши маиший эҳтиёжлари учун шарт-шароитлар таъминланади.

Техник бинода кондиционерлаш техникаси, марказлашган чиқинди хона механизмлари, сигнализация ва меҳмонхона ҳаётини таъминловчи бошқа ускуналар ишларини назорат қилувчи хизмат жойлашади.

Меҳмонхона фаолияти зонасига шунингдек унинг биносига туташ территория киради. У мижозларни ва меҳмонхона ходимларини ўткинчилар ўтадиган ташқи муҳит (шовқин, ифлосликлар, чиқинди газлар ва бошқ.) дан муҳофаза қилади. Меҳмонхона жойлашиши нуқтаи назаридан унинг транспорт узеллари ёнида бўлиши, бинони тегишли реклама билан жиҳозланиши муҳимдир. Меҳмонхона ёнида меҳмонлар дам олиш, транспорт воситаларини қўйиш жойлари кўзда тутилади. Меҳмонхона ер ости майдонидан фойдаланиш истикболлари ҳам кенг.

Меҳмонхона биноси алоқа схемасини ишлаб чиқиш материаллар оқими ва технологик алоқани рационал жойлаштиришга ёрдам беради.

Ички (бинолар ва бинолар гуруҳи ўртасида), кириш (ташқаридан меҳмонхонага), чиқиш (меҳмонхона худудидан ташқарига) оқимлар фаркланади. Ахборот оқимларидан ташқари меҳмонхонада яшовчилар оқими, ходимлар, мижозлар багажлари, чойшаблар, чиқиндилар, жиҳозлар ва ҳ.клар ўрганилади. Логистика методи ёрдамида йўналишлар ва ҳаракат тиғизлигини тартибга солиш мумкин.

Меҳмонхонанинг жамоатчилик қисмида меҳмонхоналарни рўйхатга олиш, уларнинг келиши ва жўнаб кетишини бошқариш яшовчиларга хилма-хил хизматлар кўрсатиш амалга оширилади.

Мижозларга хизмат кўрсатишни ташкил этиш мураккаблиги шундаки, катта номенклатурада турли ишлар кўп. Бу эса уларни бажарилиши вақтини келишиб олишда қийинчилик туғдиради. Кўрсатиладиган хизматлар персоналлаштирилган. Лекин уларнинг такрорланиши, оммавийлиги ўзига хос кўринишларидир. Меҳмонларнинг оқимлари ҳар хил: келувчилар, жўнаб кетувчилар, яшовчилар. Бундан ташқари, меҳмонхона ходими собиқ меҳмонлар ва ташриф буюрувчилар учун ҳам жавобгардир.

Меҳмонлар яшашини расмийлаштириш зарур. Меҳмонларни қабул қилиш уларнинг ҳужжатларига асосланиб амалга оширилади. Маъмур меҳмонлар билан яшаш жойини (хона категорияси, унинг жойлашган ўрни ва ҳ.к.), тақдим этиладиган хизматлар, яшаш муддатини келишиб олади. Яшаш учун ҳақ олинади. Меҳмонни кўчиб кириши учун расмийлаштириш якунлангач, унга карта ва хона калити берилади.

Яшаш даврида меҳмонларга хизмат кўрсатишда яшаш муддатини узайтириш, меҳмонни бир хонадан бошқасига кўчириш (зарурат туғилганда), яшаш учун ҳақ олиш, мижоз хоҳишига кўра кўшимча хизматлар кўрсатишни ташкил этишга тўғри келади.

Меҳмонларнинг жўнаб кетишлари расмийлаштирилишида улар билан кўрсатилган хизматлар учун тўлиқ ҳисоб-китоб қилиш кўзда тутилади (фойдаланилмаган аванслар қайтарилади), мижоз хонани ва калитини топширади.

Яшовчилар билан ҳисоб-китоб нақд пул билан ҳам, пул кўчириш йўли билан ҳам амалга оширилиши мумкин. Ягона ҳисоб-китоб соати (12 с.) тизими жорий этилиши меҳмонхона маъмуриятини мижозлар билан техник ҳисоб-китобларини осонлаштиради. Мижозга кредит карточкаларидан фойдаланиш имконини бериш орқали меҳмонхона унинг зркинлигини оширади.

Жойлаштириш хизмати шунингдек талабномалар йиғиш ва меҳмонхонада ўринларни бронлаш, яъни пулдор мижозларга хизмат кўрсатиш юмушларини ҳам амалга оширади.

Қабул қилиш хизмати ишларини енгиллаштириш учун ахборот-ҳисоблаш тизими ишлаб чиқилган ва жорий этилмоқда. Умумий олганда, ахборот-ҳисоблаш тизими меҳмонхонада тўртта фаолият қисмидан иборат:

- ўринларга қайта буюртма бериш тизими (бажарилиш муддатигача бир неча йил ва камроқ);

- хизмат ахборотлари беришни таъминлаш тизими;
- навбатчи маъмур тизими;
- меҳмонхона маъмурияти тизими.

Ахборот-ҳисоблаш тизими имкониятлари кенг. Ўринга қайта буюртма бериш жараёнини автоматлаштириш билан бир қаторда келувчиларни рўйхатга олиш бажарилади. Хоналар фонди ҳисоби юритилади, ташриф буюрувчиларга ҳисоблар тайёрланади. Умумий ҳисобдан миждозлар гуруҳлари айрим миждозларига оширилган категорияда хизмат кўрсатиш ёки қўшимча хизматлар билан боғлиқ харажатлар ажратилади. Алоқа хизмати учун тўловларни тўғридан-тўғри ташриф буюрувчи ҳисобга ўтказиш имкониятлари кўзда тутилган. Тизим ўз вақтида тасдиқланмаган буюртмаларни чиқариб ташлайди, турагентлар фаолиятини ёритади, меҳмонхона юкланишини прогноз қилиши мумкин. Тизим молиявий ва маъмурий мазмундаги комплекс докладларни тайёрлайди. Бронлаштиришнинг автомат тизими, қўлланиши меҳмонхона бозорида кенг миқёсда иштирок этиш ҳисобига хоналар фондидан самарали фойдаланиш имконини беради.

Меҳмонхона кенг миқёсда қўшимча пуллик хизматлар кўрсатади:

- зарур ахборотлар олиш; туристик хужжатлар ва паспортни расмийлаштириш;
- экскурсияга ёзилиши; валюта алмаштириш;
- стадион, концерт, музей, театрларга билет олиш;
- ҳаракатланиш воситасида юриш учун хужжатга буюртма бериш, ижарага автомобил олиш ва бошқалар шулар жумласидандир.

Бир қатор меҳмонхоналарда келувчилар учун ишга доир мақсадларда бизнес-марказ ташкил этилади.

Марказ миждозни ишлаши ва профессионал мулоқат олиб бориши учун зарур шароитларни таъминлайди. Бизнес-марказда пул ўтказиш хужжатларни қайта ёзиш, компьютер хизматлари ишлари бажарилади. Марказ телекс ва факсимал алоқа, видеомагнитофон ва проекцион аппаратуралар сингари техник воситалар билан жиҳозланади.

Мисол учун, Москванинг «Президент отель» меҳмонхоналар комплекси бизнес маркази қуйидаги хизматларни кўрсатади: халқаро телефон ва факсимал алоқанинг йўлдош тизимидан, шаҳарлараро телефон алоқасидан, шаҳарлараро ва халқаро телекс алоқасидан фойдаланиш, кўчирма ишларни бажариш ва ёзув машинасини ижарага бериш, меҳмонларга фойдаланиш учун компьютер бериш, уни хонасига ўрнатиш, компьютерда ишларни бажариб бериш, корреспонденцияларни олиш ва меҳмонлар хонасига келтириб бериш.

Меҳмонхонанинг яшаш қисмига киради:

- хоналар;
- ётиқ - горизонтал коммуникациялар (дахлизлар);
- меҳмонхона, зинали-лифтли холи;
- навбатчи ходим биноси.

Кўп қаватли меҳмонхоналарда яшаш қавати режанинг ҳар хил шаклида, бир ёки бир неча дахлизлардан иборат бўлиши мумкин.

Хоналар ўртасида яшаш қисми майдонини ва бошқа биноларни тақсимлаш меҳмонхоналар бўйича турлича: хоналар улушига 54-70 %, даҳлизларга - 13 дан 22 % гача яшаш қисми майдони тўғри келади. Бир қатор хорижий меҳмонхоналарда сифим 25 кишигача зона майдонида дам олишга 16,7 м.кв майдон кўзда тутилади. Анча йирикроқ меҳмонхоналарда ҳар бир яшовчига 5 кв.м. дам олиш зонаси белгиланган (меҳмонхона, бар, ухлаш хонаси).

Келувчилар учун хона кўп вазифаликка мўлжалланган. У тунашни таъминлайди, дам олиш жойи ҳисобланади, овқатланилади, шахсий гигиена, ишлаш, мулоқат қилиш учун шароитга эга. Хонада меҳмонларнинг шахсий буюмлари сақланади.

Хоналар ўринлар сони, комнаталар, майдони, мебел билан жиҳозланганига қараб классификацияланади. Жаҳон тажрибасида бир кишилик ва икки кишилик бир хонали номерлар кўпроқ тарқалган. Айрим меҳмонхоналарда бир хонали номерлар бир яшовчи учун 60-100 % хона фондига етади. Москванинг «Ленинград» меҳмонхонасида бир ўринли хоналар улуши хоналар фондининг 53 % тўғри келади.

Хона (ёки хоналар) кенглиги рақами функционал зоналарга бўлинади. Бир хонали номер умумий майдонининг 70 % гача битта яшовчига тўғри келса, яшаш зонасига ҳисобланади, 14 % гача - олдинги, 20 % гача - санитар узелига киради. Бунда яшаш майдони 7 дан 14 кв. м гачани ташкил этиши мумкин. Айрим хорижий мамлакатларнинг замонавий стандартлари бир ўринли хонада минимал пол майдонини 14 кв. м, икки ўринлида - 18 кв.м. дан кам бўлмаслигини талаб қилади. Немис меъёрларида шинам бир хонали номерда майдон бир яшовчига 16 дан 18 кв.м, икки яшовчига - 20 дан 21 кв. м гача бўлиши кўзда тутилган.

Хоналар сонида апартаментлар 10 % дан камроқни ташкил қилади. Улар сони бўйича турли-туман, хоналар, санитар узеллари, келувчилар, майдон мўлжали ҳам ҳар хил.

Хоналарда мебеллар хонанинг габаритига қараб жойлаштирилади. Деворлар қопламаси, иситиш хусусиятлари, технологик параметрлар ҳам шунга боғлиқ ҳолда танланади. Мебел фойдаланувчига қулайликни таъминлаши, санитария ва эргономик талабларга, мижозлар дидига мос келиши керак.

Турли сифимдаги хоналар нисбати қатъий қайд этилган ва фақат меҳмонхона реконструкция қилинган чоғда (агар конструкция имкон берса) гина ўзгартирилиши мумкин. Шу билан бирга хоналар фонди структураси келувчилар эҳтиёжига мос келиши керак ва айрим тузатишларни талаб қилади (мавсум бўйича, вақт ўтиши билан ва бошқ.). Бир қатор меҳмонхоналарда хоналар фондини бирлаштириш (ажратиш ҳисобига шошилиш таркибини ўзгартириш кўзда тутилади.

Ухлаш учун кўшимча жой тайёрлаш ва бошқа бинолар майдонидан фойдаланиш амалиётда кенг қўлланилади. Ходимлар учун бино жойлашини баҳолашда иш вақтида ходимларни ҳаракатланиш маршрутини қисқартириш заруратидан келиб чиқилади. Хизмат кўрсатувчи ходимларни иш жойидан узоқлиги кўшимча энергия сарфига, уларни қаттиқ чарчашига олиб келади.

Шунинг учун белвосита қаватларда хоналарга яқин жойда бир қатор хизмат кўрсатиш бинолари жойлаштирилади: хизматкорлар, буюмлар хоналари (тоза чойшаблар ва кир чойшаблар, йиғиштириш воситалари, керакли бошқа материаллар), официантлар биноси, чиқинди ташлаш жойи ва бошқалар. Яшаш қаватида тартиб ва тозаликни сақлаш учун йиғиштириш, тозалаш, супириш ўтказилиб турилади.

Хоналарни йиғиштириш уч хил кўринишда бўлади: ҳар кунги, яшовчи жўнаб кетганда, катта йиғиштириш.

Ҳар кунги йиғиштиришда хизматкор хонада жорий ва оралик тозалик ишларини бажаради.

Хоналар фондини йиғиштириш қуйидаги тартибда амалга оширилади. Энг аввал бронлаштирилган хоналарда йиғиштириш ишлари бажарилади. Сўнгра ҳозиргина яшовчидан бўшаган хоналар йиғиштирилади. Кейинги навбатда яшовчилар билан банд хоналар йиғиштирилади. Йиғиштириш яшовчилар йўқ пайтида ёки уларнинг рухсати билан амалга оширилади.

Хонани жорий йиғиштиришда қуйидаги ишлар босқичма-босқич бажарилади: бинони шамоллатиш, идиш-товоқларни йиғиштириш ва ювиш, кроватлар, тумбочка, столларни тартибга келтириш, чангдан тозалаш, санузелни ювиш. Хизматкор бурчига яна хона жиҳозлари сақланагини текшириш ҳам киритилган.

Агар номер бир нечта хоналардан иборат бўлса, йиғиштириш жараёни ҳамини ухлаш - хобхонадан бошланади. Кейин меҳмонхона ва бошқа биноларда давом эттирилади. Йиғиштириш ишлари санузелни тозалаш билан якунланади.

Хоналарда ҳар кунга оралик йиғиштириш зарурат туғилганда ва йиғиштириш учун шароит мавжуд бўлганда амалга оширилади.

Меҳмонлар жўнаб кетгандан кейин хонани йиғиштириш чоғида хизматкорнинг қўшимча ишларига киради: хонани қабул қилиш, тўшак чойшаблари ва сочиқни алмаштириш, ахборот ва рекламани алмаштириш.

Қаватдаги бошқа биноларни йиғиштириш тартиби ҳам белгилаб қўйилган.

Яшаш қисмида вақги-вақти билан камида 10 кунда бир марта катта йиғиштириш (генеральная уборка) ўтказилади.

Йиғиштиришни сифатли таъминлаш учун хизматкор ихтиёрида зарур йиғиштириш механизмлари, инвенторлар, материалларга эга бўлиши зарур. Бир қатор йирик меҳмонхоналарда марказлашган чангдан тозалаш тизими ишлаб туради.

У йиғиштириш ишлари ва электр энергияси истеъмол қилиниши ҳажмини камайтиради. Меҳмонхоналарда дизенсекция ва дератизация бўйича ҳам ишлар олиб бориши керак.

Жойлаштириш хизмати хоналар фондининг эксплуатация ҳолатини қайд этиб боради. Ҳар бир хонани тайёрлаш ва меҳмонларни кўчириб кириш кундалик юмушларига киради:

- хонани кўчириб киритишга тайёрлаш моменти;
- яшовчиларнинг келиш ва кетиш моментлари;

- яшовчи (яшовчилар) исми шарифи, бобосининг исми;
- ўринлар сутка-сони;
- хонанинг бўш турган соатлари;
- яшаш ва яшаш учун нарх суммалари;
- қўшимча хизматлар нархи ва тўловлар;
- бронга қўйилган момент;
- хонани таъмирлашда, санитария ишловида бўлган вақти.

Меҳмонхонанинг бир вақтлик сифими доимий ўринлар сони бўйича аниқланади.

Хўжаликда ўрин-сутка сони меҳмонхона эга ўринлар, ўрганилаётган даврда уларни календар кунларга сони ҳақида хоналар фондидан гувоҳлик беради. Кўрсаткични ўринлардан тўлиқ фойдаланилган шароитда меҳмонхоналарнинг тахмин қилинган ўтказиш қобилияти сифатида қараб чиқиш мумкин. Амалда хоналар ўринларнинг бўш туриши технологик сабабларга (таъмирлаш, санитария ишлови, жойлаштиришга тайёрлаш), ва оқибатда мижозларнинг йўқлигига кўра бўлади.

Меҳмонхоналарнинг ўтказиш қобилияти улар эга бўлган ўрин-суткани технологик танаффус чоғида хоналар фондидаги ўрин-сутка ҳисобидан чиқариш билан баҳоланади.

Меҳмонхона ҳаёт таъминоти мураккаб ва турлича бўлиб, сув қувурлари тизими, меҳмонхоналар биноларини ичимлик ва маиший-хўжалик зарурати учун сув билан таъминлайди. Оқова сувлар канализация тизимига тушади ва меҳмонхонадан чиқиб кетади. Меҳмонхоналарни совуқ сув билан таъминлаш қаторида иссиқ сув ва ёнғинга қарши сув таъминоти ишлаб туради.

Меҳмонхоналарга келаётган сув ҳарорати ва сифати мамлакатлар стандартлари талабларига мос келиши керак.

Совуқ ва иссиқ сув таъминоти тизими учун сув сарфи алоҳида ҳисобланади. Битта яшовчи учун бир суткада 300 литргача сув тўғри келиши мумкин. Ҳақиқатдан истеъмол қилинган сув сарфи унинг манбасида (хона фондида, алоҳида бинолар - корхона, сауна, бассейн ва кондиционерлаш, бошқаларда) ҳисобланиши мумкин. Меҳмонхоналар ўтказиш қобилияти бирликлари ҳисобида сув солиштирма сарфи ҳисоб-китоб қилинади.

Меҳмонхоналарни иситиш тизимлари. Одатда меҳмонхоналарнинг яшаш қисми учун алоҳида иситиш тизими бўлади. Иситишга иссиқлик сарфи бинолар жойлашиши ва ҳажмига, иситиладиган биноларда иссиқлик исрофи катталиги (ташқи тўсиқлар, эшиклар ва ҳ.к.), ташқи ҳаво ҳарорати, бинолар конструкцияси хусусиятларига боғлиқдир.

Иссиқликнинг умумий истеъмолига иссиқликка эҳтиёж, вентиляция ва иссиқ сув таъминоти киради. Меҳмонхоналар ўтказиш қобилияти бирлигига иссиқлик солиштирма сарфи ҳисобланади.

Табиий ва механик вентиляция воситалари орқали меҳмонхоналар биноларидан ифлосланган ҳаво чиқариб юборилади ва тоза ҳаво киритилади. Вентиляция тизимлари ҳаво алмаштиришни ташкил этиш усуллари ва ҳаво айланиши мўлжаллангани бўйича фарқ қилади (оқимли, тортувчи).

Меҳмонхоналарда ҳавонинг ифлосланиш ва аллергенлардан тозалаш, кондиционерлаш (ички иқлимни мўътадиллаштириш) технологияси кўзда тутилади. Меҳмонхоналар куч ускуналари таркибига киради: электродвигателлар, биноларни йиғиштириш учун машиналар, лифтлар, совутгичлар, насослар, компрессорлар, станоклар ва бошқалар.

Ускуналардан фойдаланиш иш вақти билан ҳарактерланади: қувватлари билан, ишлаб чиқариш жараёнларига хизмат кўрсатиши билан, умумий ва солиштирма электр энергияси ишлаб чиқиши билан.

Электр таъминоти тизимида икки ихоталанган схема асосий манбадан (схема асосий ва навбатчи тузиш) ва резерв (аварияда ишга туширилади) манбадан энергия олиш тармоқлари мавжуд. Муҳандислик ускуналарини иш ҳолатида сақлаш улардан фойдаланиш устидан назорат ўрнатиш орқали амалга оширилади:

- эксплуатация меъёрий шартларига риоя қилиш;
- ўз вақтида кўриқдан ўтказиш;
- ускуналарни жорий ва капитал таъмирлаш шулар жумласидандир.

Ҳозирги вақтда ҳисоблаш техникаси меҳмонхонада ҳаётий фаоллиги жарёнларини ҳисобга олиш, улаш, сигнализация, ўлчовлар функциясини жорий этиш ва бошқарув, тартибга солишни таъминлашда қўл келмоқда.

Алоқа воситалари, ёнғин ва кўриқлаш сигнализациялари, радиолаштириш, телевидения, муҳандислик ускуналарини автоматлаштириш, соатлаштиришсиз меҳмонхоналар заиф меҳмонхоналар хўжаликлари туб модернизация сари юз тутди.

Ёнғин тизими сигнализациясига харажатлар тунаш қийматининг 1 % га яқинини ташкил қилади. Меҳмонхонада ёнғин руй бериши сабаблари ҳар хил: чекувчилар (22,5 %), электр ускуналари бузуклиги (19,7%), техник сабаблар (18 %), ошхонада ёнғин (16,3 % ёнғин ходисаси).

Хорижий тадқиқотлар шуни кўрсатадики, фақат 26 % йирик меҳмонхоналарда бинони ёнғинга қарши муҳофаза қилиш талаблари бажарилаяпти ва 25 % меҳмонхоналарда қисман риоя этилаяпти. Ўрта сиғимдаги меҳмонхоналар учун баҳолаш тегишли равишда 11 ва 12 % ни ташкил қилади. Йирик ва ўрта меҳмонхоналар учун ёнғин тизимининг автоматлаштирилган сигнализацияси ёнғин ҳақида ҳар бир берувчи ягона ишончли восита ҳисобланади.

Ёнғин сигнализацияси тизими худди аниқ манзилдаги ёнғин станцияга ўхшаш модулини ўзида мужассам этган. Турли хилдаги ёнғин хабарчилари, меҳмонхона ҳар бир хонасига мос ёнғинни аниқловчи жисмоний принципни танлаш имконини беради: оптик, нонизацион, иссиқлик. Эвакуация йўлида манзилли қўл хабарчилари ўрнатилади. Тизим юқори даражада аниқлик билан ёнғин эҳтимолидан хабардор қилади ва ёнғин ўчоғини дарҳол бартараф этиш ва «қора» тутун тарқалишининг олдини олиш имконини беради. Тизим компьютер ва мавжуд маълумотларни узатувчи рақамли тармоқ билан уланган.

Меҳмонхоналарда кўриқлаш сигнализация тизимини ярим автомат тарзда яратиш тавсия этилади. Марказий кўриқлаш пультага сигнализация ост тизими ҳақида маълумотлар келади, улар нақд пул вақтинча сақланадиган бинода,

касса ва алмаштириш пунктларида ўрнатилади. Бошқа қолган ҳамма бинолар учун одатда сигнализациянинг автоном тизими ишлайди.

Меҳмонхоналарда хабар бериш тизими кўп мақсадга мўлжалланган аудио тизимдан иборат. Тизим функциясига киради:

- ходимни фавқулодда вазият пайдо бўлганидан хабардор қилиш;
- микрофонлардан ёки олдиндан ёзиб қўйилган ахборотларни узатиш;
- хабарлар ва радиограммасини эшиттириш;
- фонли мусиқавий кузатиб бориш.

Назорат тизими меҳмонхоналар алоҳида бинолари ёки биносига бегона кишилар киришининг олдини олади. Автоном тизимлар ҳам қўлланилади. Улар рақамли эшик қулфлари, қулф маълумотларини ўрганиш учун терминаллар, карта дастурлари, компьютерни бошқаришдан иборат. Маълумотни бир томонга узатувчи тизимдан, шунингдек таъсир этишни бошқариш тизимида ҳам фойдаланилади.

Меҳмонхоналарнинг телевизион тизими мўлжалланганига боғлиқ ҳолда конференц-заллар, овқатланиш корхонаси, меҳмонхоналарни қўриқлаш, кузатиш, ахборотлаш тизимларига классификацияланади. Телевизион кузатув тизими меҳмонхоналар хизматлари, ишлаб чиқариш жараёнларини назорат қилинишини таъминлайди.

Эскалаторлар, миждозларни рўйхатга олиш жойларида ўрнатилган телекамералар меҳмонхоналарни техник таъминланишини кузатиш имконини беради. Миждозлар окимини ўзгаришига дарҳол эътиборни қаратиш, фавқулодда вазиятларни тезкор таҳлил ва экспертиза қилишда ходимлар ишини енгиллаштиришга кўмаклашади.

Меҳмонхонанинг локал (бир-бирига уланган) – тармоғи бизнес -марказ ва айрим хизматлар (айниқса жойлаштириш хизмати) ни ҳисоблаш тармоғидан иборат. Меҳмонхона ҳисоблаш тармоғи билетларни бронлаштириш ва хоналарни резервлаш учун меҳмонхона тармоғига чиқиш имкониятига эга бўлиши зарур.

Таянч сўз ва иборалар: Жойлаштириш воситаси, меҳмонхона, меҳмонхона индустрияси, отель, кемпинг, пансионат, мотель, ботел, флотель, ротел, профилактория, санитария, клуб, пляж, каттеж, апартамент (апарт-отель) курорт-отель, «юлдузлар тизими, «тож» тизими.

Мавзуга доир савол ва топшириқлар:

1. «Жойлаштириш воситаси», «Меҳмонхона» деган тушунчалар нималардан иборат?
2. БТТ (ВТО) тавсиясига мувофиқ туристларни жойлаштириш воситалари қандай классификация (туркум)ланади?
3. Шинамлик даражаси бўйича меҳмонхоналарнинг қайси классификацияси тизими жаҳонда кўпроқ тарқалган?
4. Меҳмонхоналар занжири таркибига кирувчи корхоналар қандай классификацияланади?

5. Турли категория (тоифа) даги меҳмонхоналарга қандай талаблар қўйилади?
6. Туристик, ишга доир мўлжалланган меҳмонхоналар концепцияси (қарашлари) моҳияти нимада?
7. Халқаро тажрибада меҳмонхоналарнинг қандай типлари кенг тарқалган? Уларга батафсил таъриф беринг.
8. Меҳмонхоналарда кўрсатиладиган асосий хизмат турларини санаб ўтинг.
9. Хонанинг бронлаштирилганига кафолат берувчи буюртма нимани билдиради?
10. Хона фонди (жамғармаси)ни эксплуатация ва қабул қилиш хизмати ходими қандай вазифаларни бажаради?
11. Туристларни жойлаштиришнинг технологик инфратузилмасини санаб ўтинг ва таъриф беринг.

4-мавзу. ТУРИЗМДА ОВҚАТЛАНИШ КОРХОНАЛАРИ

- 4.1. Овқатланиш корхоналари тушунчаси
- 4.2. Овқатланиш корхоналари турлари
- 4.3. Овқатланиш корхоналарининг технологик тузилиши

4.1. Овқатланиш корхоналари тушунчаси

Ўзбекистонда туризмни ривожлантириш, туристларга хизмат кўрсатиш тизимини кенгайтириш ва улар учун барча шароитларни яратиш мақсадида янги туристик мажмуалар, меҳмонхоналар, кемпинглар, ресторанлар, барлар, транспорт соҳалари, қурилиш учун катта маблағлар ажратилмоқда. Бундай суръатда туризмни ривожлантириш албатта умумий овқатланишни ҳам ривожлантиришини тақоза этади, чунки барча туристлар гоҳ ички турист бўлсин, гоҳ ташқаридан келсин, улардан қатъий назар ресторан хўжалигига ёки овқатланиш тармоғидан фойдаланишга мажбур. Акс ҳолда инсонлар овқатланиш учун барча маҳсулотларни ўзлари билан олиб юриши керак ёки уй шароитларида тайёрлаб, истеъмол қилиши керак бўлади. Аммо туристларда бундай имкониятлар йўқ, шунинг учун ҳам улар овқатланиш хизматидан фойдаланишга мажбурдир ва мана шу ҳолатларнинг мавжуд бўлиши туризм умумий овқатланишни уйғун ҳолда ривожлантириши учун имкон беради. Шунинг учун ҳам туризмда асосий хизмат турларидан бирини овқатлантириш хизмати ташкил этади.

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.

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

Овқатланиш корхонасининг асосий фаолияти овқат тайёрлаш ва уни реализация қилиш ҳисобланади. Хўрандаларнинг кўнгил очишлари учун шинам овқатланиш корхоналари мусиқачиларни ва артистларни таклиф қиладилар. Овқатланиш корхонаси ихтиёрига ёки балансларига магазинлар, ёрдамчи хўжаликлар ва бошқалар кириши мумкинким, булар корхона фаолиятининг асосий ривожланганлигидан гувоҳлик беради.

Одатда туристлар, қайси мамлакатда бўлсалар, ўша мамлакатнинг ошхонаси билан танишишга қизиқадилар. Кўп ҳолларда мезбон шаҳарнинг қизиқарли миллий ҳамда арзон ресторанлари ҳақида маълумот бериб ўтади, миллий ресторанлар билан таништириш нуқтаи назарда ҳам саёҳатлар ташкил этилади. Масалан, Баварияда туристларни Бавария (Германия) ошхонаси билан, яъни машҳур оқ сосискалар ҳамда баварча пиво билан меҳмон қилишади. Мюнхенда эса туристни албатта «Хофбрайхаус»га, яъни энг катта пиво залига

олиб боришади. Австрияда дунёда энг машхур бўлган венча шницелларни (катлет тури) тамадди қилишга олиб боришади ва албатта Италияда эса тушлик овқатланиш пастасиз (макаронли таом) ўтмайди. АҚШ да ва барча кўпгина мамлакатларда афғонча, колумбча, ҳиндча, чехча каби ресторанлар ишлаб келмоқда. Сўнги пайтларда вегетерианларга хос ошхоналар ҳам пайдо бўла бошлади, ёки яхудийлар учун махсус тайёрланадиган таомлар ресторанлари ҳам фаолият кўрсатиб келмоқда.

4.2. Овқатланиш корхоналари турлари

Туристларнинг овқатга бўлган эҳтиёжини биринчи ўринда умумий овқатланиш корхоналари қондиради. Улар хилма-хил шакллари билан бири-бирдан фарқ қилади. Маълумки туристик овқатланиш индустриясига 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. 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. Кўйида уларнинг асосийларини кўриб чиқамиз.

Ресторан – ҳаммабоп (учун қулай) овқатланиш корхонаси бўлиб, жуда кўп ассортиментли таомлар билан, газаклари ва ҳар хил пишириклари ҳамда спиртли-спиртсиз ичимликларлари билан ажралиб туради. Ресторанларда яна индивидуал буюртмалар асосида ҳам жуда кўп салат ва таомлар тайёрлаши билан бирга еворпача ҳамда миллий оватлар ҳам тортиқ қилинади. Хизматлар кўрсатиладиган меҳмонларнинг сони бўйича ресторанлар кичкина (10-15 кишигача) ва катта (500 киши ва ундан ортиқ) ресторанларга бўлинади.

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 машхур бўлиб, жаҳоннинг ривожланган мамлакатлари учун хосдир. Уларнинг айримлари нархларининг жуда арзонлиги билан ажралиб турса, айримлари эса қимматлилиги билан ажралиб туради.

Одатда сайёҳлар қайси мамлакатда бўлсалар, ўша мамлакатнинг ошхоналари билан танишишга ва татиб куришга жуда қизиқадилар. Кўп ҳолларда улар ўзлари шаҳарларнинг қизиқарли миллий ҳамда арзон ресторанлари ҳақида маълумотларни олишга ҳаракат қилишадилар.

АҚШ умумий овқатланиш корхоналарининг турлари ва тавсифи

Корхона тури ва унинг ихтисослашуви	Катталиги (ўринлар сони)	Жойлашиши	Хизмат кўрсатиш шакли	Нархи	Харидорлар	Меню (таомнома)	Бошқариш
Ресторан тўлиқ хизмати билан	75-200	Шаҳар ёки шаҳар атрофида транспорт тармоқларининг кесишган жойида	Стол атрофида	Юқори ва тўлиқ хизматни киритади	Махсус тантанали кечки овқатга таклиф этилиши	Меню «Аля карт» порцион овқат ва унинг ҳар бирига таълуқли нарх тўлиқ таом ва ичимликлар тўплами	Мустақил ёки ассоциллашган ресторанлар занжирининг аъзоси
Тематик хизматлар билан	100-400	Катта бўлмаган савдо ва транспорт марказида	Стол атрофида, ичимликлар кўшилган ҳолда	Ўртача ва юқори нархда	Тур группалар ва яқка шахслар	Қовурилган гўшт, денгиз маҳсулотлари ҳамда миллий таомлар	Ресторан занжири таркибида тўлаҳақли ёки франшиз аъзоси
Банкет хизмати билан	10-200	Меҳмонхонада, мотелда, курортда	Ҳар хил	Ўртача даражада	Махсус тадбирга таклиф қилинганлар	Олдиндан танланган овқатларнинг хилма – хил турлари	Меҳмонхона корхонаси овқатланиш директори
«Швед столи» билан	100-400	Транспорт магистрالي яқинидаги алоҳида турган корхоналар	Ўз-ўзига хизмат	Ягона нарх	Унча юқори бўлмаган нархга интилувчи истеъмолчи	Кафетериядагига нисбатан анча чекланган таомлар	Хусусий шахслар ёки ўртоқлик
Кафетерий	100-400	Савдо маркази яқинида	Ҳар хил	Ўрта даражада	Юқори даражадаги нархга интилувчи оилалар ва яқка кишилар	«Аля карт» менюси; таомлар кенг руйхати, аммо бироқ чегараланган ичимликлар	Занжир таркибида

Кофейня	100-300	Меҳмонхонада, отелда ва курортда	Стол атрофидагиларга неформал хизмат кўрсатиш	Ўрта даражада	Меҳмонхона да яшаш, мотелда	Вақт етишмаган шароитда татил ва тушлик овқатларнинг чегараланиши	Меҳмонхона корхонасининг умумий овқатланиш директори
Кофешоп	35-300	Унча кўп транспорт ҳаракати бўлмаган районда	Баланд стол атрофида тик ҳолда туриш	Ўртача жойлашган жойи ва менюга боғлиқ ҳолда	Кўп кишилар давраси	Нонушта, тушлик ва кечки овқатга таомларнинг кенг тўплами	Ресторан занжири тўла ҳуқуқли ёки франшизм аъзоси
Кейтеринг	Чегараланмаган	Оммавий тадбирлар ўтадиган жойда	Ҳар хил хизматлар бинодан ташқарида	Хизмат кўрсатиш ва менюга боғлиқ	Оммавий тадбирлар иштирокчилари	Буюртма берилган таомларнинг тўлиқ тўплами (закуска ва ичимликлар)	Айрим кишилар ёки компанияни бошқарувчилар
Ошхоналар ташкилотларда ва корхоналарда	10-500	Йирик корхоналар ва ташкилотларнинг ажралмас қисми	Ҳар хил	Ўртача комплекс нарх; тўловнинг тахминий шакли	Корхоналар ва ташкилотларнинг ишчилари ва келиб кетувчилар	Комплекс тушликлар, цикли меню	Шартнома бўйича касбий бошқаруви

Туризмда миллий ресторанлар билан таништириш нуктаи назардан ҳам саёҳатлар ташкил этилади. Масалан, Баварияда сайёҳларни Бавария (Германия) ошхонаси билан, яъни машхур оқ сосискалар ҳамда баварча пиво билан меҳмон қилишадилар. Мюнхенда эса сайёҳларни албатта «Хофбрайхаус»га, яъни энг катта пиво залига олиб боришади ва хилма-хил пиволарни татиб кўришни таклиф қилишади. Австрияда дунёда энг машхур бўлган венча шницелларни (катлет тури) тамадди қилишга олиб боришади. Италияда эса албатта туристларни макаронли таомлар ассортименти билан таништиришади ва меҳмон қилишади.

АҚШ да ва барча кўпгина мамлакатларда хитойча, афғонча, колумбча, ҳиндча, чехча каби ресторанлар эътиборига мунтазирдир.

Охирги пайтларда туристларнинг талаб ва таклифларини ҳисобга олган ҳолда вегетерианларга хос ошхоналар ҳам пайдо була бошляпди. Бунга мисол яҳудийлар учун махсус таомлар тайёрланадиган ресторанлар ҳам фаолият кўрсатиб келмоқда.

Юқоридагилардан ташқари ресторанлар ихтисослашуви бўйича ҳам ажратилинади. Масалан, фақатгина балиқ ёки гўштли таомлар таклиф қиладиган ресторанлар. Ресторанлар фақатгина битта таомни ишлаб чиқаришга ихтисослашиши ҳам мумкин. Айтайлик, пицца тайёрлаш бунга яққол мисол бўлади.

Америкаликлар ресторанларни иккита тоифа (категория)ларга классификация қиладилар:

Улик сервисли – бу ресторанлар кенг танловли таомлари ва юқори даражадаги ошхоналари билан ажралиб туради. Бундай ресторанлар расмий ва норасмий бўлиши мумкин. Уларнинг нархлари, таомнома (меню)си бўйича классификация қилиш мумкин. Бу ресторанлардаулар асосан французча ва италянча кулинария анъаналарини кенг кўламда қўллайдилар.

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

Битта ресторан, ҳам тўлиқ хизмат кўрсатувчи, ҳам ихтисослашган бўлиши мумкин.

Ресторанлар қуйидагиларга бўлинади:

- **тез хизмат кўрсатувчи**, булар битта асосий таомни тайёрлашга ихтисослашган бўлади: (гамбургерлар, пицца, денгиз маҳсулотлари, товук, куймоқлар, сэндвичлар, мексикача таомлари);
- **оилавий ресторанлар** – булар эски кофеен тамоил (принципи)га мослаштириб ташкиллаштирилган;
- **миллий ошхона ресторанлари** – буларни АҚШ да этник ошхоналар деб аташади. Бундай этник (ёки этнографик) овқатланиш корхоналари сайёҳлар томонидан катта қизиқиш билан фойдаланилади;
- **тематик ресторанлар** – бу бирон-бир темани, масалан муסיқа эшитиш: футбол томоша қилиш имкониятини ишлаб чиқадилар. Бундай ресторанлар чегараланган ассортиментдаги таомларни таклиф

қиладилар. Уларнинг асосий мақсади – ресторанда ўзига хос муҳит яратишдир. Тематик овқатланиш корхоналари нафақат АҚШ да, пайдо бўлмоқда. Балки Исроилдаги (Телль-Авив ва Иерусалим шаҳарлари ёки Ўлик денгизигача бўлган йўл кесишувида «кафе» жойлашган. Бу кафе Элвис Преслининг ҳаёти ва ижодига бағишланган. Бу эса сайёҳларнинг катта эътиборини қозониб келмоқда.

Маълумки туристлар ўртасида ресторанларга бўлган талаблар жуда катта бўлиб, улар иккита гуруҳга бўлинади: классик ва тез хизмат кўрсатиш соҳаси.

Машҳур классик ресторанлар мисоли санъат асаридек кўзга тез ва яққол ташланади. Улар ноёб, хайратомуз, шерик билан узок суҳбат қуришга жуда ҳам қулайдир, ёки ҳеч бўлмаганда ички безак ва жиҳозлари билан хўрандаларга завқ-шавқ бағишлайдилар. Аммо бундай классик таомлар ва хизматларнинг нархи ҳаддан ташқари жуда қиммат туради.

Биринчи класс ресторанларининг муҳим белгиси индивидуалликка интилиш ҳисобланади. Уларнинг бетакрор қиёфаси ички шинамлик ва лаззатли таомлари билан тўлдирилади. «Лейнсборо» отелининг ана шундай вегетариан ресторани Лондонда Букингмен саройи рўпарасида ноклассик қароргоҳда жойлашган.

Англиянинг машҳур кишилари, қайсиқим актёрлар, рок-н-ролла ва дузлари меҳмонхоналари даврасида ўз вақтни ўтказиш, хоҳлаган машҳур лейнсборо тансиқ таомларидан татиб кўришда хузур қилишадилар. Ранг-баранг ва нафис таомномага гулсафсар ва лимонли ялпиздан, арман ликёригача қўшилган хушбўй ва лаззатли суплар киритилган.

Умумий овқатланиш корхоналарининг бошқа гуруҳларини **тез хизмат кўрсатувчи ресторанлар** ташкил қилади. Улар бизнинг шиддатли давримизда кенг расм бўлаяпти. Дунё мамлакатларида инсоннинг энг ёқимли физиологик эҳтиёжини тез қондириш усули бошловчиси бўлиб - АҚШ ҳисобланади.

Кафетерий – бу шундай корхонаки, унда бериладиган ичимликлар асортиментига бир неча хилдаги кофе ҳамда у билан бирга қўйиладиган ром, ликёр, коньяк аби спиртли ичимликлар албатта иштирок этади. Бунда асосан «Аля карт» кўринишидаги сервислар хизмати амалга оширилади. Кафетерийда яна чекланмаган асортиментда иссиқ-совуқ ичимликлар, ҳар хил пишириқлар ҳам тайёрланади ва сотилади. Менюда иссиқ ичимликлар (кофе, чой, иссиқ шоколад), совуқ ичимликлар (кофе глясе, сутли коктейллар), кулинария маҳсулотлари ва иссиқ таомлар ҳам киритилади. Менюда булар билан бирга албатта кўп вариантли минерал сувлар, мева шарбати (сок)лар ва ҳар хил мевалар ҳам киритилади. Кафетерийда хизматлар официантлар томонидан амалга оширилади.

Кафелар бир-бирларидан қуйидаги жиҳатлари билан фарқланади:

- **Кондитерлик кафеси** – фақат кофе билан эмас, балки кондитерлик маҳсулотлари (15 хилгача) ҳам кўрсатиладиган корхонадир. Бунда кафега келадиган мижозларга, яъни газета ва журналлар ҳам берилади. Мисол қилиб, дунёга машҳур Париж кафесини келтириш мумкин. Бу кафеда одатда иссиқ овқатлар тайёрланади. Австрия, Германия каби

мамлакатларда иссиқ овқат, масалан, омлет тухум билан сутдан қилинган қуймоқ фақатгина ота-оналар илтимосига биноан ёш болаларга тайёрланиши мумкин;

- **Кафе-музқаймоқ** – менюсида жуда кўп ассортиментли музқаймоқлар, иссиқ ичимликлар, мевали шарбатлар, минерал сувлар, спиртли ичимликларни таклиф қиладиган кафелардир.

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. Булар ўзининг жойлашуви бўйича анчагина йирик овқатланиш корхоналари ҳисобланишади. Масалан, сайёҳларнинг тамаддихоналарга овқатланиши, уларнинг sanoat корхоналарига ташриф буюрганларида ташкиллаштирилади.

У ерда «комплексли меню» ҳам таклиф этилиши мумкин. Шунингдек, кўп ҳолларда циклик меню ҳам ишлатилади. Шу билан бирга тўлиқ рационга кирувчи: нонушта, тушлик, кечки овқат, «газаклар», «швед столи» принципи асосида таклиф этилади. Асосий таомни эса тарқатиш пайтида танлаш мумкин. Масалан, Мюнхендаги «Сименс» концернининг тамаддихоналаридан бирида 10 хилгача иссиқ таомлар, газакка – «швед столи», ичимликлардан қадокланган мевали шарбат (сок)лар, пиво, янги тайёрланган мева шарбатлари таклиф этилади.

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

Италянча пицца сотадиган пеццериялар дунё бўйича жуда кенг тарқалиб кетган. Улар сайёҳларга унча қиммат бўлмаган овқатланиш жойларида очила бошланди ва бутун дунёни қамраб олди. Пиццерия ресторан принципида ташкиллаштирилиши мумкин, яъни официантнинг хизмат кўрсатиши ва таомни индивидуал тайёрлаш билан ёки ўзига-ўзи хизмат кўрсатиш шакли билан. Ўз-ўзига хизмат кўрсатиш барча ассортимент тарқатиш учун тақдим этилган ҳолларда бўлади. Ассортимент ўз ичига бир неча хил пиццани, маъданли сувни, мева шарбатлари (сок)ларни ва винони олади.

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. Бундай буфетлар меҳмонхоналарда, тезюрар трассалардаги ёқилғи қуйиш шахобчалари станцияларида ташкиллаштирилиши мумкин.

Кафейня. 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. Пишириклар ва кондитер маҳсулотлари жойида тайёрланиши мумкин ёки етказиб берувчига

буюртма берилиши мумкин. Баъзан эса бутерброд ва сэндвичларга ўхшаган, унча қийин бўлмаган таомлар ҳам тайёрланиши 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. Барнинг асосий мўлжалланганлиги – меҳмонларга шинам жойларда дам олиш, муסיқа эшитиш ёки футбол, бонс ёкии хоккей ўйинларини томоша қилиш (масалан АҚШ, Европа мамлакатлари) имкониятини яратиш ҳисобланади. Барлар шаҳар марказларида ҳам, денгиз ва океан соҳил бўйларида ҳам (агар гап курортлар ҳақида кетса) жойлашиши мумкин.

Барлар таклиф этадиган ассортиментига қараб қуйидаги турларга бўлинади: **пиво барлари, коктейл-холлар ва коктейл барлари.** Улар бири-биридан ўзининг ўлчамлари ва асбоб ускуналарининг турли-туманлиги билан ажралиб туради.

Маълумки, сайёҳлар барларга ташриф буюришни жуда ёқтиришади ва хуш кўрадилар. Бир қатор мамлакатларда, масалан Англияда барларга ташриф буюриш махсус тур дастурига киритилиши мумкин.

Шуни такидлаш керакки, кейинги пайтларда тез хизмат кўрсатиш корхоналари дунёда бора-бора оммавийлашиб бормоқда. Сайёҳлар уларга индивидуал ҳолатда ҳам, шунингдек ташкиллаштирилган гуруҳ саёҳатларидаги гуруҳлар таркибида ҳам ташриф буюришлари ривожланмоқда. Сайёҳларга таклиф этиладиган ассортиментлар одатда бир нечта таомлар билан чегараланади холос. Уларга: совуқ овқатлар, иссиқ овқатлар, бутербродлар, ичимликлар, музқаймоқлар ва шу кабилар киради.

Кўпчиликка танилиб улгирган ва донғи чиққан “Fast Food”, “Mac Donald’s”, “Burger King” лар гамбургерлар тайёрлашга ихтисослашган; “Pizza Hut” пицца тайёрлашга ихтисослаштирилган таомлар ишлаб чиқарувчи корхоналардир.

Францияда фаолият кўрсатаётган «Fnac» номли тамаддихонанинг асосий ассортиментига сабзоватли салатлар, десертлар, (мевали ва кондитер) ва чегараланган ассортиментдаги асосий таомлар (гўшт ва балиқдан тайёрланган таомлар) киради.

Германияда бундай тамаддихона “Nordsee” дейилади. Бу ерда балиқли таомлар ва денгиз маҳсулотларидан тайёрланган таомлар, сабзоватли салатлар ва мевали шарбатлар ассортиментдан жой эгаллашган.

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

Ғарбий Европа мамлакатларида кейтеринг комплекс хизматлар мажмуини камраб олган. Кейтеринг, бино ичидаги кейтеринг, очик ҳаводаги кейтеринг, индивидуал ҳолатдаги кейтеринг кабилар билан фарқланади. Совуқ ичимликлар сотишни, спорт ареналарида бутербродлар сотишни,

автоматлардан сигаретлар, газланган ичимликлар, мева шарбатларини сотишни кейтерингга киритиш мумкин.

Шимолий Америкада умумий овқатланиш тармоқлари XVII асрдаёқ шакллана бошлаган эди. 1634 йилда Бостон шаҳрида биринчилардан бўлиб, **тавернлар** очилган ва бой тайёр овқатларни таклиф қилган. Ўша пайтда ва мустақиллик учун уруш йиллари давомида бизнесменлар ва аскарларнинг учрашув жойи бўлиб келган ва Америка жамиятида сезиларли рол ўйнаган.

XVII аср ўрталаригача черковлар тавернларга паноҳлик қилган ва амалда уларни бошқарган. Аммо XVII аср бошларига келиб уларнинг иштироки сақланиб қолган бўлсада, роли сезиларли сусая борган.

Тавернлар АҚШда биринчи «Дельмонико» ресторани (Нью-Йорк, 1832 й) пайдо бўлган. Америка ресторанлар ишини йўлга қўйишда Франция катта таъсир кўрсатди. Унинг билан ёнма-ён (параллел) равишда американинг ўз хизмат кўрсатиш турлари шакллана борди. Бугунги кундаги кўриниш кафетерияси эса 1891 йил Чикаго шаҳрида очилган.

XX асрга келиб АҚШ умумий овқатланиш индустрияси фаол ривожланиб борди. Бу жараёнга кафеларда спиртли ичимликларни яширинча сотишни тақиқловчи «**Куруқ қонун**» ҳам, маҳсулотни қатъий тақсимлашга мажбур этган иккинчи жаҳон уруши ҳам тўсиқ бўлаолмади. Кейинги талаблар савдо автоматларини ишлаб чиқиш ва уни фойдаланишга тўртки берди. Бугунги кунда уларнинг компьютер технологиялари ва электроника ютуқлари татбиқ этилган бешинчи авлоди ишляпти.

Иккинчи жаҳон урушидан кейинги йилларда АҚШда умумий овқатланиш соҳасида янги йўналиш (тенденция)лар вужудга келиши кузатилди. Бу музлатилган масҳулотларни тарқатиш билан боғлиқ эди. Улар ресторанлар, завод, фабрика, корхоналар ошхоналари ва кафеларда, авиа йўналишларда қўлланила бошлади.

1970-1980 йиллар тез хизмат кўрсатиш корхоналари белгиси остида ўтди. Қўшимча техник имкониятлар пайдо бўлиши уларга таклиф этиладиган таомлар ассортиментининг сезиларли кенгайишга ёрдам берди. Гамбургер ва қовурилган жўжа билан бир қаторда улар мексика ва европа пазандачилик усулларини ўзлаштириб олдилар. Хусусан хамир овқатлар, денгиз маҳсулотлари тайёрлашни ўргандилар. Бу даврга келиб АҚШ умумий овқатланиш индустриясининг асосий қирралари шаклланиб бўлганди. Кўпчилик мутахассислар уни жаҳондаги энг ривожланган овқатланиш индустрияси деб ҳисоблайди.

Замонавий АҚШ умумий овқатланиш индустрияси мамлакат иқтисодиётининг энг муҳим соҳаларидан биридир. У моддий активлари катталиги жиҳатидан тўртинчи ўринни эгаллайди (200 млрд. Америка долларига баҳоланади). Тармоқлар ўртасида, бандлик бўйича етакчилик қилади ва 8 млн. кишини иш ўрни билан таъминланган. «Ньюсуик» журнали маълумотларига кўра, «Мак Доналдс» ресторанлар тизимидаги корхоналарда пўлат қўйиш компанияси «Юнайтед Стейте Стил» дагидан кўп одамлар

ишлайди. «Макдоналдс» нинг «Олтин пештоқ» савдо тамғаси Америка иқтисодиёти рамзи каби тилга олинади.

Халқаро туристик овқатланиш амалиёти турган гап одатда жойлаштириш билан чамбарчас боғлиқдир. Унинг қийматига яшаш билан бир қаторда меҳмонхона тарифлари ҳам киритилган. Сайёҳ бир маҳал, икки маҳал, уч маҳал овқатланиш билан номер танлаши мумкин. Мувофиқ равишда америка режаси (American Plan, AP), модификациялашган Америка режаси (Modified American Plan, MAP), ва қитъа режаси (Continental Plan) фарқланади, яна «**Тўшак ва нонушта**» (Bed and Breakfast) тилга олинади. Кўпчилик отеллар Европа режаси бўйича ишлайди (European Plan, EP). У ўзида овқатланишни ҳисобга олинмаган жойлаштириш қиймати асосида меҳмонхона тарифини намоён этади. Сайёҳлар мустақил равишда умумий овқатланиш корхоналарини, ошхона ва буютрма таомларни танлашади.

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.

Туристлар овқат ва ичимлик билан фақат келган жойидагина эмас, балки ҳаво, сув, темирйўл транспортлари, автобусларда сафар чоғида ҳам таъминланади. АҚШда 1990-йиллар 40 % га яқин кема компаниялари умумий овқатланиш корхоналарини жалб этган ёки улар билан биргаликда теплоход бортида овқатланишни ташкил қилиш учун ихтисослашган таркиблар яратган. Бундай корхоналар, ҳамкорлигига «Чандрис» ва «Апполо Шип Чандлерс» компаниялари «Селебрити Крузез» компанияси теплоходида йўловчиларга хизмат кўрсатиш учун таъсис «Сенчера Крузиз Савайсез» компаниясини мисол қилиб кўрсатиш мумкин. Биринчи йил яқунларига кўра унинг иши «Селебрити Крузез» нинг бортидаги энг яхши овқатланиш тизими мукофатига сазовар бўлди. У сервис хизматини шундай даражага кўтардики, бу ютуқ ҳозиргача кемаларда етиб бўлмайдиган даражадаги иш ҳисобланиб келмоқда.

Агар биз овқатланиш секторида унинг иши туристик маданий хордиқ олишни ташкил этилишига қаратилганини эътибордан қочирсак, тасаввуримиз унча тўлиқ бўлмайди. Овқатланиш корхонаси мижозларни нормал ҳаёти учун нафақат зарур калорияли таомлар билан таъминлайди, балки кўнгил очиш ва ёрқин унитилмас таассуротлар олиш имконини ҳам 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 бепарқ қолдирмайди. Миллийликдан ташқари, овқатланиш корхоналари бошқа ҳар хил кўринишда бўлиши ҳам мумкин: банк ўзига хос хизматларидан тортиб, шамол тегирмонларигача. Танлаш марказий мавзуси залларни жиҳозланиши, миждозларга 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.

Мавзулар танлаш ҳамиша маълум қалтисликлар билан кечади. Муваффақиятсизликка учралганда уни алмаштиришга тўғри келади. Бундай вазиятларда одатда ресторанлар лавҳасини ёки таомномасинигина янгилаш билан чекланишмайди. Улар бинони тўлиқ реконструкция қиладилар. Янги ходимлар ёллайдилар, таомнома тузадилар ва ошхона жиҳозлари буюрадилар. Танланган мавзуга доир тегишли кўнгил очар дастурлар ўйлаб топадилар. Одатда бундай қайта куриш ишлари қимматга тушади. Шунинг учун унганча молиявий режа ишлаб чиқилади ва қарорлар қабул қилинади.

Меҳмонновозлик индустрияси сегменти сифатида чиқаётган умумий овқатланиш ўзгариш ва ривожланишда давом этмоқда. Янги пазандалик рецептлари пайдо бўлаяпти, унумдор ва тежамли ускуналар яратилаяпти. Бу тадбирларнинг ҳаммаси охир оқибат барқарор даромад олишга қаратилган. Аммо унинг замирида миждоз учун кураш давом этмоқда.

4.3. Овқатланиш корхоналарининг технологик тузилиши

Корхона асосий фаолиятида иштирок этиш шаклига қараб, бўлинмалар (цехлар)га ажратилади. Қайсиқим, фаолият натижалари пазандалик масхулотлари ва махсулот ишлаб чиқармайдиган бўлимлар (бўлим, хизматлар), бошқарув ва ишлаб чиқаришга хизмат кўрсатиш (мисол учун, дирекция, омборхона, бухгалтерия)да кўзга ташланади.

Корхонанинг асосий цехларда овқат тайёрланади ва тарқатилади. Ёрдамчи цехларда масалликларни ювиш, тозалаш, идишлар ва чиқиндиларни сақлаш ишлари бажарилади. Ёрдамчи хизматлар асосий цехлар ва бутун корхона фаолият юритиши учун кўмаклашади. Улар жумласига, хусусан, транспорт, энергетика, таъмирлаш хизматлари киради.

Овқатланиш корхонаси махсулоти унинг асосий фаолиятининг тўғридан-тўғри фойдали махсули ҳисобланади. Корхонага келадиган масалликлар (овқат тайёрлаш учун мўлжалланган махсулотлар) қайта ишловдан ўтказилади. Ходим меҳнати пировард натижасига эришишга қаратилган.

Овқатланиш корхонаси махсулотлари икки кўринишда (шаклда) акс этиши мумкин: махсулот ва пазандалик масалликларига қўшимча қайта ишлов бериш. Махсулотларга таомлар, пазандалик егуликлар, ярим фабрикатлар, булочкали, унли ширинликлар, ичимликлар киради.

Таом ўзида озиқ-овқат маҳсулотлари бирлиги (овқат порцияси) ни ифода этади. У пазандалик билан тайёрланган, истеъмолга тўлиқ ярқли ва истеъмолчига сузиб берилади. Танавул унинг аниқ сифатига хосдир. Таомлардан фарқли равишда пазандалик маҳсулотлари пазандалик ишлови берилган бўлсада, порцияланиш ва истеъмолчига тақдим этилиши олдидан қўшимча иситишни талаб қилади.

Овқат тайёрлаш масаллиқ бўлгандагина қайсиким, маҳсулот ҳисобланмайди. Таомнинг тайёрлиги белгиси уни ишлаб чиқариш якунига етганлиги саналади. Таом ҳеч қандай қўшимча ишлов беришга муҳтож бўлмайди, сифати талабга жавоб беради, истеъмолчига тақдим этилади. Ярим фабрикат тайёрланган цехида (чиқарувчидан ташқари) қайта ишланишга муҳтож эмас. У сифатли пазандалик тайёрлигига эга. Қайта ишлов бериш корхонанинг бошқа цехида ёки пазандалик таомлари ва маҳсулотлари тайёрлайдиган корхона бошқа цехида қўшимча ишловдан ўтади. Ярим фабрикатлар хом ашёни қайта ишлаш даражаси бўйича жуда хилма-хил бўлади.

Порцияланган гўштли ярим фабрикатларга бифштекс, фили, лангет, антрекот, майда бўлак - бефстроганлар, гуляш, азулар мисол бўла олади. Тугалланмаган кўринишдаги ярим фабрикатлар, шунингдек ишлаб чиқариш тугалланмаган таом якунланмаган ишлаб чиқаришни ҳосил қилади. Якунланмаган ишлаб чиқариш мавжудлиги, айниқса йирик овқатланиш, корхоналарида хом ашё захиралари билан бир қаторда цехларни бир маромда ишлаши ва истеъмолчиларга хизмат кўрсатиш вақтини қисқартириш учун зарурдир.

Маҳсулотларнинг тайёрлик даражаси бўйича ўрганиш корхоналар фаолияти натижаларини таҳлил қилиш ва уларни бошқариш учун муҳим аҳамиятга эгадир. Шунингдек овқат тайёрлаш циклини ҳисобга олиш зарур.

Хом ашёга тўлиқ циклда қайта ишлов берувчи корхоналар тарихан қадимгироқ ҳисобланади. Корхоналар озиқ-овқат маҳсулотларини саноат ва қишлоқ хўжалигидан пазандалик ишловларисиз қабул қилганлар. Овқатланиш корхоналари ишлаб чиқаришини ташкил этиш ўсиши ярим -фабрикатлар ишлаб чиқариши бўйича механизациялашган саноат корхоналарини яратиш заруратини келтириб чиқарди. Бир вақтнинг ўзида овқатланиш корхоналари ошхоналари қисқара бошлади (майдони, сони ва тегишли ускуналарнинг иш параметрлари бўйича).

Тайёрлов цехларига ҳам зарурат қолмайди. Замонавий технология хом ашё, ярим фабрикатлар, пазандалик маҳсулотларига ишлов бериш босқичини замон ва макон бўйича тақсимлаш имконини бермоқца. Тўлиқ бўлмаган технологик цикли овқатланиш корхоналари фақатгина пазандалик маҳсулотларига қўшимча ишлов берадилар, холос. Бу овқатланиш индустрияси прогрессив тараққиёт йўналишларини намоён этади. Бундай корхоналар учун хом ашё ярим фабрикатлар, пазандалик маҳсулотлари ҳисобланади.

Турли хил технологик жараёнларни бажариш учун бино кўзда тутилади:

- хом ашёни қабул қилиш ва сақлаш учун;
- ишлаб чиқариш учун;

- истеъмолчилар учун;
- маиший ва хизматлар учун;
- техник бино.

Хом ашёни қабул қилиш ва сақлаш биносига киради: қабул қилувчи, совутилмайдиган хона, совутиладиган камера, идишларни ювадиган хона.

Ишлаб чиқариш биноси (ошхона) умумий ҳолларда тайёрлов цехларидан (гўшт, балиқ, парранда, сабзовот тайёрлаш), тайёрлашгача бўлган цехлар (қайноқ, совуқ, ширинлик), сервизлаш, ошхона ва кухня идиш - товоқларини ювиш, буфет ва тарқатиш (агар миждозларга официант хизмат кўрсатса), ишлаб чиқариш мудирлари биноларидан иборат.

Истеъмолчиларга хизмат кўрсатиш учун бино, истеъмолчилар учун зал, официантлар хонаси, бинонинг вестибюл гуруҳи, артистик биноларни ўз ичига олади. Ўз-ўзига хизмат кўрсатишда бу ерга яна буфет ва овқат тарқатиш жойлари ҳам киради.

Хизматлар ва маиший биноларга киради: дирекция, бошқарув ходимлари биноси, бухгалтерия, гардероб, ҳожатхона, душ, ходимлар учун ванна, чойшаблар хонаси, ходимлар овқатланадиган бинолар. Устахона, корхона ҳаёт таъминоти хизматлари техник биноларга киради.

Овқатланиш корхоналари биноси аниқ рўйхати технология хусусиятлари, санитария талаблари, меъёрларига мувофиқ шакллантирилади. Бино мураккаб муҳандислик ускуналари билан жиҳозланади. Ҳамма биноларга куйинди газ ва тутунга сезгир ёнғинни аниқлаш автоматик тизими ўрнатилади.

Корхонани директор бошқаради. Ишлаб чиқариш мудирлари таомлар, пазандалик маҳсулотлари, ярим фабрикатлар ишлаб чиқариш жараёнларини ташкил қилади. У ошхонада технология, санитария, гигиена устидан назорат қилади. Ҳар куни меню тузиш, хом ашёга буюртма бериш ҳам унинг вазифасига киради. Маъмур (метродотель) хўрандалар учун зал ишларини ташкил этади. Ишлаб чиқаришда турли мамлакат ошпазлар, қандолатпазлар, буфетлар, официантлар, зал фаррошлари ва бошқа ходимлар банд бўлишади.

Овқатланиш корхоналари классификацияси жуда кўп белгиларга қараб бажарилади.

Бошқарув белгиларига қараб корхоналар занжирларга бирлашган ва мустақил ишловчи корхоналарга ажратилади.

Ассортиментига боғлиқ ҳолда корхоналар комплекс, универсал, ихтисослашганга бўлинади. Хизмат кўрсатиладиган контингентга қараб корхоналар доимий контингент (бундай овқатланиш корхоналари меҳмонхоналар, санитариялар ва ҳ.к. ҳузурида жойлашган), ўзгарувчан контингент (масалан, шаҳар ресторанлари) билан ишлашлари мумкин.

Корхоналар хизмат кўрсатиш методига қараб фарқланади:

- истеъмолчиларга официантлар хизмат кўрсатади;
- корхонада ўзига - ўзи хизмат кўрсатади.

Овқатланиш корхоналари шунингдек технологик циклининг тўлалиги, хизмат ҳажми ва характери, овқатланиш тури, иш режими, фаолият вақти ва бошқа белгилар билан фарқ қиладилар.

Меню – (таомнома) - овқатланиш корхоналарида ҳар куни бўладиган таомлар рўйхати. Кундузги рацион менюси комплекс тушликларни эркин танлаш, банкетлар, махсус хизмат кўрсатиш билан ажралиб туради.

Меню овқатланиш корхонасининг асосий ҳужжати ҳисобланади ва нархлаш, таҳлил қилиш ва рағбатлантириш вазифаларини бажаради. Менюнинг баҳолаш вазифаси шундан иборатки, унда корхонанинг асосий фаолияти ва ошпазларнинг пазандалик маҳоратлари акс этади. Корхонанинг конкрет менюси етказиб берилган хом ашё, ярим фабрикатлар ҳажми ва сифатига мувофиқ келиши керак. Меню омборлар, ошхона характеристикасига бевосита боғлиқдир. Турли хил маҳсулотлар аниқ ҳажми тегишли майдон ва ускуналарни талаб қилади. Сервирлаш хилма-хил буюмларни уларни ювиш ва сақлаш ишларини кўпайтиради. Менюнинг таҳлил қилиш вазифаси ҳам жуда муҳим. Корхонада официантлар ва хўрандалар ўртасида боғловчи бўғин сифатида меню талабни ўрганишга, сўнгра шунга қараб зални, ошхона ва технологияларни ўзгартириш йўллари ишлаб чиқиш имконини беради.

Менюнинг рағбатлантирувчи функцияси таъсири корхона фаолияти натижаларини акс эттиради. Ҳаддан ташқари кенг меню хўрандаларига хизмат кўрсатишни мураккаблаштиради, катта миқдорда хом ашё, ярим фабрикатлар, катта майдон ва овқат тайёрлаш учун шахсий ускуналарни талаб қилади. Аммо бошқа томондан, таом танлаш етарли даражада хилма-хил бўлиши зарур. Мана нима учун меню ҳисоб-китоби корхона фаолиятининг энг маъсулиятли юмуши ҳисобланади.

Меню ҳисоб-китоби автоматлашган режимда ва қўлда бажарилиши мумкин. Менюни ҳисоблаш чоғида залнинг сиғими ва хўрандалар сонига мўлжалланади. Зал сиғими ўринлар сони билан ўлчанади. Хўрандалар сони залнинг бир кунда неча кишига хизмат кўрсатгани ва қанча кишига мўлжалланганига қараб ҳисобланади. Ёки зал графиги ёки залдаги битта ўрин нечтага айланишига қараб ўлчанади. Бир кунлик иш давомида хўрандалар сонидан келиб чиқиб, кун буйи сотишга мўлжалланган таомлар умумий миқдори аниқланади, таомларни гуруҳларга бўлиш ишлари бажарилади (суюқ овқатлар, иккинчи таомлар,...) ва маҳсулотлар бўйича (гўшти, балиқли,) бўлинади.

Ассортиментнинг барқарорлик коэффициенти таомлар сонига нисбатан одатда ўрганилаётган даврда савдода бўлгани ва йил давомида саналгани сони билан ўлчанади.

Меню ҳисоби ўз ичига олади: таомлар номи ва миқдори, тайёр таомлар чиқиши, «Умумий овқатланиш корхоналари учун пазандалик маҳсулотлари ва таомлар рецептлари тўплами»га амал қилиши, таом тайёрлаш муддати, таом тайёрлашга маъсул киши исми-шарифи.

Ҳисоб ҳар бир номдаги таом учун алоҳида бажарилади, сўнгра маълум турдаги хом ашё умумий миқдори ҳисоблаб чиқилади. Жамловчи маҳсулотлар ведомостида овқатланиш корхонаси суткалик иши учун зарур маҳсулотлар номи, таомлар бўйича зарур хом ашё миқдори ва ҳаммаси келтирилади.

Харид қилинадиган хом ашё миқдorigа таъсир этувчи асосий омиллар таомлар асортименти, ичимликлар, корхона товар айланиши катталиги, омборхона бинолари сони ва сиғими ҳисобланади.

Товар айланишини товар захиралари билан самарали таъминланиши масалаларини ҳал қилишда, бир томондан мижозларга узлуксиз хизмат кўрсатиш вазифасини бажарилиши, иккинчи томондан, масхулотларни сақлашнинг йўл қўйилган муддатлари, махсулотни сақлашда, сифат ўзгариш жараёнлари (қуриб қолиши, совуқ уриши, чиқинди кўпайиши ва бошқ.) ҳисобга олинади.

Келаётган хом ашёни қабул қиладиган бинода махсулотларни кўздан кечириб олиш учун махсус ускуналар бўлиши лозим. Уларда махсулот сифати ўрганилади, ўлчаб кўрилади, идишларга жойлаштирилади. Агар ҳақиқий маълумотлар хом ашё билан келган ҳужжатдаги маълумотлардан фарк килса, далолатнома тузилади, таҳлиллар учун намуна олинади ва текшириб кўрилади.

Махсулотлар совутиладиган камераларда (тез бузилувчи махсулотлар) ва совутилмайдиган омборхоначаларда сақланади. Омборхона бинолари майдони ҳажми алоҳида махсулотларни сақлаш режими, захира катталиги, идишларнинг габарит ҳажмига боғлиқ. Омборхона биноти 1м поли майдони юкланиш меъёри, сақлаш ҳарорати ва зарур технологик ҳажмлар ва меъёрларга риоя этилиши керак.

Овқат тайёрлашни ташкил қилиш жараёнида менежер махсулотларга ишлов беришнинг илғор усулларини қўллашга, бино майдони ва ускуналардан максимал фойдаланиш, ошхона ходимлари меҳнатини самарали ташкил этишга интилади.

Пазандалик махсулотлари технологик картага мувофиқ тайёрланади. Унда таомлар номлари, рецепти рақами, хом ашё солиш меъёри, таомни тайёрлаш технологияси батафсил баён қилинган. Асосий махсулот чиқиши, қайла, соус, тайёрлаш меҳнат талаблригига, таом сифатига талаблар кўрсатилади.

Ошхона (кухня) овқатланиш корхонасининг энг қиммат турадиган қисмидир. Ҳар қандай, озгина хатолик ҳам овқат тайёрлашда корхонанинг кўшимча харажатлар қилишга олиб кслади. Мана нима учун овқат тайёрлаш технологияси масалаларини ҳал этишда овқатланиш корхонаси овқат пиширишдан тортиб, лойиҳалашгача барча масалаларга эътибор бериши керак.

Корхона типи ва цехлари катталигига қараб, функционал зоналарга (ёки технологик линияларга) бўлинади. Тайёрлашгача корхона тайёрлашгача цехларни гўшт, сабзовотлар, балиқ ярим фабрикатларни қайта ишлаш зоналарига ажратади. Иссиқ цехда биринчи, иккинчи таомлар, соуслар ва қайла тайёрлаш зоналари ажратилади. Совуқ цехда эса совуқ таомлар, газаклар, шунингдек ширинликлар ва ичимликлар тайёрлайдиган зоналар кўзда тутилади.

Хом ашёга механик пазандалик ишлов бериши операцияси мазмуни ва сонига қараб, хом ашёнинг хиллари бўйича турлича бўлади. Сабзовотларга ишлов бериш уларни саралаш, ювиш, тозалаш ва тўғрашни ўз ичига олади.

Музлатилган балиққа ишлов беришда эритиш, юмшатиш, бўлаклаш, ярим фабрикатлар тайёрлаш ишлари амалга оширилади. Музлатилган гўштга ишлов беришда эритиш, ювиш, қуритиш, бўлаклаш, юмалоқлаш, гўштни саралаш ва тозалаш, ярим фабрикатлар тайёрлаш операциялари кўзда тутилиши зарур. Олдиндан музлатилган қишлоқ хўжалиги паррандаларига ишлов беришда эритиш, бошини, оёқларини олиб ташлаш, гўштни уриб юмшатиш, ювиш, ярим фабрикатлар тайёрлаш операциялари бажарилади. Широарпазлик цехи учун маҳсулотни тайёрлаш, хамир қориш, маҳсулотни бўлаклаш ва пишириш, териш, тахлаш, сақлаш муҳим операциялар ҳисобланади.

Зоналар (ёки технологик линиялар) замонавий ускуналар билан жиҳозланган бўлиши керак. Механик технологик ускуналар ёрдамида маҳсулотларга механик ишлов бериш ва операциялараро маҳсулотни транспортировка қилиш амалга оширилади. Механик ускуналарга сабзотларни ювиш, тозалаш, тўғраш, гўшт қиймалагич, балиқ тозалаш, фаршаралаштиргич ва бошқалар учун машиналар мисол бўла олади. Механик технологик ускуналар ишлов бериладиган маҳсулотлар тури, ишлаш принциплари, технологик операцияларни қўшиб бажаришга боғлиқ ҳолда классификацияланади. Механик усулда бажариладиган асосий операцияларга майдалаш - тўғраш, аралаштириш, шакл бериш, ураб юмалоқлаш, сиртига ишлов бериш кабилар киради.

Маҳсулотларга иссиқ ишлов бериш усуллари ҳарорат режими, тури ва иссиқлик бериш манбаи мавжудлиги, «маҳсулот-муҳит» пропорцияси бўйича ҳар хил. Асосий иссиқ ишлов бериш усуллари билан бир каторда (пишириш ва қовуриш) кўпроқ интенсив усуллар (масалан, маҳсулотни кейинчалик ИК иситиш билан) қўлланилади. Таомларга энг яхши таъм сифатлари бериш учун аралаш ва ёрдамчи (масалан, пассерлаш, бланширлаш) усуллар қўлланилади.

Маҳсулотларни пишириш қозонларда, автоклаваларда, вакуум аппаратларда, буғ билан пишириш шкафларида, СВЧ аппаратлари ва бошқаларда бажарилади. Қовуриш электр товақларда, қовуриш шкафларида, электргрилларда, фритюринцларда ва бошқа ускуналарда бажарилади.

Маҳсулот сифати устидан назорат ҳам жараён давомида ҳам таом тайёрланиши якуни бўйича амалга оширилади. Таом тайёрлаш жараёнини автоматлаштирилган назорати ривожланмоқда. Органолептик назорат чоғида тайёр маҳсулотнинг ҳарорати ва таъми, ҳиди, ранги, иштаҳалиги, ташқи кўринишини баҳолаш бажарилади.

Овқатланиш корхонаси ишлаб чиқариш биноларида санитария ва гигиена қоидаларига қатъий риоя қилиш талаб этилади. Ходимлар ошхона инвентарлари ва ускуналари билан ишлаш қоидаларини яхши билиши зарур. Полнинг ҳолатига алоҳида эътибор қаратиш лозим, шунингдек техника хавфсизлигига қараб риоя этиш керак. Хўрандаларга хизмат кўрсатиш шакллари турлича бўлиши мумкин. Официантлар хизмат кўрсатаётган столларда ўтирган хўрандаларга хизмат «швед столи» типдаги ўзига - ўзи хизмат кўрсатиш элементлари билан тўлдирилиши мумкин. Бундай шаклдаги хизмат кўрсатиш меҳмонхоналар номерларига таом элтиш, ҳаракатланиш

воситаларида хизмат кўрсатиш, байрам, йўлда ва банкет хизматлари кўрсатишда тарқалган. Барларда хизмат кўрсатиш машҳур.

Хизмат кўрсатишда официант меҳнати тежаллади. Бир вақтнинг ўзида хизмат кўрсатишнинг бу шакли истеъмолчига овқатланишда вақтни тежаш имконини беради. Шунинг учун туристга бир қатор ҳолатларда тез хизмат кўрсатадиган, автомат - корхоналар, таомлар ва пазандалик маҳсулотларини ташиш амалда бўлган корхоналар кўпроқ маъкул бўлади. Хўрандаларга хизмат кўрсатиш, шунингдек овқатланиш корхонаси иш режими истеъмолчилар талаби ва дидига қараб мослашиши учун доимий равишда кўриб чиқилишини тақозо этади.

Хўрандаларни интерьер ва зал тозалиги, ошхона гигиенаси, ходимнинг ташқи кўриниши, таом сифати, маданият, самарадорлик ва хизмат кўрсатиш даражаси жалб этади. Ускуналар, инвентарлар яхши ҳолатда бўлиши, залнинг ўтказиш қобилияти ва истеъмолчилар эстетик дидига жавоб бериши керак. Ташриф буюрувчиларга шовқин ўтказилмайдиган, яхши ёритилган, ҳаво алмашилиб турадиган қулайликлар тегишли шинамлик бағишлайди.

Зал тозалиги хўрандаларга хизмат кўрсатиш учун уни синчиклаб тайёрланиши билан таъминланади. Қуйидаги ишлар бажарилади: зални йиғиштириш, мебелларни жой-жойига қўйиш, сервирлаш ва ошхона чойшабларини тайёрлаш, столларни сервирлаш.

Зални йиғиштириш ҳар куни махсус ходим томонидан уни очилишигача ва ёпилишидан кейин бажарилади. Зарурат туғилганда кун давомида жорий йиғиштириш ҳам амалга оширилади.

Мибеллар столлар, стуллар, столлар (официантлар учун) қўйилишига қараб, қулай жойлаштирилади. Мибеллар ўзини мўлжалланганига мос ва қулай бўлиши керак. Мибелларни жойлаштириш қатор омилларга боғлиқ. Зал майдони, унинг тузилиши, деразалар, эшиклар жойлашиши ва ишлаб чиқариш бинолари билан алоқа қулайлиги катта аҳамиятга эга. Хўрандалар ва ходимлар асосий ҳаракат йўналишлари ҳисобга олиниши зарур. Техника хавфсизлигига қатъий риоя этилиши ва официантлар ҳаракат йўналишлари оқилона ташкил этилиши зарур.

Залда столлар қатор, диагональ бўйича, шахмат шаклида ёки эркин тартибда қўйилиши, шунингдек бошқа вариантларда ҳам жойлаштирилиши мумкин. Залда мебелларни жойлаштириш тартиби унинг режали кўркини очади, интерьери манзарасини яхшилади, зал майдонидан янада самаралироқ фойдаланишга хизмат қилади.

Столларни сервирлаш зални хўрандаларни қабул қилишга тайёргарлигини яқинлайди. Сервирлаш-жихозлаштириш, идишлар, приборлар, ошхона дастурхон - чойшабларни залга олиб келиш, идиш - приборларни сочик билан артиш, столларни чойшаб билан ёпишдан бошланади.

Ресторанда столларни қайта жихозлаш - тузиш шарт ҳисобланади. Стол - дастурхон тузаш кундузи ва кечки хизмат кўрсатишда ҳар хил бўлади. Сервирлаш-тузаш кетма-кет бажарилиши шундай бажарилади:

- чинни идишлар қўйиб чиқилади;

- ошхона буюмлари кўйилади;
- шиша (биллур) идишлар кўйилади;
- салфеткалар кўйилади;
- гуллар кўйиб чиқилади.

Сервирлаш-стол тузаш чоғида идишлар, приборлар, салфеткалар ва гулларни столга жойлаштириш тартибларига риоя қилинади. Стол-дастурхон брон қилинганда хўрандалар сонига қараб, уни сервирлаш таъминланишига эътибор қаратилади.

Таянч сўз ва иборалар: Овқатланиш корхонаси, ресторан, кафетерий, кофейня, кофешоп, кейтеринг, пиццария, буфет, бар, меню (таомнома), кухня (ошхона), «швед столи».

Мавзуга доир савол ва топшириқлар:

1. Овқатланиш корхоналарининг мақсади нимадан иборат?
2. Овқатланиш корхоналари турларини санаб ўтинг ва уларга таъриф беринг.
3. Овқатланиш корхоналарининг технологик тузилишини тушунтириб беринг. Улар қандай қисмлардан ташкил топади?
4. Овқатланиш корхонаси бошқарув тизимини ифодаланг.
5. Овқат тайёрлашни ташкил қилишда менежернинг ролини гапириб беринг.
6. Таомнома тўғрисида тушунча беринг. Унинг бажарилиши тартиби ва ҳисоб-китоби қилиниши тўғрисидаги маълумотларни келтиринг.
7. Овқатланиш корхонасининг асосини нима ташкил қилади? Унда қандай асбоб-ускуналар ва жиҳозлар ўрнатилган бўлади?
8. Овқатланиш корхонаси ишлаб чиқариш биноларида нималарга қатъий риоя қилиш талаб этилади?
9. Овқатланиш корхонасида хўрандаларга хизмат кўрсатишнинг «швед столи» шаклини таърифлаб беринг.
10. Овқатланиш корхонасида хўрандаларни овқатлантирадиган жой (зал) га кўйилган талабларни санаб ўтинг.

5-мавзу. ТУРИЗМДА САЙР - ТОМОШАЛАР ВА КЎНГИЛ ЁЗИШ ИНФРАТУЗИЛМАСИ

- 5.1. Туризмда сайр - томошалар ва кўнгил ёзиш тушунчаси
- 5.2. Сайр - томошалар ва кўнгил ёзиш корхоналари турлари
- 5.3. Театр бинолари, клублар, дискотекалар

5.1. Туризмда сайр - томошалар ва кўнгил ёзиш тушунчаси

Туристларнинг сайр-томоша индустрияси ўз олдига кўнгил очишлар учун шароит яратиш, яъни кўнгил очиш натижалари худди шундай ҳолатлар мавжудлигига боғлиқ мақсадларни қўяди. Сайр-томоша қилар экан киши (ёки одамлар гуруҳи) ўзининг маънавий эҳтиёжларини қондиради, ўз шахсиятига баҳо беради, турли хил ижтимоий тизимлар кўламида ўз-ўзини, ролини таҳлил қилади. Сайр-томоша жараёнлари ҳам табиий, ҳам сунъий яратадиган вазиятда амалга оширилади. Рухшунослар сайр-томошани инсоннинг маънавий дунёсига таъсир механизмини қўйидаги тарзда тушунтиришади. Сайр-томошага туғма эҳтиёж инсонда жисмоний ҳаракатни уйғотади. Инсон сайр-томоша орқали эҳтиёжини қондириш, яъни уни «истеъмол» қилишга ундайди. Эҳтиёж динамикаси ҳиссиётларнинг алмашилиши билан кечади. Инсон сайр-томоша турларини излайди. У соғинч, зеркиш. безовталиқни ҳис этади. Сайр-томошо қиладиган нарсани учратганда эса уни қувонч ҳислари чулғаб олади. Кўнгилдагидек сайр-томоша хотиржам бўлиш ҳиссига мос келади. Шуни таъкидлаш жоизки ҳиссиётлар олами ҳали етарлича ўрганилмаган. Аммо сайр-томошанинг жуда кўп функциялари инсон руҳияти, унинг ҳаракатчанлиги ҳиссиётларига таъсир этиши ҳисобланган. Масалан, сайр-томошанинг оммавий кўнгил очиш турларидан бири **ўйинларга** эътиборни қаратамиз. Ҳўйинлар қадимги Мисрда маълум ва машҳур бўлган. Ҳўйинлар кўнгил ёзиш, мулоқат ва дам олиш воситаси ҳисобланади. Ҳўйинда инсон завқ олади, чарчаган асабларини тинчлантиради ва ҳордиқ чиқаради. Гўдак ҳали болалар ўйинларидаёқ, оламни била бошлайди, ҳаётий тажриба орттира боради, бу кейинчалик унда реал ҳаётийликни такомиллаштиради. Ҳўйинлар тарбия, ўқитиш, инсонда оламни ҳис этишни шакллантириш воситасидир. Ҳўйин мулоқат воситаси сифатида айниқса бебаҳодир. Ҳўйинлар ичида шубҳасиз спорт ўйинлари алоҳида аҳамият касб этади ва амалда ундан фойда кўпроқ.

Сайр-томоша инфратузилмаси ижтимоий тараққиёти йўналишлари шунда акс этадики, улар янги шахсий ва жамият эҳтиёжларини шакллантиришга хизмат қилади, шунингдек эҳтиёж пайдо бўлиши ва ривожланишида таркиб топган тамойилларни бойитади. Сайр-томоша инфратузилмаси кўп қиррали вазифаларни бажаради, (энг аввало, тарбия, оптимистик кайфиятни шакллантириш, таълим, дам олиш, инсон маданиятини ривожлайтириш), ўз моҳиятига кўра, шахсни шакллантиради ва ривожлантиради. Инсон ўзининг

бўш вақтини сайр-томоша билан тўлдириб, ҳам ўзини, ҳам меҳнат бирлигини тиклайди.

Ҳозирги ҳаёт шиддатли кечаётгани, рухий, асабий-изтироблар гирдобиди одамларнинг ҳиссий мувозанатига салбий таъсир этаётгани билан ҳаракатланади. Шунини таъкидлаш керакки, асримизда асаб тизими касалликлари гиподинамия ҳавфи борган сари ошмоқда. Инсонда асаб таранглигининг олдини олиш, ортиқча энергия зўриқишидан ҳолос этиш сайр-томоша - кўнгил очишнинг бошқа фаолиятларида ҳам кенг фойдаланишни тақозо этади. Кундалик ҳаёт чарчоқларидан ҳоли бўлиш, инсонни нафас ростлашини таъминлаш сайр-томоша индустриясининг муҳим қимматли йўналишларидан ҳисобланади. Оммавий ва индивидуал тартибдаги сайр-томошаларни фарқлаш мақсадга мувофиқ. Сайр-томоша, кўнгилхушлик маҳсус ташкил этилиши ёки стихияли равишда пайдо бўлиши мумкин. Таклиф этилаётган сайр-томоша доирасида, унинг прогрессивлигини таҳлил қилиш маъқулдир. Сайр-томоша рўйхатини тузишдан турли кўнгилхушлик аҳамиятини таққослашга ўтиш керак, сўнгра алоҳида сайр-томошалар шахс ривожланишига қўшадиган ҳиссасига қараб, баҳоланади.

Сайр-томоша жараёни асосий хусусиятларига қуйидагилар киради: сайр-томоша турини инсон ихтиёрий танлайди; сайр-томоша турлари рўйхати чегараланмаган; сайр-томошани истеъмол қилишга шахсни олдиндан тайёрланлиги; бошқа машғулотлар билан сайр-томошани, кўнгилхушликни аралашмаслиги (мисол учун, дам олиш ва кўнгил ёзиш, спорт ва кўнгил очиш ва ўқитиш ва бошқ.); сайр-томоша истеъмолининг даврийлиги (инсон ҳаёти цикли, йиллик, ҳафталик, суткалик фаолиятига мақбуллаштирилган).

5.2. Сайр - томошалар ва кўнгил ёзиш корхоналари турлари

Сайр-томоша, кўнгил очиш индустрияси фаолиятига талаб, корхона фаолияти хусусиятлари ва кўлами бўш вақтдан фойдаланиш шакли ва катталигига боғлиқ. Инсонни аниқ кўнгил очиш турини танлашига жуда кўп омиллар таъсир қилади. Уларга аҳолининг умумий вақт бюджетидидаги бўш вақти улуши, ижтимоий-гуруҳлар, демографик ўсиш, инсон ҳуқ-атвори, унинг турмуш тарзи, сайр-томоша индустрияси тараққиёт даражаси кабилар киради.

Сайр-томоша, кўнгилхушлик ва ҳордиқ олиш муҳитини шакллантириш омиллари ичида энг муҳими аҳолининг даромадлари ҳисобланади. Сайр-томоша индустрияси маҳсулотларини истеъмол қилиш қонуниятлари инсоннинг олдинги ҳаёт тарзи билан таққосланган ҳолда ўрганилиши зарур. Сайр-томоша соҳасида таркиб топган тенденциялар дам олишнинг узоқ эволюцияси, миллий анъаналар, жинс роллари, ёш ва диний фарқлари маҳсулдир.

Бир қатор мамлакатларда кўнгил очиш комплекслари тараққиёти тез, қисқа муддатда ўзини қоплайдиган қулай маблағ қўйиш соҳасига айланган. Аммо статистик амалиётда кўнгил очиш билан банд одамлар фаолияти соҳасини ажратиш мезонлари йўқ. Бу ҳол, энг аввало, зарур турлар

классификацияси етарли эмаслигидадир. Шунингдек таъкидлаш керакки, сайр-томоша, кўнгил очишга хизмат қилишга бел боғлаган корхоналар фавқулодда хилма-хил. Тегишли хўжалик соҳасида ишлаб чиқаришга мўлжалланган жуда кўп соҳалар ташкил этилгач бир қатор ҳолларда асосий бўлмаган, ёрдамчи ёки дуч келган фаолият билан шуғулланади.

Сайр-томоша корхоналарига (ташкilotлар, муассасалар) ваҳоланки, исонни кўнгил очиши билан боғлиқ эҳтиёжларини қондириш фаолияти киради. Бундай бирлик бўлиб, фаолият характери кўнгил очишда ёрқин акс этган корхоналар - цирклар, зоопарклар, аттракционлар, ўйинлар майдончаси, дам олиш истироҳат боғлари, кўчма шаҳарчалар ва ҳ.к.лар ҳисобланади. Турли томошабоп корхоналар-стационар ва кўчма театрлар, кинотеатрлар изостудиялар, концерт заллари (саройлари) ва жамоалари (филармониялар, оркестрлар, ансамбллар, мюзик-холлар, телевидения ва радио эшиттиришлар мусиқа ва бадиий жамоалари) шунингдек кўнгил очишни таъминловчи бошқа хизматлар хилма-хилдир. Жисмоний маданият билан шуғулланиш (сунъий сув ҳавзалари, котоклар, спорт залларида, клубларда, монежларда), шунингдек томошабоп спорт корхоналарига ташриф ҳам кўнгил очишга хос. Маданий кадриятларга хос танишувлар (кутубхоналар, музейлар, кўрғазмалар, ҳар хил клуб муассасалари) ҳам кўнгил очиш турлари сирасига киради.

Жаҳон тажрибасида аҳоли кўнгил очар хизматлар кўрсатиш соҳасига, шунингдек туризм корхоналари, туристларни жойлаштириш воситалари ҳам киради. Бир қатор корхоналар, ташкilotлар, муассасалар кўнгил очишни ўзларининг асосий бўлмаган фаолияти шаклида таъминлайдилар. Туристнинг қувончли ҳиссиёти туристик саёҳатнинг ҳар қандай моменти билан боғлиқ бўлиши мумкин. Меҳмонхоналардан ташқари, аҳолига кўнгил очар хизматлар кўрсатиш соҳасига давлат дам олиш зоналари, тарихий, маданий ва диққатга сазовар жойлар ҳам киради.

Тегишли ускуналар ва жиҳозлар ишлаб чиқарувчи саноат корхоналари ҳам кўнгил очиш индустрияси таркибига киритилади.

5.3. Театр бинолари, клублар, дискотекалар

Сайр-томоша индустрияси сезиларли меҳнат, молия, материал ресурсларини жалб этган ҳолда, иқтисодий тизимнинг асосланган бўғини сифатида мустақил ишлаши билан майдонга чиқади. Бу борада сайр-томоша индустрияси специфик технологиялари, бошқарув тизимлари, фаолият натижалари, ходимлар меҳнатини ташкил этиши билан характерланади. Театр бинолари театрдагидек умумий шароит театр биносида зарур ускуналар, актёрлар ва хизмат кўрсатувчиларга қулайлик яратиш билан амалга оширилади.

Театр биноси икки композицион қисм томошабинлар ва намоёиш этишдан иборат.

Томошабинлар қисми вестибюл, гардераб, фойе (ҳордиқ жиҳозлари билан), буфетлар, хожатхона ва чекиш бинолар тузилган. Бу гуруҳларнинг функционал хусусиятлари шундан иборатки, қисқа вақт оралиғида

томошабинлар учун катта ҳажмда (спектакл бошланиши ва тугагандан кейин, антракт чоғида) хизмат кўрсатади. Айрим театрларда томошабинлар қисмида бошқа (музей, доимий кўрғазмалар учун) бинолар ҳам бор.

Намойиш комплексига зал, сахна, шунингдек сахна жиҳозлари бинолари киради. Яъни сахнага чиқиш учун кутилаётган жой, репетиция бинолари, омбор, сахнага хизмат кўрсатиш бинолари, артистлар ҳожатхонаси шулар жумласидандир. Шунингдек алмаштириладиган ва юмшоқ декорациялар, пойафзаллар, костюмлар, париклар тайёрланадиган устахона мавжуд.

Театр кенгликларини ташкил этиш турлича бўлиб, томошабинлар сахна майдонининг уч томонида жойлашишлари ёки сахнани тўлиқ қуршаб олишлари мумкин. Жаҳон тажрибасида партоль (чуқурликда) сахна кенг тарқалган. Бунга сахнанинг ноанаънавий-ҳалқали, уч томонлама, марказий, диспер типлари мисол бўла олади. Сахнанинг турли хил оралиқ типлари вариантлари ҳам мавжуд. Театр кенглигини муваффақиятли ташкил қилиш декорациялардан унумли фойдаланиш, спектаклни томошабинлар томонидан кутиб олинишини кучайтириш имконини беради.

Муסיқий, мусиқали - драматик, драматик спектаклларни сахналаштириш сахнага ўзларига хос специфик талабларни қўяди, залга, залнинг акустик хусусиятига қараб иш кўрилади. Мусиқали спектакллар учун катта сахна, катта сахна бинолари талаб этилади. Мусиқий театрлар сиғими 1200-1300 ўринга етади. Зал акустикаси кўшимча овози, мусиқа асбоблари товушига жарангдор акс-садо беришга мўлжалланади. Драматик спектакллар кўрсатадиган театр залларига ўртача 600-1200 томошабин сиғими мўлжалланган. Театр ҳаракатлари айланиб турадиган сахна ускуналари, сўзлашув нутқини яхши эшитилишини таъминловчи акустикага, кичик сахналарга оркестр, биносига мўлжалланган талаблар қўяди. Кўпчилик театр биноларида театр томошаси турли бўлиши мумкин.

Одатда театрларда ўйин майдони ҳажми чуқурлиги бўйича 10 м, эни бўйича 14 м. дан ошмайди. Балет спектакларида ўйин майдони ҳажми 12x12 м.ни ташкил қилади. Спектаклнинг қандай қабул қилиниши томоша залининг шакли, кенглиги, ўйин майдони ҳажмига боғлиқ. Ўйин майдони эни, ён кенглиги, айрим ёрдамчи аппаратурлар учун жой ва актёрлар тўпланиши сахна кенглигини ҳосил қилади. Сахна чуқурлиги одатда партол кенглигидан 1,5-2 марта зиёдроқ бўлади. Асосий сахнадан ташқари, ён сахналар, трюм, сахна биноси (арьерсахна) кўзда тутилади. Уларнинг ҳаммаси асосий сахнага хизмат кўрсатиш вазифасини бажаради. Сахна баландлиги гумбазлари билан чегараланади. Оркестр биноси сахна олдида жойлашади.

Сахна жиҳозлари турли-туман, кўп ҳолларда жуда ноёб бўлади. Сахна юқориги ускуналари сахна кўтаргичи, пардалар, горизонт, учиш қурилмаси механизмлари манзараларидан иборат. Сахна майдони сахна доираси, сахнани айлантирувчи кулис машина, тўсиқлар, люклар, фуркалар, транспортерлар, кўтариш-тушириш қурилмалари ва бошқалар билан жиҳозланган.

Томошабин учун кўриниш, сахнада бўлаётган воқеаларнинг яхши эшитилиши, зал ичкараси ва шинамлиги муҳим касб этади.

Кўриш параметрлари сахнадан узокликка боғлиқ. Томошабин актёр мимикасини кўриши зарур, бу эса шартли кўриниш ихчамлиги 27 м. дан кўпроқ (драматик спектаклларда) 30 м. (опера, балет спектакларида) бўлишни талаб этади. Бунинг оқибатида ушбу параметрга риоя этиш театр сиғимини аича чеклаб қўяди. Яна икки шарт томоша зали шаклига таъсир қилади. *Биринчидан*, томошабин нигоҳи нури олдинда ўтирган томошабин бош узра бемалол сахна томон йўналиши таъминланиши зарур. Иккинчидан, томошабин ҳолати ҳаёлан зал ўқи бўйлаб (тик ва ёпиқ текисликда) жойлашмоғи керак. Гумбазли театрда томошабин нигоҳи оғиш бурчаги 260° (горизонтал бўйича) ва 300° (вертикал бўйича) бўлиши талаб қилинади.

Сахнада бўлаётган воқеаларнинг кўриниши бўйича жойнинг бир текисда эмаслиги, амфитеатрлар учун маълум етишмовчилик ҳисобланади ва қулай шароитда атиги 600 киши бўлиши мумкин. Италияда XVII аср бошларида тижорий театр фаолияти сифатида амфитеатрга қарама-қарши кўп қаватли (кўп ярусли) зал пайдо бўлади. Бундай зал тарихт (плани) ҳар хил бўлиши мумкин: доира, овал шаклида ва ҳ.к. Кўп ярусли-залга мисол қилиб «Ла-Скала» театри (Италия, Миллан) ни олиш мумкин. Унинг сиғими 3500 ўрин. Кўп ярусли заллар ажойиб акустик хусусиятга эга. Аммо улар учун ҳам шинам шаклдаги юқори қаватларда томошабинлар учун ноқулайликлар мавжуд. Зал ечими яна бир варианты - партер ёки амфи-театрга кўшимча сифатида балконларнинг мавжулигидир.

Театр зали акустик хусусиятларига баҳо бериш учун вақтнинг товуш тебраниши кўрсаткичларидан фойдаланилади. Товуш тебраниши вақти эрта ва кеч товуш тўлқинлари ўртасидаги энергия нисбатига кўра аниқланади. Товуш тарқалиши мўътадил вақти 2 с. ҳисобланади (симфоник товушлар), 1 с (нутқ). Товуш тарқалиши вақтига таъсир этувчи омиллар бино катталиги ҳажми, аксадо қайтарувчи майдон, юқори частоталарда ҳавода товушнинг сўниши даражаси, товуш ютиш коэффициенти ҳисобланади.

Мисол сифатида «Метрополитен опера» (АҚШ, Нью-Йорк) биносига эътиборни қаратамиз. «Метрополитен опера» эски биноси фақат кучли овози билан таасурот қолдиради. Лойихачи янги бинода ўринларнинг сонини кўпайтириш ва қулайлигини таъминлаш топшириғини олди. Янги бино қурилиши 1966 йилда тугалланди. Бино ҳажми 30500 м, бино умумий майдони - 1220 кв. метрни ташкил этди. Залда 3800 ўрин мавжуд, оркестр чуқурлиги майдони 105 кв. метр. Эшитилиш лойихаси 1:10 моделида, кейин тайёр залда текшириб кўрилди. Мутахассислар фикрича, опера театри ажойиб акустикаси сахна гумбази, ёйилган шифт шакли, балкон юзалари ҳолати уйғунликда муваффақиятли ишлаб чиқилгани билан боғлиқ. Ён ва орқа деворлар ёғоч панеллар билан қопланган, шифт сувалган.

Томоша зали типи (қаватли, амфитеатрли), ўриндиклар жойлашиши, йўлаклар томошабинлар ва актёрларни алоқада бўлишига буйсундирилган,

кўриниш ва эшитилиш таъминланган, шунингдек ёнғинга қарши химоя талабларига риоя этилган.

Театр бинолари тараққиёти асосий йўналишлари энг аввало, зал ва сахнанинг ўзаро шаклини уйғун ҳолда кенгайтиришни қамраб олади. Ҳаракатлар томоша залига «сингиб» борганда, томошабин ҳаракатлар иштирокчисига айланади. Замонавий спектакллар ҳаракатлари динамик, жонр ва сахна ечимлари бўйича ранг-баранг, оркестр чуқурлиги ва ён сахна, анъанавий сахна модернизацияси, уни жиҳозлашнинг усуллари ўзгарганлиги билан бир-бирига мос уйғунлашиб кетган.

Театр заллари сунъий ёритиш воситаларига эга. Уларга ёнғин хавфсизлиги бўйича юксак талаблар қўйилади.

Залларда ҳаво алмашилишини таъминловчи вентеляция ускуналари, ҳавони мўътадилловчи кондиционер тизимлар ўрнатилади. Томоша залида улар ҳаво ҳароратини ёзда - 23 - 25 С, қишда - 19-21° С даражада бўлишини таъминлайдилар.

Стандарт ҳаво муҳити спектакл бошлангунча таъминланиши ва бутун спектакл давомида меъёрида сақлаб турилиши керак.

Зални ювиш, йиғиштириш ҳар кун бажарилади, агар кун давомида бир неча спектакллар намойиш этилса, ҳар бир томошадан кейин албатта йиғиштирилади. Мобеллар, гилам буюмлар чангини тозалаш ҳар кун бажарилади. Зал ҳар ойда албатта дезинфекция қилиниб турилиши шарт.

Театр залини ўз вақтида кўздан кечириб туриш, таъмирлаш, реконструкция ишларини бажариш зарур. Шифт ҳолати ҳар бир мавсум олдидан регистрация қилинади.

Театр биноси реконструкцияси хусусиятлари шундан иборатки, зал бирламчи қиёфасига қайтарилади, чунки бир қатор ташқи сабаблар оқибатида ўзининг кўркини йўқотган бўлиши мумкин. Бино элементлари емирилиши, технологик жиҳатдан орқада келганлик муҳандислик ускуналарини алмаштириш зарурати, бинони қайта режалаштириш каби омиллар реконструкция қилишга эҳтиёж туғдиради.

Универсал залларда театр бинолари билан таққосланганда сахналар ва томоша зали кўпроқ сезиларли трансформацияни - ўзгартиришни талаб қилади. Бу энг аввало тегишли зал композицион усуллари ва конструкцияларга мувофиқ таъминланади. Режалаштириш информацияси имкониятлари ғоят катта: сахнани, томошабинлар ўринлар сонини ўзгартириш, сахна ва зални навбатдаги тадбирга мослаштириш мумкин. Зал кўринишини қайта ўзгартириш кўчма потолоклар - шифтлар, тўсиқлар, томошабинлар ўринларини қайта жиҳозлаш ва бошқалар ёрдамида бажарилади.

Тарихан илгарироқ алоҳида томоша кўрсатиш вазифасини бажаришга мўлжалланган заллар - концерт, театр, кино заллар пайдо бўлди. Бунда томоша функцияси бир хил эмас, мисол учун, кичик концерт зали камер ансамбиллари, кўшиқчилар, мусиқачилар, яккахон хонандалар концертларига хизмат қилади. Катта концерт залларида опера кўшиқчилари, симфоник оркестрлар, ансамбиллар санъатларини намойиш қиладилар. Томоша функцияларининг

кейинги интеграциялашуви концерт залларини театр ва кино заллари билан кўшилувида намоён бўлди, театр заллари эса кинозаллар билан кўшилди. Залларни интеграциялашнинг кучайиши XX асрнинг 50-йилларидан бошлаб кўп мақсадли заллар барпо этишда кўзга ташланади.

Кўп мақсадли заллар таракқиётида уларни бир марказга тўплаш эвазига инвестицияларни жалб этиб, улардан самарали фойдаланиш, объектларни универсаллик аҳамиятини оширишга интиломоқда. Ижтимоий - маданий ҳаёт динамизми ранг-баранг томошалар ташкил этишни ва жамоатчиликка мўлжалланган бинолар қурилишини талаб қилади. Кўп мақсадли заллар барпо этиш универсал объектдан тифизроқ фойдаланиш ҳисобига жойни, майдонни тежашга олиб келади.

Залларда томошабоп функцияни жамоат ва спорт тадбирлари билан уйғунлашуви рўй бсради. Концерт - жамоат типигади сингари (турли тадбирлар ва концертлар ўтказишга мўлжалланган), концерт-ракс, банкет-концерт, томошабоп - спорт заллари вужудга келади.

Заллар сиғими ҳар хил ва 100 дан ўнлаб минг кишигача. Одатда кўпроқ универсал бўлган заллар сиғими каттароқ. Катта сиғим кўпинча спорт функцияларини бажарувчи залларга хосдир. «Кабуки» (Токио, Япония) миллий театри универсал залларга мисол бўла олади. Унинг сиғими 1746 ва 630 ўринга эга икки залдан иборат ва ҳар кандай томоша кўйилишини таъминлайди.

Геверхауз (Лейпциг, Германия) дунёда энг яхши концерт залларидан ҳисобланади, сиғими 1920 ўрин. Бино ҳажми 21560 м³ ни ташкил этади. Зал уч қаватли бинода жойлашган. Унинг узунлиги 85 метр, эни 100 м, баландлиги 26 м. ва гексагональ планда. Бинода яна 495 томошабинга мўлжалланган универсал зал ҳам мавжуд. Зал атрофида фойе гардероб ва ташриф буюрувчилар учун томошахона гуруҳланган. Бино биқинида ресторан бор. Москвадаги «Россия» меҳмонхонаси концерт залида ҳам ўзгартириш вариантлари кўзда тутилган. Зал 1971 йилда барпо этилган. Залда сеъездлар, симпозиумлар, йиғилишлар ўтказиш учун мўлжалланган бўлиб, унда 2512 киши жойлашади. Концертлар, эстрада, театрлашган кинотомошаларда 2224 ўрин томошабинларга мўлжалланмаган. Цирк, театрлаштирилган томошалар чоғида 1800 томошабин йиғилади. Баллар маскарадлар, рақслар ва оммавий кечалар ўтказиш мумкин. Полни тўнкариш секцияси ёрдамида зал бал залига айланади.

Қиролича Елизавета (Буюкбритания) киноконцерт зали 95 нафаргача муסיқачиси, 50 нафаргача кўшиқчиси бўлган хор ва оркестр томошаларини таъминлай олади. Залда бир вақтнинг ўзида кинофильмлар намоиш қилиш мумкин. Бунинг учун у барча зарур проекцион ускуналар билан жиҳозланган. Шунингдек унда кўпканалли сўзлашув қурилмаси, конференцияларда фойдаланиши учун микрофон аппаратуралари мавжуд. Радио-телевизион ёзувларни тезкор узатишни таъминловчи ускуналардан артистлар ва томошабинларга ҳалақит бермасдан бемалол фойдаланиш мумкин.

Қиролича Елизавета киноконцерт залида сахна 13 қисмдан иборат. Улар томоша зали олд қисмида полдан 2 м. га кўтарилиши мумкин. Сахнадаги ҳамма жиҳозлар автоматик қурилма ёрдамида алмаштирилиши ва шу тариқа камер опералари ижро этилаётганида оркестр учун жой яратилиши мумкин.

Универсал залларни ана шундай ўзгара олиши сахнадаги воқеалар кўринишини мақбул даражада яхшилади. Аниқ томошани тўлақонли қабул қилиш томошабиннинг сахнадан турлича узоқлигига боғлиқ

Симфоник оркестр учун максимал узоқлик мезонлари эстрада концертларига қараганда 2,2 марта, хордан 1,9 марта юқорирак.

Оркестр ва ижрочилар учун акустика ишлаб чиқиш, физик ўзгаришлар ҳисобга олинган ҳолда яратилади: оркестр катталиги, унинг жойлашуви, асбоблар жарангининг йўналиши. Заллар акустик хусусиятларини яхшилаш учун дизайнни ўзгартиришдан (ложа шифтлари, панел қопламлари) ва махсус электроакустика техникалардан фойдаланилади.

Заллар қурилишида харажатларнинг 10 % га яқини вентеляция техникаларига мўлжалланган.

Вентеляция ускуналарининг қуйидаги турлари фарқланади: ташқи ҳавони тайёрлаш, кондициялаш, совутиш, ҳавони иситиш, умумий алмаштирувчи ва чиқариб юборувчи вентеляция, ёнғин рўй берганда тутунли газни сўриш, тафтни қайтариш учун марказланган вентеляция тизимлари мавжуд. Тингловчилар учун ҳаво оқимини ўриндиқлар суюнчиклари орқали ўтказиш бир вақтдаги харажатларни 25-30 % га, эксплуатацион харажатларни - 40 % га тежашга олиб келади ва залда ҳавони бир меъёрда тақсимланишини таъминлайди.

Кўп мақсадли заллар тараққиёти асосий тенденцияларига киради: томошабоп марказлар шаклланиши, мўлжаллангани бўйича турли хилларда иборат заллар, кўп мақсадли залларни дам олиш профилидаги муассасалар билан қўшилиши, универсал заллар базасида нуфузли тадбирлар ўтказиладиган марказлар шаклланиши, кўп мақсадли залларни универсаллаштиришни такомиллаштириш режавий ечимлари.

Клублар. Клуб ўз аъзолари ижтимоий фаоллигини ривожлантириш, ижодий изланишларини руёбга чиқишига кўмаклашиш, маданият ва билим даражасини кўтариш мақсадида ташкил қилинади. Клубга ташриф буюрувчилар биргаликда дам оладилар, кўнгил очадилар. Клуб ҳамжамияти учун ташаббускорлик, хаваскорлик, жамоатчилик фикри ва онглилигига хосдир.

Клубда турли мақсадли, интизомли, иродали, қатъиятли ва бошлаган ишни охирига етказиш каби белгиларга қараб, шахслараро алоқалар ўрнатилади ва ривожланади. Мулоқат чоғида одамларда ижтимоий фаоллик намоён бўлади. Клуб бўш вақтни мазмунли ўтказиш маркази бўлиб майдонга чиқади.

Клуб раҳбарлар ва мутахассислар томонидан бошқарилади. Ходим педагогик билимларни эгаллаган бўлади, турли санъат турларига мўлжал олади.

Ўз вазифасини бажариш жараёнида ходим бўш вақтни ўтказишни ташкил этиш усуллари ва назариясига амал қилади, одамларни ўзаро ҳамкорлигини

ташқил қилиш усуллари ва йўлларида фаолиятида изчил фойдаланади. Ҳиссий ахборот беришнинг хилма-хил воситалари (жонли нутқ, матнлар, кўргазмали воситалар, турли - туман санъат турлари) қўлланилади.

Клуб фаолияти ҳамиша кўп функцияли характерга эга. Комплекс ва ихтисослашган клубларга ажратилади. Комплекс клублар кенг қизиқиш доирасига эга одамларнинг мулоқатларини ташқил қилиш учун мўлжалланган. Бундай клубларнинг маданий оқартув фаолияти ижодкорликни ривожлантириш, маданий дам олишни таъминлаш, кўнгил ёзишга қаратилади, бунда ташриф буюрувчиларнинг қизиқишлари бир хил эмаслиги ҳисобга олиниши зарур.

Ихтисослашган клублар қизиқишлари аралаш, нисбатан тарқоқ ташриф буюрувчилар контингентига мўлжалланган. Улар бир касбдаги одамлар, ҳар хил ёшдаги ижтимоий гуруҳлар ва бошқалар бўлиши мумкин. Клубнинг вазифаларидан бири кучайтириш чоғида маданий-оқартув, дам олиш, мулоқат, ёшлар, экологик, физкультура-соғломлаштириш, техник ижодкорлик ва бошқа ихтисослашувлар характерлидир. Айрим ҳолларда клуб фаолияти маиший хизмат кўрсатишни ташқил этиш билан қўшиб олиб борилиши мумкин.

Клуб иншооти бўш вақт фаолиятининг турли хилларини амалга оширишга мўлжалланган бўлиши лозим. Клуб биноси типик таркиби томоша комплекси, намойиш ва клуб комплекслари, маъмурий хўжалик ва техник биноларни ўз ичига олади.

Томоша комплекси биноларига вестибюль, фойе, санитар узеллари киради. Намойиш комплекси томоша зали (заллари) сахна (ёки эстрада) билан бир бутунликни ташқил этади, кино кўрсатиш ёки концертга хизмат кўрсатиш биносига эга. Бинонинг клуб комплекси лекция-ахборот ишлари, студия ва тўғарақлар, дам олиш, кўнгил очиш, мулоқат учун биноларни ҳосил қилади.

Клубнинг томоша зали кўп мақсадли фойдаланиш учун мўлжалланган. У тез ва осон ўзгартирилиши керак. Бино поли бир сатҳда текис бўлиши зарур. Мебеллар мобиль ёки стационар бўлиши кўзда тутилиши, лекин енгилгина кўчириш мумкин бўлмоғи лозим. Зални табиий ёритилиши мақсадга мувофиқ.

Клуб ички кенглиги мулоқат учун қулай, ихчам ва шинам бўлиши зарур. Индивидуаллаштирилган интерьер клубда алоҳида хушқайфият бағишловчи муҳитни яратишга қаратилган.

Клубдаги биноларда интеграллашган фойдаланишга уларнинг ўрнини босадиган бинолар ва майдонлар ҳисобига эришилади (кўнгил очиш, ўйин, оқартув ва бошқалар хоналари). Ҳатто ҳар бир фаолият тури учун алоҳида материал - техника базаси яратиш зарур бўлса ҳам уларнинг бинолари тўлиқ фойдаланиши керак. Шунингдек бир мақсадга мўлжалланган аралаш биноларни бирлаштириш ва улардан бошқа фаолият тури учун (масалан, клубнинг икки биносини бирлаштириб театр томошахонасига айлантириш) фойдаланиш мумкин.

Клубларнинг комплекслик даражаси турлича ва амалга оширилаётган фаолият турларини интеграциялаш даражасига, бино майдони, эгилувчанлик даражаси ва улардан фойдаланишни кўп функциялигига боғлиқ.

Клублар фаолиятини таҳлил қилиш чоғида ташриф буюрувчилар сони, қизиқишлари бўйича таркиби ва гуруҳлари сони, дам олиш ва бўш вақт муассасалари билан боғлиқлик даражаси, ташриф буюрувчилар учрашув жойи ва вақтлари, клуб кенглиги ўрганилади. Ташриф буюрувчиларнинг ижтимоий-демографик таркиби ўзида оилавий аҳволи, ёшига қараб шахсларнинг тақсимланишини мужассамлаштирган, гуруҳлар ўзларининг қимматли мўлжалларига хулқ-атвор моделига эга. Умумий қимматли мўлжаллар, қизиқишлар, сеvimли машғулотлар, симпатия клубда ташриф буюрувчиларнинг ижтимоий-психологик тизими мавжудлиги ҳақида гапиришга имкон беради. Клубга ташриф буюрувчиларнинг турли хил ижтимоий муносабатлари уларнинг бошқа тизимлари ҳам борлигини англатиши мумкин. Клуб фаолияти қатор белгиларига қараб характерланади, турли аспектларда кўриб чиқилиши мумкин. Уларга кўра, клуб ҳаракати ҳаётчанлик циклининг кўпчилик гуруҳлари кўрсаткичларини шакллантириш мумкин. Масалан, клуб ташкил этиш эскирган ғоясини бартараф этишда ўтказиладиган тадбирларга келиш, алоқа частотаси камаяди. Клуб ишлашини тўхтатади. Клуб ҳаракати ташкилотчиларини нафақат ҳаракатлантирувчи ғоялар тугагани масалалари, балки эскирган ҳаракатни янгисига алмаштириш фикри ҳам ташвишлантириш керак. Клуб ҳаракати тараққиёти циклик характери қайта алоқа ёрдамида қўллаб-қувватланади: клуб ишлаб туриши янги билимлар туғдиради ва эскирган ғояларни бартараф этиш учун ғояларни ўзгартириш имконини беради. Мавжуд клуб биноти масшабда фаолиятини оқилона алмаштиришни ташкил этиш клуб ишлари самарадорлигининг ўсишига олиб келади.

Клуб ҳаракати тараққиётида ҳамма босқичлар учун ҳам махсус бинолар кўзда тутилиши керак. Клуб ҳаракати тараққиёти ҳар бир босқичини ташкил этиш, бошқарув методларининг алоҳида принципларини талаб қилади.

Дискотекалар. Инсон ҳиссиётларини кўзғаш, хуш хулқ фазилатларини эркин намоён этиш, асабий ҳолатларни бартараф қилиш учун **дискотекалар** чекланмаган имкониятларга эга. Дискотека учун музикаий репертуар мавзу принципи бўйича танлаб олинади. Дискотекаларнинг муҳим хусусиятлари шундаки, у алоҳида байрам кайфиятини вужудга келтиради, ўйин вазияти ва бошқариладиган махсус товуш муҳитида кўнгил очиш кайфиятини яратади. Эркин вазиятда ёшлар мулоқати бўлади. Дам олиш шакли сифатида дискотекалар эстетик тарбия масалаларини ҳал этади. Чунки ёшлар кўнгил очиш билан нуфузли ва босқичма-босқич шаклда маданиятга ўрганиб борадилар. Дискотекаларда ёшларни ноформал мулоқатга интилишлари тўла амалга ошади. Уларнинг замонавий оммавий кўшиқларга қизиқишлари кенгайди.

Дискотекани ўтказиш жиддий тайёргарлик ишларидан бошланади. Музика муҳаррири олдиндан номлари кўрсатилган асарлар каталогини овоз жўрлигидаги рақслар билан билан тўлдиради. Ёзув манбаи, оҳангдорлик, ижро маҳорати, уларнинг характерларини бир-бирига уйғунлаштиради.

Дискотека дастури ғоясини бирлаштирувчи сценарий ишлаб чиқилади. Сценарийга мувофиқ зарур муסיқа асарлари ва овоз эффеќти танлаб олинади. Муסיқа муҳаррири бунда асосий диќќат - эътиборни дастурни ёшлар қабул қилиши хусусиятларига қаратади.

Рассом зални бадий безаш-жиҳозлаш билан шуғулланади. Рассомнинг ишлаши бинони янги дастурга тайёрлаш учун зарур пайтда тез ўзгартириш, қайта жиҳозлаш имконини берадиган оддий материаллар ва ускуналардан фойдаланишдир. Бино интерьерини ўзининг манзараси билан дастур характериға мос келиши керак. Рассом сураткаш билан ҳамкорлик қилади. Махсус техник воситалардан фойдаланиш дискотека дастурини томошабоплигини яхшилайдди.

Дастур тайёрлашни чироқ оператори, муסיқа муҳаррири, овоз режиссиёри яқунлайди.

Ичкари яъни залнинг ёритилишини таъминлаш чоғида бир неча мақсадлар кўзда тутилади.

Биринчидан, бино ва дискотека зонаси бирлигини таъкидлаш муҳим, бошқа томондан - уни функционал зонаға - раќс, сахна, дам олиш учун кенг бўлишини эътиборға олиш лозим. Ана шу мотивлар бўйича бутун бинони ёппасига еритиш ва раќслар учун ёрќин ёритилган кенглик ҳосил қилиш кўп тарќалган.

Иккинчидан, чироқ нурлари оқимининг турли кўринишда тарќалиши ва тақсимланиши ёрдамида муסיқа асарини иштирокчиларға сингиши таъсири оширилади. Чироқ динамикаси муסיқа оҳангларига ҳамоҳанг бўлиши лозим. Чироқларни ўчириб-ёқиш йўли билан залда хилма-хил жозибали кўриниш ҳосил қилинади. Шунингдек нур таратувчи махсус конструкцияли жиҳозлар ҳам қўлланилади.

Дискотека овоз дастуриға муסיқали асарлар ва (ёки) улардан парчалар, табиий шовќин, махсус овоз эффеќтлари (шовќин жўрлиги), бошловчи матнлари киради. Дастурнинг муסיқавий кетма-кетлигини муסיқа муҳаррири таъминлайди. У бир муסיқа парчасидан иккинчисига ўтиш, зарурат туғилганда муסיқа асарини янграши, вақтини ўзгартиришни кўзда тутуди.

Овоз режиссиёри муסיқавий парчаларни бирлаштириш чоғида сигналларни аралаштириши, уларнинг манзаралигини таъминлайди.

Кечани диск-жокей олиб боради, у раќсға таклиф қилади, муסיқавий дид ва маданият ҳақида гапиради. Кечани олиб борувчининг ташкилотчилики ва актёрлик маҳорати жуда муҳим. Импровизация элементлари, юмор, кулгу-мутойиба, ҳазиллар, таъсирчан овоз ёрдамида у даврада жонланиш, хушкайфият уйғотади. Дискотекаларни бошқариш чоғида олиб борувчининг муסיқа жўрлигида муסיқа дастурларини узлуксизлигини таъминлаб, шарҳлаб бориши анъана тусини олган. Шунингдек муסיқий дастурнинг тўхтовсиз такрорланиши ҳам мумкин.

Бошқариладиган нурли-товушли муҳит яратиш учун ҳар хил овоз таратувчи ва овоз кучайтирувчи аппаратлардан фойдаланилади. Кўп каналли товуш чиқарувчи тизим дискотека биносида ҳар қандай траектория бўйлаб

овозни тақсимланишини таъминлайди. Овозни бошқариш қурилмаларига товуш синтезаторлари, микшерлар, товуш эффекти карнайлари ва бошқалар киради. Зал овоз атомосферасини бошқариш янграётган мусиқа оҳангини ўзгаришига, бир қурилма товушини бошқасига алмаштиришга, дискотека узра товушни жаранглаб сузиб юришига олиб келади.

Дискотека ўтказишнинг муҳим ижтимоий характеристикасига иштирокчи гуруҳлар алоҳида иштирокчилар ҳиссий ҳолатининг ўзгаришлари, дискотека ҳаваскорлик ва ижодиёт фаолияти шаклланиши, иштирокчилар ҳулқини ижтимоий назорат қилиш, ёшлар мулоқатларини рағбатлантириш, кадриятларни ривожлантиришга қаратилган жараёнлар киради.

Таянч сўз ва иборалар: Сайр-томоша инфратузилмаси, театр, истироҳат боғи, ҳайвонот боғи (зоопарк), атракцион ўйин, кинотеатр, концерт зали, оркестр, ансамбл, филармония, симфония, амфитеатр, ярус, фойе, вестибюль, интерьер, эстрада, балл, макарад, дискотека.

Мавзуга доир савол ва топшириқлар:

1. Сайр томоша ва кўнгил ёзиш тушунчасини ифодалаб беринг.
2. Сайр томоша инфратузимаси қандай вазифаларни бажаради?
3. Сайр-томошанинг оммавий кўнгил очиш турларидан бири нима?
4. Ўйин тўғрисида нималарни биласиз? Унинг турларини айтинг.
5. Спорт ўйинлари иншоотларини санаб ўтинг.
6. Сайр-томоша корхоналари таркибига қандай ташкилотлар ва муассасалар киради?
7. Театр биноси тўғрисида нималарни биласиз?
8. Концерт заллари ва уларнинг турлари тўғрисида таъриф беринг. Дунёдаги ва республикамиздаги энг йирик, нуфузли концерт заллари тўғрисида мисоллар келтиринг.
9. Дискотека тўғрисида нималарни биласиз? Дискотека дастурини таърифлаб беринг.

6-Мавзу. ТУРИЗМДА АЛОҚА ВА АХБОРОТ ВОСИТАЛАРИ

- 6.1. Туризмда ахборот технологиялари турлари ва уларнинг моҳияти.
- 6.2. Компьютер тизимида ўринларни бронлаштиришнинг пайдо бўлиш имкониятлари ва эволюцияси.
- 6.3. Туристик менежментда Интернет технологиялар.

6.1. Туризмда ахборот технологиялари турлари ва ахборотлар моҳияти.

Ижтимоий ишлаб чиқариш ресурслари ўртасида табиий, моддий меҳнат, молиявий ва ахборот имкониятлари алоҳида ўринни эгаллайди.

Маълумки, ахборот акс этиш жараёнида пайдо бўлиб, у фикрловчи мавжудотга боғлиқ бўлмаган ҳолда тўпланиши ва сақланиши мумкин ва бу ҳолда у субъектив эмас, балки объектив характерни касб этади.

Жамиятнинг узок ривожланиш жараёнида моддий оламнинг бошқа ҳамма шакллари тенглаштириш бўйича ахборот янги сифат характериға ва хусусиятларига эға.

Одамлар муносабатида ахборотнинг пайдо бўлиши бевосита онг тараққиёти билан чамбарчас боғлиқдир. Натижада у меҳнат фаолияти орқали шаклланади ва инсон нутқи пайдо бўлишини белгилаб беради.

Ижтимоий муносабат жараёнида ахборотнинг алоҳида тури-**ижтимоий ахборот** вужудға келади ва ривожланади. Ижтимоий ақл сифатида бу одамлар ассоциацияси, моддий неъматлар ишлаб чиқариш ва ҳаётни ишлаб чиқаришнинг бирлашган заруратидир.

Ахборот тараққиётининг узок ўтмиш йўли аввалиға нозик материя даражасида, кейинчалик эса жонли табиат шароитида сифат жиҳатидан янги кўринишдаги ижтимоий ахборотға олиб келди.

Ахборот соҳасида субъект кўп ролларда намоён бўлади: истеъмолчи, ташувчи, сақловчи ва ахборот тарқатувчи, шунингдек у ишлаб чиқарувчи (генератор) сифатида кўринади. Шунинг учун ахборот соҳаси бир томондан, индивиднинг онгига боғлиқ бўлмаган ҳолда шаклланади, иккинчи томондан эса, унинг таъсирида ўзгаради.

Бугунги кунда тўпланиб бораётган барча ахборот оқимларини қайта ишлаш учун мўлжалланган махсус дастур – аппаратлар мажмуасини яратиш «ахборот портлашини» талаб қилишини исботлашға ҳожат бўлмаса керак. Бу мажмуа ўз ичига йиғиш, сақлаш, қайта ишлаш ва катта кўламли маълумотлар беришни қамраб олади. Маълумотлар ва хужжатларни бошқариш учун зарур автоматлаштириш ишларини бажаради. Бироқ ижтимоий фаолиятнинг турли соҳаларида жорий этилаётган амалий ахборотлар маслаҳат тизими ҳар хил вазифани ҳал этаяпти: бири ишлаб чиқаришда, бошқаси тиббиётда, унингчиси ижтимоий, маданий сервисда, туризм ва ҳ.к.ларда.

Ахборотлар тушунчасида энг муҳим нарса – тегишли манба ва истеъмолчига маълумот етказиш, мақсадға йўналтирилган тизимида **алоқа ўрнатиш ҳисобланади**. Ахборотлар – қатъий тақсимланган, шов-шувдан холи, ўз эғасигача етказилган маълумотлардир. Бу маълумотни олганлар уни таҳлил

қилиши, ўз мақсадларига мувофиқ тегишли қарорлар қабул қилишда фойдаланишлари мумкин.

Ахборот технологияларини ташкил этган усуллар ва шаклланиш воситаларининг моҳияти шундаки, у ҳар қандай объектларни бошқариш тизимида, жумладан, меҳмонновозлик индустрияси корхоналарида ахборотлар оқимини сақлайди.

Туризм индустриясига кейинги икки-уч ўн йилликларда илмий-техника тараққиёти жуда катта улкан таъсир ўтказди. Бугунги кунда ҳатто «майда» турагентлар ёки туроператорларнинг асосий ва ёрдамчи функцияларни автоматлаштириш учун ҳисоблаш техникларидан фойдаланиш имкониятига эга эканликларини айтиш мумкин.

Туризм соҳаси замонавий ахборот технологияларини амалиётда жорий этиш учун энг қулай, идеал равишда мослашган. Унинг учун қисқа муддатда транспорт воситалари ва меҳмонхоналардаги номер фонди имкониятлари ҳақида маълумот берувчи тизим талаб қилинади. Бу тез резервлар яратиш, тузатишлар киритиш, туристик хизматлар чоғида ёрдамчи вазифаларни ҳал этишини зудлик билан таъминлайди. Бундай автоматлаштириш воситалари вақтни, ортиқча харажатларни тежайди. Масалан, чипта, (билет)лар олиш, ҳисоб ва йўл кўрсаткичлар тайёрлаш, ахборот маълумотномаси ва ҳисоб-китобни таъминлаш шулар жумласига киради.

Ҳозирги вақтда компьютер тизимидаги у ёки бу маълумотларни олиш турагентлар учун ҳамиша очиқ. Улар бундан алоҳида иш режимида фойдаланишлари, ёки ахборотларни ишлашнинг телекоммуникация воситалари тармоқларини қўллаб контрагентлар билан ҳамкорлик қилишлари мумкин.

Туроператорлик тизими турфирма фаолиятида туристик маҳсулотларни шакллантириш, уларни истеъмолчиларга сотишни автоматлаштириш учун мўлжалланган. Ҳозирги вақтда бир неча типда амалдаги дастур-техник тизим маълум, уларни технологик – тополик асосда шартли равишда уч турга бўлиш мумкин:

- бир-бирига уланган ҳисоблаш тармоқларида яратилган тизимлар, улар туристик фирма бўлинмалари фаолиятини таъминлайди. Бир бинода жойлашган, ахборот каналларидан фойдаланган ҳолда уларнинг автоматлаштиришсиз ташқи ўзаро ҳаракатини таъминлайди. Қурилманинг тармоқли варианты бир пайтнинг ўзида турли автоматлаштирилган ишчи жойидан бир нечта фойдаланувчиларни марказий базага мурожаат қилиш (ёки базаларга, жумладан, турмаҳсулотларни ёзиш билан) ига мўлжалланган. Маълумотлар базаси маркази етарли даражада қувватли тармоқ машинаси–серверда жойлашган. Фойдаланувчиларнинг автоматлаштирилган иш ўринларидан уни билан бемалол улана олиши тармоқ стандарт таъминоти тўпламига кирган тармоқ ускуналари ва тармоқ математикаси ёрдамида таъминланади. Қобик сифатида универсал СУБД дан фойдаланилади;

- 1-пунктда ёзилган, дастур мажмуаларини ўз ичига олган тизимлар, аммо унда қўшимча равишда туроператорнинг пакет режимида компьютерлашган ёки алоҳида ажратилган каналлари ёки турагентлар

томонидан туристик маҳсулотни реализация қилиш учун модем алоқаси амалга оширилган, алоҳида ҳолларда хизматларни етказиб берувчи бошқа регион (худудлар) билан уланиш мумкин;

- амалдаги фойдаланишда бўлган ёки янги ташкил қилинган глобал телекоммуникация тармоқларидаги туроператорлик тизимлари. Бу ҳолда у ёки бу фирма турмаҳсулоти ҳақидаги асосий файллар (маълумотлар базаси) глобал тармоқ (тугун) ахборот марказларида жойлаштирилади ва тармоқдан барча фойдаланувчилар учун онлайн режимида уларни олисга узатиш имконини беради.

Турфирмаларда компьютер тизимлари бажарадиган ишларига қараб, уч тоифага бўлинади:

- мижозлар буюртмалари бажарилишини амалга оширадиган асосий технологик тизимлар. Бу тизимда оператор резервлаштирилган бош компьютер тизимига кириш эвазига ҳаракат қилади;

- ёрдамчи тизимлар – турфирма функцияларининг автоматлашган хизмати: хужжатлар – ҳисоблар, ваучерлар, билетлар ва йўл кўрсаткичлар, шунингдек бош компьютер ва транспорт тизимлари билан ўзаро ҳисоб-китобларни шакллантиради;

- бошқарув тизими (ахборот – маслаҳат тизимлари), фирмалар фаолияти ва раҳбарларга қарор қабул қилиш учун тақдим этиладиган маълумотларни актуаллаштиради.

Янги компьютер тизими барча бу функционал имкониятларни умумий фойдаланишдаги глобал телекоммуникация тармоқлари базаси ёки туристик хизматлар брон қилинган махсус компьютер тизимида бирлаштириши лозим.

Интернет телевидение ихтиро қилингандан буён ҳар қандай бошқа технологияга нисбатан туризм маркетингига кучлироқ таъсир ўтказмоқда. У туристик хизматлар бозорида турфирмалар масхулоти ҳаракати ва асосий тақсимлаш канали сифатида мустаҳкам ўрин эгаллаб келмоқда. Бироқ ўзининг улкан имкониятларини энди оча бошлади.

Туризм ҳаракатида Интернет ва бошқа янги интерфаол мультмедий платформалари аҳамиятининг баҳоси беқиёс. Туристик хизматларни етказиб берувчи, маркетинг билан шуғулланувчи йирик ташкилотлар бу воситаларни қўллаш туристлар учун ўсиб бораётган жозибадорлик зарурати эканлигини англашлари керак. Бу янги каналларни қўллашдан даромад олишни ўрганишлари лозим. Бунинг афзаллиги шундаки, глобал ўзаро ҳаракат ғоят самарали бўлиб, жамоат ва хусусий секторнинг туризм бозорида яқинлашишига имкон беради. Уларнинг ўзаро манфатли шерикчилигига кенг йўл очади.

Янги ахборотлар эрасига қадам қўйилиши билан истеъмолчилар талаби ва эҳтиёжлари радикал тарзда ўзгарди. Интернет бошқа ҳар қандай технологиялардан ҳам кўра, одамларни **онлайн режимида** ҳаракат қилишга кўпроқ ўргатди ва улар ўзларини қизиқтирган ҳар қандай ахборотларни тезлик билан ола бошлади. Ахборотлар асрида истеъмолчиларни энди ахборот сўраб, уни олишни кутиб ўтириш тизими қониктирмайди. Улар зудлик билан жавоб олиш ва Интернет бунга имкон беришига тез кўникадилар. Чунки бу туризм ва

саёҳат индустрияси учун жуда муҳимдир. Гап шундаки, бу индустрияда туристик маҳсулотлар сотиб олинаётганда у ҳали мавжуд эмас. Туристик маҳсулот (сафар) сотиб олинганда, у одатда компьютерда қоғозда брон қилинмаган ахборотдан бошқа нарса эмас. Бу пайтда сайёҳ фақат маҳсулотга ҳуқуқни, келажакда меҳмонхонада номерни ёки авиабилетни сотиб олади. Туристик сафар сотилиши чоғида – бу ахборот холос. Аксарият товарлар ва маҳсулотлардан фарқли равишда уни сотиб олишдан олдин синаб кўриб бўлмайди.

Туристик маҳсулотни харид қилиш қарори фақат истеъмолчи таклиф қилган ахборотга асосланган. Бу дўстлар ёки миллий туристик агентликлар тақдим этган брошюралар тавсиялари шунингдек туристик рекламалар бўлиши мумкин. Бироқ кўпроқ Интернетда тақдим этилаётган ахборотлардан фойдаланилади, айниқса, Бутунжаҳон ўргимчак тури (World Wide Web) дан. Сайёҳлар қабул қилувчи марказлар бўйича улкан ҳажмдаги маълумотлар олиш имкониятига эгалар. Тармоққа киритилган ва фойдаланилаётган бу маълумотлар саёҳат йўналишини танлашда асосий манба бўлиб ҳисобланади.

Туристик хизматларни сотиш билан шуғулланаётган фирмалар учун янги давват шундай: агар улар онлайн режимида ишламасалар, асосий бозорда ўз маҳсулотларини самарали сота олмайдилар.

6.2. Компьютер тизимида ўринларни бронлаштиришнинг пайдо бўлиш имкониятлари ва эволюцияси

Бронлаштиришнинг ҳозирги замон компьютер тизими – КСБ (Computer Reservation SyStem - CRS) га XX асрнинг 1950 йиллар охири ва 1960 йиллар бошларида асос солинганди. Худи ўша пайтларда авиа ташишлар нуфузи ошиши авиакомпанияларга улкан резервлаштириш марказларини яратиш заруратини туғдирди. Уларнинг вазифаси туристик агентлар, мижозлардан почта, телефон, телеграф орқали жойни бронлашга тушаётган буюртмаларни қўлда ишлаш эди. Ҳоят катталиги ва ишловчи ходимлар сонининг кўплигига қарамай, ўтган бироз вақт ичида резервлаштириш бўйича марказлар ортиб бораётган ахборот ҳажми удалай олмай қолдилар. Бу эса КСБ ишланамаларининг бошланишига тўртки берди.

Ахборотлар ишлаб чиқиш ва тақсимлашда уни узатиш ва кўпайтириш, ишончлигини таъминлаш (шу жумладан, саёҳатлар учун маълумотномалар, прайс-варақлар, билетлар, резервлаштириш тўғрисида ахборотлар) анча қиммат туради. Чунки хато ҳам жуда қимматга тушади. АҚШда айрим компаниялар ҳали ўтган асрнинг 1960 йилларидаёқ ўз хусусий компьютер тизимларини ишлаб чиққандилар. Кейинчалик айрим фирмаларни улар бирлаштиришга уринишлари муваффақитсизликка учради (1961 йил – «DEL TАMATIC» “Delta”, “PANA-MAC”, «Pan Am» фирмалари), икки Америка компаниялари «American Airlenes» ва “United Airlines” бир – биридан мустақил юқори унумли, рақобатбардош резервлаштириш тизимлари яратдилар.

“United Airlines” 1976 йилда “Apollo” тизими билан биринчи бўлиб бозорга чиқди. Орадан бироз вақт ўтиб «American Airlenes» ўз «Sabre»

тизимини таклиф қилди. Ушбу тизимлар муносабати билан фойдаланувчиларга тизимлар кўприклари орқали (коннекторлар) реал вақт режимида авиарейслар ҳақида ахборот олиш имконияти яратилди.

1980-йиллар иккинчи яримида авиакомпаниялар бозорни эгаллаш нуқтаи назаридан КСБ қўлланиши афзал эканлигини англайдилар ва шундай тизимлар учун жаҳон биринчилиги мусобақлари бошланиб кетди. Американинг «Sabre» ва «Apollo» тизимлари Британия бозорларини эгаллаб олди. Европада янги «Galileo» ва «Amadeus» тизимлари уларга қарши туришга интилдилар.

Бу тизимларнинг пайдо бўлиши билан агентлар санокли секундлар ичида резервлаштиришни тасдиқлашни амалга ошириш имконига эга бўлдилар. Қиймати ва усулларининг мустаҳкамлиги нуқтаи назаридан авиабилетларни резервлаштириш тизими асосида зарур барча харажатларни шакллантиришда инқилоб ясалганди, тизим мувоффақиятлари ҳам улкан эди.

Ходимлар сонини қисқартириш, таклиф этилаётган хизматлар ҳажмининг кўпайиши, таннархни ва хизмат кўрсатиш вақтининг камайиши оқилона самараси билан бир қаторда кўрсатилган тизимлар авиакомпаниялар маркетинг стратегиясини амалга оширишни таъминлаш имконини берди. Жумладан, нарх белгилаш қисмида, авиалайнерлар юкланиши ва даромад олишида, буюртмачини хабардор қилишда қулайликлар пайдо бўлди.

Авиалиниялар сонининг кўпайиши билан 1970-йиллар иккинчи яримида самолётларда авиаташишлар ҳажми ўсди. КСБ ҳақли авиабилетларни, резервлаштиришда операцияларни амалга оширувчи асосий восита бўлиб қолди. Фақат ички авиалинияларда 95 % буюртмалар бешта асосий тизим орқали ўтади, улардан «Sabre» ва «Apollo» га 75 % гача тўғри келади. «United Airlines» ва «American Airlines» компанияларининг ўзлари эса фақат 30 % авиаташишни таъминладилар.

Бронлаштиришнинг компьютер тизим тараққиёти йўлида биринчи қадам авиакомпанияларнинг ўзларини идораларида терминаллар ўрнатилиши бўлди. Бу авиакомпаниялар ходимлари иш самарадорлиги ва сифатини кескин ошириш имконига эга бўлди. Телефон қўнғироқлари ва телеграммалар орқали туристик агентлар ва жисмоний шахслар томонидан бронлашга берилаётган буюртмалар сонини камайтирмасдан тез ва аниқ ишлашга шароит яратди. Авиакомпаниялар томонидан навбатдаги қадам бир неча йилдан кейин қўйилади, яъни йирик туристик агентликларда бронлаштиришнинг терминларини ўрнатиш бошланди. Бронлаштиришнинг янги технологияси самарадорлигини тез англаган туристик агентлар авиакомпаниялардан бронлаштириш тизимида тақдим этилган ахборотлар миқёсини сезиларли кўпайтиришни қатъий туриб талаб қила бшладилар. Бу тизимларнинг функционал имкониятлари жуда катта эди. Натижада аввал алоҳида авиакомпанияларга мўлжалланган дастур, мажмуалар, тизимларга бўлиша бошлашади. Авиакомпанияларнинг хизмат кўрсатувчи гуруҳларига нафақат у ёки бу рейсларда мавжуд ўринлар ҳақида, балки рейс ҳақида батафсил ахборот тақдим этила бошлади. Бу ахборотларда тарифлар барча тафсилотлари, шунингдек туристик бизнеснинг аралаш соҳалари ҳақида маълумотлар –

автомобилларни прокатга олиш, меҳмонхонада жойлашиш, темирўл билетларининг сотилиши ва бошқалар ўз ифодасини топган.

Шундай қилиб, бронлаштиришнинг компьютер тизими аста-секин туристик хизматларнинг глобал дистрибьютор тизими – ГДС (Global Distribution Systemes - GDS) га айланди. Бронлаштиришнинг компьютер тизими функцияси кенгайиши параллел равишда турагентга бронлашни етказиб берувчи хизмат тасдиғини қайтариш муддатини қисқартиришга қаратилган фаол иш олиб борилди. Тўлиқ компьютерлашган бўғин йўқлиги «Турагент – резервлаштириш маркази – хизмат етказиб берувчи» занжирида 2 соатдан 2 кунгача вақтни ташкил этади. Чунки етказиб берувчи тасдиғи тизимида қўлда киритилади. Қўлда ахборот киритишга батамом барҳам берилиб, бу билан вақтни бир неча соатга қисқартиришга муваффақ бўлинди. Бундай қўшилув В типи деган ном олди. Кейинги босқич А типини қўшиш бўлди. Унга мувофиқ тасдиқнинг қайтиши 7 секунд ичида амалга оширилади. Вақтни бундай кескин қисқартиришга хизмат етказиб берувчи ва резервлаштириш тизими ўртасида ахборот алмашилиш технологиясини такомиллаштириш туфайли эришилди. Бу турагентга мижозга хизмат кўрсатишда принципал янги даражага чиқиш имконини берди: энди ҳар қандай бронлаштириш шу заҳотиёқ, мижоз турагент идорасида турган дақиқасининг ўзида бажарилади. Бу режадаги энг сўнгги техник ютуқ, «уламасиз» қўшилув ҳисобланади. Нисбатан янги бу иш режими асосида оддийгина ғоя ётибди: жой борлиги ҳақида энг долзарб ахборот, тарифларнинг батафсил тафсилоти ва ҳ.к. Яъни охириги хизматлар етказиб берувчилар авиакомпания, меҳмонхоналар, автомобилларни ижарага берувчи компаниялар. Бу ғояга мувофиқ турагент бронлаштиришнинг глобал компьютерлаштирилган тизими терминалида бевосита хизмат етказиб берувчи компьютер тизимидан олинган ахборотни кўради.

Агар аввал бошда КСБ фақат авиакомпаниянинг мунтазам рейсларида ўринларни бронлаштиришда қўлланилган бўлса, энди уларни жорий этиш соҳалари кенгайди ва улар бронлаштиришга таалукли барча туристик маҳсулотлар – кема саёҳати, автомобилни ижарага олиш, меҳмонхонада номер банд этиш учун фойдаланилаяпти. ГДС дан фойдаланишга жойлаштириш секторида айниқса қизиқиш катта ва унга ўзининг хусусий уланиш тизимини ишлаб чиқди. Бутун жаҳонга машҳур КСБ ва ГДС ларнинг миллий ва худудий туристик брокерлар (туристик хизматлар етказиб берувчи маҳаллий фирмалар, турбюролар билан ҳам) билан алоқаси тақсимланган туристик бозор маконида резервлаштириш ва бронлаштириш тизими эволюциясининг сўнгги босқичи ҳисобланади. Уланган ҳисоблаш тармоқларининг кенг жорий этилиши ва улар ўртасидаги рақобат фойдаланувчилар учун тизимига кириш қийматини камайтиришга олиб келади.

Бронлаштиришнинг компьютерлашган тизими ва резервлаштириш тобора машҳур бўлиб бормоқда. АҚШда бронлаштириш терминалларида барча турагентларнинг 96 % фойдаланилмоқда. 1994 йилда Россияда “Gabriel” (Аэрофлотнинг халқаро рейслари учун) авиабилетларни бронлаштириш тизими

фақат ундан фойдаланди. Худди шундай мамлакат «Сирена-2» бронлаштириш тизими ҳам КСБ дан фойдаланди.

1994 йилда Москва ва Санкт-Петербургда “Start Amadeus” ва “Worelspan” компаниялари вакиллари очилгач, вазият ўзгара бошлади. Ҳозир Россияда бу классга масалан, «Сирена» авиабилетларни бронлаштириш тизими ва «Алеан» меҳмонхонасида ўринларни резервлаштириш тизими киради.

КСБ ўз пулининг катта қисмини бронлаштириш ҳуқуқи, яъни хизмат етказиб берувчилардан олиб агентликларга етказиб бериш орқали ишлаб топади. Агентликлар билан алоқа қиймати катталиги амалда доимий, буюртмани етказиб берувчилар сони ўсиши соф даромадга айланади.

Ҳар бир етказиб берувчи аниқ мижозга нима зарур бўлса ҳаммасини муҳайё қилишга уринади, буни улар сотиш ва даромадни кўпайтириш учунгина эмас, балки мижозларни бошқа потенциал рақобатчи етказиб берувчиларга оғиб кетмаслиги учун ҳам қилишади. Шу тариқа «Монополия сотиш нуқтаси» ғояси туғилди рақобат ва эволюция тизими жараёнлари глобал дистрибьютор тизими бозорини қўйидаги ҳолатга олиб келди (6.2.1 -жадваллар).

6.2.1-жадвал

Дунёнинг етакчи глобал дистрибьютор тизими рақамларда

Кўрсаткичлар	Galileo	Worldspan	Amadeus
Тизимга уланган терминаллар сони	160 000 дан ортиқ	40 000 дан ортиқ	225 000 дан ортиқ
Ташувчи авиакомпаниялар сони	700	487	751
Таъминловчи меҳмонхоналар занжири сони	230 дан ортиқ	216	322
Таъминловчи меҳмонхоналар сони	48 000	39 000	52 731
Автомобилларни ижарага берувчи компаниялар сони	45	45	48

Экономика и организация туризма. М. 2006.

«Amadeus» тизимининг ҳозирги даврдаги ҳолати. «Amadeus» етакчи ГДС (глобал дистрибьютор тизим) тизим бўлиб, туристик хизматлар етказиб берувчилар (авиакомпаниялар, меҳмонхоналар, автомобилларни прокатга бериш компаниялари, суғурта компаниялари ва бошқ.) ни реал вақт режимида ресурсларга киришни таъминлайди ва бу ресурсларни 139 мамлакат туристик агентликлари ўртасида тақсимлайди. «Amadeus» тизими 751 авиакомпаниялар ресурсларига кира олади (Россияда 11 та), бу жаҳон бозорида мунтазам авиайўловчи ташишнинг 95 % дан кўпроғини ташкил қилади. Шунингдек у 322 меҳмонхоналар занжирига бирлашган. 52731 меҳмонхоналар, 48 автомобилларни прокатга бериш компаниялари туроператорлар маҳсулотлари, темирйўллар, кемалар ва суғурта компаниялар билан ишлашига имкон беради.

Европа консорциумининг бўлиниб кетиши натижасида 1987 йилда асос солинган ГДС тўртта йирик европа авиакомпаниялари “Air France”, “Uberia”, “Lufthansa” ва “SAS” (биринчи учтаси ҳозиргача контрол акциялар пакети эгалари ҳисобланади). Улар 25 та нисбатан майда авиакомпанияларни бирлаштирган. 1992 йилдан тўлақонли иш бошлаган бронлаштириш тизими ҳозирги пайтда жаҳонда энг катта ҳисобланади.

Ўз тараққиёти бошланишида европа бронлаштириш тизимида афазллигини кўрсатган «Amadeus» кейинчалик ўзига хос тарзда америка бозорига ёриб кирди ва бронлаштиришнинг “Sustem One” компьютер тизими билан қуролланиш унга ана шундай имконият эшигини очди.

«Amadeus» тизими Европа ва Жанубий Америкада шунингдек Африка ва Осиё мамлакатларида мустақкам ўринни эгаллайди. Туристлик агентликларнинг кўпроқ терминаллар сони ва авиакомпанияларнинг авиабилетларини сотиш идоралари (225 549) «Amadeus» тизимига уланган.

6.2.2-жадвал

Дунё бўйича асосий глобал дистрибьютор тизими(ГДТ)нинг ҳудудий тақсимланиши (терминаллар)

ГДТ	АҚШ	Канада	Кариб денгизи хавзаси, Лотин Америкаси	Европа	Осиё	Яқин шарқ, Африка
Amadeus/ System One	29 100	92	8 368	59 804	2 034	768
Galileo/ Apollo	49 766	9 673	2 439	39 487	12 871	5 144
Sabre	77 994	7 181	8 590	13 428	14 264	1 452
Sahara	—	—	1 500	1 400	—	100
Worldspan	34 934	172	1 268	10 208	—	1 368
Жами:	191 794	17 118	22 196	124 327	41 051	8 832

Манба: Экономика и организация туризма. М. 2006.

Россияда «Amadeus»га 1000 дан кўпроқ терминаллар уланган. Улар Москва, Санкт – Петербург ва яна 30 та Россия шаҳарларидан 600 дан ортиқ агентликлар идоралари жойлашган. Тизимни бошқарув таркиби штаб-квартираси (Мадрид Испания), барча ахборотларни қайта ишлаш бўйича технологик марказ (Эрдинг, Германия) ва тизим тараққиёти бўйича марказ (Франция)ларни ўз ичига олган. Мадриддаги бош идора коммуникация маркази ҳисобланади ва умумий маркетинг стратегияси, корпоратив ва молиявий йўналишлар (350 дан кўпроқ ходимлар)ни белгилайди. Ниццадаги маҳсулотлар тараққиёти маркази фаолияти йўналиши маркетинг маҳсулотлари ва тараққиёти, мижозларни қўллаб – қувватлаш ва маълумотларсиз хизмат

кўрсатиш базаси ҳисобланади. Марказда 1100 дан кўпроқ ходимлар ишлайди. Европада энг қудратли ҳисобланган бош компьютер Мюнхен яқинидаги Эрдингда жойлашган. Бу энг йирик хусусий маълумотлар базаси маркази. Бу ерда бир секунда 2500 дан зиёд трансакция амалга оширилди. Марказда 900 дан кўпроқ ходим ишлайди.

«Amadeus» - энг катта тизимлардан бири 36 млн. дан зиёд саёҳатчилар келмасдан туриб ҳар куни ундан фойдаланишади ва 11 мингга яқин турагентлар уларга сервис тақдим этади. «Amadeus» нуфузи шундаки, унинг маҳсулотлари ўтириш ўринларини резервлаштиришдан тортиб, автоматик амалга оширишгача бўлган ҳисоб-китобларини доимий равишда ахборот таблосида кенг акс эттиради. «Amadeus» орқали турагентлар сўров билан 100 туроператорлардан истаганига – деярли асосий иштирокчиларнинг барчасига мурожаат қила оладилар. «Amadeus» турган жойдаги турагентликка келган саёҳатчи хизматларнинг тўлиқ пакетини олиши мумкин. Унга авиаучишни бронлаштириш, меҳмонхона, автомобил прокати киритилган. «Amadeus» уларнинг типича бўйича тўлиқ ахборот тақдим этган ҳолда номерлар мавжудлигини, арзондан тортиб қиммат турадиган нархларгача кўрсатади. Бундан, ташқари тасдиқланган бронлаштиришни, бронланган номер нархи ўзгармаслигини кафолатлайди. Уларни агентлик махсус нархларида 51 мингдан кўпроқ меҳмонхоналарга сотилишини таъминлайди.

2000 йил июни охиридан бошлаб «Amadeus» тизимида АҚШ, Буюкбритания ва Германияда яқин жойлашган диққатга сазовар меҳмонхоналарни қидириш мумкин бўлди. Масалан, Лондонда Трафальгар майдонидан узоқ бўлмаган отелни танлаш буюртмачи учун ҳеч қандай қийинчилик туғдирмайди. Энди бу барча Европа мамлакатлари ва Канадада дерли ҳамма меҳмонхоналар учун мумкин.

«Amadeus Ferry» тизими (паром-кема) ахборот сервисини автоматлаштириш эвазига паромда саёҳат қилувчилар учун кенг хизматларни танлашни таклиф қилиши мумкин. «Amadeus Tickets» тизими ҳар куни спорт ва оммавий тадбирларга ўртача 30 мингдан кўпроқ билетни брон қила олади.

«Amadeus Videotext» эса турагентлар ва истеъмолчилар ўртасидаги электрон алоқа тизимидир. Бу ҳамма модуллар бир-бирининг ўрнини боса олади ва алоҳида ҳам ишлатилиши, ҳар дақиқада янгиланиши мумкин.

«Amadeus» тармоқлари 50 дан ортиқ турли тизим операторлари (функциялари)га мўлжалланган: хусусий алоқа каналларини улайди, йўлдош алоқани таъминлайди, катта ҳисоблаш тизимлари каналларини ва мультиплексор каналларни улайди. Улар Европада 81000 КСБ терминалларини боғлайди, Лотин Америкасида ҳам тахминан шунча.

«Amadeus» да «**глобал терминаллар**» тизими мавжуд. Улар бевосита маъмурият функцияларини амалга оширадиган тармоқларга ҳам уланган.

ГДС орқали амалга ошириладиган бронлаштириш ҳажмининг ўсиб бориши янада технологик маҳсулотларни излашга туртки беради. Ушбу ташаббус билан боғлиқ изланишлар ўртасида «National Companies Amadeus»ни жорий этилишини таъкидлаш мумкин. Унда маҳаллий бозор бўйича экспертлар

гурухлари меҳмонхона ассоциациялари ва савдо тармоқлари ўртасида ҳар кварталда учрашув дастурини амалга оширади. Бу билан доимий ахборот оқимини таъминлайди, умумий мақсадларга эришиш учун яқдил фикрга келинади. Шу муносабат билан, «Amadeus» ўз тизимини яратди. У орқали истеъмолчи техник имкониятлари бор-йўқлигига қарамай ҳар қандай ҳолда, ҳар ким билан алоқани амалга оширади. Гап бир-биридан фарқ қилувчи икки тип кириш тўғрисида бораяпти: “Complex Access” операторларга номерларни сотишга имкон беради. Доимий ахборот бериб турувчи таблодан резервлаштирилган ўтказиш ўринларидан тортиб, уларни автоматик ҳисоб-китобларигача бир зумда олади ва дарҳол жойлаштиради. «Amadeus» орқали турагент 100 туроператорлардан исталганига сўров билан мурожат қилиши ва асосий иштирокчиларнинг деярли барчасидан маълумот олиши мумкин. Турагентликка келган саёхатчи «Amadeus» дан хизматлар тўлиқ пакетини олиши мумкин. Авиаташиш бронланган, меҳмонхона, автомобил прокат-ҳамма – ҳаммаси қўшилган.

«Amadeus» фирмаси сўрови бўйича алоқанинг навбатдаги даражасига ўтилади. «Amadeus» «Thiso» ва “Wicom” фирмаларига уланган, улар меҳмонхона хизмати кўрсатишга ихтисослашган, бозорда тез ўзаро ҳаракатини таъминлайдилар.

«Amadeus» тизимининг бош вазифаси қуйидагилар ҳисобланади:

- туристик хизматлар етказиб берувчиларга авиа темирйўл билетлари, отеллар, автомобил прокати ва бошқа сотишнинг ишончли, самарали хизматларини таклиф этиш;
- абонентга кучли бошқарув ва маркетинг, рақобатбардош ва даромадли усулни таклиф қилиш;
- маҳаллий ва халқаро етказиб берувчиларга киришга кўмаклашиш, фаолият бошқарувини таъминлаш ва фирма молиявий ишларини юритишда ёрдам бериш.
- авиакомпаниялар ва турагентларга бир вақтнинг ўзида уларнинг идораларидаги тизимлардан фойдаланиш имкониятини тақдим этиш;
- техник алоқа воситалари билан глобал хизмат кўрсатишни таъминлаш ва бошқа тизимлар билан иттифоқини йўлга қўйиш.

«Amadeus» тизими авиакомпаниялар билан “Last Stat Av-ailability” режимида ишлайди. Барча трансакция реал вақт режимида амалга оширилади. «Amadeus Fare Quote» тизими дунё бўйича ҳар қандай тарифни топиш ва шу бўйича билет ёзиб беришни кафолатлайди. Кўпинча бронлаштиришнинг бу тизими «Start Amadeus» деб ўтказилади. Туристик хизматларни бронлаштиришнинг «Start» тизими «Amadeus» нинг шериги ва «Amadeus»дан ҳар қандай фойдаланувчи «Start»дан фойдаланувчи ҳисобланади. «Amadeus» орқали авиаташишлар, меҳмонхоналар ва автомобилларни ижарага олишни, бронлаштириш амалга оширилади, «Start» орқали эса бошқа ҳамма хизматлар брон қилинади. Россия ва МДХ мамлакатларида «Amadeus» 1993 йилда пайдо бўлди. 1997 йилда майда фирма Аэрофлот билан шерикчилик ҳақида битим

имзолади. 1998 йилда «Полет - Сирена» ва ГАВС билан ҳамкорлик кўзда тутилаётган битим тузилди.

«Amadeus» вакиллиги Россияда – Москвада, Санкт-Петербургда, МДХларда ўз идорасига эга. Бундан ташқари «Amadeus» бугунги кунда турагентликлар билан дастур маҳсулотлар бозорида россиялик фойдаланувчилар ўрнатган “Pro Tempo” («Amadeus» асосий тизими), “Pro Zoom” (агентлик фаолияти самарадорлигини таҳлил этиш дастури) ва (Pro Script) (ўзининг меню, режимлари, интерфейслари) билан ишламоқда.

Россияда машхурлиги бўйича «Amadeus Pro Tempo» етакчи ҳисобланади албатта. «Amadeus Pro Tempo» потенциал имкониятларини ошириш учун кўшимча янги модуллар ишлаб чиқилди: «+Zoom» агентлик фаолияти самарадорлигини таҳлил этиш имконини беради (йўналишлар бўйича бронлаштирилган, хизматлар типлари, шериклар иши самарадорлиги ва бошқалар ҳақида статистик маълумотлар беради); “+Script” ўзи учун мустақил равишда қулай интерфейс дастурини яратиш имконини беради. У хусусий меню, режимлар, макро командалар, «қайноқ клавиш» тўпламларини ўз ичига олади.

«Amadeus» компьютер дастури ишлаб чиқилди. У турагентликларга Россияда ҳар қандай авиакомпаниялар билетларини босиб чиқариш имконини беради. Дастур «Amadeus» тизимидан бронлаштириш бўйича автоматик равишда маълумотлар олиш ва авиакомпаниялар учун ҳисоботлар яратиш мақсадида такомиллаштирилган.

«Amadeus» бронлаштириш компьютер тизими россиялик обуначилар учун уланиш ва ишлашда имтиёзлар яратишни мўлжалланмоқда. Агентлик – шу КСБ обуначилари ажратилган шахсий телефон линияларидан, идора шахсий компьютерларидан «Amadeus» терминаллари билан бирга фойдаланадилар. “Dial - Up” тизими телефон версияси қўлланилади. У агентликдан компьютер ва модем, махсус терминаллар ва ажратилган телефон алоқа линиясидан бошқа нарсалар талаб қилмайди.

“Galileo» тизимларининг янги имкониятлари. Бронлаштиришнинг халқаро компьютер тизими “Galileo International”, “The Galileo Company Ltd” компанияси томонидан яратилган. Бу компанияга 1987 йил июлда “British Airways”, “Swissair”, “KLM” ва “Covia” авиакомпаниялари томонидан асос солинган. Ўша йили августда таъсисчиларга “Alitalia” ва “Austrian Airlines” қўшилдилар. 1987 йил октябрда таъсисчилар таркибига “Air Linqus” ва “Tap Air Portuqal” кирдилар. 1988 йилда уларга “Sabena” ва “Olympic Airways” нинг қўшилиши билан компания таъсисчилари таркибини шакллантириш яқунланади.

“Galileo” ва “Apollo” тизимлари базаларида дунёдаги барча бронлаштиришнинг учдан бир қисми амалга оширилаяпти.

«Galileo International» да 3 мингга яқин менежерлар, дастурчилар ва операторлар банд. Маълумотларни ишлаш маркази Денвердан унча узоқ бўлмаган Колородо штати АҚШда жойлашган. У йилнинг 365 куни давомида

суткасига 24 соат фаолият кўрсатади. Ҳар куни 200 млн. дан зиёд хабарларни қайта ишлайди.

Агар “Amadtus” глобал ГДС бозорида терминаллар бўйича биринчи ўринни эгалласа, тизими уланган турагентлар сони бўйича етакчилик сўзсиз “Galileo”га тегишли. Бу тизим авиакомпаниялар, меҳмонхоналар занжири, компаниялар, автомобилларни прокатга бериш нуқталари, меҳмонхоналар, туроператорлар, кема гуруҳлари (кема саёхатини бронлаштириш), сафарларни бронлаштириш имкониятлари, театрларга билетлар сотиш, тарифлар ҳақида ахборотлар, об-ҳаво маълумотлари, визалар, эмлашлар, кредит карталари ва бошқа хизматларни тақдим этади.

“Galileo” хизматидан жаҳоннинг 107 тадан кўп мамлакатлараро турагентлари фойдаланадилар. “Galileo” турфирмалари ахборотларга киришни таъминлайди ва йўл-йўлакай туристик хизматлар турларини брон қилишга имкон беради. “Galileo International” дастури иштирокчилари ҳақида ахборот (жадваллар, мавжуд ўринлар, тарифлар ва бошқа)лар 100 дан ортиқ мамлакатлардаги обуначиларга жўнатилади.

“Galileo” ҳар қандай бошқа тақсимлаш тизими сингари, маълум вазифаларни бажариш учун мўлжалланган ва иловада деб аталган мажмуа тизимларидан иборат. Барча иловалар битта «Муқова»га бирлаштирилган ва “Focalpoint” (“Sita” тармоғи орқали уланишади) ёки “Fosalpoint Net” (Интернет орқали уланганда) деб аталади. Функционал ва бошқа вариантлар имкониятлари бир хил ўхшаш икки уланиш мавжудлиги “Galileo International” ни ҳам йирик, ҳам унча катта бўлмаган турфирмалар алоқаларига мўлжалланганлиги билан боғлиқдир.

“Galileo Rus” маҳсулоти эгилувчан, кучли ва самарали восита ҳисобланади. Ундан фойдаланувчилар халқаро туристик ахборот тармоғида ўзини ишончли ҳис қиладилар. Турли хил хизматларни бронлаштиришни амалга оширувчилар, агентликлар ўртасида алоқа ўрнатишади. Филиаллар очадилар, альянслар ташкил қиладилар ва натижада ҳам иш вақтини, ҳам пулни тежайдилар. “Galileo” билан битим тузган авиакомпаниялар «Орадан ўтиб бориш» (inside availability) режимида энг юқори даражадаги ахборотларга кириб бора олади. Фирмалар биносида ўрнатилган терминалдан унинг ахборот базасига тўғри кириб бориши мумкин. Яъни “Galileo” кўпчилик тизимларни битта инфратузилмага бирлаштирган. “Galileo” нинг бошқа яна бир муҳим жиҳати шундаки, унинг дастурлари оддий шахсий компьютерларда ҳам яхши ишлайди ва махсус ускуналарни талаб қилмайди.

“Galileo” нафақат агентликлар учун юқори сифатли маҳсулотга эга. “Travel Point” дастури оддийлиги ва ихчамлиги билан мутлақо тайёрланмаган одамга ҳам у ёки бу туристик хизматни бронлаштириш имконини беради. Корпоратив миқознинг шахсий компютерига ёки масалан, кўп учувчи йўловчи компютерига ўрнатилиши мумкин. Шу йўл билан фирма телефон кўнғироклари, музокаралар, маълумотлар бериш ва бошқалардан холос бўлиб, вақтни сезиларли тежайди. Фойдаланувчи ўз навбатида «SITA» тармоғи орқали тўғридан-тўғри “Galileo” компютер маркази билан боғланиб, зарур вариантни

излаш ва бронлашни амалга ошириш имконига эга бўлади. Брон дастури ўрнатган дистрибьютор – фирмада бirkитилган ва мижоз ўз билетини ундан олади.

Барча иловалар, нархни шакллантириш функцияси, жадваллар, бронлаштириш, хужжатларни тайёрлаш, мижозларнинг файллари, ҳисоб-китоб файллари бирлаштиришга муваффақ бўлинди. Мутахассислар уларнинг барчасини қамраб олган график иловалар яратдилар. «Viewpoint» имкониятлари доимий равишда кенгайтирилиб, такомиллаштирилиб борилмоқда. Бугуннинг ўзида «Viewpoint» билан ишлашда авиаташишга минимал тарифларни олиш, авиакомпаниялар конфиденциал тарифларига мурожаат қилиш, авиакомпаниялар альянслари билан ишлаш, тарифларнинг қўлланиш тартибларини экранга чиқариш, евро билан ишлаш, мижозларни қизиқтирувчи қўшимча ахборотлар олиш учун Интернетга уланиш мумкин.

Кўпчилик замонавий йирик компаниялар шафқатсиз рақобат шароитида ишлаб, экспансия эвазига ёки технологик топилмалар ҳисобига яшамоқда. “Galileo” – бундан холи. унинг мутахассислари янги қиммат турадиган технологияларни ишлаб чиқмайдилар, аксинча ўз дастурлари ёрдамида жаҳон андозасидаги мавжуд маҳсулотлардан юқори самара олиб, харажатларни қисқартирмоқда. Бунда ўзининг глобал имкониятларини тез кенгайтиришга интирмайди, балки ишлаб турган мавжуд тармоқлар самарадорлигини мустаҳкамлайди. Шундай стратегия шарофати билан компания мижозлар ва шериклар ўртасида катта салмоқли ахборотларни ҳар қандай жойга ҳар қандай лаҳзада тез, аниқ тарқатишга муваффақ бўлаяпти.

Глобал электрон тақсимлаш билан шуғулланган “Galileo” санокли йиллар ичида бутун жаҳон туристик бизнесини боғловчи мезон бўғинига айланади. Яқин йилларда компания ўз ютуқларини ривожлантиришни мўлжаллаяпти. Жумладан, катта имкониятга эга янги туристик бозор эвазига бунга эришилади. Шунингдек у фойдаланувчилар учун жуда қулай, географик картада акс эттирилган, тўлиқ график интерфейсларни таклиф қилмоқда. Буларнинг барчаси биргаликда жамланиб, ўзлаштирилиши ва фойдаланиши осон, ноёб дастурни таъминлашга имкони беради.

Бундан ташқари “Galileo” ҳар қандай мураккаб ҳаво маршрутлари қийматини (“Global Faree” маълумотлар базасига қўшилган нархларни) жаҳон нарх етакчи тизимида бир кунда уч марта янгиланиб турадиган миллиарддан кўп нарх позициясида танлаб автоматик тарзда қайта ҳисоблаб беради. «Энг яхши нархлар»ни танлайди, янада «яхшироғи» чиқса автоматик равишда бронлайди, маршрутлар учун нархни тез ҳисоблаб беради, бунда бронсиз, “Private Faree” агентлиги билан боғланиб, келишилган нархлар бўйича маълумотлар базасидан фойдаланади:

- маҳаллий «билет маҳсулотлари» чиқариш учун кенг имкониятлар (BSP) - маҳаллий солиқларни автоматик тарзда ўтказиш;
- АТВ – билетлар ва пропускарларни автоматик ёзиш;
- STP – йўл-йўлакай хужжатларни ёзиш;
- ЕТ – электрон билетлар яратишни туғдиради;

- хужжатлар чиқариш имконияти, мижозларнинг шахсий талабларини тўлиқ қондириш (агентликларга кўникиш, алоҳида иш усулига одатланиш, хужжатлар шакллари очиқ тушиниб олиш, ҳар қандай тилдаги сўровга жавоб бериш);

- доимий мижозларга юксак даражада хизмат кўрсатиш (“Client File” ва “Travel Scoren” дастури ёрдамида ахборотлар узатиш юқори тезлигини таъминлаш, шунингдек, мижозларнинг қўшимча истакларини автоматик эслаб қолиш ва узатиш);

- агентликларнинг барча типларига яроқли (базавий терминалга қўшилиш, агентликда мавжуд электрон тизимига уланишга эгилувчан ёндошиш, олис станциялар билан алоқани таъминлаш, лойиҳаларни «калити билан» қувватлаш) усулларни техник ҳал қилиш ва ишбилармонлик воситалари;

- доимий қўллаб-қувватлаш ва жойида ўқитиш (агентлар орқали, бориладиган мамлакат тилига ва тегишли тилга зарур ўқув қўлланмалари, шунингдек Интернет орқали);

- туриндустриянинг барча автоматлаштириш соҳалари бўйича бепул маслаҳатлар (ГДС “Galileo” га уланиш амалиётда пайдо бўладиган муаммолар ёки ҳамкорлик шартлари ўзгаришига таалуқли бўлганда).

Зарурат туғилганида ҳар қандай бронлаштириш тегишли географик карталарни кўрсатиш билан амалга оширилиши мумкин. Бу потенциал саёҳатчига аэропорт ёки отел жойлашган жойни, ҳаракат йўналишини аниқ тасаввур қилишига имкон беради.

“Galileo” тизими (NVS) бутун мамлакат бўйича бронлаштиришнинг электрон онлайн тизими қалдирғочи ҳисобланади ва ушбу тизимдан фойдаланиб фаолият кўрсатади. NVS сервис турагент ва туристни маҳсулотлар ва хизматлар ҳақидаги ахборотлар билан таъминлайди. Бронлаштириш жараёнининг автоматлаштирилиши, буюртмани кузатадиган хизматлар, турли ташкилот ва агентлар ўртасида алоқани қувватлаш, ўқитиш ва бевосита хабарлар алмашилишини тезкорлигини таъминлайди.

“Galileo” тармоғида техник воситалар мунтазам модификациялаштирилиб турилади, лекин туристик маҳсулотлар бозорига мўлжалланган математик таъминот бошланғич давридагидек қолаверади.

Интернетда глобал дистрибьютор тизимининг интеграцияси. ГДС технологиясининг камчиликларидан бири шуки, ундан фойдаланиш анча мураккаб. ГДС биринчи версияси учун ноинтеллектуал терминал ёки фойдаланувчига нодўстона мураккаб синтаксисли матн тизими одатий ҳол ҳисобланганди. Технологияни эгаллаш анча вақт сарфлашни, оператор тайёрлашни талаб қиларди. ГДС кўп сонли ходимлар, айниқса тизимдан фойдаланиш учун турагентларни ўқитишга инструкторларни ёллашга тўғри келди. Фойдаланувчи учун нисбатан дўстона “Windows” типдаги тизимни яратиш сари кўйилган қадам ГДС билан ишлашда зарур техник тайёргарлик талаб этилишини анча камайтирди ва фаолият доирасида тезкор юмушларни бажариш имконини туғдирди. Эндиликда операторга специфик синтаксис

билими умуман керак эмас. Техник такомиллаштириш Интернет имкониятларига таяналадиган изчил йўллари очди. Ҳозирги вақтда “Galileo” бизнес фойдаланувчилар билан Интернет орқали бронлаштиришни амалга оширапти. Шундан келган буюртмалар улар танланган турагентга бажариш ва авиабилет ёзиб бериш учун жўнатилади.

Бундай типлар тизими ГДС ўз фаолияти самарадорлигини ошириш ва турагентни қандай қўллаб-қувватлаётганига ёрдам бераётганига яққол мисол бўлаолади.

ГДС қайси йўналиш бўйича ривожланмасин, баҳс талаб қилмайдиган ҳақиқат шундаки, у туристик бозорда онлайн режимида ишлаши зарур. Бизнесни кенгайтириш бўйича қўйилган ҳар бир қадамда олға қараб қандай ҳаракатланиш керак деган баҳсли савол вужудга келади. “Galileo” ва “Amadies”, “Golilieo”, “Internet Travel Network” (онлайн режимида ишлаётган йирик АҚШ туристик компанияси) шериги ҳисобланишига қарамай очикчасига улар хизматларидан фойдаланаётган турагентлар билан рақобатга киришилмасликларини айтдилар.

“Worlaspan” бу муаммони ечишга бошқача ёндашяпти ва “MSN Expedia” ва “Vixtravel.com” да иштирок этиб, онлайн режимида ишлаётган агентларни технологик қўллаб-қувватлашни таъминлашга интилоқда. “Sabre” онлайн режимида бозорда сотишда бевосита очикчасига рақобат қилмоқда. Бунда ўзининг шахсий “Travelocity” турагентлигидан фойдаланмоқда. “Sabre” шунингдек “BTS” номи остида корпоратив турагентлик тизимини яратган. Бу «Travelocity» га қўшимча маҳсулот ҳисобланади. Бу корхонада улар “Carlson Waqon Lits” ва “BTI America” – АҚШ икки корпоратив турагентлиги шерикларига айландилар.

Интернет берадиган афзалликлар англаган ҳолда ГДС раҳбарияти мижозлар учун янги тип уланишларни ўйлаб топишдан тўхтаганлари йўқ.

Интернет тармоқларидан туристик бизнесда янада кенгрок фойдаланаётгани муносабати билан «Amadeus» да қатор дастурлар яратилган. Улар йирик халқаро тармоқлардан эркин фойдаланиш ва унинг мижозлари билан ишлаш имконини беради. Энди «Amadeus» агентлиги ўз саҳифаларида ёки тармоқлари саҳифаларида ўз туристик маҳсулотлари ҳақида ахборотлар жойлаштиришни ва “World Wide Wed” орқали бронлаштиришни амалга ошириши мумкин. Саёҳатчиларнинг бевосита ўзлари бронлаштириш имкониятлари ҳам бор. Глобал тармоқ яқиндагина ўз мижозларини “Public Internet” орқали улай бошлади. Бу унинг техник имкониятларини сезиларли кенгайтди ва тарифларни пасайтиришга имкон берди.

“Amadies” доирасида иккита махсус маҳсулот ишлаб чиқилган: “Pro Wed” ва “Pro Client Server”. Биринчиси ёрдамида мижоз ўз компьютеридан сертификация номерини олиши ва системалар сайтига кириши ва унинг имкониятларидан фойдаланиши мумкин. “Pro Client Serves” эса мижоз компьютерини мураккаброқ уланишини амалга оширади – аввал “Amadies” нинг яқинроқ вакилига сервери билан, кейин шунга толали алоқа бўйича тизимнинг асосий сервери билан улайди. Бунда мижозга тўлиқ функционал

агентлик терминали “Pro Tempo” қуйилади. Фойдаланилаётган компьютерларга талаб минимал: ҳеч бўлмаса “Windows” – маълумотларни ҳимоя қилишни фаоллаштириш функцияси учун “Virtual Private Network” (VPN) бўлса kifоя.

Тизимлар билан таниш эмас, унча катта бўлмаган турагентлик бошлаб “Pro Wed” билан бемалол kifояланиши мумкин. Лекин икки ва кўпроқ терминалдан фойдаланиш зарурати туғилса, яхшиси «Pro Clint Server» ни танлаган маъқул. Агар буюртмачида Интернетга чиқиш йўқ бўлса, фирма буни махсус баҳода ташкил этиши мумкин. Бунинг устига яна параллел равишда “Amadies” дан ҳам, Бутунжаҳон туридан ҳам фойдаланиш мумкин.

Европа, Африка ва Яқин Шарқда кўпчилик турагентлар Интернет фақат уларнинг маҳсулотларини реклама қилади деб ҳисоблайдилар. Аммо бироқ бу у бажарадиган ишнинг ҳаммаси эмас. Худди шунинг учун “Worldspan” биринчи глобал компаниялардан бири бўлди, у 1998 йилда PC стандарт дарвозаси Интернетга киришни таклиф этди.

“Worldspan Gateway Plus” (интернетга дарвоза) маҳсулоти Windows – версияси “Gateway Plus” барча стандарт имкониятларидан фойдаланишдан ташқари, турагентларга “X25-Worldspan” системасида Интернетга олис уланишларни амалга ошириш, шунингдек идоралар ўртасида файллар алмашиш тизими ва электрон почта билан ишлаш имконини беради. Барча фойдаланувчилар учун марказлашган маъмуриятчилик таъминланади. “Worldspan” Интернет учун бошқа маҳсулотни – “Internet Booking Engine” ни ҳам таклиф қилади. Турагентлик интернетда мижоз ташриф буюрадиган ўз саҳифасини очади. Унда мижознинг ўзи мустақил равишда таклиф этилаётган хизматлардан фойдаланилади.

“Worldspan”нинг Интернет учун яна бир ишланмаси “Dates Destinations” дастуридир. У турагентлар мижозлари учун онлайн бронлаштириш имконини беради. Дастур турагентликларни бозорда ҳаракатланиш воситаси ҳисобланади. Мазкур маҳсулот уларнинг потенциал мижозлари даврасини кенгайтиради. Чунки у орқали мижоз исталган вақтда, дунёнинг исталган нуқтасига кириб бора олади ва фойдаланиш ҳам оддий.

“Worldspan Net” дастури учун Интернет алоқа канали сифатида фойдаланилади. Турагентликлар унча катта бўлмаган бронлаштириш ҳажми билан бу дастурдан фойдаланишлари мумкин. “Worldspan Net” версиясига уланиш учун Интернетга кириш имкони бўлса kifоя. Электрон тижоратнинг келажаги катталигига ҳозир ҳеч ким шубҳа қилмайди. “Worldspan” эса етакчилардан бири ҳисобланади. “Galileo International” компанияси янада илгарилаб кетди ва ўзининг телекоммуникацион “Quantidade” шўъба компаниясини яратди. Мақсади – барча мамлакатлардаги мижозларга арзон ва сифатли алоқа хизмати кўрсатиш, шунингдек Интернет стандарт протоколлари бўйича ҳам.

View Trip ўша “Calileo” орқали, ўзининг брони номерини билган ҳолда ўз маршрутини кузатиб бериш ва унга реал вақт режими икир-чикирлари киритилганини, ўзгартиришларни (турагентлик орқали) билиш мумкин. “e-Agent” маҳсулоти битта экранда “Calileo” функциясини туристик хизматларни

бронлаштириш Интернет – тизими функцияси билан-бирга жойлаштириш имконини беради. Туристтик сайтлар орқали қўшимча учишлар ва бошқа туристик хизматлар ҳақида ахборот олиш мумкин. Шу билан бирга «Corporate Travelpoint» - йирик турагентликларга тавсия этилган, корпоратив мижозлар билан ишловчи тизими нафақат умумий экранда ахборотларни жойлаштиришга, балки конфиденциал маълумотларга мурожаат қилишга кўмак беради, у ана шундай агентликлар учун махсус юкланган.

“Calileo” да шунингдек, “EDIFACTSELECT” дастур масхулоти ишляпти. “Calileo” ни агентликлар билан ўз воситалари сайтлари орқали мулоқат учун мўлжалланган. “Calileo” вакилларининг ишонтириб айтишларича, “XML Seleet” инқилобий янгилик, мижозларга она тилида мустақил тарзда хизматларга буюртма бериши учун максимал қулайликлар яратишга имкон беради. Ҳозирча эса Интернет бўйича “Саёҳат қила туриб” хоҳловчи иш орасида ўзига отелдан жой, автомобил резервлаштириши ёки гольф ўйнаш учун брон қилиб қўйиши мумкин.

6.3. Туристтик менежментда Интернет технологиялар

Туристтик бизнесда Интернет тармоғининг қўлланилиши бир неча йўналишларга ажратилинади. Шунини айтиш керакки, интернетда реклама соҳаси тобора оммавийлашиб бораёпти. Йирик туроператорлар ва турагентликлар Web-саҳифалари ва шахсий серверлар билан унга фаол кириб боришяпти. Олис мамлакатлар, экзотик саёҳатлар ва туристик хизматларга нархлар ҳақидаги ахборотларни исталган қидирув тизими орқали Интернетдан топишлари мумкин. Мисол учун, ([http: WWW. rambler.ru](http://WWW.rambler.ru)) – жуда оммавий қидирув тизимидир. У «Туризм» сўровига 4,5 мингдан зиёд ноёб маълумот бера олади.

Аммо бой кўриниш танлови алдамчи, кўпчилик саҳифалар фойдалануви учун унчалик қизиқарли бўлиб чиқмайди. У жуда нари борса таклиф қилинаётган мамлакатлар руйхатини ва идоралар телефонларинигина беради, холос. Сайтни тўлақонли маълумотлар билан тўлдириш ва ахборотларни мунтазам янгиланишини таъминлаш ўз шахсий серверларни ва қимматбаҳо хизмат кўрсатиш имкониятига эга йирик фирмаларнинггина кўлидан келади. Ишончли алоқани таъминлашга қодир, маълумотларни юқори тезликда узатиш, одатдаги алоқа воситаларига нисбатан харажатларни камайитиришда янги телекоммуникацион тизим имконияти ниҳоятда катта. Интернет турфирмаларни нафақат реклама воситаси сифатида жалб этади, балки филиаллар ва агентликлар билан ўзаро ҳаракатини ташкил қилишда ҳам ноёб усулдир. Йирик туроператорларга ҳар куни юзлаб турагентликлар билан алоқада бўлиб туришга тўғри келади. Баъзан улар турли мамлакатлардан бўлишади. Шу нуқтаи назардан ҳам Интернетнинг баҳоси йўқдир. Бутун Интернетда деярли барча етакчилик қилаётган туроператорларнинг маҳоратли вакилларини аниқлаб билиш мумкин.

Интернетнинг ривожланиши дунёда туристик бизнесни шунчалик тез суръатда ўзгартираяптики, кўпчилик туристик фирмалар янги технологиялар билан танишишга зўрға улгуришмоқда. Электрон тижоратдан олинган фойда ҳали охиригача таҳлил қилиб кўрилмаган бўлсада, айрим мутахассислар турфирмаларни электрон технологияга жалб этиш айниқса АҚШ ва Ғарбий Европада юқори суръатларда борётганига шубҳа билан қарашмоқда. Бир Интернет унинг бизнеси қандай қилиб самарали бўлиши мумкинлигини уйлаб боши қотган, бошқаси эса плюс Бутунжаҳон туридан аллақачон фойдаланмоқда. Шубҳа йўқки, Интернетда ўз сайтини очган ва Интернет – тизимдан бронлаштиришда фойдаланаётган компаниялар ўз мижозлари ва турагентликлар билан олдингига нисбатан самаралироқ ўзаро ҳамкорлик қилишмоқда.

Амалда ҳар бир тўлақонли функционал сайт ўзини автоматлаштирилган ахборот технологиялари тизими (САЙТ) сифатида намоён қилади. Улар тармоққа ташриф буюрувчи фойдаланувчилар учун ҳам, мазкур сайтни ушлаб турган туристик корхоналар ходимлари учун ҳам мўлжалланган.

САЙТ яратиш учун олиб борилаётган ишлар кўп вақт ва амалга ошириш мураккаблиги шундаки, бундай тизим тегишли туркорхоналар (турфирмалар) комплекс бошқарув автоматлаштирилган тизимига қўшилган бўлиши керак ва ўзининг маълумотлар базаси ёрдамида унинг кўпсонли соҳалари фаолиятини таъминлаши лозим.

САЙТ асосий тизим ости бўлимлари қуйидагилар ҳисобланади:

- компьютер техник инфратузилмаси ва тизимли, дастурли, таъминотли тармоқ ускуналари;

- маълумотлар базалари бошқарув тизими (СУБД);

- САЙТ функционал хослигини қўллаб-қувватлаш учун дастур таъминоти.;

- ахборот-лингвистик таъминот. Саналган элементлар ўзаро мустаҳкам боғланган ва САЙТ реализацияси жараёнида параллел равишда яратилиши шарт.

Шуни унутмаслик керакки, электрон тижорат электрон сегментлардан кўпроқ кўзга ташланадиган қисмлардан бири бўлиб, у ҳақиқатдан кўп аспектларга эга. Бу агентликлар ва мижозларни янада кенгрок қамраб олади, менежмент тармоқларидан эса кенг фойдаланади. Сотиш бўлимларини янги, унумдорроқ иш даражасига кўтаради. У олис бошқарув тизими ишларини йўлга қўяди. Турли даражадаги менежментларни боғлайди, ҳисоб-китоблар тизимига ўзгартиришлар киритади. Энг яхши таклифлар билан провайдерлар топади. Мижозлар сервис соҳаларини кенгайтиради. Мижозлар маълумотлари базаси билан фаол иш олиб боради. Агентлар тармоғининг самарали бошқарувини таъминлайди ва бошқа кўплаб ишларни амалга оширади.

Туристик индустрия корхоналари ўз маҳсулотларини Интернет орқали сотиш ва маркетинг имкониятларини тез баҳолайдилар. Бу айниқса авиакомпаниялар ва меҳмонхоналарга таалуклидир. Улар глобал

маҳсулотларни истеъмолчиларга кўпроқ ўз мамлакатларидан ташқарида кўплаб регионларга сотаётганликларини фаҳмлайдилар.

Интернет бу мақсадлар учун идеал воситалар тақдим этади. Чунки унинг хизматлари баҳоси глобал ва маҳаллий бозорларда бир хил. Анъанавий маркетинг операциялари бюджетлари бевосита географик камровга пропорционал (босиш ва тарқатиш қиймати кўпайиши эвазига), Интернет учун эса географик омилларнинг аҳамияти йўқ: унинг хизматлари баҳоси Web – сайтларга қанча одам ташриф буюрганига боғлиқ эмас. Шунини таъкидлаш керакки, Интернетнинг мультимедия воситалари туризм ва саёҳатнинг олға ҳаракатланишига бекиёс имкониятлар эшигини очади.

Ҳар қандай компания Web – сайтга эга бўла туриб, унинг ресурсларига муурожаат қилувчи шахс турагент ёки потенциал сайёҳ бўлишини истайди. Аммо уларни Интернетда қизиқувчилардан фарқлаш осон эмас.

Индивидиал ва иш юзасидан сафарга жўнаётганлар учун муҳими нарса нарх эмас балки, тез кўрсатиладиган сифатли хизматдир. Шунинг учун ҳам тегишли турагентлар Интернет технологияларни эгаллаш учун рақобатни авж олдирадидилар. Бундай агентликлар мижозлари ва менежерлари турсайтлар бўйича тинимсиз «Саёҳат» қиладилар.

Интернетда туристик индустриянинг минглаб компаниялари хусусий секторлари иштирок этади. Улар бу тежамли тақсимлаш канали орқали дунёдаги барча истеъмолчиларда ишонч ҳосил қиладилар.

Энг машҳур қидирув директорияси – Yahoo! Шунини назарда тутиш керакки, бу директория редакторлари унинг саҳифаларига тушадиган сайтларга нисбатан сайлов сиёсатини ўтказадилар. Тармоқда Yahoo! руйхатидагига қараганда туристик сайтлар анча кўп. Туристтик индустрияга таалуқли бўлган Web – сайтлар умумий сонининг саноғига етиш қийин. Лекин, улар 250 мингга яқинлигини тусмоллаш мумкин.

Интернет – технология туризмни ривожлантиришда улкан қизиқишлар уйғотади. У қуйидаги имкониятларга эга:

- ахборотлар ва маҳсулотлар таклифини дунё бўйича нисбатан арзон нархда кўпроқ одамларга етказди;
- анъанавий матбуот нашрларига нисбатан анча юқори сифатли ахборотларни тақдим этади;
- истеъмолчиларга маҳсулотларни енгилроқ ва оддий усулларга бронлаштиришни таъминлайди;
- ишлаб чиқариш ва ахборот тарқатишда катта тежамкорлик беради.

Интернет – тизимлар маркетингнинг янги имкониятини таъминлайди. Электрон почта орқали маҳсулотлар ҳаракати эса истеъмолчилар манзилига етиб боради ва улар мазкур туристик йўналишларни катта иштиёқ билан сотиб олишлари аниқ. Бу тизимлар ўтмиш буюртмалари ва мижозлар ҳақида хотирада кенг ахборотларни эслаб қолиш ва сақлаш имконини беради. Бундай маълумотлар демографик омиллар, қизиқишлар, мақбул жойлаштириш воситалари ва ҳ.к.ларни ҳисобга олган ҳолда маҳсулотни йўналтиришнинг яхшироқ томонларини айтиб бериши мумкин. Мижоз ҳақида ахборотлар турли

хил манбалардан йиғилган бўлиши мумкин: телефонда сўзлашувлар, Интернетда, ахборот – маълумотнома киоскалари, туристик ахборот бўлимларида ягона маълумотлар базасида сақланган маълумотлар ва ҳ.к. Интернетда яратилган Web – сайтлар истеъмолчиларга тез ва осонгина саёҳатни режалаштиришдан тортиб, уни бронлаштиришга ўтишга имконини беради. Соғлом фикр уларга худди шу тўғри йўл тижорий операцияни амалга ошириш учун мақбул эканлигини айтиб туради.

Самарали Web –сайт яратилиши Интернетдан фойдаланиш сари биринчи қўйилган қадамдир. Уни анъанавий электрон каналлар орқали олға силжитиш учун фаол компания ўтказиш жуда муҳимдир. Кейин барча имкони бор анъанавий каналларда мақсадга қаратилган реклама компанияларини ташкил этиш зарур, бунда агрессив маркетинг технологияси «суриб юбориш»дан фойдаланиш лозим.

Туристтик бозор иштирокчиси **портал** ҳисобланади (ихтисослашган САЙТ, тематикани белгилаш бўйича катта маълумотлар базасига эга). Уни Интернетда ишловчи ташкилот қўллаб-қувватлайди ва юз минглаб ёки ҳатто миллионлаб фойдаланувчилар учун у **онлайн** технологияси дарвозаси бўлиб ҳисобланади. Портални қидирув дерикторияси, дастур маҳсулотлари ишлаб чиқарувчи ёки ТВ канали тақдим этиши мумкин. Компания нима билан шуғулланмасин муҳими истеъмолчи унинг хизматидан фойдалансин, унга ишонсин. Компаниянинг ишончли нуфузи унинг маҳсулотларига, жумладан, туристик маҳсулотларига ишонч туғдиради.

Интернет портали – бу биринчи сайт унга фойдаланувчи тармоққа киришда ташриф буюради. Браузер тармоғининг дастур таъминоти уй – саҳифаси деб аталган саҳифани яратиш имконини беради. Бу Web –сайт бўйича автоматик жимлик фойдаланувчи онлайн режимга чиқишда дисплей экранда пайдо бўлади. Ҳар бир порталнинг вазифаси ўз уй саҳифасини шакллантириш. Интернет хизмати провайдери билан шартнома имзолаб, истеъмолчи дастур таъминот олади, тугмача босилиши билан автоматик тарзда уй саҳифаси пайдо бўлади, моҳиятан бу провайдер Web –сайтидир. Айрим кўпроқ машҳур порталлар провайдерлар ҳисобланади, масалан, AOL ёки “Compu Serve”, лекин Excite Hotbot каби қидирув директориялари ёки янгиликлар сайти CNN ҳам портал бўлишлари мумкин. Фойдаланувчилар ишончини қозониш учун кўпчилик порталлар ўз хоҳишига кўра бўлимлар танлаб уй саҳифалари мазмунини алмаштириш имконини таклиф қиладилар.

Порталлар ахборот жараёнлари ва маълумотлар оқимини назорат қилади. Тармоқда фаолиятни амалга оширишни хоҳловчи ҳар қандай туристик корхона портал билан шерикчилик ҳақида жиддий ўйлаб кўриши керак. Портал эгалари нуқтаи назаридан туристик корхона қимматли ахборотлар тақдим этади, бу фойдаланувчиларни қизиқтириши шубҳасиз. Шунинг учун ҳам порталлар сифатли маҳсулот таклиф этиши мумкин бўлган туристик корхоналар билан ҳамкорлик қилишдан манфаатдордирлар. “Forrester Research” тадқиқотлари натижаларига кўра, сайтлар яратувчи компаниялар ўз Web – сайтларига ташриф буюрувчилар оқимининг 31 % ни порталлардан – тақсимланиш бўйича

шерикларидан олишларини билдирдилар. “Biznet. com” тадқиқотларига кўра онлайн режимида каридорларнинг 33 % танланган ишончли портал сайтларига тўғри келади.

Бозорнинг ривожланиши Интернетда етарли фойдаланувчиларга эга бир неча порталларни тижорий шерикларининг муваффақиятини кафолатлаш учун яшаб қолишига олиб келиши мумкинлиги маълум хавотир уйғотади. Бир неча катта компаниялар онлайн режимида тақсимлаш бозорини бўлиб олишади. “Vohoo!” компанияси бугунги кунда масалан, кунига 50 млн. ташриф буюрувчига эга. Порталлар туристик хизматларни сотишда кенг тармоқларни таъминловчи ягона канал бўлиб қолиши мумкин.

Истеъмолчилар шерикларнинг Web –сайтлари алоқа каналларига кириб, хоҳишларига кўра бевосита билан режимида ёки телефон орқали бронлаштиришни амалга оширишлари мумкин. Агар реал вақт режимида маҳсулот воситачи орқали бронлаштириш имконияти бўлмаса, маҳсулотни йирик етказиб берувчилардан тўғридан-тўғри харид қилиш истиқболли бўлиб қолади. Негаки кўпчилик компаниялар ўзларининг анъанавий бронлаштириш тизимларида lhtml ахборот блокини жорий этишни бошладилар. “MSN Expedio” каби порталлар билан ҳамкорлик қилиш туристик корхоналарга фойдалидир. Чунки порталлар “Expedia Associate” дастури орқали ёки “MSN Expedia Travel Network” да иштирок этиб, сайтга қўшилиб шерикларига керак шароит яратадилар.

Туристтик сайтлар хусусиятлари ва элементлари. Фойдаланувчи учун Web – сайтга кириш уй саҳифаларидан бошланади. Бу саҳифалар мазмуни ва моҳияти жиҳатидан қизиқарли ахборотларга бой бўлиб, туристик марказларга жалб қилиш жозибаси юқори даражада бўлади. Бу эса ҳал қилувчи омиллар ҳисобланади. Сайтга ташриф буюрувчиларнинг сони ҳам шуларга боғлиқ. У истеъмолчинини қизиқтириш, унинг дунё қарашини кенгайтириш имкониятига эга. Интернетда уй саҳифалари «намунали» сайтлар бўлишига қарамай, ташқи кўриниши билан ҳам, мазмуни билан ҳам бир-биридан фарқ қилади. Улар бир неча умумий қирраларга яъни хусусиятларга эга бўлиб, одатдагидек ташриф буюрувчига катта ҳажмда ахборотлар таклиф қилади. Улар оддий ва тушунарли тарзда баён этилган, сайт мазмуни ҳақида тасаввур беради, туристик марказнинг қисқача тафсилотини, фотосуратларни, карталарни, жадвалларни, логотип (фирма белгиси) ларни тақдим этади.

Ҳаммадан кўп ахборотга эга уй саҳифалари эмас балки, қўшимча маълумотлар берувчи, бутун сайт мазмунига энг яхши мумиоланган ахборотлар тақдим этувчи уй саҳифалари самарали ҳисобланади. Туристтик марказнинг ижобий қиёфаси ҳам жуда муҳимдир. У ташриф буюрувчи уй саҳифаси мазмунини янада тўлдиради. Агар «Жойлаштириш воситалари» ёки «Туристтик фаолияти» каби бўлимчалар руйхатини очувчи катта бўлимлар бўлса, яхши масалан, «Пансионатлар», «Меҳмонхоналар» ва «Кемпинглар» деган. Бу фойдаланувчига керакли ахборотни тез топиб олишга имкон беради ва «қадамлар»ни қисқартиради. Индексациянинг бундай усули бутун сайт

давонида фойдаланилади. У вақтни анчагина тежайди ва қидирувнинг самарали усули ҳисобланади.

Web – сайтда умумий ахборот. Ахборотлар маданий анъаналар ва урф-одатлар муҳим роль уйнайдиган ёки алоҳида хусусиятлар касб этган минтақа (регион)лар учун аҳамиятлидир. Чунки потенциал туристларни кўпинча ана шулар ўзларига жалб этади. Ким илгари туристик минтқа ҳақида базавий маълумотлар олмаган бўлса, қаерга бориш керак, иқлим ва регион географияси қандай, аҳолиси нима билан банд, замонавий воқеалари, тарихи, маданияти, урф одатлари, телекоммуникацион хизматлар, жамоат транспорти, дўконларнинг ишлаш вақти каби маълумотларга зарурат бўлади.

Одатда ёрдамчи ахборотлар сайтга юкланган кенг ва батафсил матнлардан иборат. Бундан қочиш керак – Web сайт ташриф буюрувчига матнни ўқиш ёки уни ўтказиб юбориш имконини бериши лозим. Муваффақиятли сайтлар кўп сонли саволлар бўйича батафсил ахборотларни таклиф қилади ва бунда самарали индекслар тизимига эга. Улар ташриф буюрувчига фақат уларни қизиқтирувчи маълумотларни танлашга кўмаклашади. Материал мазмуни оддий ва тушунарли тарзда берилади.

Энг яхши сайтлар «Ахборот алмашиш тахтаси» га эга. Бир фойдаланувчи туристик муаммолар бўйича саволлар бериши, бошқаси уларга жавоб бериши мумкин. Саволлар ва жавобларни сайт кирган ҳар қандай ташриф буюрувчи ўқиши мумкин. Бу ташвишланган саёҳатчилар катта давраси учун ажойиб ахборот узатиш усулидир. Унда бошқа вақтда ишлатилмаган мавзулар кўшилган. Онлайн режимида баҳсли форумлар ҳам таклиф этилиши мумкин. Унда иштирок этишни хоҳловчилар руйхатдан ўтишлари керак.

Саёҳатнинг интерфаол режаси куйидаги мавзулар бўйича ахборотлар сўрашга имкон беради: туристик минтақага қандай етиб бориш керак, қаерда жойлашиш мумкин, туристик марказда нима билан шуғулланиш мумкин, қанақа диққатга сазовар жойлар бор ва ҳ.к. Воқеалар, экскурсиялар, транспорт масаласи қандай. Сўнгра ташриф буюрувчига улар сўраган хизматларни етказиб берувчилар руйхати тақдим этилади. Web – сайт етказиб берувчи ҳақида унинг исми шарифи, манзили, телефон рақами ва факси, фотосурати, хизматлар нархи ва уларнинг қисқача тафсилоти баён қилинган батафсил маълумотларни тақдим этади. У шунингдек электрон почтаси ва зарур реквизитларини хабар қилган ҳолда етказиб берувчига тўғридан-тўғри чиқиш имконини беради. Маҳорат билан тузилган брошюра (китобча) туфайли фойдаланувчи махсус папкада компьютер хотирасида керакли саҳифани сақлайди. Бу унга кейинчалик уларни кўриб чиқиш ёки қайта кўчириб олиш имконини беради. Саёҳатнинг интерфаол режаси эса бир қатор мезонлар асосида фойдаланувчи танлаган маршрутни тузиш, характерлаш имконини яратади. Буларнинг барчаси сайтдан олинган ахборотлардан қониқиш даражасида ва маршрутни ишлаб чиқиш жараёнларида фойдаланувчини диққат – эътибор билан тўғридан-тўғри иштирок этишини талаб қилади.

Web –сайт хусусиятлари. Интернет - фойдаланувчидан юксак даражада маъсулият талаб этувчи восита ҳисобланади. Агар Web –сайтда аниқ тузилма

(структура) етишмаса, хавф пайдо бўлади, ташриф буюрувчи эсанкираб қолади ва уни тарк этади. Шунинг учун Web –сайт биз айтиб ўтганимиздек, фойдаланишда қулай ва тушунарли бўлиши керак. Бунинг учун у маълум хусусиятларга эга бўлиши лозим. Барча муваффақиятли сайтлар у ёки бу даражада ана шундай хусусиятларга эга:

- ҳар бир саҳифада уй саҳифасига таянилиш ўтказилади. Бу ички алоқа ва кўп саҳифага эга катта сайтлар учун айниқса муҳим. Ҳар бир саҳифасига таяниш фойдаланувчига бошланғич нуқтага қайтиш имконини беради, агар у истаса сайтнинг бошқа бўлиmidан ахборот олиши мумкин;

- сайтнинг асосий бўлимлари руйхати ҳар бир саҳифада мавжуд. Бу уй саҳифасига таянилгандан кейин навбатдаги қадам, у фойдаланувчига кўп вақтни тежашга ёрдам беради. Фойдаланувчи бўлимлар руйхатидан фойдаланиб, ҳар сафар бошланғич нуқтага қайтиб юрмасдан, дарҳол керакли бўлимга тушади. Бундай хизматни киритилиши сайтдан фойдаланишни жуда энгиллаштиради;

- қидирув воситасининг мавжудлиги ва вақтни тежайди, фойдаланувчига керакли сўзларни топиш имконини беради ва унда Web –сайтда керакли ахборот борлигига ишонч ҳосил қилдиради. Бу фойдаланувчи специфик ахборот излаганида яна ҳам мақсадга мувофиқ;

- бир неча тиллардан фойдаланиш. Web –сайтга улар учун инглиз тили она тили бўлмаган тобора кўпроқ одмлар мурожаат қилмоқда. Шунинг учун, сайт саҳифаларида уч-тўрт тилда ўқиш имкониятига эга бўлиши жуда муҳим.

Кўп сонли Web –сайтларни ўрганиш натижасида сайтлар мазмуннинг куйидаги мезонларини таклиф этиш мумкин:

- уй саҳифалари кўпроқ ахборотлар билан тўлдирилган ва ташқи кўринишидан диққатни тортадиган бўлиши керак. У сайт мазмунида кўрсатилиши ва туристик марказларнинг ижобий томонларини шакллантириши зарур;

- сайт саҳифалари тартибли сақланиши лозим, ахборотлар эса мунтазам янгиланади;

- сайт саҳифалари структураси оддий ва тушунарли бўлишига эътибор бериш керак, ахборотлар эса қизиқарли ва олиш учун қулай бўлсин;

- фойдаланувчи сайтда ўзи учун керакли ахборотни топишга ишонч ҳосил қилиши ва уни осон топиши учун шарт-шароит яратилган бўлиши зарур; агар сайт барча зарур ахборотларга эга бўлмаса, у бошқа тегишли сайтларга таяниши керак;

- сайтлар имконият даражасида интерфаол бўлмоғи лозим.

- сайтлар навигация ва ахборотлар қидириш (масалан, индекслар самарали тизими, ҳар бир сайт саҳифадан уй саҳифасига бевосита чиқиш, қидирув тизими, электрон почта, фотогалерия) тизимига кириш имкониятига эга бўлиши лозим.

Онлайн–бронлаштиришнинг асосий хорижий туристик сайтлари. Мазкур бўлимда айрим қизиқарли хорижий сайтлар ва ахборот технологиялари қисқача характерланади.

Биринчи мисол сифатида Испаниянинг **“TourSpain”** [http:// www tourspain. es/turespai/marcol.htm](http://www.tourspain.es/turespai/marcol.htm) web – сайтини кўриб чиқамиз, у ҳақиқатдан бунга муносиб. У фойдаланишда жуда оддий: ҳар бир саҳифасида уй саҳифасига таянилган ва бўлимлар кўрсаткичига эга. Сайтда режа ёки қидирув тизимидан фойдаланиб ҳар қандай маълумотни осонгина топиши мумкин. Бунинг учун ҳар бир саҳифада қидирув ёки режа тизими келтирилган. Бу хусусият ташриф буюрувчига керакли маълумотни тез топишга ёрдам беради.

Сайт бўлимлари саёҳатлар типларига мос келади: ишга алоқадор сафарлар, дам олиш, саргузашт, гид кузатувида сафар ва бошқалар. Саёҳат хусусияти, масалан, минтақалар, жойлашиш, транспорт, магазинлар, ахборотнинг иккинчи даражасини ташкил этади ва сарловҳа, остиларида берилади. Шундай қилиб, ахборот узатиш индивидуал туристга қаратилган. “TourSpain” хилма-хил ахборотларни таклиф этади. Жойлашиш шароити, транспорт, одатлар, валюта алмаштириш ва магазинларнинг ишлаш вақти ҳақидаги маълумотлардан ташқари, сайт Испания ҳақида янгиликлардан хабар беради. Бу маълумотлар бутун дунёдаги газеталардан йиғилган. Шунингдек 12 испан ахборот агентликларига бевосита чиқиш имкониятини беради. Бундан ташқари, у испан тили курслари ҳақида ҳам кенг ахборотлар таклиф қилади.

“TourSpain” ҳар бир саҳифаси электрон почта манзилга эга. Унга таянилган ҳолда сўров учун қўшимча ахборотлар берилади. Сайтда Испания туризми бўйича хорижий бўлимлар кенгаши (совети) ва маҳаллий бўлимлар руйхати мавжуд. Яъни фойдаланувчига махсус ахборот ёки қўшимча ёрдам керак бўлса, у Испания туризми бўйича Кенгаш билан тўғридан-тўғри алоқанинг уч вариантыдан фойдаланиши мумкин.

“TourSpain” Интернетда 1998 йил 1 январда пайдо бўлди. Уни яратишдан бош мақсад – жаҳон аудиториясига мамлакат бўйлаб кам харажатлар билан катта ҳажмдаги махсус туристик ахборотларни етказишдир.

Сайтни ишлаб чиқиш ва яратиш бевосита бозорни тадқиқ қилиш билан биргаликда олиб борилади. У умумий туристик статистикани, шунингдек асосий Европа давлатлари ва йирик хусусий туристик компанияларнинг Web – сайтларини ўрганишни ўз ичига олди. Тадқиқотлар уч йил давомида олиб борилди. Шундан кейин “TourSpain” яратилди. Уни ишлаб чиқишга 150 мингга яқин АҚШ доллари сарфланди.

Сайтни сақлаш ва янгилаш учун доимий ҳаракатда бўлган тадқиқот дастури тузилган. Испания туризми бўйича Кенгаш ҳар куни 100 га яқин сўровлар олади. Улардан айримлари Испанияда туризмга тегишли, бошқалари эса Web –сайтни такомиллаштириш бўйича таклифлардан иборат. Ўртача ҳар бир ташриф буюрувчи сайтда 20 минут ўтказади. Тадқиқотлар ўз натижалари ва фойдаланувчилардан таклифлар асосида ахборот технологиялари бўлими сайт мазмунини ўзгартиради. Расмий миллий туристик маъмурият нашри эълон қилган махсус конкурса ютиб чиққан испан компанияси уни яратилишидан ҳозирги кунгача таркибини ўзгартириб келади.

Туризм бўйича Испания Кенгаши ҳукумат ташкилоти ҳисобланади ва миллий бюджетдан молиялаштирилади. Молиялаштиришни енгиллаштириш

мақсадида Кенгаш сайтида тижорий рекламаларни жойлаштиради. Сайт мазмунида миллий туристик маъмуриятнинг расмий нашри эълон қилган махсус конкурсадаги ютуқнинг унча катта бўлмаган умум миллий улушигина кетади.

Туризм бўйича Испания Кенгаш сайтидан фойдаланиш бўйича маълумотларнинг систематик таҳлили дастурини яратди. Ахборот манбаи бўлиб унга тушаётган сўровлар ва таклифлар хизмат қилади. Улар ҳар куни қайта ишланади. Улар маркетинг тадқиқотлари қисмини ташкил қилади ва туризмнинг олға силжишида фойдаланилади.

Статистик маълумотларни йиғиш учун Web –Trends” дастур маҳсулоти қўлланилади. Статистик маълумотлар ҳар ойда таҳлил этилиб борилади.

www. onerail. com. 2001 йил мартада Интернетдан фойдаланувчилар темирйўл билетларини бронлаштириш бўйича йирик порталга кириш имконига эга бўладилар. Бу тизимда ер юзининг деярли барча бурчакларидан 250 млн. маршрут тақдим этилган, онлайн режимида уларнинг исталганига бронлаштириш мумкин. Бронлаштириш расмийлаштирилганидан сўнг тизим электрон тасдиқ беради. Турист уни электрон билетлар сотиладиган киоскаларда ёки кассаларда темирйўл билетига алмаштириши лозим. «Onerail» турагентликлар учун жуда фойдали ҳамкорлик шартларини тақдим этади. Улар ҳар ойда ўтказилган ҳар бир бронлаштириш учун комиссия мукофат олиш имкониятига эга. Компания етакчи ГДСлар билан фаол ҳамкорлик қилмоқда: “Amadeus”, “Sabre”, “Worldspan” ва “Galileo” шулар жумласидандир. Натижада фойдаланувчилари «Onerail» ресурсларига кириш имконига эга бўлдилар.

www. eventclicks. com. Осиё-Тинч океани минтақасида инсентив – туризм ва конгресси – кўргазмада доимий ошиб бораётган талабга пешвоз чиқиб, Гонконг Интернет – компанияси “E-kong Group” 2000 йил июнда [www. eventclicks.com](http://www.eventclicks.com). сайтини очди. У тўлиқ Осиёда туризмга бағишланган. Мазкур сайтда меҳмонхоналар ўзининг конгресси ва инсентив имкониятлари ҳақида бепул ахборотлар жойлаштиради. Комиссия эса унинг эгаси фойдасига мижозларнинг бронлаштирган суммасидан ушлаб қолади, холос. Тизимда барча отеллар тенг ҳолатда, негаки бу ерда кўрсатиладиган хизматларга нархлар эълон қилинмайди. Демак, мижоз маъқул вариантни танлаб, [www eventclicks. com](http://www.eventclicks.com). командасини сўрайди, у унинг меҳмонхона билан келгуси диологини таъминлайди.

www. lastminute.com. Бу сайтнинг номини ўзи айтиб турибди, чунки у биринчи навбатда турлар ва билетларни бундай айтганда «охирги минутда» ёки «ёниб бораётган» лаҳзаларда сотиш учун ташкил этилган. Айрим баҳоларга кўра, бугунги кунда [www. lastminute.com](http://www.lastminute.com). Европада биринчи рақам туристик сайтга айланган кўп сонли обуначилари ва хизматлар етказиб берувчи «Луфтганза» авиакомпанисидан Англия миллий билетигача эга. У мутлақо мустақил ва барча етказиб берувчиларга ресурслар ҳақида ахборотлар тақдим этади. Ушбу сайт шарофати билан Буюкбританияда биринчи марта ташкил этилган жойда шунчалик машҳурки, эгалари Францияда, Швецияда, Германияда ва ниҳоят Австралияда ва ЖАРда унинг локал версияларини

очишга шошилдилар. Шунинг учун мазкур концепция Россияда ҳам давомини топганига ажабланмаса бўлади – бу мамлакатда «куяётган путёвклар магазини» ишлаб турибди.

www. Travelocity. com. Электрон туристик агентлиги Интернет тармоғида 1996 йил баҳорида “Sabre Interactive” ва “Worldview Systems” компанияларининг сай – ҳаракатлари билан пайдо бўлди. “Travelocity” агентлиги комплекс хизматлар тугунидан бирида олдиндан билетларга, отелларга, автомобилларга, кема саёҳатига, турли туристик марказлар ҳақида ахборот бериш, саёҳат қилувчилар ўз таасуротларини баҳам кўрадиган бўлимларга, шунингдек туристик анжомлар электрон магазинга буюртмалар бериш мақсадида ташкил этилди. Қурилган қидирув тизими, масалан, нарх бўйича отел топиш, жойлашган ўрни, маълум тармоққа тегишлиги ҳақида ахборот олиш имконини беради. Таъкидлаш керакки, мазкур сервер кучли америкалашган: отелларнинг катта қисми Шимолий ва Жанубий Америкада жойлашган.

«Travelocity» ўз серверини саклаш учун миллион доллар сармоя сарфлайди ва онлайн режимида билетлар сотиш ва товарларни реализация қилиш бўйича белгиланган режалардан ўзиб кетган. «Travelocity» даромад манбалари бўлиб ҳисобланади: ҳар бир буюрилган билетдан авиакомпаниялар тўлайдиган комиссиялар; Интернет орқали савдо фирмаси билан олди-стоди яқунлангач олинадиган тўловлар; серверда жойлаштирилган реклама эълонларидан тушумлар.

Уч асосий реклама берувчилар – “Avis”, “Hiltoh Hotels” ва “American” билан шартномадан ташқари, сервернинг манзиллар ахбороти саҳифасида реклама эълонларини “DoubleCli” тармоғида жойлаштириш юзасидан компаниялар билан битим имзоланган. “Sabe ineractive” нинг ҳам, “Worldviiw Systems” нинг ҳам билетларни буюришнинг интерфаол шакли қулайлигига ишончлари комил. “Flidhijinder” сервери бўлимидан фойдаланиб мижоз саёҳатнинг бошланғич ва охири санаси, жўнаш ва келиш пункт каби ахборотларга киритилади. Бунда у қайси авиакомпанияни маъкул кўради ва бир қатор параметрларга эга бўлади, масалан, билетнинг нархи ёки кўнурсиз рейсни билиб олади.

Фойдаланувчи ўзининг Web – сайти ёрдамида тегишли сўровни тузади. У гиперматен шаклида (Hypertext Markup Language - HTML) билетларни резервлаштириш онлайн Web –серверга келиб тушади. Кейинги “Webtorce Challenge” компаниясининг қудратли сервери “Silicon Graphies” ҳисобланади. Унга “Commerce Sorver” фирмасининг “Netscape Communications” дастур таъминоти ўрнатилган. Сервер “Sabre Interactive” компаниясининг маълумотларни қайта ишлаш маркази (Талса, Оклахома) махсус жиҳозланган ер тўла биносида жойлашган. Буюртма бу ерда трансакция менежери, сўровлар менежери томонидан синчиклаб қайта ишланади, ишлар сеанси ва ҳолати мониторларда кузатилади. Шунингдек мижоз эҳтиёжи ҳақида йиғилган маълумотлар классификацияланади ва маълумотлар базасида регистрация қилинади. Бу барча дастур компонентлар компаниянинг ўзи томонидан

яратилган ва сўровлар хулоса чиқаришга хизмат қилади. Серверга ҳар кунга ташриф, жумладан, ўзига хос интер «Оскар» - Webby Award 1999 йилда йўлга қўйилган. Сайт провайдери дунёдаги йирик турстик концернлардан бири “Rosenbluth International” ҳисобланади. Ушбу сайт ёрдамида иш доирасидаги сафарлар (жумладан, конгрессли турлар) бронлаштирилади, учрашувлар режалаштирилади, ахборотлар (шаҳар, отеллар, реторанлар, об-ҳаво ва бошқ.) олинади. Сайтда ишлаш албатта руйхатдан ўтишни талаб қилади.

Ирландия “Gulliver” тизими туризм бўйича Ирландия Кенгаши ва туризм бўйича Шимолий Ирландия қўшма корхонаси сифатида 1992 йилда ташкил этилган. У глобал САЙТга биринчи мисоллардан бири бўлди.

Дастлаб фаолият бошлаганида у ҳам оперативлик, ҳам техник характердаги жиддий қийинчиликларга дуч келди. Асосий муаммо реал вақт режимида операциялар ва алоқа линияси ижара нархининг юқорилиги эди. Авиакомпаниялар бронлаштириш тизими билан тўғридан-тўғри каналлар орқали алоқа ўрнатиш бошланғич режада кўзда тутилмаганди. Тизим орқали олди-сотди ҳажми ва қиймати кўнгилдагидан узоқ эди.

Тизимдан тижорий фойдаланишга ўтилиши, 1997 йилда ирланд бозори стратегиясини глоб тизимининг юқори нархлари расман танқидий қараб чиқилди. 1997 йилда тизимларнинг муваффақиятли хусусийлаштирилиши хусусий сектор ва давлат ўртасида муносабатларни ўзгартириб, тизимда тақдим қилинган таклифларда муаммолар пайдо қилган бўлсада олға ташланган қадам бўлди.

Ҳозирги пайтда “Gulliver” тизими тижорий корхона ҳисобланади. Асосий акциялар эгаси йирик ирланд молия компаниясидир. Бунда туризм бўйича Ирландия Кенгаши ва туризм бўйича Шимолий Ирландия Кенгаши биргаликда 26 % акцияга эгалик қилапти. “Gulliver” тизими барча маълумотлар базаси ана шу тилга олинган кенгашларда жойлашган. «“Gulliver”» тизими – маълумотлар базаси барча ирланд туристик маҳсулотлари учундир. Бундан ташқари у бош акционер туристик бронлаштириш маркази фаолиятини кенгайтиришни таъминлайди. Бу марказ мижозларга асосан бепул алоқа каналларини, қўшимча туристик ахборотлар олиш ва хизматларни бронлаштириш имконини тақдим этади.

“Gulliver” тизими яна бир неча соҳаларда қўлланилмоқда. Ундан бутун Ирландия бўйича туристик ахборотлар бюрolari фойдаланмоқда. У справочник киоскалар учун ахборот манбаи ҳисобланади. 1998 йилдан бошлаб эса туризм бўйича Ирландия Кенгашининг Web – сайти фирменини ташкил қилади. Узоқ йиллар давомида туристик бозор Ирландиянинг ҳар икала қисмида ҳам сиёсий омиллар катта босими остида бўлди. Тарихан у сезиларли даражада этник туризмга боғлиқ эди. Яъни, таниш-билиш, қариндош-уруғларникига бориш, қисқа ёзги туристик мавсумда эса жойлашиш муаммоларни келтириб чиқаради. Вазият ўзгарди, Дублин ҳам йил бўйи туристик марказларга айланди, қисқа муддатли ташрифлар учун машҳур бўлиб кетди.

Ирландия туристик бозори учун кооператив маркетинг гуруҳларига бирлашган жуда кўп майда жойлашиш етказиб берувчилар хосдир. “Gulliver” тизими пайдо бўлган пайтдан бошлаб, Ирландияда туристик индустрия барча соҳаларида бронлаштириш ва ахборотларни тақсимлашнинг бош канали бўлиши лозим эди. Биринчи навбатдаги вазифа туристик йўналишидаги глобал ахборот тизимини яратиш эди. У Ирландияда жойлаштириш барча воситалари учун онлайн режимида бронлаштириш хизматларини кўрсатиш, авжни мавсум пайтида жойлаштириш воситалари етишмаслиги муаммоларини ҳал этиш ва маркетинг фаолиятини таъминлаш мақсадини кўзлаганди.

Европа Иттифоқи (ЕИ) доирасида бир неча тегишли дастурлар молиялаштирилди, айниқса Ирландия ва Буюкбритания қўшма чоратадбирлари рағбатлантирилди.

Бугунги кунда “Gulliver” тизими бутун ирланд туристик маҳсулотлари миллий маълумотлар базаси ҳисобланади. Мисол учун, у ўзига Ирландияда меҳмонхоналар барча провайдерлари ва бошқа жойлашиши маълумотларини қамраб олган. Улар кўнгилли равишда туризм бўйича Ирландия кенгаши кенг классификацион ресстрида қайд қилинган. Бу база маълумотлари асосини “Gulliver” нинг дунёда энг замонавийлардан бири ҳисобланган Web – сайти ташкил қилади. Бундан ташқари, “Gulliver” тизими туристик ахборотлар бюроси (Ирланд минтақавий туристик ташкилотига қарашли) ва Ирландиянинг ғарбида жойлашган бош акционернинг марказий идораси, “Gulliver”нинг бронлаштириш маркази орқали бронлаштириш хизматлари ва ахборот тақдим этиш бўйича тижорий хизмат ҳисобланади. Бу хизмат ҳафтасига етти кун ишлайди ва деярли барча бозорлар билан бепул телефон алоқасига эга.

“Gulliver” маълумотлар базасига киритилган корхоналар йиллик взнос (тўлов, бадал) тўлайдилар. Яна 10 % бош хусусий акционер фойдасига (агар бронлаш, бронлаштириш Маркази орқали амалга оширилган бўлса) ёки туристик ахборотлар Бюроси фойдасига (агар бронлаш у орқали бажарилса) ундирилади. Мижозлар томонидан бронлаштириш Маркази орқали амалга оширилган ҳар бир бронлашдан унча кўп бўлмаган қўшимча белгиланган тўлов олинади. Жойлаштириш ҳақида ахборот тизими орқали бронлаш учун махсус ажратилган номерлар базасида ёки индивидуал сўров бўйича берилади. Автоматик бронлаштириш фақат махсус ажратилган номерлар базасида амалга оширилади. Хусусий эга – тизими оператори унинг функцияси кенгайиши ва умумий ишга доир режалаштириш учун маъсул. Мисол учун, у Ирланд меҳмонхоналар федерацияси каби турли ташкилотлар билан фойдаланувчилар бирлашмасини тузган мақсад-тизими тараққиёт режалари меҳмонхона индустрияси манфаатларига жавоб бериши керак.

Миллий туристик ташкилот нуқтаи назаридан “Gulliver” тизими вазифаси (жаҳон бозорида ирланд туристик маҳсулотларини самарали электрон тақдимоти) ўзгарган эмас, лекин тизимдан тижорий фойдаланишга ўтиш, қабул қилинган қарорлар механизмига таъсир этди. Амал қилиб келаётган йиллари давомида “Gulliver” тизими узоқ йўлни босиб ўтди ва унга салмоқли маблағ сарфланади. Фақат хусусийлаштирилгандан кейингина Web – сайт ва

бронлаштириш тизими Марказини яратиш жаҳон туристик бозорида реал катталиқдаги иш бўлди. Кўрсатилганидек, бу анъанавий тақсимлаш каналлари тартибини бузиш деб ҳисобланган баҳсларга олиб келди. Тизимнинг келажаги ҳақида бир нарса дейиш қийин. У бозор иштирокчилари ўртасидаги ихтилофларни бартараф этиш билан бирга туристик ва моливий оқимларни тақсимлаб олишгача бўлган муаммоларни ҳал этилишига боғлиқ.

Ахборот технологияларининг эртанги кунига келадиган бўлсак, ҳозирданок «классик»ка қараганда қизиқроқ вариантлар кўриб чиқилмоқда. Бугунги кунда ВАА – технология деган восита интенсив ривожланаяпти. У мобил телефонлардан электрон тижорат учун фойдаланиш имконини беради. “Gulliver ANVHRE” тизими худди шундай. Унинг шарофати билан Интернет ҳамиша мижознинг «чўнтагида туради». Мобиль телефони бўлганда истеъмолчи олдин қилинган бронлашни кўриши, ўзгартириши ёки бекор қилиши мумкин.

Таянч сўз ва иборалар: Ахборот технологиялари, алоқа воситалари, компьютер тизими, Интернет тизими, бронлаштириш, глобал дистрибьютор тизими (ГДТ), консорциум, «глобал терминаллар» тизими, агентлик, электрон билет, туристик менежмент, интернет технология, Интернет портали, туристик сайтлар.

Мавзуга доир савол ва топшириқлар:

1. Ахборот тараққиёти шакллари айтинг.
2. Информатиканинг технологик муаммоларини сананг.
3. Информатика фани ва унинг моҳияти нимада?
4. Информатиканинг туристик фирмаларни бошқарилишига таъсири қандай?
5. Информатика, кибернетика ва ахборот назарияси алоқалари қандай амалга оширилади?
6. Компьютер тизимлари классларини айтинг (функционал белгиларига қараб).
7. ГДС эволюциясининг қандай босқичлари мавжуд?
8. Асосий ГДСларни характерланг.
9. Интернет тармоғига ГДС ни интеграциялашуви афзаллиги нимада?
10. Туристик бизнесда Интернет – технологияларни қўлланиш йўналишларини сананг.
11. САЙТ ости тизимларини ташкил қилувчи тизимларини айтинг.
12. САЙТ ишланмалари босқичларини қисқача ёзинг.
13. Онлайн режимида турларни бронлаштириш бозори динамикаси қандай?
14. Туризмни ривожлантириш учун Интернет- технологияларни қўлланиш имкониятлари қандай?
15. Маркетинг технологияси ва турмахсулотларни сотишда Интернет портлари қандай роль ўйнайди?
16. Туристик сайтларнинг асосий элементларини айтинг.

17. Интернетда сайтларнинг жалб этиш мезонлари ва хусусиятларини характерланг.
18. Сиз онлайн бронлаштиришнинг асосий хорижий туристик сайтларидан қайсиларини биласиз?
19. Испаниянинг “Tourspain” Web – сайтлари технологик ҳал қилишлари афзаллиги нималардан иборат?
20. “Tourspain” Интернет – агентлигининг асосий таърифини сананг.
21. Ирланд “Gulliver” Интернет – тизимларининг афзаллиги нимадан иборат?

7-мавзу. ТУРИЗМ ИНФРАТУЗИЛМАСИДА САЁҲАТ АГЕНТЛИКЛАРИ

- 7.1. Туристтик сафарларни ташкил этишда туристик фирмаларнинг ўрни ва роли
- 7.2. Туроператорнинг асосий функциялари
- 7.3. Туристтик агентлик
- 7.4. Агентлик битими

7.1. Туристтик сафарларни ташкил этишда туристик фирмаларнинг ўрни ва роли

Барча саёхатлар хоҳ ички, хоҳ халқаро туризмда бўлсин, уюштирилган ва уюштирилмаган сифатида баҳоланади.

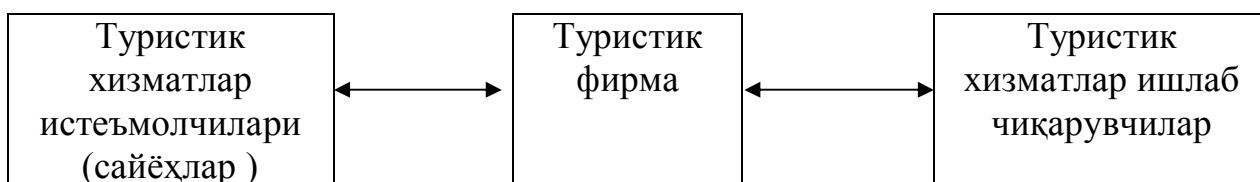
Туристтик фирмалар воситачилиги ёки ёрдамида хорижга ёки ўз мамлакатига индивидуал ва гуруҳ бўлиб саёхат қилиш **уюштирилган туризм** ҳисобланади.

Индивидуал ёки гуруҳ бўлиб ўз мамлакати ёки хорижга иштирокчиларнинг ўзлари томонидан ташкил этилган саёхат эса **уюштирилмаган туризм** ҳисобланади. Одатда туризмнинг бу категориясига нисбатан «хаваскор туризм» (оддий тилда «Ёввойилар») деган атама қўлланилади.

Уюштирилган ва уюштирилмаган туризм махсус статистикаси миллий ва халқаро масштабда юргизилмайди, аммо экспертлар баҳоси бўйича жаҳон туризми умумий ҳажмига уюштирилган туризмнинг 35 % га яқин, уюштирилмаган туризмнинг 65 % га яқин улушлари тўғри келади.

Уюштирилган саёхат улуши ҳозирча уюштирилмаган сафарлардан анча орқада қолаётган бўлсада, мутлоқ рақамларда уюштирилган туризм кўпсонли оқимларни ташкил қилади ва йилдан йилга ортиб борапти.

Туристтик фирма – йиғма тушунча. Унинг замирида тадбиркорлик таркиби, туристик хизматлар олди-сотдиси соҳасида тижорий асосларда воситачилик операциялари билан шуғулланувчилар тушунилади. Туристтик фирманинг ўзи туристик хизматлар ишлаб чиқармайди. У бунинг учун зарур ишлаб чиқариш воситаларига эга эмас. Шунинг учун у соф воситачилик вазифасини бажаради ва истъмолчи топшириғи билан ишлаб чиқарувчилардан ҳар хил туристик хизматларни сотиб олади (меҳмонхона, транспорт овқатланиш корхоналари ва сайр тамошолар ва бошқ.). Туристтик фирма истъмолчи ва туристик хизматлар ишлаб чиқарувчилар ўртасида воситачи ўрнини эгаллайди (7.1.1-расм).



7.1.1-расм. Туристтик хизматлар олди-сотди жараёнида туристик фирма ўрни

Мамлакат катта қисмида туристик бизнес кўпсонли тадбиркорлик тузилма (структура)ларига берилган. Улар миллий қонунчиликка мувофиқ тузилади ва фаолият юритади. Улар ўрнатилган стандартлар, талаблар, шартларига қатъий амал қилишга мажбурдирлар. Масалан, Россия Федерациясида ХХІ аср бошларида 10 туристик алмашинувда фаол иштирок этувчи хорижий мамлакат катта қисмидаги туристик бизнес ҳам худди шу рақамларга яқинроқ баҳоланади.

Таъкидлаш керакки, туристик фирмалар фаолиятида операциялар ҳажми ва характери, бозордаги ўрни, фаолият ихтисослашуви ва туристик бозорнинг бошқа шартлари билан боғлиқ сезиларли фарқлар кўзга ташланади. Энг аввало, туристик фирмалар туроператорлар (турташкилотчилар) ва турагентлик (турагентлар)га бўлинади.

Бозор сегментлари бўйича туристик фирмалар ихтисослашуви.

Ҳозирги замон эҳтиёж тараққиётида ва кўпсонли туристлар хоҳиш истакларида бирорта фирма, ҳатто у йирик туристик фирма бўлсин, мавжуд бозор сегментлари ва қашшоқлигини фаолиятига қамраб ололмайди. Амалда ҳар бир туристик фирма ўзи учун нисбатан кириш қулайроқ ва бозор талабининг фойдалироқ сегментини танлайди. Шу асосда у ўз туристик маҳсулотини шакллантиради, нархларни белгилайди, тегишли сотиш ва ҳаракатланиш каналларидан фойдаланади. Шундай қилиб ихтисослашган туристик фирма вужудга келади. Демографик, ижтимоий – иқтисодий ва талабнинг психологик хусусиятларига боғлиқ ҳолда биз туроператорларни қуйидаги йўналишлар бўйича ихтисослашувини кузатишимиз мумкин:

- ёшлар туризми (мактаб ўқувчилари, талабалар);
- кексалар туризми (пензионерлар, ветеранлар);
- оммавий туризм (ўртача даромадли кишилар учун);
- алоҳида эътиборли Элитар туризм (юқори даромадли шахслар учун);
- автобус ва кема туризми;
- экскурсия – тамошо туризми;
- дам олиш, даволаниш, соғломлаштириш, спорт билан шуғулланиш мақсадидаги туризм;
- конгресс туризми ва бошқалар.

7.2. Туроператорларнинг асосий функциялари

Улар туристик маҳсулотларни улгуржи сотувчилари ҳисобланишади. Туроператорлар туристик хизматлар ишлаб чиқарувчилар ва уларни чакана

сотувчилар ўртасида боғловчи ўринни эгаллайди. Оммавий туристик маҳсулотлар (инклюзив сафарлар) яратиш учун улар меҳмонхона, ресторанлар, транспорт корхоналари катта ҳажмдаги хизматларини сотиб оладилар. Улардан белгиланган йўналишда гуруҳ ва индивидуал саёҳатлар учун сафар пакетларини шакллантирадилар.

Туроператорлар уюштирилган туризмнинг бош генератор (ҳаракатланувчи кучи)лари ҳисобланади. Уларнинг асосий вазифаси бозор талабларини ўрганиш ва қондиришдан иборат. Улгуржи турфирмаларга ўз бизнесини ривожлантириш учун сезиларли молиявий воситаларни инвестиция қилишга тўғри келади. Бу ўз савдо маркази ва маҳсулотнинг ҳаракати, самарали сотиш тармоғини яратиш ва бошқалар учун зарурдир.

Туристтик бозорнинг катта бўлаклиги, сегментацияси ва талаби туоператорларнинг фаолиятини ўз маҳсулотини аниқ ихтисосланган йўналишга қаратишига зарурат туғдиради. Туроператорлик фаолиятининг асосий ихтисослашган йўналишлари қуйидагилар ҳисобланади:

Биринчидан хорижий сайёҳларни қабул қилиш ва хизмат кўрсатишга ихтисослашиш. Бу фаолият билан шуғулланувчи турфирмалар қабул қилиш бўйича туроператорлар дейилади. Ўзларининг асосий вазифаларини бажариш учун улар:

- мамлакатда мавжуд туристик ресурслардан оқилона фойдаланиш ва ўз мамлакати бўйлаб туристик сайёҳатлар хусусиятлари ҳақида ахборотларни билиши;
- ўз мамлакатада туризмнинг моддий-техник базаси ҳақида ахборотга эга бўлиш;
- туристик хизмат кўрсатувчи корхоналар билан ишчан алоқада бўлиш ва хорижий туристларга хизмат кўрсатиш учун улардан фойдаланиш имкониятлари;
- хорижий туристларни визали қўллаб-қувватлаш, турфирма таклиф этадиган мамлакатга сафарларни сотиб олиш ҳуқуқи (референс)га эга бўлиш;
- хорижий туристик бозорда ўз маҳсулотини сотиш ва ҳаракатланиш каналларига эга бўлиш.

Иккинчидан ўз мамлакати фуқароларининг хорижга туристик сафарга боришини ташкил қилишга ихтисослашиш. Бу операциялар билан шуғулланувчи турфирмалар йўналиш бўйича туроператорлар дейилади. Ўзларининг асосий функцияларини бажариш учун улар:

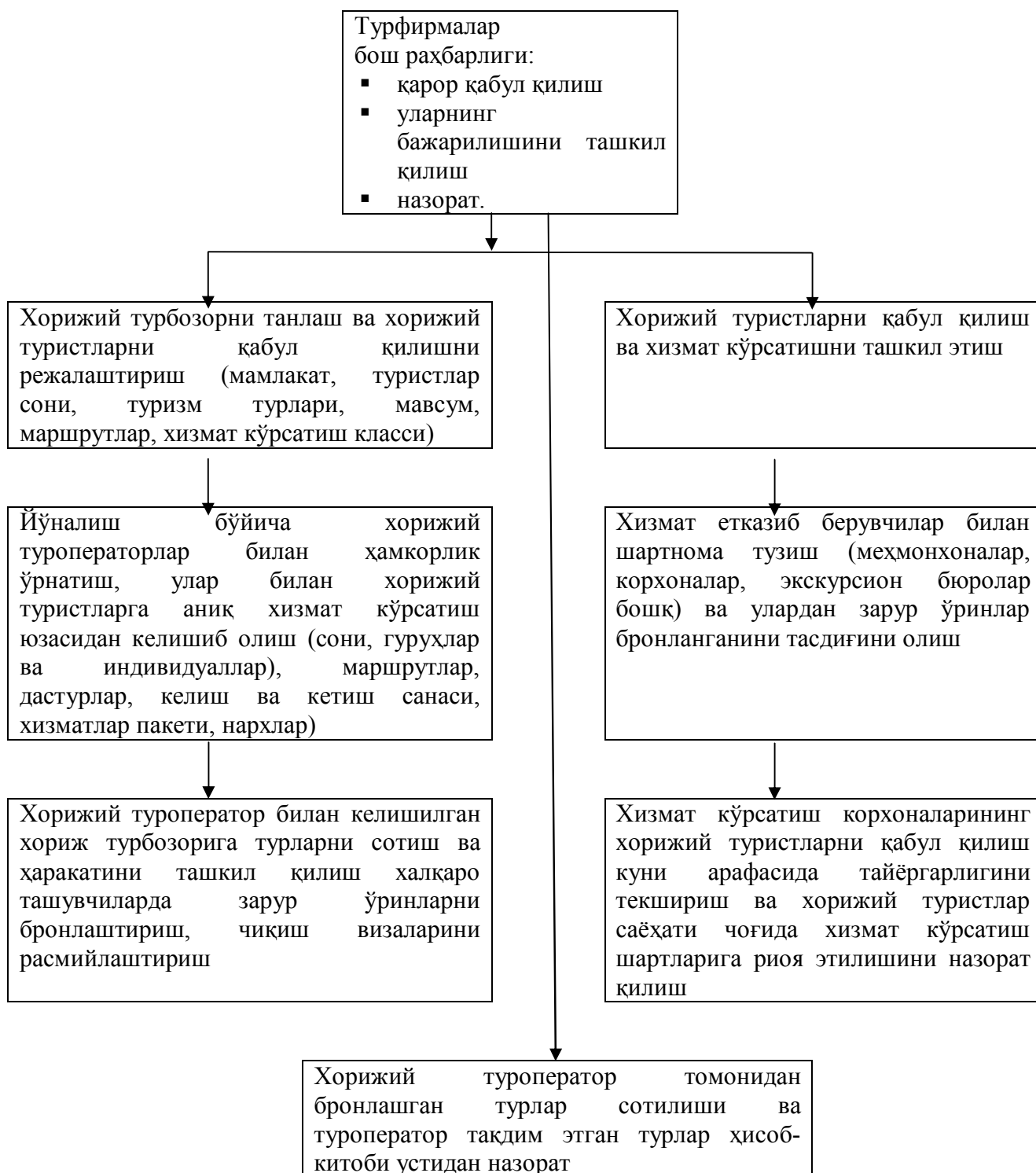
- ўз мамлакатада чиқиш туризми бозорида яхши ўринга эга бўлиши, ўз юртдошларига хорижга туристик саёҳатларни таклиф этиш ва сотиш имконига эга бўлиши;
- ўз туристларини халқаро участкаларга боришини таъминлаш учун халқаро ташрифчилар (авиа ва автотранспорт, темирйўл ва сув транспорти) билан мустаҳкам ишчанлик алоқасида бўлиш;
- қабул қилинадиган хорижий туристларга сифатли хизмат кўрсатиш ва визавий қўллаб – қувватлашни таъминлаш учун қабул қилиш бўйича

чет эл туроператорлари билан мустахкам шерикчилик муносабатларига эга бўлиш;

- турли мамлакатларга туристик саёҳатлар шартлари бўйича зарур ахборотга эга бўлиш.

Туроператорнинг йўналиш бўйича асосий функциялари.

Туроператорнинг фирмадаги асосий функциялари ва уларни кетма –кет бажарилиши ўз юртдошларини хорижга сафарини ташкил қилишда қуйидаги усуллардан фойдаланиш мумкин (7.2.2-расм).



7.2.2-расм. Туристларни қабул қилиш бўйича туроператорнинг функционал тузилиши

Белгиланган функцияга мувофиқ туристларнинг хорижга сафарини ташкил этиш технологияси босқичма-босқич қўлланади. Ана шу босқичларни характерлаймиз.

Биринчидан туристик сафарни умумий режалаштириш:

- йўналишни танлаш (ташриф буюриладиган мамлакат);
- туризм турлари, туризмнинг сонли ҳажми;
- сафар давомийлиги ва тахминий санаси;
- нарх даражасига яқинроқ хизматлар тўплами ва классиклиги.

Бу кўрсаткичлар бозор конъютураси, мақсадли бозор потенциалини баҳолаш ва туристик талабларни сегментлаш таҳлили асосида аниқланади. Бунда яна туроператорнинг молиявий, моддий-техник, одамлар ва маъмурий ресурслари ҳисобга олиниши керак.

Иккинчидан тегишли мамлакат (мамлакатлар)да маҳаллий туроператорлар билан улар орқали туристларга хизмат кўрсатиш ва қабулни ташкил қилиш бўйича ҳамкорлик ўрнатиш. Улар билан қабул ва хизмат кўрсатиш аниқ шартлари келишиб олинади:

- қабул қилинадиган туристларнинг умумий сони, гуруҳлар сони ва уларнинг сон жиҳатдан таркиби;
- гуруҳнинг жўнаб кетиш ва етиб келиш санаси;
- маршрутлар ва дастурлар (туристларнинг саёҳат кунлари бўйича);
- кўрсатиладиган хизматлар пакети (жойлаштириш, овқатланиш, учрашув ва кузатув, экскурсия ва бошқ.), уларнинг миқдори ва сифатий таърифи;
- хизмат пакети баҳоси;
- хорижий томон мажбуриятлари: виза олишга ёрдамлашиш, ҳисоб-китоб шартлари, сафарни бронлаш ва бекор қилиш, сотилган хизматларни беками-кўст бажарилишига жавобгарлик, рекламация тартиби ва бошқа мавжуд шартлар.

Учинчидан хорижий мамлакатда туристларга хизмат кўрсатиш шартларини келишиб олиш билан бирга туроператор миллий ёки хорижий ташувчилар билан гуруҳларни ёки индивидуал туристларни халқаро ташиш учун зарур ўринларни бронлаштиради.

Тўртинчидан шундай тарзда шаклланган турмахсулот (махсулотлар)ни туроператор барча воситалар имконияти билан чиқиш туризмнинг миллий бозорига чиқариш чораларини кўради. Шу мақсадда ўз молиявий имкониятларидан келиб чиқиб, у имкони бўлган потенциал харидорлар барча коммуникация воситаларидан фойдаланилади: оммавий ахборот воситаларида реклама сотилишни рағбатлантириш, жамоатчилик билан алоқа боғлаш, бевосита маркетинг, таклиф қилинаётган турмахсулотга потенциал харидор чорлашда реклама таъсирчанлигига эришишдир муҳим.

Бешинчидан бир вақтнинг ўзида туроператор ўз турларини ватандош туристларга сотиш тизимини яратиш чора-тадбирларини кўриши керак. Сотиш

ҳудуди, масштаби ва бозор талабини сегментлашга боғлиқ ҳолда кўп ёки кам сонда хусусий ва тобе бўлмаган чакана турагентликларидан фойдаланилади. Туроператорнинг вазифаси – ўз сотиш тармоғи ишини фаол ишлашга рағбатлантириш, шароит яратиш ва ўз турларининг сотилиши устидан доимий назоратни ушлаб туриш.

Олтинчидан туристик сафарларни ташкил қилишнинг якуний босқичи туристлар билан ишлаш. У қуйидагилардан иборат:

- харидорларга таклиф қилинадиган сафар чоғида тақдим этилган турлар ҳақида тўлиқ ахборотлар бериш, хорижга саёҳатни туристик ташкил қилиш шартлари ва турфирманинг ўзи ҳақида маълумотларни тақдим этиш. Бу ахборотлар харидорга у аниқ турни сотиб олишга қарор қилгунича берилади. Бундай ахборотлар оддий оммавий ахборот каналлари ёки харидорларга турларни сотувчи турфирма ходимлари орқали ёзма ёки оғзаки тарзда етказилади;
- харидордан аниқ турга буюртма олинган, сотишни тасдиқлаш ундан турхужжатларни рамийлаштириш учун тўлов олинади. Кўп ҳолларда бу функцияни турагент бажаради. У туроператор билан турларнинг чакана сотилиши билан шуғулланишга келишиб олган бўлади. Турист қўлига ҳар икки томон имзолаган турнинг олди-стоиди шартномаси бир нусхасини, тур-1 шаклидаги йўлланмани, дастурлар, маршрут варақаси (ички туризм учун), халқаро участка сафар учун транспорт хужжатларини, қабул қилувчи фирма учун ваучер, суғурта шартномаси ва суғурта полиси, танланган мамлакатга саёҳат хусусиятлари ҳақидаги эслатмани олади. Туроператор туристнинг хорижга чиқиш визаси билан боғлиқ масалаларни хорижий консуллик билан ҳал этиш, расмийлаштиришни зиммасига олади;
- туристга сотилган хизматларни турист хорижга жўнаб кетган пайт (момент)дан бошлаб кам-кўстсиз бажарилиш учун назорат ўрнатади. Бу мақсадда туроператор туристлар бораётган мамлакатдаги ўзининг вақтинчалик вакилидан фойдаланиши мумкин. Унинг вазифасига туристлар томонидан сотиб олинган хизматларни ўз вақтида камчиликсиз бажарилиши, хориж томонидан йўл қўйилган нуқсонларни тезда бартараф этишни таъминлаш киради. Кўзда тутилмаган вазиятлар вужудга келса туристга ёрдам кўрсатади. Худди шундай функцияни туристлар гуруҳини хорижга турмарказларга кузатиб борадиган, у ерда мавсумий вакиллари бўлмаган турфирмалар ходимлари ҳам бажаради. Мавсумий вакиллар ва кузатувчи гуруҳ қабул қилувчи томондан туристик хизмат кўрсатилишида руй берадиган қоида бузилишлари ҳақида фирмалар раҳбарларига хабар қилишади, бу ишга доир музокаралар чоғида принципиал баҳоланади;
- рекламация ишлари, бундан кўзда тутилган мақсадга эришишда йўл қўйилган камчилик юзасидан туристларнинг даъволари ва шикоятларни тартибга солиш. Миллий туроператор вазифаси шундан

иборатки, шикоятларни нисбатан оддий йўллар билан кўриб чиқади, зарур бўлганда туристга етказилган моддий зарарни ундириб беради.

Туроператорнинг қабул қилиш бўйича функциялари. Асосий функциялар ва уларнинг кетма-кет бажарилиши хорижий туристларни қабул қилиш бўйича туроператордан ўз мамлакатада қуйидаги схемада амалга оширилади (6-расм).

Туристларни қабул қилиш бўйича белгиланган функцияларига мувофиқ туроператор танлаган хорижлик туристлар сафарини қабул қилишни ташкил этиш технологияси қуйидагиларни ўз ичига олади.

Биринчидан умумий режалаштириш: хорижий туристик бозорни танлаш ва сафарга талабни баҳолаш (туристлар сони, саёҳатдан-мақсад, туризм мавсуми ва бошқ.).

Бу кўрсаткичлар хорижий туристик бозорлар конъюктурасини ўрганиш асосида аниқланади. Маршрутлар, дастурлар, хизматлар пакети класслиги ва таркибини режалаштиришда қабул қилувчи фирмалар одамлар ва молиявий, моддий техник ресурсларини ҳисобга олиш зарур. Энг аввало уларни меҳмонхонада транспортда, объектларни кўрсатишда зарур хизматларни таъминлай олиш имкониятлари ҳисобга олинади.

Иккинчидан маҳаллий туроператор томонидан туристик маҳсулотни улар ҳали ҳам хорижий туристик бозорда сотиш ва ҳаракатни ташкил этиш мақсадида мамлакат (мамлакатлар) билан ҳамкорлик ўрнатиш. Улар билан хорижлик туристларни қабул қилиш ва хизмат кўрсатишнинг аниқ шартларини келишиб олиш, жумладан:

- хорижий туристларнинг умумий сони, гуруҳлар сони, улар таркиби;
- гуруҳларнинг келиш ва қайтиш санаси, халқаро транспорт тури;
- хорижий туристларнинг саёҳат маршрутлари ва дастурлари (кунлар бўйича);
- тақдим этиладиган хизматлар пакети, уларнинг миқдорий ва сифатий таркиби;
- хизматлар пакети нархи;
- визавий қўллаб-қувватлаш мажбурияти, ҳисоб-китоб шarti, турларни бронлаштириш ва бекор қилиш, хизмат кўрсатиш, рекламация ва бошқа мавжуд шартлар бажарилиши учун жавобгарлик.

Учинчидан қабул қилиш бўйича туроператорнинг хорижий томон билан тур шартларини келишиб олиши ва параллел равишда туристик хизмат етказиб берувчилар билан ҳам хизмат кўрсатиш келишиб олинади. Шу мақсадда турфирма зарур хизматлар етказиб берувчилар билан тегишли шартнома тузадилар. Бундай шартномалар тузилаётганда етказиб берувчининг барча жавобгарликлари бекаму-кўст хизмат кўрсатиш, хорижий туристга етказилган зарар, соғлиги, ҳаёти ва мулки, дахлсизлиги учун жавоб бўлажаги тўғрисида келишиб олинади.

Қабул қилиш бўйича туроператор айниқса хорижий туристларга экскурсия хизмати кўрсатиш учун гид-таржимонларни таклиф этишда эътиборли бўлиши лозим. Гидлар хорижий тилни яхши билган, кўрсатиладиган

объектлар, мазкур мамлакат ҳаёти, тарихи ҳақида мукаммал ахборотга, билимга эга бўлишлари зарур. Улар хорижий туристлар билан ишончли алоқага киришадиган, юксак маданиятли, суҳбатда юқори фазилатга эга бўлиши керак.

Тўртинчидан қабул қилиш бўйича мазкур мамлакат туроператори хориж бозорига турларни сотиш реклама компаниясини ўтказиш бошланиши билан сотиш устидан назорат ўрнатиш керак. Бу мақсадда хорижий туроператор мазкур мамлакат ҳар бир гуруҳ бўйича бронлаштирилган турнинг сотилиши (progress report) ҳақида мунтазам ахборот беришни ўз зиммасига олади. Томонлар шунингдек ҳар бир бронлаштирилган туристлар учун визавий қўллаб-қувватлашни ўз вақтида таъминлашлари лозим.

Бешинчидан хорижий туристлар етиб келиши арафасида туроператор хорижлик шерикларига аванс тўловлари тушганини ўз вақтида текшириб кўришга мажбур. Бир вақтнинг ўзида корхонани хорижий туристларни қабул – қилиш ва хизмат кўрсатишга тайёрлиги текширилади. Туристларнинг меҳмонхонага келиш вақти, уларнинг охирги сони, бир ёки икки хонали номерларга фамилиялар бўйича бронлаштириш (rooming list), овқатлантириш вақти, меню, (таомнома) авто транспорт бериш, учрашув ва кузатув, экскурсия, музей, театр ва бошқаларга билет борлиги кабилар ҳақидаги ахборотлар аниқланади.

Олтинчидан етказиб берувчилар билан хизмат кўрсатиш юзасидан келишилган шартларга амал қилиниши миллий туроператор томонидан назоратга олинishi айниқса муҳим аҳамиятга эга. Шу мақсадда турфирма ўзининг маъсул ходимини тайинлайди. У хорижий туристларга қандай хизмат кўрсатилаётганини кузатади. Агар камчилик юз берса дарҳол тузатиш ва етказилган зарарни тўлатишга ҳаракат қилади.

Халқаро туризмда қабул қилинган адолатларга мувофиқ хорижий туристларнинг катта қисми хорижий турфирмалар ходимлари кузатувида (tour leader) саёҳат қиладилар. Уларнинг вазифасига хизмат кўрсатиш сифатини назорат қилиш ва туристик гуруҳ аъзоларига вужудга келган муаммоларни ҳал этишда ёрдам кўрсатиш киради. Шартнома шартлари бўйича турфирмалар ўзларининг хорижий шериклари билан бундай кузатувчиларни бепул қабул қилишга тўғри келади. Шунга қарамадан, у хорижий кузатувчилар билан ҳамкорликдан манфаатдор бўлиши керак, қайсиқим хорижий туристлар турфирмаларнинг ҳар қандай лавозимдаги шахсга нисбатан кўпроқ ишонишади.

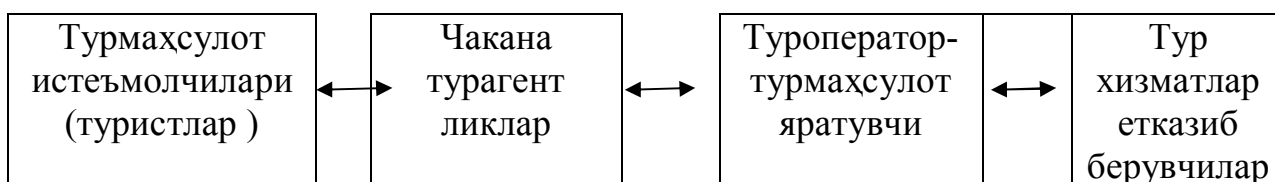
Еттинчидан хорижий туристлар саёҳати охирида турфирма турсафар иштирокчиларига анкета сўровлари ўтказишни тавсия этади. Жавоблар мазкур мамлакат турфирмаларига уларнинг иши сифатига объектив баҳо бериш ва бу баҳодан ўзининг келгусидаги турмаҳсулотларини яхшилашда фойдаланиш имконини беради. Хорижий туристлар томонидан хизмат кўрсатишни ташкил этишда билдирилган шикоятлар дарҳол инобатга олиниб, текшириб кўрилади ва зарур бўлса етказилган зарар тўланади.

7.3. Туристтик агентлик

Туристтик агентлик (агентлар). Улар ватандошлари ёки чет эллик саёхатчиларга шахсий нотижорий истеъмол учун туристик хизматларни чакана сотувчилар сифатида чиқишади. Чакана турагентлик туроператорнинг туристик маҳсулотларини реализация қилишда муҳим роль ўйнайди. Бундан ташқари, улар жуда кўп бошқа хизматлар—масалан, меҳмонхонага жойлаштириш, ресторанда овқатлантириш, транспортда ташиш, театр – тамошо тадбирлари билан шуғулланадилар. Уларнинг асосий даромад манбаи бўлиб сотилган хизматларга етказиб берувчилар тўлайдиган комиссияни тақдирлаш ҳисобланади.

Турагентликлар турли мамлакатларда амалда бўлган қонунчиликка мувофиқ юридик ёки жисмоний шахс сифатида расмийлаштирилади. Улар ҳудуди бўйича унча катта бўлмаган бозорда ишлашади. Катта бўлмаган ахборотга эга бўлишади. Уларнинг фаолияти туристик бозор конъюктураси ва туроператорлар ҳамда транспорт компаниялари сиёсатига кучли боғлиқ бўлади.

Туроператор ва турагентликнинг туристик бозордаги ўрни қуйидаги жадвалда намоён этилган:



7.3.1-расм. Туроператор ва турагентликларнинг турмаҳсулотлар сотишни ташкиллаштиришдаги ўрни.

Аммо бироқ улгуржи туроператор ва чакана турагентлик функцияларини ҳамма вақт ҳам аниқ чегаралаб бўлмайди. Чунки униси ҳам, буниси ҳам улгуржи, ҳам чакана операцияларни бажариши мумкин. Туроператорлар кўпинча ўз турларини чакана сотиш учун хусусий агентликлар ташкил қиладилар.

Турагентлик катта талаб мавжуд чоғида ўз навбатида унча катта бўлмаган улгуржи операцияларнинг зиммасига олиши мумкин.

Туристтик агентликлар иш технологияси ва функциялари. Юқорида айтиб ўтилди, чакана турагентлик ҳуқуқий – ташкилий шаклларга тобе бўлмаган ҳолда туристик индустрия корхоналари томонидан ишлаб чиқиладиган, туроператор томонидан шаклланадиган алоҳида хизматларни ҳам, комплекс стандарт турлар (инклюзив - турлар) ни сотиш билан шуғулланади.

Кўпчилик хорижий мамлакатларда амалдаги қонунчиликка мувофиқ бундай турларни сотиш ҳуқуқи фақат чакана турагентликларга берилган. Шунинг учун мазкур бизнес улар учун асосий фаолият тури ҳисобланади. Аммо турагентлар комплекс турларни чакана сотиш билан бир қаторда катта миқдорда турли хил туристик хизматларни сотишда ҳам иштирок этади. Уларнинг руйхатига қуйидагиларни киритиш мумкин:

- музейга экскурсия, картиналар галерияси, архитектура ёдгорликлари шаҳар ташқарисига сайр ва бошқ.;

- саноат ва қишлоқ хўжалиги корхоналари ва ижтимоий-маиший, маданий оқартув муассасаларига экскурсия;
- ички ва халқаро транспорт билетларини сотиб олиш;
- гид (экскурсоводлар) ва гид-таржимонлар хизмати;
- меҳмонхона хизматлари ва қўшимча жойлаштириш воситалари хизматлари;
- умумий овқатланиш корхоналари хизматлари;
- автотранспорт прокати;
- хорижга чиқиш визаларини олишга сўровларни расмийлаштириш;
- суғурта полисларини сотиш;
- спорт ва маданий тадбирларга кириш билетларини сотиш;
- сувенирлар, почта откриткалари, йўл кўрсаткичлар, маркалар ва бошқ. сотиш;
- валюта алмаштириш;
- туристик ва спорт анжомларини ижарага олиш.

Шундай қилиб, турагентликнинг асосий функцияси – бу:

- туроператорлар, меҳмонхона ва транспорт корхоналари, экскурсия бюrolари, сайр-томоша корхоналари ва бошқа туристик хизматларни етказиб берувчилар билан улар ишлаб чиқадиган хизматларни чакана харидорларга сотиш ҳуқуқини олиш мақсадида агентлик муносабатларини ўрнатиш;
- ўзининг туристик хизматлар микро бозорида ҳаракатланишни ташкил қилиш, шу мақсадда почта рекламалари, телефон орқали мурожаат, шахсий алоқа ва бошқалардан фойдаланиш;
- потенциал харидорларни сотиладиган хизматлар ва уларни сотиш тартибидан хабардор қилиш;
- харидорларни танланган турлар (хизматлар) га талабнома олиш ва бу талабномаларни туроператор ёки бошқа хизматлар етказиб берувчиларга уларни бронлаштириш ва тасдиқлаш учун узатиш;
- харидордан тур (хизмат) учун тўлов ҳақи қабул қилингани тасдиғи олингача, зарур турхужжатлар расмийлаштириш ва ўз вақтида туроператорга ёки бошқа хизмат етказиб берувчига тегишли сумма ўтказишга тақдим этилади, хорижга тур сотишда визани расмийлаштириш, туроператорга бериш учун харидорнинг хорижга чиқиш паспорти қабул қилинади;
- туроператор ёки бошқа хизмат етказиб берувчи ташаббуси билан турнинг ўзгартирилгани ёки бекор қилингани ҳақидаги маълумот харидорга етказилади;
- харидордан қабул қилинган ва туроператорга ёки бошқа хизматларни етказиб берувчига узатилган харидор талабномалари ўзгартирилиши ёки сотиб олинган тур (хизмат) ни бекор қилиниши;
- туроператор ёки бошқа туристик хизматларни етказиб берувчи олдида барча амалга оширилган сотувлар ҳақида мунтазам ҳисобот бериш;

- харидордан сотиб олинган хизматларни бекаму – кўст бажарилиши бўйича шикоятларни бартараф этишда кўмаклашади;
- турагентлик бозордаги вазият ҳақида, туристлар билдирган танқидий фикрлар ва истаклар тўғрисида ахборотлар йиғади ва уларни туроператор ва бошқа хизмат етказиб берувчиларга узатади.

Юқорида кўрсатилган халқаро туристик саёҳатларни ташкил қилишнинг анаъанавий таркиби билан бир қаторда (туроператорлар ва турагентликлар) бу соҳага бошқа соҳа ташкилотлари тобора кўпроқ кириб фаол ҳаракат қилишяпти. Бунда халқаро авиакомпаниялар, меҳмонхона занжирлари, банклар, суғурта жамиятлари, савдо уйлари, ўзларининг асосий вазифалари билан бирга туристик хизматлар сотиш билан шуғулланувчи савдо тармоқлари кўзда тутилмоқда. Масалан, авиакомпания авиа билет сотишда харидорга меҳмонхона, **трансфер**, борадиган манзилда экскурсия бронлаштиришни таклиф қилади. Бундай ташкилотлар учун умумий бўлган сабаб шуки ушбу соҳаларда ортиқча капитал ҳосил бўлган. Бу эса халқаро туризмни ривожлантириш учун кўп йиллар олдин истикболларини ишлаб чиқишга қулай шароит яратади.

Туристлик бизнесга ўз капиталларини сарфлар экан, бу ташкилотлар аввало бошдан туристик бозорда рақобат курашида устунликка эришиш имконига эгадирлар. Чунки ўз хусусий сотиш тармоқлари (чакана сотиш пункти), масалан, билет кассаси, банк бўлиш, суғурта агенти, шунингдек яхши йўлга қуйилган автомат бронлаштириш тизими, қайсиким туристик хизматларни сотиш учун қўлланиладиган кенг имкониятларга эгадир. Бундай ноанъанавий саёҳат ташкилотчилари ролини глобал тараққиёт жараёнида ошиши, туристик бозорда туроператорлар ва турагентлар учун мураккаб вазиятнинг пайдо бўлишига олиб келади.

Туроператорларнинг халқаро турларни ташкил этиш хусусиятлари. Халқаро туристик саёҳатларни ташкил этишда бир мамлакат туристик фирмаси бошқа мамлакат туристик фирмаси билан ҳамкорлик қилади. Бу туристик фирмалар ўртасидаги алоқа қуйидагича кўринишда бўлади:

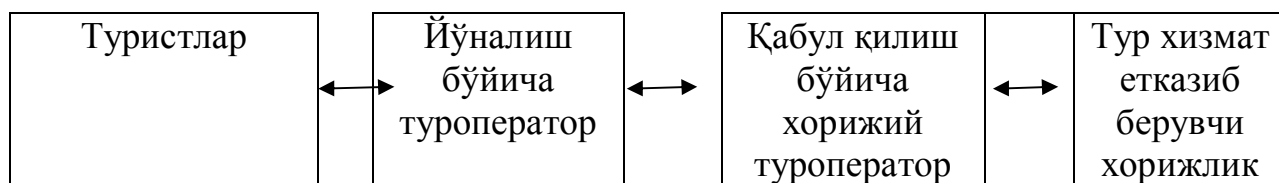


7.3.2-расм. Хорижий туристларни қабул қилишда миллий ва хорижий турфирмаларнинг ўзаро ҳаракати.

Юқоридаги жадвалда кўрсатилган туроператорлик функцияси қуйидагича тақсимланади:

- хорижий туроператор ўз мамлакати чиқиш туризми бозорида турмахсулот сотишни, унинг ҳаракатини таъминлайди ва туристларнинг халқаро ташишини ташкил қилади;

- туроператор турмахсулотни шакллантиради ва хизматлар пакетига нарх қўяди, шунингдек келган хорижий туристларга сифатли хизмат кўрсатишни ташкил этилишини таъминлайди.



7.3.3-расм. Миллий туристларни хорижга юборишда миллий ва хорижий турфирмаларнинг ўзаро ҳаракати

Ушбу келтирилган расмга мувофиқ:

- чиқиш туризми бозорида туроператор хорижий тур маҳсулот сотишни ва унинг ҳаракатини таъминлайди ҳамда туристларни халқаро ташишини ташкил қилади;
- хорижий туроператор туристик маҳсулотни шакллантиради, хизматлар пакетига нарх белгилайди ва қабул қилишни ташкил этилишини ҳамда туристларга ўз мамлакатада хизмат кўрсатилишни таъминлайди.

Бу бўғиндан хорижий операторни чиқариш мумкинми? Бу саволга назарий жиҳатдангина ижобий жавоб бериш мумкин. Чунки хорижий функциясини бажариш учун миллий турфирмага чет элда хусусий фирмасини очишга тўғри келади. Бу унинг учун йўл қўйиб бўлмайдиган харажатларни қилишга олиб келади ёки ҳар бир меҳмонхона компанияси, экскурсион бюро ва бошқалар билан уларнинг хизматларини ягона турмахсулотга барча йўналишлар бўйича бирлаштириб, алоҳида бевосита алоқани йўлга қуйиши зарур бўлади. Бу шубҳасиз, техник ишлар ҳажмини кескин кўпайтиради ва бирор бир иқтисодий самара кўришга имкон бермайди.

Хорижий турфирмалар билан шериклик муносабатларини йўлга қўйиш. Халқаро туристик саёҳатларни ташкил қилиш тўғрисида қарор қабул қила туриб, турфирмалар аввал бошдан манфаатдор хорижий турфирмалар билан ишбилармонлик алоқаларини ўрнатиши лозим. Алоҳида олинган мамлакатда хорижий шериклар сони таркиби масаласи туристик бозор ёки хорижий потенциални баҳолаш ёки турфирманинг моддий – техник имконияти асосида ҳал этилади. Бунда оптимал вариантга эришишга интилиш керак. Акс ҳолда хориждаги кўп сонли шериклар бозорни майдаланиб кетишига ва потенциал харидорларни «олиб бориш»га олиб келади, уларнинг сонини ягона бош вакилгача қисқартириш эса миллий турфирмаларни рақобат омилларидан фойдаланиш имкониятдан маҳрум қилади ва уни хорижлик шерикка қайсидир жиҳатдан тобе қилиб қўяди.

Шериклик муносабатлари мўлжалланган мамлакатдан истиқболли ва салмоқли турфирмаларни қидиришни йўлга қўйиш орқали бошланади. Шу мақсадда Интернетдаги ахборотлардан турфирмаларнинг хорижий справочниклари, уларни реклама материаллари, туристик кўрғазма, биржалар, тақсимотларда хорижий турфирма вакиллари билан учрашувлардан

фойдаланилади. Туристтик агентликлар ассоциацияси ва бошқа туристик ташкилотлар тавсиясига амал қилинади. Бунда қидирувнинг фаол усуллари тавсия этилади. Масалан, миллий турфирма раҳбарларининг хорижга ишга доир сафарлари, хорижий туристик ишбилармонлар доирасида мақсадли реклама йўли билан миллий турфирма нуфузини ошириш лозим.

Ишбилармон шерикларни танлаш конкурси асосида бир нача хорижий турфирмалар билан қайта алоқани ўрнатиш, уларни ишчанлик сифатига баҳо берилгандан кейин узил-кесил музокоралар олиб бориш учун ва нисбатан мақбул вариантларда шартномалар тузиш йўли билан амалга оширилади.

Хорижий турфирмалар ишчанлик сифатларига баҳо беришда ёрдам қиладиган асосий масалалар одатда қуйидагича:

- турфирманинг манзили ва юридик номи, телефон, факс, e-mail;
- ҳуқуқий – ташкилий шакли (мулкчилик шакли);
- фирма ҳуқуқий мақоми қандай (лицензия, патент, регистрация, уларнинг амал қилиш муддати) расмий ҳужжатлар билан тасдиқланган;
- фирма ташкил қилинган йил;
- низом жамғармаси ҳажми, молиявий жавобгарлик суммаси;
- пуллаш мумкин бўлган асосий бойликлар фонди мавжудлиги бино, меҳмонхона, автотранспорт ва бошқ.;
- фаолият турлари (йўналиш, туристларни қабул қилиш, ихтисослашиш);
- асосий статиялар бўйича бўлинган йиллик оборот (инклюзив турларни сотиш, транспорт ҳужжатлари, алоҳида хизматлар, суғурта ва бошқ.);
- фирма қайси бозорда ишлайди (сотиладиган ҳудудда, мақсадли бозор сегментида);
- фирма ҳисоби очилган банк номи ва маълумоти, банкда хориж банклари билан корреспондентлик муносабатлари мавжудлиги;
- фирманинг миллий туристик ассоциацияси ва бошқа туристик ташкилотларга аъзолиги;
- фирмада транспорт компаниялари томонидан аккредитация мавжудлиги;
- фирмада чакана турагентлик тармоғи мавжудлиги, унинг сони ва ҳудудий жойлашуви;
- рекламалар ҳажми ва турлари (уларнинг намуналари);
- фирма таркибининг ташкил этилиши, унинг ходимлари сони, раҳбарлар исм шарифлари;

Ўрганилаётган фирма ҳақида турли манбалардан олинган бу ва бошқа ахборотлар тизимлаштирилиши керак. Яъни иккинчи даражали маълумотлар элақдан ўтказилади ва фақат ишчанлик сифатларини баҳолаш имконини берадиганларигина ажратиб олинади. Энг аввало учта асосий саволга жавоб олиш лозим: ҳуқуқий қобилият, кредит қобилияти ва бизни қизиқтираётган фирманинг лаёқатлиги.

Ҳуқуқий қобилияти. Фирманинг миллий қонунчилик асосида халқаро туристик фаолият билан шуғулланишига имкон берадиган аҳволи. Бундай мақомга эга бўлмаган ҳуқуқий ва жисмоний шахс, тўла ҳуқуқли туристик фирма сифатида қаралиши мумкин эмас. Бундай фирма билан тузилган ҳар қандай битим ёки келишув келтириб чиқарадиган оқибатлари билан ҳақиқий эмас деб ҳисобланади.

Туристтик фирма ҳуқуқий қобилиятлиги расмий ҳужжатларда акс этади: лицензия ёки патент, регистрация ва бошқ. Фирманинг ҳуқуқий агентликка ёки халқаро туристик ташкилотга аъзолиги, транспорт компаниялари томонидан аккредитациялангани ҳисобланиши мумкин.

Кредит қобилиятлиги. Турфирмада ўз фаолиятини таъминлаш ва тузилган шартномалар бўйича ўз вақтида ҳисоб-китобни амалга ошириш учун молиявий воситалар мавжудлиги. Лицензияга амал қилиш муддати давомида уни тугашигача ўз кучини сақлаб қолувчи ҳуқуқий қобилиятлиликдан фарқли равишда кредит қобилиятлик доимий ўзгариб туриши мумкин. Баъзан фирма ҳисобида пул маблағлари қолмайди ва турфирма ягона кредит қобилиятлиги кафолати аванс тўловларигина бўлиб қолиши мумкин. Хорижий турфирма билвосита кредит қобилиятлиги тасдиғи бўлиб унинг сотиладиган бойликлари мавжудлиги асосий фондлар ва молиявий жавобгарлигининг суғурталангани ҳисобланади.

Лаёқатлиги. Фирма қобилияти тузилган битимлардан келиб чиқадиган барча мажбуриятлар ва харажатларни бажариши билан белгиланади. Оборот, ихтисослашганлик, бозорий улуш, туриндустриялар, транспорт компаниялари билан алоқа сотиш тармоқлари мавжудлиги, турмаҳсулотни бозорда ҳаракатланмоқлари мавжудлиги, турмаҳсулотни бозорда ҳаракатлантириш имконини, ходимлар сони ва малакаси каби кўрсаткичлар лаёқатлик мезони бўлиб хизмат қилади. Кўриб чиқилган масалаларни ўрганиш натижасига қараб, туроператор унинг учун истиқболлироқ бўлган хорижий турфирма (турфирмалар) билан шериклик алоқаларини ўрнатиш ҳақида қарор қабул қилади. Ҳамкорлик шартлари уларнинг келишувидан кейин тегишли ҳуқуқий ҳужжатларда (контракт, шартнома, битим, хатлар) қайд этилади. Ушбу шартлар томонларнинг бир-бири ва туристлар олдида жавобгарлиги ва мажбуриятларига, битимнинг сон ва миқдор кўрсаткичларига таалукли бўлиши керак.

7.4. Агент битими

Туроператор ва турагент ўртасида ҳамкорлик агент битими асосида олиб борилади. Бу битимда томонларнинг ўзаро асосий ҳамкорлик тамоиллари – турларни сотиш, бир – бирларининг ва туристлар олдида уларнинг бурч ва ҳуқуқлари белгилаб олинади. Агент битимининг нисбатан кўпроқ тарқалган формуласи қуйидагилар ҳисобланади:

Туроператор ҳуқуқ беради, турагент эса ўз номидан туроператорнинг турларини сотиш мажбуриятини қабул қилади ва маъсулиятни бўйнига олади.

Эвазига туроператор томонидан комиссия тақдирлай олади. Бундай формула шуни билдирадики:

- турист билан тузиладиган олди-сотди шартномаси ва бошқа сафар ҳужжатларда турагент айтилиши керак;
- Турсотиш билан боғлиқ барча ишлаб чиқариш харажатлари ва чиқимлар турагент томонидан тўланади;
- турагент сотилган турнинг бажарилиши учун ўз харидори олдида бевосита жавобгардир.

Туроператор ўз томонидан турагентга ҳар бир сотилган тур учун комиссия тақдирлашни тўлайди. Бундай тақдирлаш миқдори турни сотиш нархига фоиз ҳисобида белгиланади ёки қайд қилинган сумма кўринишида тўланади. Туроператор шунингдек турагент олдида сотилган турни бажариш чоғида вужудга келадиган туристга етказилган моддий ва маънавий зарар учун тўлиқ жавоб беради.

Битим объекти. У туроператорнинг турларни сотиш ва бронлаштириш тартиби ва сонининг руйхатини белгилайди, масалан:

- туроператор йиллик каталогига мувофиқ ёки чекланган турлар руйхатига асосан турларни сотиш;
- турагентдан тушган буюртма ва туроператорда мавжуд бўш ўринларга қараб турларни сотиш;
- турагент томонидан унга қатъий беркитилган ўринлар квотаси бўйича турларни сотиш. Бу ҳолда турагент ажратилган ўринлар квотасини туроператордан қўшимча тасдиқ олмасдан сотиш ҳуқуқига эга.

Турлар нархи. Томонлар рекламада эълон қилинган турларнинг ҳар бири бўйича ягона нарх ҳақида келишиб олишади. Ҳеч бир томон бу нархларни ошириш ёки камайтиришга ҳақли эмас. Турагент белгиланган нархга туристнинг илтимоси билан кўрсатилган қўшимча хизматлар учун нарх қўшиш ҳуқуқига эга. Масалан, туристнинг яшаш жойидан гуруҳ йиғиладиган жойгача ва қайтиш қийматига.

Комиссион тақдирлашлар. Улар турагент ва туроператор ҳамкорлиги шартларининг негизи ҳисобланади. Комиссион тақдирлаш икки функцияни бажаради: биринчидан, турагентнинг ягона даромад манбаи бўлиб хизмат қилади; иккинчидан, уни фаол ишлашга рағбатлантиради. Агар турагент ўзини комиссия тақдирланиши ошишидан манфаатда бўлса, туроператор учун ҳар қандай комиссия оширилиш унинг шахсий даромадининг камайтишини билдиради. Туроператор ва турагент ўртасидаги муносабатларда ҳамisha дифференциялашган, тамоил жиҳатидан прогрессив комиссия нарх қўлланилади: турагент қанча кўп тур сотса, унга тўланадиган комиссия тақдирлаш шунча юқори бўлади. Комиссион тақдирлашнинг қуйидаги турлари мавжуд:

- туроператор ва турагент ҳамкорлигининг дастлабки босқичида ўсиб боровчи ҳажм учун минимал даражада базавий комиссия;
- номавсумий турларни сотишни рағбатлантириш учун қўшимча номавсумий комиссия қўлланилади;

- қўшимча комиссия гуруҳ турларни (15-20 киши) сотиш учун ҳам тўланади;
- қўшимча комиссия турларни сотишнинг йиллик ҳажмига мувофиқ мўлжалдан зиёди учун ҳам кўзда тутилади (ретрафаол комиссия);
- қўшимча комиссия турагентнинг барқарор иши учун тўланади.

Комиссион тақдирлашдан ташқари, турагент ишини рағбатлантириш учун бошқа рақобатлантириш чораларидан ҳам фойдаланилади, масалан, бонуслар тўлаш, яъни турларни белгиланган ҳажм (норма)дан ортиқ сотиб, ошириб бажаргани учун қайд этиб қўйилган сумма тўлаш, бепул сафар йўлланмаси, қимматбаҳо сувенирлар билан тақдирлаш.

Ҳисоб – китоблар. Туроператорлар ва турагентлар ҳисоб-китоблари жойлашган манзилга қараб, нақд пул тўлаш ва бевосита банк ўтказмалари йўли билан амалга оширилди. Бунда шунингдек турагент томонидан комиссия тақдирлашни ушлаб қолиш тартиби ҳам аниқланади, аванс муддатлари ва якуний ҳисоб – китоблар, сотувлар ҳақида ойлик ҳисобот тартиби белгиланади.

Сафар ҳужжатларини расмийлаштириш. Бу шартлар туристнинг сафар учун зарур харажатларни бериши ва расмийлаштириш тартибини белгилаш лозим. Мисол учун, туроператор халқаро сафар билетларини расмийлаштиришга, чиқиш визасини расмийлаштириш учун хорижий консулликка сўров билан чиқишга мажбур. Турагент турист билан ваучер, турпутёвка, маршрут варақаси ва банкларга шартнома расмийлаштиради.

Сафарни ўзгартириш ва бекор қилиш. Агент битимида эълон қилинган ва сотилган турларни туроператор, шунингдек турагент (турист) ташаббуси билан ўзгартириш ва бекор қилиш имкониятлари ҳам кўзда тутилган. Бу ҳолат учун чораларни жавобгар томон белгилайди (бекор қилиш муддати, бекор қилинганда жарима, харажат ва қайтарилмайдиган сумма ҳажмлари ва бошқалар).

Томонлар жавобгарлиги. Хизмат кўрсатишга риоя этилиши, турист шикоятини кўриб чиқиш ва етказилган моддий ва маънавий зарар учун товон тўлаш, уларни вужудга келиши эҳтимоли барча ҳолатлари ва тузатиш учун зарур чораларни қамраб олади.

Таянч сўз ва иборалар: Туристлик сафарлар, уюштирилган туризм, уюштирилмаган туризм, туристик фирма, туристик хизматлар истеъмолчилари, туристик хизматлар ишлаб чиқарувчилар, туроператор, турагент, бозор сегменти, элитар туризм, фирманинг ҳуқуқий қобилияти, агент битими, гидлар.

Мавзуга доир савол ва топшириқлар:

1. Туристлик фирмаларга аниқлик беринг. Туристлик саёҳатларни ташкил этишда унинг роли қандай?
2. Туристлик фирмани ихтисослаштиришга қандай сабаблар зарурат туғдиради? Ихтисослаштиришнинг асосий йўналишлари ҳақида айтиб беринг.
3. Туроператор нима ва у қандай функцияни бажаради?

4. Жўнатиш бўйича туроператор ва қабул қилиш бўйича туроператор қандай асосий талабларга риоя этиши керак?
5. Туристтик агентлик нима ва у қандай вазифани бажаради?
6. Қабул қилиш бўйича туроператорнинг туристик саёҳат ташкил этиш тартиби ҳақида гапириб беринг.
7. Жўнатиш бўйича туроператорнинг туристик саёҳатни ташкил қилиш тартибини ёзинг.
8. Турагентлик сотадиган хизматлар руйхатини келтиринг ва уларни сотиш тартиби ҳақида гапиринг.
9. Туристларнинг хорижга сафарини уюштириш ва хорижий туристларни қабул қилишда хорижий ва миллий турфирмалар ўзаро ҳаракати схемаларини чизинг. Асосий функциялар миллий ва хорижий фирмалар ўртасида қандай тақсимланади?

8-мавзу. ТУРИЗМДА ЭКСКУРСИЯ ХИЗМАТЛАРИ КЎРСАТИШ

Режа:

- 8.1.Экскурсия хизматлари кўрсатиш тушунчаси ва унинг вазифалари.
- 8.2.Экскурсия таркиби, мазмуни ва моҳияти.
- 8.3.Экскурсия хизматларини табақалаштириш (дифференциялаш).
- 8.4.Экскурсия хизматлари кўрсатишда экскурсовод ва унинг роли.

8.1. Экскурсия хизматлари кўрсатиш тушунчаси ва унинг вазифалари

Экскурсия хизматлари кўрсатиш - инсоннинг маънавий ва ахлоқий кадриятларга 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 дикқатга созовор жойларни, объектларни англашда шахс эҳтиёжини қондиради.

Инсон томонидан экскурсия хизматларини танлаш топқирлиги ва билимдонлик характериға эға. Чунки, экскурсант (турист) бир вақтнинг ўзида бир нечта эҳтиёжларини қондирадиган экскурсия хизматларини танлайди, яъни бу хизматлар функционал тўлиқликка эға бўлади. Мисол учун, шаҳардан ташқарига экскурсияға ташриф буюришар экан, унинг иштирокчилари нафақат билимға эҳтиёжларни қондиради, балки ҳиссиёт ва интеллектуал зўриқишларни ҳаракатланиши орқали бартараф қилишади ва бир-бирлари билан мулоқат жараёнида ахборот алмашилиш самарадорлигини оширадидлар. Шундай қилиб, экскурсия хизматлари кўрсатилишини нафақат туристик хизматлар комплексининг қисми сифатида, балки экскурсантлар (туристлар) ни талаб ва эҳтиёжларини қондириш мақсади бўлган мустақил хизмат тури сифатида қараб чиқиш мумкин.

Экскурсия хизматларини туристик экскурсия корхоналарининг уюштирилган дам олиш тизими фаолияти натижаси сифатида қараб чиқиб, шуни унутмаслик керакки, экскурсия хизматлари кўрсатиш комплекс вазифалари тарихий, маданий, табиий ва бошқа объектларға саёҳат ва сафарлар уюштиришни ўз ичига олади.

Экскурсантларнинг эҳтиёжларини қондириш бевосита экскурсия хизматларини миқдорий ва сифатий яхлитлигиға боғлиқдир.

Экскурсия хизматларини ташкил этишнинг ҳар бир формаси (шакли) бу аниқ мақсадға қаратилган ҳаракатлар уйғунлиги ҳисобланади. Қайсики

экскурсия хизматлари кўрсатиш экскурсантларнинг талаб ва эҳтиёжларини қондиришга хизмат қилади.

Аҳолини экскурсия хизматлари билан қамраб олишнинг мақсадли йўналиш характери қуйидаги йўналишлар бўйича амалга оширилади:

- ✓ яшаш жойи;
- ✓ ўқув муассаси, ташкилот, корхоналар;
- ✓ турбазалар, дам олиш уйлари, пансионатлар ва ҳ.к.;
- ✓ клублар, маданият уйлари ва саройлари;
- ✓ семинарлар, курслар, симпозиумлар, конференциялар ва бошқ;
- ✓ аэропортлар (портлар) вокзаллар, фестивал майдонлари.

Экскурсия хизматлари барча ишларини ташкил этиш бўйича асос корхонанинг бизнес-режаси бўлиши мумкин. У туризм соҳаси бозорида экскурсия хизматлари турлари бўйича талаб ва эҳтиёжлар, мавзуи, иштирокчилар таркиби ҳисобга олинган ҳолда тузилади. Унда экскурсия хизматларининг асосий кўрсаткичлари акс этади ва қуйидагилар киради:

- ✓ аҳолига, мамлакат меҳмонларига кўрсатиладиган экскурсия хизматлари ҳажми (пул кўринишида);
- ✓ экскурсантлар (туристлар) сони;
- ✓ хизматлардан тушган даромад.

Мазкур кўрсаткичлар баҳовий такомиллаштириш мезони сифатида хизмат қилади. Бунинг учун корхонада қуйидаги ахборотлар бўлиши мақсадга мувофиқ:

- ✓ экскурсантларга хизмат кўрсатиш билан боғлиқ ташкилотлар манзили, факс ва телефон рақамлари;
- ✓ экскурсия мавзулари рўйхати;
- ✓ маълум мамлакат, област (худуд), район, шаҳар бўйича жой экскурсия маршрутлари карта схемалари;
- ✓ экскурсоводларнинг уй манзиллари ва телефонлари рақамлари рўйхати.

Экскурсия хизматлари кўрсатишни ташкил этиш бўйича ахборотлар тўлиқлиги турли кўринишдаги карточкалар билан таъминланади:

- ✓ транспорт корхоналари (автохўжаликлар, автостанциялар, темирўл вокзаллари, аэропортлар, портлар ва ҳ.к.);
- ✓ жойлаштириш воситалари;
- ✓ овқатланиш корхоналари;
- ✓ экскурсия ташкилотчилари томонидан ташриф буюриш кўзда тутилган;
- ✓ маданий оқартув муассасалари (музейлар, концерт заллари, театрлар ва бошқ.);
- ✓ ташриф буюриладиган ва кўрсатиладиган ҳисобланган корхоналар;
- ✓ экскурсиялар ўтказиладиган темалар рўйхатига мувофиқ уларнинг классификацияси, давомийлиги, ҳаракатланиш усули, бошланиш жойи ва тугаши, экскурсия қиймати кўрсатилади.

Экскурсия хизматлари кўрсатиш туристик корхоналар (фирмалар) томонидан уларга қарашли бўлган маъмурий ҳудудда (шаҳар, район) амалга оширилади. Бошқа шаҳарга боровчи гуруҳлар билан ишлаш (ҳатто маълум областда бўлса ҳам) ўша шаҳарлардаги экскурсия муассасалари ёки туристик корхоналарга ўтказилади.

Группа билан бирга кетадиган экскурсовод унинг раҳбари вазифасини бажаради, йўл ахборотлари беради. Бундай ёндошув ҳозирги даврда экскурсия хизматлари кўрсатиш тараққиётига давлат томонидан ортиб бораётган эътиборни ҳарактерлайди.

8.2. Экскурсия таркиби ва моҳияти

Экскурсия (лотинчада excursion - сафар) - олдиндан танланган (кўз билан кўриш) объект бўйича табиий шароитда қурилган атроф-оламни инсон билишига мақсадли қаратилган жараён, у ёки бу мавзуни очишга хизмат қилади.

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 кўрғазмалиги шарофати билан яхши эслаб қолинади ва дунё қарашининг кенгайишига имкон беради.

Ҳар бир экскурсия мавзуси мақсадидан қатъий назар қуйидаги белгиларга эга бўлиши лозим:

- ✓ 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 қуйидаги **функцияларни** бажаради:

- ✓ иқтисодий;
- ✓ ғоявий - сиёсий;
- ✓ умум таълим;
- ✓ ахборот берувчи;
- ✓ тарбиявий;
- ✓ мазмунли дам олишни ташкил этиш;
- ✓ дунёқарашни кенгайтириш;
- ✓ инсонда қизиқувчанликни шакллантириш;
- ✓ ихтисослашган (кадрларни тайёрлаш ва қайта тайёрлаш).

Экскурсия яратиш жараёнларига қуйидаги **босқичлар** киради:

- ✓ мавзулар танлаш;
- ✓ манбаларни танлаш ва ўрганиш;
- ✓ танланган мавзу бўйича янги экскурсия яратиш;
- ✓ уни ўтказишга тайёргарлик.

Мавзу - экскурсия моҳияти мужассамланган мазмун, унинг бош фикри кўрсатиш ва ҳикоя қилиш предмети, уни унутмаслик керак. Экскурсия объектини танлаш мавзу билан аниқ равишда амалга оширилади. Чунки у ўзида муаммога маълум бурчак остида нигоҳ ташлашни намоён этади. Экскурсия номи унинг оти ва у қуйидаги **талабларни** кўяди:

- ✓ индивидуаллик;
- ✓ аниқлик;
- ✓ образлилик;
- ✓ эслаш ва таасусурот енгиллиги;
- ✓ хушовозлилик.

Бир неча мавзулар ёки уларнинг катта гуруҳи ўзида экскурсия мавзусини намоён қилади. Қайсиким муҳим таркиби долзарблик, аҳамиятлик, замонавийлик билан турли хилдаги боғлиқликдан иборат. Экскурсия яратиш бевосита жараёнлари қуйидаги **асосий босқичлардан** иборат:

- ✓ экскурсия мақсад ва вазифаларини аниқлаш;
- ✓ адабий ва бошқа ахборот манбаларини танлаш ва ўрганиш;
- ✓ маршрутни ишлаб чиқиш ва уни аниқлаш (айланиб ўтиш, бурилиб бориш);
- ✓ экскурсия назорат матнларини тузиш;
- ✓ индивидуал шахсий матнлар вариантларини тайёрлаш;
- ✓ методик ишланмалар ва матн ҳақида хулоса;
- ✓ экскурсия синовини ўтказиш ва уни тасдиқлаш.

Экскурсияни ишлаб чиқиш уларнинг классификацияси белгиларига мувофиқ ўтказилади. Экскурсиялар **классификацияси** - бу уларни бир турдаги гуруҳлари бўйича ушбу гуруҳларга хос белгиларга мувофиқ тақсимлашдир:

- ✓ иштирокчилар таркиби;
- ✓ мазмуни;
- ✓ мавзуи;
- ✓ ўтказиш жойи;
- ✓ ўтказиш шакли;

- ✓ ҳаракатланиш усули;
- ✓ циклиги.

Иштирокчилар таркиби бўйича экскурсиялар куйидаги **категория (тоифа)** шахслар учун бўлинади:

- ✓ болалар (кичик синф мактаб ўқувчилари);
- ✓ катталар (ўқувчилар, ёшлар, муассасалар ходимлари ва х.к.);
- ✓ шаҳарда яшовчилар;
- ✓ қишлоқда яшовчилар;
- ✓ маҳаллий аҳоли;
- ✓ келгинди туристлар;
- ✓ яққа (шахслар).

Ушбу белгилар турли контингентдаги аҳолига хизмат кўрсатишни ташкил этишга табақалашган асосда ёндошувга асосланган. Экскурсиялар мазмуни бўйича обзорли (кўп планли) ва мавзийликка бўлинади. Обзорли (кўриш, кўздан кечириш) экскурсия шаҳар аҳоли пункти худуди ҳақида умумий тасаввур беради. Улар кўп мавзули, экскурсия объектларини кўрсатиш шакли ва мазмуни бўйича турлича қурилган.

Мавзу бўйича экскурсия аниқ мавзу ва воқеага (гуруҳ воқеаларга) бирлашган. Мавзули экскурсиялар гуруҳларга бўлинади, қайсиқим гуруҳ остида классификацияланади. Масалан, табиатшунослик экскурсияларига: географик, геологик, гидрогеологик, ландшафт экскурсиялари киради.

Экологик экскурсия нафақат гуруҳчаларга эга (шаҳар экологияси, маълум жой ва бошқ.) балки синфларга: инсон ва экология, сув ҳавзаси экологияси, ҳаво ҳавзаси экологияси, ҳайвонот ва ўсимликлар олами экологияларига бўлинади.

Тарихий экскурсия ўз мазмунига кўра, куйидаги гуруҳларга бўлинади:

- ✓ тарихий - ўлкашунослик;
- ✓ археологик;
- ✓ этнографик.

Мазкур экскурсияларда очиладиган воқеалар маълум бир даврда гуруҳнинг тарихий ривожланиши, унинг турмуши, маданияти, халқ ҳунармандчилиги, шунингдек археологларнинг олиб борган қоришмалар ва тадқиқотлари чоғида аниқланган топилмалари, археологик ёдгорликлари (шаҳарсозлик, дафналар, меҳнат қуроллари, нумузматика ва бошқа)ни ўрганишга имкон беради.

Инсонда эстетик дидни шакллантириш ва ривожлантириш, санъатни фарқлаш ва баҳолаш каби инсоний фазилатларини бойитиш, гўзал ҳаёт даражасини оширишга кўмаклашишда **санъатшунослик** экскурсияларнинг аҳамияти катта:

- ✓ тасвирий санъат асарлари билан таништирувчи (рассомлик, ҳайкалтарошлик, бадий - амалий санъат билан);
- ✓ театр мусиқа экскурсияси;

Поэтик (шеърый) сўзлар билан таништиришда **адабий** экскурсия кўмакка келади:

✓ адабий - биографик (монографик) - шоирлар, ёзувчилар ҳаёти ва ижоди билан боғлиқ жойлар;

✓ тарихий - адабий, адабиётни маълум тарихий босқичда ривожланиши билан таништиради;

✓ адабий - бадиий - асарларда тасвирланган жойлар ва воқеалар бўйлаб, яъни адабий қаҳрамонлар йўллари бўйлаб саёҳат.

Архитектура ва шаҳарсозлик экскурсияси (уларни кўрсатиш объектлари деярли барча экскурсиялар турларида учрайди) қуйидаги бўлинишларга эга:

✓ маълум услубдаги архитектура ёдгорликлари;

✓ архитекторлар ижоди;

✓ шаҳарсозлик (тарихий ва замонавий шаҳар, жой қурилиши).

Мазмуни бўйича, ҳам ўтказилиш жойи бўйича классификацияланадиган экскурсияларга ишлаб чиқаришлар киради. Улар қуйидаги турларга бўлинади:

✓ тарихий - ишлаб чиқариш (корхона, ишлаб чиқариш, саноат тармоғини маълум босқичда ривожланишини очиб беради);

✓ иқтисодий - ишлаб чиқариш (корхона фаолияти самарадорлигини ёритади);

✓ техник - ишлаб чиқариш (ишлаб чиқаришда фан-техника ютуқлари, замонавий технологияларни қўлланишига бағишланган) экскурсиялар аҳамияти амалда меҳнат анъаналари сақланиши, кадрлар малакасини ошиши, ёшларни касбий йўналишлари тусини олади.

Ўтказиш жойлари бўйича экскурсияларга ишлаб чиқаришдан ташқари музейлар, шаҳарлар ва шаҳар чеккаларида ўтказиладиган экскурсиялар (йўл-йўлакай ахборотлар деб аталади) киради.

Музейга экскурсия экскурсурсантларга музей профели (ихтисослиги)га мувофиқ (маданият, санъат, ишлаб чиқариш соҳаси ва бошқ) хизмат кўрсатилишини таъминлайди.

Шаҳар экскурсияси ҳам кўп режали (кўздан кечиришли) ҳам мавзули бўлиши мумкин. У бутун шаҳарни ёки унинг, бир қисмини кўрсатишга бағишланади. **Шаҳардан ташқарига экскурсия** ҳам (кўздан кечиришли) ва мавзули бўлади; улар ораликда ҳам, бориладиган жой охирида ҳам ўтказилиши мумкин.

Шаҳардан ташқарига экскурсияни йўл ахборотидан фарқлаш керак. Бунда у экскурсиядан ўз хусусиятлари билан ажралиб туради:

➤ ҳикоянинг бирламчилиги, унинг маълумот характеридагилиги, борилаётган йўлдаги аҳоли пунктлари ҳақида қизиқарли шарҳли ахборотлар, ушбу ҳудуд таниқли одамларининг ҳаёти ва фаолияти. Аммо бироқ мазкур ахборотларда мўлжалланган манзилдаги экскурсияларда кўзда тутилган материаллардан фойдаланилмайди. Экскурсия хизматлари кўрсатиш сифат даражаси турли шакллардаги экскурсиялар ўтказиш билан таъминланади. Улар орасида қуйидагилар ажралиб туради: **одатдаги ўқув; рекламали; экскурсия-лекция; оммавий экскурсия; спектакл-экскурсия; сайр-экскурсия** ва бошқ.

Экскурсиялар ҳаракатланиш усули бўйича фарқланади:

Пиёда (гуруҳ моневерини таъминлайди, нархи арзон кўрсатиладиган объектни чуқур ўрганиш имконини беради), **транспорт воситасидан фойдаланиш** билан (транспортнинг турли турларидан фойдаланиш мумкин: ер усти ва ер ости, шунингдек ҳаво) ва аралаш экскурсия.

Экскурсия цикли ўтказиш бўйича **битгаликка** (бир мавзунини қамраб олади) ва **мавзули** (умумий мавзу ва мақсад бирлаштирилади)га бўлинади.

Ҳатто юқорида келтирилган экскурсия классификацияси қисқача шарҳи ҳам экскурсия хизматлари кўрсатиш амалий томонлари нақадар аҳамиятли эканлигини кўрсатади. Классификацияли белгиларни ҳисобга олиш экскурсия хизматлари, уларни кўрсатиш бўйича тадбирларни сифатли ишлаб чиқишга ёрдам беради, экскурсоводларни ихтисослаштиришга имкон яратади, уларнинг касбий малакасини такомиллаштиради, экскурсия янги мавзуларини яратишга йўл очади. Экскурсияни ишлаб чиқишда қуйидагиларга эътибор қаратиш лозим:

- ✓ турли гуруҳларга хизмат кўрсатишга табақалашган (дифференциаллашган) ҳолда ёндошиш;
- ✓ экскурсия маълум турлари (мавзу)га талаб;
- ✓ экскурсия хизматлари кўрсатишни такомиллаштириш.

Қуйидаги материалларни ишлаб чиқиш тугаллангандан кейин экскурсия мавзулари бўйича тайёргарлик ишлари яқунланган ҳисобланади:

1. Нафақат адабий манбалардан, балки бошқа ахборот манбалари (архив материаллари, музей экспозицион ва фонд материаллари, кино ёзувлари, видеохраника, воқеалар гувоҳлари иштирокчилари билан учрашувлар, интервьюлар ва бошқ.) дан фойдаланилгани ҳақида рўйхат.

2. Экскурсия объектлари карточкаси (паспорти). Экскурсия объекти - экскурсантда атрофдаги ҳақиқийликни билишга қизиқиш уйғотувчи, табиий, маданий, фан-техника, маълум даврда жамият тараққиёти хусусиятлари, характерли қирралари тўғрисида тасаввур берувчи предмет (ходиса). Экскурсия хизматлари кўрсатиш билан машғул корхоналарда хизмат кўрсатиладиган ҳудудда жойлашган барча экскурсия объектларига карточка бўлиши мақсадга мувофиқ. Бундай карточкалар мавжудлиги янги экскурсия мавзулари ишлаб чиқишни тезлаштиради, ёдгорликларга экскурсияларда ранг-барангликни таъминлайди, уларни кўрсатиш мазмунини бойитади.

Экскурсия матнлари: назорати ва индивидуал. Экскурсия матни - бу комплекс, синтетик матн, қайсиким, бошқа типдаги матнларга қарши қўйилган. Манба-матн элементлари (мета текстлар) ни қамраб олган ҳолда, у ҳиссиёт шакли орқали, кўпинча тил образлари орқали атрофни ўраб турган ҳақиқийликни билиш жараёнларини моделлаштиради, таасурот олувчи шахс (экскурсантлар) ларда хабардорликка сезиларли таъсир кўрсатади.

Назорат матни - синчковлик билан тузилган экскурсия материали, мавзунини, унинг мавзу ости ва асосий саволларини, киришдан иборат композицион тузилишни асосий қисм, мавзу ости мавзулари мантиқий ўтиш ва хулосаларни очиб беради. У экскурсияда асосий чиқиш ва хулосага хизмат

қилади, мантиқий ўтиш эса методик ишланмаларни тузишда муваффақиятли фойдаланиш, кейинги ҳикояларига асос бўлиши мумкин.

Шакли бўйича тайёр ҳикоя ииндивидуал матн-материал ҳисобланади, унда экскурсия маршрути, таркибига мувофиқ объектлар ва воқеаларга (таъриф) характеристика берувчи маълумотлар ўз ифодасини топган.

Жамиятни маданий ривожланиш тенденцияси экскурсия матнларини яратишда экскурсоводлардан алоҳида эътиборни талаб қилади. Матнларда биографик (хотиралар, мактублар), турли хил илмий, бадиий, маълумотнома кўринишдаги парчалар, матнлар мазмунини янги ахборотлар билан бирлаштириш, маълум алоқада гуруҳлаш ва долзарбликка хос материаллар ва бошқа манбаалар ўз ифодасини топиши керак.

Амалиётда экскурсоводлар бундай фаолиятни амалга оширадилар, аммо унинг натижалари ҳозиргача тил воситалари долзарблиги, қонуният нуқтаи назаридан ўрганилмасдан қоляпти. Бу эса экскурсия матнлари синтетик типини яратишда яққол сезилмоқда.

4. Маршрут схемаси - алоҳида қоғозга чизилган экскурсия гуруҳи борадиган йўл. Унда маршрут бошланиши, кўрсатиладиган объектлар (асосий) ва уларни кузатиш учун тўхташ, гуруҳни объектга чиқиш жойи, маршрут охириги нуқтаси белгилаб қўйилган.

Кўргазмали қўлланмалар тўплами - «экскурсовод портфели» - фотолар тўплами, ҳужжатлар нусхалари, архив материаллари, репродукциялар, карта схемалар ва бошқа ёрдамчи материаллар.

Методик ишлаб чиқиш - экскурсия асосий ҳужжати. Унда экскурсияни ўтказиш ҳақида тавсиялар, кетма-кетлик ва объект намоиши давомийлиги, кўргазмали қўлланмалар кўрсатилади. Асосий саволлар рўйхати орқали экскурсия мавзу ости қирралари мантиқий ўтиш билан очиб берилади. Кўрсатишни методик ва ҳикоя усуллари номланади ва тасвирлаб берилади. Экскурсияни олиб бориш бўйича кўрсатмалар ва табақалаштирилган (дифференциаллашган) хизматлар кўрсатиш ўтказилади. (9-жавдвал).

Жавдвал-9

Экскурсияларни методик (услубий) ишлаб чиқиш

Экскурсия маршрути	Тўхташ	Кўрсатиладиган объект	Экскурсия давомийлиги	Мавзу ости номлари ва асосий саволлар	Ташкилий кўрсатмалар	Услубий методик кўрсатмалар
1	2	3	4	5	6	7

7. Экскурсия материаллари маълумотнома карточкалари ва бошқа ахборот манбаларини, мавзу бўйича тайёргарлик материаллари - рефератлар,

ҳужжатлар нусхалари, кўчирмалар, цитаталар, экскурсия объектлари асосий ва кўшимча картотекаларини бирлаштиради.

8. Ушбу мавзу бўйича экскурсия ўтказувчи экскурсоводлар картотекаси. Бу ерда экскурсоводлар томонидан ўтказилган синов экскурсиялари ҳақида маълумотлар мавжуд: қачон ўтказилган индивидуал матн ким томонидан қўллаб-қувватланган ва тасдиқланган экскурсия ўтказишга ҳуқуқ берувчи ҳужжат (сертификат) ким томонидан берилган.

Ушбу материаллар мазмуни ўзгармасдан қолмайди. Гуруҳ таркибини ҳисобга олган ҳолда экскурсия яратиш, шунингдек индидадуллар эҳтиёжларининг экскурсия матнларини аниқлаштириш, методи (услугий) ишлаб чиқиш (экскурсия технологик карточкалари)ни ва ҳ.к.ларни талаб қилади. Ишнинг бундай йўлга кўйилиши экскурсия хизматлари кўрсатишни табақалаштириш (дифференциялаш) билан шартланган.

8.3. Экскурсия хизматлари кўрсатишни табақалаштириш (дифференциялаш)

«Дифференциялаш» атамаси бутун қисмни қатламларга бўлинишини билдиради, яъни табақалаштиришни англатади. Экскурсия хизматлари кўрсатишни табақалаштириш қуйидаги вазифаларни ҳал этади:

- экскурсурсантларнинг эҳтиёжларини ҳар томонлама максимал қондириш имконини беради;
- экскурсия хизматлари кўрсатиш мавзуларини кенгайтириш бўйича резервларни қидириб топишда ҳамкорлик қилади;
- бутун экскурсия фаолияти самарадорлиги ва сифат даражасини оширади.

Ушбу вазифани ҳал этиш илмий-методик, ташкилий-кадрлар таъминланишини талаб қилади. Шунинг учун экскурсия хизматлари кўрсатишни табақалаштириш асосий мезонларини аниқлаш жуда муҳимдир. Жамиятнинг ижтимоий таркибидан келиб чиқиб, бундай мезонлар қуйидагича бўлиши мумкин:

- ижтимоий-касбий, ижтимоий-демографик (жинс, ёш, миллат, фаолият тури);
- ижтимоий-руҳий (психологик) (жамоанинг анъаналари, манфаатлари йўналиши, мода, урфлар);
- шахсга хос характерлари (характер, темперамент ва ҳ.к.).

Кўпроқ мавжуд белгиларни аниқлаш улар орқали экскурсурсантларнинг экскурсияларга муносабатларини маълум хизмат тури сифатида маълум типологиясини яратиш, мамлакат меҳмонлари ва аҳоли турли гуруҳлари бўш вақтини самарали бошқарув тизимини ишлаб чиқиш имконини беради. Экскурсурсантларни гуруҳлашни биринчи бўлиб, Б.В.Емельянов таклиф этганди, бунга одамларнинг экскурсияга турғун кизиқишлари асосий мезон қилиб олинди. Саволларнинг бундай қуйилиши экскурсурсантларнинг асосий

мезонларини аниқлаш, уларга хизмат кўрсатишнинг аниқ гуруҳларини ажратиш имконини беради.

Экскурсант - экскурсия иштирокчиси (гуруҳ ёки индивидуал тарзда ташкил этилган), мутахассислар раҳбарлиги остида ўзининг қизиқишларига қараб, улар томонидан олдиндан танланган мавзу бўйича маълум ёдгорликлар ва диққатга сазовар жойларни кузатув ва ўрганиш билан банд. Экскурсантларнинг ўтказилаётган экскурсияга муносабати бўйича маданий хордиқ шакли сифатида ва танишув, кузатув, атроф ҳақиқийлигини ўрганиш жараёнида билимларни тўлдиришда уларнинг қуйидаги асосий категориялари вужудга келган:

- ҳамма билишни истайди, улар учун ҳар бир экскурсия - кашфиёт;
- ўз нуқтаи назарини аниқлайди (одатда маълум мавзу бўйича экскурсияга ташриф буюради);
- экскурсиядан дам олиш фаолияти тури сифатида фойдаланади.

Экскурсия фаолиятининг замонавий таракқиёт босқичида ўзининг моҳиятига кўра экскурсия одатда гуруҳ иштирокчиларига мўлжалланган бўлсада, индивидуалларга хизмат кўрсатиш тобора кенг ёйилмоқда. **Экскурсия гуруҳи** - қуйидаги маълум белгилар ҳисобга олинган ҳолда аниқ экскурсия хизматлари олиш мақсадида тузилган одамлар вақтинчалик ҳамжамияти:

- ёш: болалар, ёшлар, ўрта ёш одамлар, пенсионерлар;
- машғулот тури: педагоглар, тиббиёт ходимлари, ишчилар, архитекторлар, ўқувчилар ва бошқ.;
- ҳаваскорлар учун дам олиш фаолияти тури: театр, мусиқа, кино, фото ва бошқа санъат турлари, коллекция тўплаш, табиат қўйнида дам олиш ва ҳ.к.;
- ўқитиш шакллари: семинарлар, курслар, конференциялар, факультативлар, секциялар ва ҳ.к.;
- яшаш жойи: шаҳарликлар, қишлоқликлар, маҳаллий аҳоли, сайёҳлар кўрсатилган белгилар ҳисобга олинган ҳолда экскурсия хизматлари кўрсатишни табақалаштириш экскурсия мавзуларини сўзли ва сўзсиз режадаги мураккабликларни осонлаштириб ўзаро қўшиб олиб бориш имконини беради, бунда экскурсия турли категориядаги иштирокчилари қизиқиш ва эҳтиёжлари ҳисобга олинади.

Экскурсия хизматлари кўрсатиш - экскурсиялар ва шартларга умумий талаблар мажбурий ва тавсия этиладиганларга бўлинади.

Мажбурийга қиради: экскурсантларнинг соғлиги ва ҳаёти хавфсизлиги; уларнинг буюмлари сақланиши; атроф муҳитни муҳофаза қилиш (шу жумладан, тарихий - маданий обидалар). Экскурсиячилар хавфсизлиги бутун хизмат кўрсатиш давомида (нормал ва фавқулодда шароитларда) таъминланади. Экскурсия йўналиши унинг мўътадиллиги ва эстетиклиги, объектларга бориш қулайлиги, объектни томоша қилиш учун майдон мавжудлиги, транспортлар қуйиладиган жой-майдон мавжудлиги ҳисобга олинган ҳолда тузилади.

Экскурсия хизматлари кўрсатишга **тавсия этилаётган талабларга** киради: шинамлиқ; комплекслиқ; эргономлиқ; этиклиқ; жозибадарлиқ, юқоридаги талабларга риоя этиш экскурсияга хизматлар кўрсатиш сифат даражасини ошириш имконини беради. Қайсиқим, асосий ва қўшимча нуқтаи назардан комплекс равишда кўриб чиқиш мумкин. Асосий хизматлар сифатида экскурсовод (гид) хизмати кўзда тутилади, у бевосита экскурсия чоғида кўрсатилади, қўшимча сифатида - экскурсияни тайёрлаш ва ташкил этиш бўйича хизматлар, шунингдек экскурсиядан кейинги ишлар киради.

Турли транспорт турларидан фойдаланиб, экскурсия ўтказиш чоғида кейингиси амалдаги меъёрий ҳужжатларда белгиланган талабларга мувофиқ келиши лозим, бу жойлаштириш ва овкатлантириш воситаларига ҳам бирдай таъллукли. Экскурсия хизматлари кўрсатувчи ходим иштирокчилар хавфсизлигини таъминлашга ўқитилган бўлиши зарур. Экскурсия хизматлари кўрсатишда объектларни кўрсатиш ёмонлашувига йўл қўйилмаслиги керак. Мисол учун, археологик экскурсияда «тошчалар олиш» ҳайвонот ва ўсимликларга зарар етказиш (гулларни узиб олиш, топташ, ўсимлик қопламини ёқиш, чумоли уялари, инларни вайрон қилиш ва ҳ.к.). Табиатшунослик мавзусидаги экскурсияларда мумкин эмас.

Экскурсия ўтказиш шароитларига боғлиқ ҳолда (техника хавфсизлигига риоя этиш зарурати, кўрсатиладиган объектлар сизими ва сақланиши ва бошқ.) 15-20 кишидан иборат экскурсантлар гуруҳи таркиби энг мўътадил ҳисобланади. Шунга мувофиқ бўлажак экскурсия маршрут варианти истеъмолчилари категорияси аниқланади. Мисол учун, маҳаллий аҳоли учун обзорли ўлкашунослик экскурсияси материалларни алоҳида чуқур бўлишини талаб қилади. Улар ўлканинг кўпқиррали томонларини, тарихий, иқтисодий, демографик, истиқбол тараққиёти моҳиятини тўлиқ очиб бериши зарур. Четдан ташриф буюрганлар учун экскурсиялар ёрқин, эса қоладиган томошаларга бой, ўлканинг бошқалардан эпизодлари ва характерли қирралари билан фарқ қиладиган бўлиши керак.

Чет эллиқлар учун экскурсияларда кўпроқ ахамиятли объектларни кўрсатишда маълумотнома материалларга асосланиш мақсадга мувофиқ. Экскурсия хизматлари кўрсатиш самарадорлиги бевосита уни ташкил этиш ва барча экскурсия тадбирларини сифатли ўтказилишига боғлиқ. Бу комплекслар ичида ўтказилган экскурсия сифати асосий ҳисобланади, Қайсиқим, ўз навбатида бу экскурсоводнинг касбий маҳоратига боғлиқдир.

8.4. Экскурсия хизматлар кўрсатишда экскурсовод ва унинг роли

Экскурсовод - мутахассис унинг раҳбарлиги остида экскурсия ўтказиш методлари талабларига мувофиқ атроф ҳақиқийлигини билиш жараёни юз беради.

Экскурсовод иши бир қатор хусусиятлари билан характерланади. У чуқур назарий билимдон ташқари экскурсоводга шахс сифатида маълум амалий

кўникмалар ва ўқув ҳамда аниқ талаблар кўяди. У қуйидаги характерли қирраларга эга бўлиши зарур:

- салоҳиятли;
- индивидуаллик;
- маъсулиятли;
- шахсий муносабатлик;
- фаол ҳаёт позициясига эгалик.

Экскурсовод касбини ўзлаштиришда қуйидаги қобилиятлар тури муҳим ҳисобланади:

- конструктив;
- ташкилотчилик;
- коммуникативлик (маҳоратлилик).

Конструктив қобилият-экскурсия материалларини тўғри расмийлаштириш ва танлаб олиш маҳоратида, уни экскурсия хизматлари кўрсатишга табақалашган ёндошув ҳисобга олинган ҳолда тингловчиларга тўлиқ етказиш шаклини танлаш ўқувида ўз аксини топади.

Ташкилотчилик қобилияти - экскурсоводлик маҳоратини экскурсия гуруҳи раҳбарияти билан ҳамфикорликка эришиши билан белгиланади.

Коммуникатив қобилият экскурсоводнинг экскурсия ўтказиш жараёнини шундай ташкил этиш маҳоратида намоён бўладики, мулоқат бўйича барча шериклар ўртасида (экскурсиячилар, ҳайдовчилар, музей, кўрғазма ходимлари ва ҳ.к.) тўлиқ ўзаро ҳамкорлик ва ўзаро ҳамфикрлик вужудга келади. Мулоқатга қобилият ҳамиша муҳим инсоний сифатга кириб келган. Шунинг учун экскурсовод томонидан моҳирона етказилган ғоялар, образлар, фикр ва қис-туйгулар одамлар ўртасида ҳамкорлик ва ўзаро боғлиқлик ўрнатишда муҳим ҳаётий мақсадга хизмат қилади.

Экскурсовод касбини эгаллашда улкан рол характернинг қуйидаги сифатларига ажратилади: **интеллектуал** (ақл-фаросатлилик, кузатувчанлик) **иродали** (ўзини қўлга ола билиш, қатъиятлилик, собитлик), **ҳиссиётлилик** (сезгирлик).

Экскурсия самарадорлигига шунингдек қувноқлик, хушмуомилалик, одамларга эътиборлик, оптимизм, индивидуаллик, ҳаётсеварлик, зарурат сезмаслик каби сифатлар ижобий таъсир кўрсатади.

Экскурсовод индивидуаллиги унинг томонидан экскурсоводлик маҳоратини эгаллаш, индивидуал хусусиятларни ҳосил қилиш ва такомиллаштириш жараёнида шаклланади: нутқ, имо-ишоралар, материални шархлаш услуби, экскурсияни олиб боришда фойдаланиладиган ўзининг севимли усуллари.

Экскурсоводнинг асосий маҳорати мантиқ, психология, педагогика, табиий ёки техник, гуманитар фанларнинг маълум қисмини чуқур билиш ҳисобланади. Ушбу маҳоратга яна қуйидагилар қиради:

- салоҳият, ички ҳиссиёт-эрудиция, маданият даражаси;
- экскурсия фаолияти методологиясини билиш;

- экскурсияни олиб бориш амалий кўникмалари ва нотиклик санъатига эгалик.

Касбий маҳорат кучи - экскурсоводнинг гапга чечанлигида. Ушбу шахс томонидан ифода этилган экскурсия оғзаки шаклидаги матнига оммавий нутқ сифатида қараш лозим, қайсиким, мавзу, мақсад, вазифа, танланган материалга хосдир.

Экскурсовод томонидан ҳар хил темаларда экскурсиялар олиб бориш унинг нутқида турли усуллардан фойдаланишни тақозо этади: ахборот бериш, ишга доир, илмий, бадиий публицистик ва бошқа усуллар. Хусусан, ахборот усули объект оламида айрим ҳодисалар, воқеаларни таъсирли ва мароқли тарзда ҳикоя қилиш, тушунтириш учун фойдаланилади. Экскурсовод нутқи учун бу услуб статистик маълумотларни хабар қилишда қулай, лекин иложи борича ундан камроқ фойдаланган маъқул.

Илмий услуб экскурсантларни «далиллаш», «кўрсатиш» орқали бетараф ифодавий ҳис-туйғуларини ўзига жаоб этади, нуқтаи назарларни холислигига, ишонтиради, «xabарлар» ростлигига ишонтиришга хизмат қилади, аниқ далилларга асосланган ва мароқли оҳангда ҳикоя қилиниши билан айтилганларни тасдиқлайди. Бунда илмий далиллар ва тасдиғини топган ҳужжатлардан фойдаланилади.

Экскурсовод томонидан фойдаланиладиган таъсирчан ҳикоя усуллари (адабий монтаж, цитаталар келтириш) бадиий услубга хосдир.

Ахборотли ва бадиий услуб мазмундорлиги ўзига публицистик услубни бирлаштиради. Бундай услубдаги нутқ ташвиқот - тарғибот характерида бўлади ва экскурсияда тингловчи ишончини шакллантириш ёки ўзгартиришга йўналтирилган, ўзининг долзарб вазифаларини ҳал этишга сафарбар этилган.

Экскурсоводнинг нутқи барча матнлари маълум белгиланган меъёрларга қаратилган ҳолда тузилади.

Нутқ меъёри ва асосий ютуқларидан бири унинг аниқлиги (сўзларни талаффузи, интонация, урғулар, оҳанг ва тиниш белгилари қўлланиши, улар орасидаги ифодаларга қатъий амал қилиниши таъсирчанлиги): фонетик ва лексик тўғрилиқ (тарихан шаклланган тил меъёрларига мувофиқлик сўз қурилиши, шаклий тузилиши, талаффуз қилиниши, урғу сўз ифодаланиши); таъсирчанлик (таъсирчан нутқ нафақат яхши эшитилади, балки тингловчиларни ўзига жалб этиб, осон қабул қилинади, қизиқишини орттириб, диққатини тортади); нутқнинг бойлиги (хилма-хиллиги), (нутқ ва синтаксис тузилишда битта сўз қанча кам қўлланилса, ҳадеб такрорланмаса сўз луғати қанча бой бўлса, экскурсовод нутқи шунчалик ранг-баранг ва жозибали бўлади, гўзал сўз ташбеҳлари унинг маъно ва оҳангдорлигини оширади); тозалик - адабий тилга бегона сўзларнинг бўлмаслиги; диалектизмлар (махаллий диалектларга хос сўз ва ифодалар); бегона тилдаги сўзлар (бошқа тилдан олинган зарур бўлса, бўлмаса ҳадеб нутққа тикиштириладиган бегона сўзлар - варваризмлар); жаргонизмлар (кўпол, беадаб, бўлмағур сўзлар ва ифодалар - вульгаризмлар); паразит - сўзлар (экскурсовод нутқини тушуништа ҳалақит берадиган, ҳадеб такрорланаверадиган бир-бирига боғланмаган сийқаси чиққан сўзлар).

Ифодали, таъсирчан нутқ (унинг нуқсони сифатида) техник воситалардан фойдаланиб кучайтирилиши, тузатилиши мумкин. Экскурсовод учун микрофон билан ишлашни билиш жуда муҳим. Микрофон орқали нутқ техникасини эгаллашга интила туриб, энг аввало эркин ва вазмин оҳанг билан таъсирчан ифодали товушга эришиш зарур.

Экскурсоводнинг **лавозим вазифаларига** қуйидагилар киради:

- ўтказилаётган экскурсия ва экскурсия йўлидаги ахборотлар мазмунини яхши билиш;
- экскурсия назорат матнига (йўлдаги ахборотлар) мувофиқ экскурсияни ўтказиш истакларини эгаллаш ва методик ишлаб чиқиш (технологик карта билан);
- экскурсия технологик картаси, бошқа материаллар ёки методик ишланмаларни тузиш, матнларни тайёрлаш;
- экскурсия ўтказилаётганда фойдаланиладиган маълумотлар (йўл ахборотлари)ни ўз вақтида янгилаш, экскурсия матнлари (йўл ахборотлари)га ўзгартиришлар ва қўшимчалар киритиш;
- экскурсия маршрутлари ва янги мавзуларни ишлаб чиқишда иштирок этиш;
- аҳолининг турли гуруҳлари учун экскурсия вариантлари ва янги мавзуларни ўзлаштириш;
- экскурсоводлар ижодий гуруҳлари ва методик секциялари, конференциялар, семинарлар ишларида иштирок этиш;
- маршрутда экскурсоводларнинг экскурсиянинг рецензияланадиган матнлари (йўл ахборотлари)ни эшитишда иштирок этиш;
- экскурсия роли, тарғиботи ва экскурсия рекламалари тўғрисидаги хабарлар билан чиқиш;
- экскурсия (саёҳат) маршрутига риоя қилиш; экскурсантларни (туристларни) экскурсия (саёҳат) чоғида ўзларини тутиш тўғрисида хабарлар қилиш; экскурсияси (саёҳат) чоғида экскурсантлар ва туристлар хавфсизлиги чораларини кўриш;
- экскурсия хизматлари кўрсатишга белгиланган тартибда ҳужжатларни расмийлаштириш.

Экскурсовод билиши керак: Экскурсия назарияси асосий саволари; ўз ҳудудининг экскурсия имкониятлари; экскурсия моҳияти, унинг белгилари ва вазифалари, уларга талаблар; экскурсия маршрутларини тузиш принциплари; экскурсия объектлари классификацияси ва мавзулари; экскурсияни тайёрлаш методикаси; экскурсия фаолиятида амалда педагогика, мантиқ, психология элементларини қўллаш; экскурсия эстетик мазмуни, унинг аҳамияти; экскурсия хизматлари кўрсатиш турлари ва шакллари, аҳоли турли гуруҳларига экскурсия хизматлари кўрсатишга табақалашган (дифференцияланган) ҳолда ёндошув; экскурсия сифатини баҳолаш мезонлари, экскурсия жараёнлари сифат кўрсаткичлари; экскурсовод ишларини ташкил этиш, экскурсия методлари, унинг вазифалари ва талаблари, экскурсия ўтказиш методикаси; методик усуллар ва уларнинг классификацияси; тарихий, ҳарбий ватанпарварлик,

архитектура-шаҳарсозлик, адабий, санъатшунослик, ишлаб чиқариш, табиатшунослик мавзуларида экскурсиялар ўтказиш методикаси; музейлар, шаҳар ва шаҳар ташқарисига обзорли (кўп планли) экскурсиялар ўтказиш хусусиятлари; экскурсиялар ўтказиш методларини такомиллаштириш йўллари, касбий маҳоратни такомиллаштириш йўллари.

Экскурсовод бажара олиши керак:

- маълум мавзуда экскурсия матнларини тузиш ва зарур материалларни танлаб олиш;
- экскурсия методик ишланмаларини тузиш (технологик карта);
- экскурсия ўтказиш давомида методик усулларни қўллаш;
- йўл ахборотлари маталарини тузиш ва уни ўтказиш;
- «экскурсовод портфели»га киритилган кўргазмали қўлланмалардан фойдаланиш;
- туристлар (экскурсантлар) гуруҳига раҳбарлик қилиш;
- ташкилотлар ва муассасалар ва ҳ.к. да экскурсияни реклама қилиш. Экскурсоводнинг касбий маҳоратини такомиллаштириш қўйидагича бўлиши мумкин:

а) марказлашган:

- курсларда ўқитиш, семинарлар, конференциялар ва ўқитишнинг бошқа шаклларида иштирок этиш йўли билан малакасини ошириш;
- у ёки бу мавзуда экскурсия ўтказиш хоҳиш ва қобилиятини ҳисобга олган ҳолда экскурсоводларни ихтисослаштириш;
- экскурсия хизматларини сертификатлаш;
- ўтказиладиган экскурсияларни назорат қилиш;

б) индивидуал:

- адабиётлар ва бошқа ахборот манбааларини тизимли ўрганиш;
- экскурсиялар ўтказиш бўйича ўқув машқлари тизимини ўзлаштириш: кўрсатиш ва ҳикоя қилиш, кўргазмали қўлланмалар иллюстрациялар, техник воситалардан фойдаланиш усулларини ишлаб чиқиш;
- экскурсия объектига гуруҳларни жойлаштириш техникасини ишлаб чиқиш: микрофон, овоз кўчайтиргич ускуналари ва бошқа техник воситалар билан ишлаш қўникмалари ҳосил қилиш;
- маданий - билиш - танишиш тадбирларида иштирок этиш ва ташриф буюриш; оммавий ахборот воситаларида чиқиш ва даврий матбуотда мақолалар эълон қилиш; методик ва махсус адабиётларни тайёрлаш.

Таянч сўз ва иборалар: Экскурсия хизмати кўрсатиш, экскурсия, экскурсант, экскурсовод, этнография, экскурсия маршрути (йўналиши), табиатшунослик экскурсияси, санъатшунослик экскурсия, адабий экскурсия, архитектура ва шаҳарсозлик экскурсияси, экскурсия-лекция, сайр-экскурсия, экскурсия гуруҳи.

Мавзуга доир савол ва топшириқлар:

1. Экскурсия хизматлари инсоннинг қайси эҳтиёжларини қондиради?
2. Экскурсия хизматлари кўрсатишни ташкил қилиш деганда нималар тушунилади?
3. Экскурсия хизматлари кўрсатишнинг асосий кўрсаткичларини айтинг.
4. Туристик корхоналарда экскурсия хизматлари кўрсатишни ташкил этиш бўйича ахборотлар тўлиқлиги нима билан таъминланади?
5. Экскурсия хизматлари кўрсатишни ташкил этиш асосий шаклларини характерланг ва уларни қиёсий таҳлил қилинг.
6. Экскурсиялар асосига қандай принциплар қўйилган? Уларнинг таърифини беринг.
7. Экскурсия қайси вазифани бажаради?
8. «Экскурсиялар классификацияси» тушунчаси моҳиятини очиб беринг ва экскурсияларнинг асосий белгиларга мувофиқ равишда бўлишини характерланг?
9. Экскурсиялар ташкил этиш босқичлари нималардан иборат.
10. Экскурсия объекти (танлаш бўйича) паспорти (карточкаси) ни расмийлаштиринг.
11. Экскурсиялар маршрутларини тузиш принциплари нималардан иборат?
12. «Экскурсовод портфели» нима?
13. Экскурсия хизматлари кўрсатишни табақалаштириш (дифференциялаш) дейилганда нималар тушунилади?
14. «Экскурсоводнинг касб маҳорати» ва «экскурсоводлик маҳорати» тушунчалари фарқи борми?
15. Экскурсовод лавозим вазифаларига нималар киришини санаб беринг.

9-мавзу. ТУРИЗМДА ЛИЦЕНЗИЯЛАШ

Режа:

9.1.Туристтик фаолиятни лицензиялашнинг умумий тушунчаси

9.2.Ўзбекистон Республикасида туристик фаолиятни лицензиялаш

9.1. Туристтик фаолиятни лицензиялашнинг умумий тушунчаси

Туризмни тартибга солишнинг давлат шаклларида бири туристик фаолиятни амалга оширишга **махсус рухсат (лицензия)** беришни кўзда тутувчи лицензиялаш ҳисобланади. Лицензиялашдан мақсад давлат манфаатлари ва туристик хизматлар истеъмолчиларининг қонуний ҳуқуқларини ҳимоя қилишни таъминлаш, уларни халқаро талабларга мувофиқлаштиришдан иборат.

Лицензиялаш - ишлаб чиқариш ёки тадбиркорлик, туризм фаолияти билан шуғулланишни истовчиларга лицензия бериш, ҳужжатларни қайта расмийлаштириш, лицензия мавжудлигини тасдиқлаш, лицензияни амал қилиш муддатини тўхтатиш ва янгилаш, лицензияни бекор қилиш ва туристик фаолиятни амалга оширишда лицензия эгаларининг, лицензияловчи органларнинг лицензиялаш талаблари ва шартларига риоя этишларини назорат қилиш билан боғлиқ тадбирларни ўтказиш.

Мазкур белгиланиш бир қатор тушунчалар (лицензия, лицензияга талабгор, лицензиячи, лицензияловчи органлар, лицензия талаблари ва шартлари) ни ўз ичига оладики, кўшимча кўриб чиқилишга муҳтож.

Лицензия - лицензияловчи орган томонидан, лицензия талаблари ва шартларига риоя этган ҳолда аниқ фаолият турини амалга оширишга берилган махсус рухсатнома.

Лицензия талабгори - лицензиялаш органига аниқ фаолият турини амалга ошириш тўғрисида ариза билан мурожаат қилган ҳуқуқий шахс ёки индивидуал тадбиркор.

Лицензия эгаси - аниқ фаолият турини амалга ошириш тўғрисида лицензияга эга ҳуқуқий шахс ёки индивидуал тадбиркор.

Лицензияловчи органлар - лицензиялашни амалга оширувчи ижрочи ҳокимият органлари. Лицензияловчи органларга қуйидаги ваколатлар берилган:

- ✓ лицензия тақдим этиш;
- ✓ лицензия мавжудлигини тасдиқловчи ҳужжатларни қайта расмийлаштириш;
- ✓ лицензия амал қилишини бекор қилиш, тўхтатиш, янгилаш;
- ✓ лицензия реестрини юргизиш - лицензия тақдим этиш ҳақида ўхшаш маълумотлар, ҳужжатларни қайта расмийлаштириш, лицензия мавжудлигини тасдиқлаш, лицензияни амал қилишини бекор қилиш, тўхтатиш, янгилаш;
- ✓ лицензияланган фаолият турини амалга оширишда лицензия эгасини лицензия талаблари ва шартларига риоя этишини назорат қилиш;

✓ лицензия талаблари ва шартлари - лицензия эгасининг лицензияланган фаолият турини амалга оширишда белгиланган норматив актлар талаб ва шартларини албатта бажариши шарт бўлган қоидалар.

Туризмда лицензиялаш тартиб ва шартлари ҳукумат қарорлари ва лицензияловчи органлар низомига мувофиқ тартибга солинади.

Айрим мамлакатларда лицензияланган фаолият турлари бир-биридан фарқ қилади. Масалан, Беларус Республикасида лицензиялаш бутунлай туристик фаолиятга тегишли, Россия Федерациясида турагентлик ва тураоператорлик фаолияти алоҳида бўлинган.

Одатда лицензияловчи орган бўлиб, давлат туризм бошқармаси ҳисобланади (Белоруссияда - спорт ва туризм вазирлиги, РФда-туризм бўйича федераль агентлик, Ўзбекистонда – «Ўзбектуризм» миллий компанияси).

Умумий лицензиялаш талаблари ва шартларига қуйидагилар киради:

✓ белгиланган тартибда ҳар бир туристга кириш - чиқиш хусусиятлари ва чет давлатда бўлиш қоидалари сафар чоғида хулқ-атвор, ўзини тутиш хусусиятлари, шу жумладан, маҳаллий урф-одатлар, анъаналарга, маданий меросга, атроф-муҳитга ҳурмат билан қараш, ҳар бир аниқ мамлакатда бўлганда уларнинг тартиб қоидаларига риоя этиш ҳақидаги зарур ахборотларни етказиш;

✓ туристик хизматларни қонунчиликка мувофиқ фақат мижоз билан шартнома тузилгандан кейингина кўрсатиш;

✓ туроператор ва турагентнинг иш режими, уларнинг турган жойи, лицензияси, хизматларга сертификати мавжудлиги, мажбурий сертификатланиши шарт мансабдор шахсининг исми шарифи, тегишли йўналишда туристик фаолият юритишга жавобгарлиги ҳақида зарур маълумотларни мижозга тақдим этиш;

✓ олий ва ўрта махсус маълумотга эга маълум ходимлар сони мавжудлиги ёки туризм соҳасида ё туризмда маълум иш стажига эга қўшимча маълумотлар (турли турагентлар ва туроператорлар учун)га эгалар, шунингдек раҳбарда (туристик фаолиятни амалга оширувчи тузилма (структура) бўлинмалари раҳбарлари) олий, ўрта махсус ва қўшимча маълумоти борлиги ва туризмда маълум иш стажига эгаллиги;

✓ ҳуқуқий шахслар (туроператорлар ва турагентлар) ходимлари малакасини ошириш доимийлиги (Белоруссияда - камида 5 йилда 1 марта, РФ да – 3 йилда бир марта), шунингдек индивидуал тадбиркорлар (туроператор ва турагентлар) малакаси оширилиб турилади.

Жумладан, Россия Федерацияси (РФ)да туроператорга қўшимча лицензия талаблари қуйидагилардан иборат:

➤ туроператорлик фаолиятини амалга оширувчи етти ходимдан кам бўлмаган ҳуқуқий шахсларни туроператор штатида мавжудлиги;

➤ туристик хизматлар хавфсизлиги талабларига мувофиқ сертификат мавжудлиги;

➤ лицензия олишга талабгор лицензияловчи органга қуйидаги ҳужжатларни тақдим этади:

- белгиланган намунада ариза;
- лицензияга талабгорнинг ҳуқуқий шахс сифатида давлат рўйхатидан ўтганлиги ҳақида гувоҳнома ва таъсис ҳужжатлари нусхаси - ҳуқуқий шахслар учун;
- фуқаронинг якка тартибдаги тадбиркор сифатида давлат рўйхатидан ўтгани ҳақида гувоҳнома нусхаси - индивидуал тадбиркорлар учун;
- талабгор лицензияни солиқ органи ҳисобига қўйгани ҳақида гувоҳномаси нусхаси;
- лицензияловчи орган томонидан лицензия бериш ҳақидаги аризани кўриб чиқиш учун лицензия йиғими тўлангани тўғрисида ҳужжат;
- лицензияга талабгор ходимлар - ҳуқуқий шахслар ёки индивидуал тадбиркорларнинг малакасини лицензия талаблари ва шартларига мувофиқ келишини тасдиқловчи ҳужжатлар нусхаси;
- талабгорда мулки борлиги ёки бошқа қонуний асосларда бино ва иншоотлари мавжудлиги, уларнинг реквизитлари тўғрисида ахборот. Лицензия эгаси уларда туристик фаолиятини юритишда фойдаланади.

Лицензияловчи орган белгиланган муддатда (Белоруссия - 30 кундан кўп бўлмаган, РФда - 60 кун ичида) лицензия бериш ёки уни рад этиш ҳақида қарор қабул қилади. Ариза ижобий ҳал этилганда талабгорга туристик фаолиятни амалга ошириш учун 5 йил муддатга лицензия берилади. Лицензия эгасининг мурожаатига кўра, бу муддат ҳужжатларни қайта расмийлаштириш йўли билан узайтирилиши ва лицензия мавжудлиги тасдиқланиши мумкин.

Лицензия беришни рад этишга қуйидагилар асос бўлади:

- талабгор тақдим этган ҳужжатларда ишончсиз ёки бузиб кўрсатилган ахборотлар мавжудлиги;
- талабгорга қарашли ёки у фойдаланётган объектларни лицензия талаблари ва шартларига мувофиқ келмаслиги.

Талабгорни туристик фаолият юритиши мақсадга мувофиқ эмаслиги баҳонасида лицензия беришни рад этишига йўл қўйилмайди.

Лицензия тақдим этиш ва унинг мавжудлигини тасдиқловчи ҳужжатлар қарорида қуйидагилар кўрсатилади:

- лицензия берган халқаро орган номи;
- шахсни тасдиқловчи ҳужжат маълумотлари, яшаш жойи, исми шарифи - индивидуал тадбиркор учун;
- лицензияланган фаолият тури, лицензияни амал қилиш муддати;
- солиқ тўловчининг индивидуал рақами;
- лицензия рақами; лицензия бериш тўғрисида қарор қабул қилинган сана.

Ҳуқуқий шахсининг қайта ташкил этилиши, унинг номи ўзгариши ёки индивидуал тадбиркорнинг яшаш жойи, номи, фамилияси ўзгариши, ёки лицензияси борлигини тасдиқловчи ҳужжатнинг йўқолиши ҳолларида лицензия эгаси - ҳуқуқий шахс (унинг ҳуқуқий меросхўри) ёки индивидуал тадбиркор белгиланган муддатда ҳужжатни қайта расмийлаштиришга ариза беришга

мажбур. Бунда лицензия мавжудлигини ёки ўзгарганликни тасдиқловчи ҳужжатлар ёки ҳужжатнинг йўқолганлиги ҳақида маълумотлар илова қилинади.

Лицензияланган орган томонидан лицензия олганларнинг лицензия талаблари ва шартларига риоя қилишлари назорат қилиб турилади. Бунда лицензиялаган орган қуйидаги ҳуқуқларга эга:

- лицензия талаблари ва шартларига мувофиқ лицензия эгасининг фаолиятини текширувдан ўтказиши;
- текширув ўтказишда лицензия эгасидан зарур ҳужжатлар ва тушунтиришларни сўрайди;
- текширув натижалари бўйича далолатнома тузади (протокол), унда назорат чоғида аниқланган қоида бузилишлари кўрсатилади (лицензия эгаси текширув натижалари билан таништирилади, бу ҳақда далолатномада тегишли ёзувлар қайд этилади);
- аниқланган қоида бузилишларини бартараф этиш учун лицензия эгасига мажбурият юклаш юзасидан қарор чиқаради, тузатиш учун муддат белгилайди, лицензия эгасини огоҳлантиради.

Лицензияланган орган бир неча марта қоида бузарликлар аниқланганда ёки лицензия эгаси томонидан лицензия талаблари ва шартлари қўпол равишда тузилган ҳолларда лицензияни амал қилиши муддатини тўхтатишга ҳақли.

Бунда аниқланган нуқсонларни бартараф этиш учун лицензия эгасига муддат берилади. У шу муддат ичида камчиликларни тузатиши шарт.

Агар лицензия эгаси ушбу муддатда далолатномада (протоколда) кўрсатилган қоида бузилишларини бартараф этмаса, лицензия берган орган лицензияни бекор қилишни сўраб, судга мурожаат қилишга мажбур. Фаолиятни тўхтатилиши ёки ҳуқуқий шахсни бекор қилиниши (қайта ташкил этилиш бундан мустасно) ёки фуқаронинг индивидуал тадбиркор сифатида давлат рўйхатидан ўтганлиги ҳақидаги гувоҳномапинг амал қилиши тўхтаган ҳолларда лицензия ўз ҳуқуқий кучини йўқотди.

Туристлик фаолиятни лицензиялаш, лицензия талаблари ва шартларига риоя этилиши хизмат кўрсатиш даражасини юқори бўлишини таъминлашга имкон беради, шунингдек туристик хизматлар истеъмолчиларининг ҳуқуқларини ҳимоя қилади.

9.2. Ўзбекистон Республикасида туристик фаолиятни лицензиялаш

Ўзбекистонда туристик фаолиятлар Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Ўзбекистон Республикасининг туризм соҳасини жадал ривожлантиришни таъминлаш чора-тадбирлари тўғрисида» 2016 йил 2 декабрдаги ПФ–4861-сон Фармони ва Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитаси фаолиятини ташкил этиш тўғрисида» 2016 йил 2 декабрдаги ПК–2666-сон қарорини бажариш юзасидан «Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2017 йил 6 апрелдаги 189-сон қарори» асосида лицензияланади. Туристлик бизнес фаолиятини ташкил этишда ҳар бир

тадбиркор ёки иш билармон расмиятчиликнинг ўзига хос бўлган хусусиятларини, шу жумладан лицензиялашни ва умумий рухсат этиладиган ҳужжатларни билиши зарур. Амалдаги қонунга асосан лицензия бериш, уни бекор қилиш, тўхтатиш, қайта тиклаш ҳолатлари Туризм фаолиятини лицензиялаш Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитасининг Қорақалпоғистон Республикаси, Андижон, Жиззах, Қашқадарё, Навоий, Наманган, Сирдарё, Сурхондарё ва Фарғона вилоятлари ҳудудий бошқармалари, Бухоро, Самарқанд, Тошкент, Хоразм вилоятлари ва Тошкент шаҳри туризмни ривожлантириш департаментлари (кейинги ўринларда лицензияловчи орган деб аталади) томонидан амалга оширилади.

Ўзбекистон Республикасида белгиланган тартибда рўйхатдан ўтган, лицензияловчи органга туризм фаолиятини амалга оширишга лицензия бериш тўғрисидаги ариза билан мурожаат қилган юридик шахс (туризм операторлари, туризм агентликлари, экскурсия ташкилотлари, туризм фирмалари) (кейинги ўринларда лицензия талабгори деб аталади) лицензия талабгори бўлиши мумкин. Туризм фаолиятини амалга ошириш ҳуқуқини берувчи лицензиялар туризм хизматлари кўрсатиш шартномаси шартларига мувофиқ турларни ташкил этиш бўйича хизматлар, жумладан банд (бронь) қилиш, жойлаштириш, ташиш, овқатланишни ташкиллаштириш, шунингдек рекреация, экскурсия ва бошқа хизматлар кўрсатувчи лицензия талабгорларига берилади.

Бунда экскурсия хизматлари кўрсатувчи яқка тартибдаги тадбиркорлар учун туризм фаолиятини амалга ошириш ҳуқуқини берувчи лицензия олиш талаб этилмайди.

Лицензияловчи орган лицензияни куйидаги уч йўналиш бўйича беради:

➤ **ички туризм** — Ўзбекистон Республикасида доимий яшовчи жисмоний шахсларга Ўзбекистон Республикаси ҳудудида туризм фаолиятини амалга ошириш ҳуқуқи учун;

➤ **чиқиш туризми** — Ўзбекистон Республикасида доимий яшовчи жисмоний шахсларга Ўзбекистон Республикасидан ташқарида туризм фаолиятини амалга ошириш ҳуқуқи учун;

➤ **кириш туризми** — Ўзбекистон Республикасидан ташқарида доимий яшовчи жисмоний шахсларга Ўзбекистон Республикаси ҳудудида туризм фаолиятини амалга ошириш ҳуқуқи учун.

Туризм фаолиятини амалга ошириш ҳуқуқига намунавий (оддий) лицензиялар берилади. Туризм фаолиятини амалга ошириш ҳуқуқини берувчи лицензия амал қилиш муддати чекланмасдан берилади.

Туризм фаолиятини амалга оширишда лицензия талаблари ва шартлари куйидагилардан иборат:

✓ туризм тўғрисидаги қонун ҳужжатларига, туризм соҳасидаги халқаро стандартларга ва Ўзбекистон Республикаси стандартларига мажбурий риоя қилиш;

✓ юридик шахс штатида «туризм» йўналишидаги олий таълим ёхуд ўрта махсус, касб-хунар таълими дипломига ёки лицензияловчи орган томонидан

белгиланган тартибда 3 йил муддатга бериладиган амалдаги малака сертификатига эга бўлган камида бир нафар мутахассис бўлиши;

✓ юридик шахс ходимлари (гидлар (экскурсия етакчилари) ва йўриқчи-йўл бошловчилар) 3 йилда камида бир марта лицензияловчи орган белгилаган тартибда малака сертификати олиши;

✓ туризм фаолиятини амалга ошириш учун йўналишига кўра:

• «ички туризм» — юридик шахснинг тегишли ташкилий-ҳуқуқий шакли учун қонунчиликда белгиланган миқдорга тенг;

• «чиқиш ва кириш туризми» — энг кам ойлик иш ҳақининг камида 400 баравари миқдорида шакллантирилган устав жамғармасига эга бўлиши;

✓ туризм хизматларининг мувофиқлик сертификати билан тасдиқланган туристлар ва экскурсиячиларнинг ҳаёти, соғлиғи ва мол-мулки учун хавфсизликни таъминлаш бўйича тизимнинг мавжудлиги;

✓ мижоз билан фақат Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари талабларига мувофиқ шартнома, шу жумладан, электрон тарзда (онлайн) тузилгандан кейин туризм хизматлари кўрсатиш;

✓ чет давлатга чиқиш, келиш ва у ерда бўлишнинг ўзига хос хусусиятлари, туристик саёҳат вақтида ўзини тутиш хусусиятлари ҳамда ҳар бир муайян мамлакатда бўлишнинг бошқа қоидалари тўғрисидаги тўлиқ маълумотларни ҳар бир туристга белгиланган тартибда етказиш;

✓ мижозга лицензиатнинг иш режими, унинг жойлашган жойи (почта манзили), тегишли лицензия, туризм хизматлари сертификатининг мавжудлиги, туризм фаолиятининг аниқ йўналишлари учун масъул бўлган лицензиатнинг мутахассислари фамилияси, исми, отасининг исми тўғрисида тўлиқ ва батафсил маълумот бериш, жумладан, ушбу кўрсатилган маълумотларни ўзининг халқаро интернет тармоғидаги расмий веб-сайтига жойлаштириш.

✓ Ҳар йили 500 нафардан ортиқ туристга хизмат кўрсатилганда лицензиатда электрон тўловлар, брон қилиш, эквайринг каби хизматлар кўрсатувчи кўп тилли веб-сайт мавжуд бўлиши.

Лицензия олиш учун лицензия талабгори лицензияловчи органга қуйидаги ҳужжатларни тақдим этади:

а) лицензия талабгорининг номи ва ташкилий — ҳуқуқий шакли, тадбиркорлик субъекти сифатида давлат рўйхатидан ўтказилганлиги тўғрисидаги гувоҳномадаги туризм хизматларини кўрсатиш учун амалдаги мувофиқлик сертификати ва туризм фаолиятини амалга ошириш учун бинога ҳуқуқни берувчи ҳужжатлардаги маълумотларнинг мавжудлиги, лицензия талабгорининг жойлашган жойи (почта манзили), алоқа телефонлари, факс рақамлари, электрон манзили ва банк реквизитлари, шунингдек, ушбу Низомнинг 5-бандида назарда тутилган, талаб этилаётган туризм фаолиятининг йўналиши кўрсатилган лицензия бериш тўғрисидаги ариза;

б) «Туризм фаолиятини лицензиялаш тартиби тўғрисида»ги Низомнинг 8-банди «б», «д» ва «е» кичик бандларига мувофиқ ҳужжатлар нусхалари;

в) лицензия талабгори аризасининг лицензияловчи орган томонидан кўриб чиқилиши учун лицензия талабгори томонидан йиғим тўланганлигини тасдиқловчи тўлов ҳужжатининг нусхаси;

г) фамилияси, исми ва отасининг исми, туғилган йили, паспортига оид маълумотлар, уй манзили, маълумоти, алоқа телефонлари рақамлари кўрсатилган раҳбар тўғрисидаги маълумотлар.

10. Лицензияловчи орган лицензия бериш учун бошқа ваколатли органларда мавжуд бўлган зарур ҳужжатлар ва ахборотларни белгиланган тартибда ўзаро ахборот ҳамкорлиги йўли билан, шу жумладан электрон тарзда мустақил равишда олади.

11. Лицензия талабгоридан ушбу Низомда назарда тутилмаган ҳужжатларнинг тақдим этилишини талаб қилишга йўл қўйилмайди.

12. Лицензия олиш учун зарур ҳужжатлар лицензия талабгори томонидан лицензияловчи органга бевосита, олинганлиги тўғрисидаги билдиришнома билан почта ёки электрон алоқа воситаси орқали тақдим этилади.

Электрон шаклда тақдим этилган ҳужжатлар лицензия талабгорининг электрон рақамли имзоси билан тасдиқланади.

Лицензия олиш учун лицензияловчи органга юборилган ҳужжатлар лицензияловчи орган масъул ходими томонидан рўйхат бўйича қабул қилинади, рўйхатнинг нусхаси ҳужжатлар қабул қилиб олинган сана тўғрисида белги қўйилган ҳолда ариза берувчига юборилади (топширилади).

Нотўғри ёки бузиб кўрсатилган ҳужжатлар ва маълумотлар тақдим этилганлиги учун лицензия талабгори қонун ҳужжатларига мувофиқ жавоб беради.

Ариза кўриб чиқилиши учун лицензия талабгори тўлов кунда белгиланган энг кам ойлик иш ҳақининг 2,5 баравари миқдорда лицензияловчи орган ҳисоб рақамига ўтказиладиган йиғим тўлайди.

Лицензия талабгори берилган аризадан воз кечган тақдирда тўланган йиғим қайтарилмайди.

Лицензия бериш ёки лицензия беришни рад этиш тўғрисидаги қарор лицензия талабгорининг аризаси Низомнинг 9-бандида кўрсатилган барча зарур ҳужжатлар билан бирга олинган кундан бошлаб ўн иш кунидан ортиқ бўлмаган муддатда, лицензияловчи орган раҳбари ўринбосари томонидан тасдиқланган эксперт хулосаси асосида қабул қилинади.

Лицензияловчи орган тегишли қарор қабул қилингандан кейин бир кун муддатда лицензия талабгорини қабул қилинган қарор тўғрисида хабардор қилади.

Лицензия беришга қарор қилинганлиги тўғрисидаги билдиришнома лицензия талабгорига банк ҳисоб рақами реквизитлари, давлат божи тўлаш муддати кўрсатилган ҳолда, ёзма шаклда, шу жумладан ахборот тизими орқали электрон шаклда юборилади (топширилади). Лицензия бериш тўғрисида қарор қабул қилингани тўғрисидаги билдиришнома билан бир вақтда лицензия талабгорига имзолаш учун лицензия битими юборилади.

Лицензияловчи орган ва лицензиатнинг ўзаро ҳуқуқ ва мажбуриятларини белгиловчи лицензия битими лицензияловчи орган ва лицензиат ўртасида тузилади, унда қуйидагилар бўлиши керак:

- битимни имзолаган шахсларнинг фамилияси, исми, отасининг исми, лавозими;
- томонларнинг реквизитлари;
- амалга оширилишига лицензия берилётган туризм фаолияти йўналиши;
- лицензиатга қўйиладиган лицензия талаблари ва шартлари;
- лицензия битими талаблари ва шартлари бузилганлиги учун томонларнинг жавобгарлиги;
- лицензиат томонидан лицензия битими талаблари ва шартлари бажарилишини лицензияловчи орган томонидан назорат қилиш тартиби.

Лицензия битими икки нусхада — лицензиат ва лицензияловчи орган учун бир нусхадан тузилади.

Туризм фаолиятига лицензиялар белгиланган шаклдаги махсус бланкаларда расмийлаштирилади. Лицензиялар бланкалари қатъий ҳисобда турадиган ҳужжатлар ҳисобланади, ҳисобга олиш сериясига, рақамига ва ҳимояланганлик даражасига эга бўлади. Лицензиялар бланкалари намуналари лицензияловчи орган томонидан ишлаб чиқилади ва тасдиқланади ҳамда лицензияловчи орган буюртманомасига биноан «Давлат белгиси» давлат-ишлаб чиқариш бирлашмаси томонидан босмаҳона усулида тайёрланади.

Лицензиялар бланкаларининг ҳисобга олиниши, сақланиши ва мақсадли фойдаланилиши учун лицензияловчи орган раҳбари шахсан жавоб беради.

Лицензия талабгори томонидан давлат божи тўланганлигини тасдиқловчи ҳужжат тақдим этилгандан ва лицензия битими имзолангандан кейин икки иш куни мобайнида лицензия берилади.

Низомга мувофиқ лицензияладиган туризм фаолияти йўналиши лицензияда кўрсатилади.

Лицензия лицензияловчи орган раҳбари томонидан имзоланади ва лицензиатга берилади.

Агар лицензиат лицензия бериш тўғрисида қарор қабул қилинганлиги ҳақидаги билдиришнома юборилган (топширилган) вақтдан бошлаб уч ой муддатда лицензияловчи органга лицензия берилиши учун давлат божи тўланганлигини тасдиқловчи ҳужжатни тақдим этмаса ёхуд лицензия битимини имзоламаса, лицензияловчи орган лицензияни бекор қилиш тўғрисида қарор қабул қилишга ҳақлидир.

Лицензия беришни рад этишга қуйидагилар асос бўлиши мумкин:

- ✓ лицензия талабгорининг ҳужжатларни зарур тарзда расмийлаштирмай тақдим этиши;
- ✓ лицензия талабгори тақдим этган ҳужжатларда нотўғри ёки бузиб кўрсатилган маълумотларнинг мавжудлиги;
- ✓ лицензия талабгорининг лицензия талаблари ва шартларига номувофиқлиги.

✓ Бошқа асосларга кўра, шу жумладан, лицензия бериш мақсадга мувофиқ эмас деган сабаблар билан лицензия беришни рад этишга йўл қўйилмайди.

Лицензия талабгори лицензияловчи органнинг лицензия беришни рад этиш тўғрисидаги қарори, шунингдек лицензияловчи орган мансабдор шахсининг ҳаракати (ҳаракатсизлиги) юзасидан қонун ҳужжатларида белгиланган тартибда шикоят қилишга ҳақли.

Лицензия беришни рад этиш тўғрисида қарор қабул қилинган тақдирда рад этиш тўғрисидаги билдиришнома лицензия талабгорига рад этишнинг аниқ сабаблари ва лицензия талабгори кўрсатиб ўтилган сабабларни бартараф этиб ҳужжатларни қайта кўриб чиқишга тақдим этиши учун етарли бўлган муддат кўрсатилган ҳолда бир кун мобайнида, ёзма шаклда, шунингдек, электрон шаклда ахборот тизими орқали юборилади (топширилади). Лицензия беришни рад этиш ҳақидаги хабарномада кўрсатилган муддат камчиликларни бартараф этиш учун зарур бўлган вақтга мутаносиб бўлиши керак.

Лицензия бериш рад этилишига асос бўлган сабаблар лицензия талабгори томонидан бартараф этилган тақдирда, ҳужжатларни қайта кўриб чиқиш лицензия талабгорининг аризаси барча зарур ҳужжатлар билан бирга олинган кундан бошлаб беш кундан кўп бўлмаган муддатда амалга оширилади.

Лицензия талабгорининг аризаси такроран кўриб чиқилганлиги учун йиғим ундирилмайди.

Лицензия талабгорининг аризасини қайта кўриб чиқишда илгари лицензия беришни рад этиш тўғрисидаги билдиришномада кўрсатилмаган янги асослар бўйича лицензия беришни рад этишга йўл қўйилмайди.

Лицензия бериш рад этилганлиги тўғрисидаги билдиришномада кўрсатилган муддат ўтгандан кейин берилган ариза янгидан берилган ариза ҳисобланади.

Лицензиянинг амал қилишини тўхтатиб туриш, тўхтатиш ёки уни бекор қилиш «Фаолиятнинг айрим турларини лицензиялаш тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Қонунининг 22, 23 ва 24-моддаларида назарда тутилган ҳолатларда ва тартибда лицензияловчи орган томонидан амалга оширилади.

Лицензиянинг амал қилишини белгиланган тартибда тўхтатиш учун асос бўладиган лицензия талаб ва шартларини бир марта кўпол бузишга қуйидагилар киради:

✓ мижозлар ёки чет эллик ҳамкорлар билан тузилган тегишли шартномасиз туризм хизматлари кўрсатиш;

✓ туризм хизматлари сертификати билан тасдиқланган туристлар ва экскурсиячиларнинг ҳаёти, соғлиғи ва мол-мулки учун хавфсизликни таъминлаш тизимининг лицензиатда йўқлиги;

✓ туризм хизматлари кўрсатишда, лицензиатнинг штатида «туризм» йўналиши бўйича олий таълим, ўрта махсус, касб-ҳунар таълими дипломи ёки лицензияловчи орган томонидан белгиланган тартибда бериладиган амалдаги малака сертификатига эга бўлган ходимнинг йўқлиги.

Лицензияловчи органнинг лицензиянинг амал қилишини тўхтатиб туриш, тўхтатиш ёки уни бекор қилиш тўғрисидаги қарори юзасидан судга шикоят қилиш мумкин. Лицензиянинг амал қилишини тўхтатиб туриш, тўхтатиш ёки уни бекор қилиш асоссиз эканлиги суд томонидан эътироф этилган тақдирда лицензияловчи орган лицензиат олдида лицензиат кўрган зарар миқдорда жавоб беради.

Лицензиянинг амал қилиши тўхтатилганда ва бекор қилинганда тўланган давлат божи қайтарилмайди.

Таянч сўз ва иборалар: Лицензия, лицензиялаш, туристик фаолиятни лицензиялаш, лицензияга талабгор (лицензент), лицензиячи, лицензияловчи орган, лицензия талаблари ва шартлари.

Мавзуга доир савол ва топшириқлар:

1. Лицензиялаш нима?
2. Лицензиялашдан мақсад нима?
3. Лицензия, лицензияга талабгор, лицензиячи, лицензияловчи органлар, лицензия талаблари ва шартлари тушунчаларини ифодалаб беринг.
4. Ўзбекистон Республикасида туристик фаолиятни лицензияловчи фанни айтинг.
5. Ўзбекистонда туристик фаолиятни лицензиялашда давлат томонидан қўйилган талаблар ва шартларни айтинг.
6. Лицензия олувчи шахс (лицензент) лицензия олиш учун қандай ҳужжатларни тайёрлаши лозим?
7. Қонунга кўра, лицензия олишга қанча муддат (кун) белгиланган?
8. Лицензия шартномаси нима ва у ўз ичига нималарни олади?
9. Лицензия бекор қилиш ёки тўхтатиш қандай ҳолатларда амалга оширилиши?
10. Туристик фаолият билан шуғулланувчи корхоналар рўйхатини қайси бир ташкилот тузади ва назорат қилади?

10-мавзу. ТУРИЗМДА ХИЗМАТЛАРНИ СТАНДАРТЛАШТИРИШ ВА СЕРТИФИКАТЛАШ

Режа:

10.1. Стандартлаш тушунчаси, унинг мазмун моҳияти. Ҳозирги замон шароитида стандартлашнинг янги модели.

10.2. «Хизматлар» тушунчаси ва уларнинг турлари.

10.3. Туристик хизматлар хавфсизлигини таъминлаш бўйича стандартлаштириш талаблари.

10.4. Сертификатлаш тушунчаси.

10.5. Туристик маҳсулотларни сертификатлаш ва уни ташкил этиш тартиблари.

10.1. Стандартлаш тушунчаси, унинг мазмун моҳияти. Ҳозирги замон шароитида стандартлашнинг янги модели.

Стандартлаштириш - бу меъёрлар, тартиб-қоидалар ва характеристикалар бўйича мақсадларни таъминлаш учун белгиланган фаолияти бўлиб, у ўз таркибига қўйидагиларни киритади:

- маҳсулотлар хавфсизлиги, атроф-муҳит, ҳаёт, саломатлик ва мулк учун хизматлар ва ишлар;
- маҳсулотлар сифати, фан тараққиёти, техника ва технологиялар даражасига мувофиқ хизматлар ва ишлар;
- ўлчов бирликлари;
- барча турдаги ресурсларни тежаш;
- хўжалик объектлари хавфсизлиги;
- мамлакат мудофаа қобилияти ва бошқ.

Бундан ташқари, стандартлаштириш - муҳандислик, ишлаб чиқариш, ташқи иқтисодий алоқалари ва бошқа кўплаб жараёнларни рационаллаштириш усули ва бошқарувнинг меъёрий методи (усули)дир.

Стандартлашнинг асосий бош шarti - стандарт, у ўзида тадқиқот оптимал натижалари ёки амалий тажриба ва комплекс меъёрлар мажмуаси ёки алоҳида объектларга бўлган талаблар ёки такрорланувчи ҳаракатларни акс эттирган, тан олинган расмий ҳужжат. Стандартларнинг амалий шартлари қуйидаги хусусиятлари туфайли намоён бўлади:

- стандарт ўша предметнинг аниқ эталони ёки яратилиши учун хизмат қилади, қайсиқим унинг асосида ўша предмет такрор ишлаб чиқарилади;
- стандартлар буюмлар ёки жараёнларнинг оптимал ҳал этиш мазмунидан иборат;
- стандартлар маълум иқтисодий самарали вақтда ўзгармасдан қолади.

Ҳозирги вақтда стандартлаштиришнинг янги модели яратилмоқда, у қуйидаги тамойилларга асосланган:

➤ Республикада ўтказилаётган иқтисодий ислохатларни стандартлаштиришнинг янги тизими мақсадларига мослиги ва уларни мамлакатни стандартлаштириш миллий тизими мақсадлари билан уйғунлаштириш орқали бозор иқтисодиётини ривожлантириш;

➤ Ўзбекистонлик ишлаб чиқарувчилар маҳсулотларини жаҳон бозорида рақобатбардошлигини ошириш, ишлаб чиқариш ва экспортда техник тўсиқларни бартараф этиш, барча турдаги ресурсларни тежаш ва ишлаб чиқариш иқтисодий кўрсаткичларини яхшилаш;

➤ Ўзбекистонда стандартлашнинг миллий тизими иқтисодий ривожланган мамлакатлардаги сингари қонунчилик ҳужжатларига таянади ва халқаро меъёрлар ва тартиб қоидаларнинг ана шундай ҳужжатларига мувофиқ келади. Шунингдек технологиялар соҳасида тегишли мамлакатларнинг миллий қонунчиликларига мосдир. Ана шу тамойилларга амал қилган ҳолда халқаро ва хорижий стандартларни бевосита қўллаш, жумладан, сертификатлаш мақсад қилиб қўйилган.

Ўз фаолиятида стандартлардан оқилона фойдаланиш ва амалда фаол қўллаш (биринчи навбатда халқаро) ва сифат сертификатлари мамлакат корхоналари учун иқтисодий жиҳатдан жуда ҳам мақсадга мувофиқдир.

Бу маҳсулотларни (хизматларни) талаб қилинган сифатини таъминлаш, технологик жараёнларни бир маромида узлуксиз ишлашини ташкил этиш ва албатта, пировард натижада ташқи бозорда техник тўсиқларни бартараф этишга олиб келади. Бу эса хорижий ҳамкорлар билан ишлаб чиқариш базасини кенгайтириш имконини беради. Маҳсулот (хизмат)га юқорироқ даражада нарх белгилашга шароит тўғдиради ва бу билан республика корхоналарнинг жаҳон бозорида рақобатбардошлик даражасини оширади.

10.2. **Хизматлар» тушунчаси ва уларнинг турлари**

«Аҳолига хизмат кўрсатиш» стандарти амалга жорий этилди. Ушбу ҳужжатга мувофиқ «Хизмат» натижаси, шунингдек ижрочининг истеъмолчи эҳтиёжини қондириш бўйича ўз хусусий фаолияти тушунилади.

Аҳолига кўрсатиладиган хизматлар мўлжалланган вазифасига кўра, моддий ва ижтимоий-маданийга бўлинади. **Моддий хизмат** - бу хизмат истеъмолчининг моддий-маиший эҳтиёжларини қондириш бўйича кўрсатиладиган хизматдир.

Моддий хизмат буюмларнинг истеъмол хусусиятларини тиклаш (сақлаш, ўзгартириш)ни таъминлайди ёки фуқароларнинг буюртмасига кўра, янги буюмларни тайёрлайди. Шунингдек юкларни ва одамларни кўчириш, истеъмол учун шароит яратиш мақсадини кўзда тутаяди. Хусусан, моддий хизматларга буюмларни таъмирлаш ва тайёрлаш билан боғлиқ маиший хизматни, уй жой коммунал хизматини, умумий овқатланиш хизматини, транспорт хизмати ва бошқаларни киритиш мумкин.

Ижтимоий - маданий хизмат - бу истеъмолчининг маънавий, интеллектуал эҳтиёжини қондириш ва унинг рисоладагидек ҳаёт

фаолиятини қўллаб - қувватлаш бўйича кўрсатиладиган хизматдир. Ижтимоий маданий хизмат шахсининг маънавий ва жисмоний ривожланиши, саломатлигини тиклаш, касбий маҳоратини ошириш имконини беради ва таъминлайди. Ижтимоий-маданий хизматларга тиббий хизмат, маданий хизмат, таълим ва туризмни, бошқаларни киритиш мумкин.

Шундай қилиб, стандарт аҳолига кўрсатилаётган кўп қиррали хизматлар орасида туристик хизматнинг ўрнини аниқлаш имконини беради ва уларни ижтимоий-маданий хизматлар сирасига киритиш мумкин. «Туристтик хизматлар, Умумий талаблар»га мувофиқ туристик хизматлар - туристларнинг тегишли эҳтиёжларини қондириш бўйича туристик корхона фаолияти натижасидир.

10.3. Туристтик хизматлар хавфсизлигини таъминлаш бўйича стандартлаштириш талаблари

Ўзбекистон Республикасининг «Истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисида»ги Қонунига мувофиқ барча турдаги туристик хизматлар учун қуйидаги талаблар мажбурий ҳисобланади:

- ҳаёт ва саломатлик хавфсизлиги;
- экскурсиячилар ва туристлар мулкнинг табақаланиши;
- атроф – муҳитни муҳофаза қилиш.

Ўзбекистонда биринчи марта «Туристтик - экскурсион хизмат кўрсатиш. Туристлар ва экскурсиячилар хавфсизлигини таъминлаш бўйича талаблар» стандарти амалга жорий этилди. Бу туристик хизматларни мажбурий сертификациялаш чоғида асосий ҳужжат бўлиб ҳисобланади. У аҳолига туристик хизмат кўрсатувчи ҳамма корхоналар, тадбиркор фуқаролар учун ташкилий-ҳуқуқ шаклдаги мезон вазифасини бажаради.

Туристтик хизмат кўрсатиш чоғида ушбу стандартга мувофиқ туристлар саломатлиги ва ҳаёти учун ҳам оддий шароитда ҳам фавқулодда вазиятларда (табiiй офатлар чоғида ва бошқ.) мақбул даражаси таъминланиши лозим.

Туристтик хизмат кўрсатишда инсон соғлиги ва ҳаёти учун хавф-хатар қуйидаги шароитларда вужудга келади:

- хатар манбаи мавжудлиги;
- ушбу манбанинг инсон учун хавфли даражага етиши;
- инсоннинг хавф манби таъсирига маҳкумлиги.

Зарарли омиллар (хатар омиллари) туризмда қуйидаги тарзда классификацияланиши мумкин:

- жароҳат хавфи;
- атроф-муҳит таъсири;
- ёнғин хавфи;
- биологик таъсир;
- руҳий-жисмоний зўриқиш;
- нурланиш хавфи;
- кимёвий таъсир;

- газланиш ва чангланишнинг юқорилиги;
- хавф-хатарнинг специфик омиллари;
- бошқа омиллари.

Жароҳат хавфи механизм ва предметларни, мураккаб рельефли жойдаги жисмларни, тоғ қатламлари (тош қулаши, сел келиши, қор кўчиши) ни кўчириш туфайли пайдо бўлади. Шунингдек туристик жиҳозлар сифатида фойдаланиладиган буюмлар, кийимлар, пойафзал ва бошқаларнинг ноқулайлиги ҳам жароҳат хавфини келтириб чиқаради. Буларга яна хавфли атмосфера ходисалари (атмосфера электри, чакмоқ, яшин ва бошқ.) ни ҳам киритиши мумкин.

Туризмда жароҳат хавфини камайтиришни таъминлайдиган асосий воситалар кўйидагилардан ҳисобланади:

✓ территориядаги хавфли участкалар, механизмлар ва қурилмаларни эҳтиёж тусиқлари билан ажратиш, (кўтаргичлар, арқон йўллар, сув ҳавзалари, тоғ чанғиси ва бошқ.);

✓ индивидуал ҳимоя воситаларидан фойдаланиш (эҳтиёт иплари, мураккаб туристик маршрутдаги хавфли участкалардан ўтишда боғланмалар, бош шлёмлари, муз кўпорувчи, эҳтиёт ипчалари жиҳозлари);

✓ туристик жиҳозлар ва инвенторларга эргоном талабларга риоя этиш;

✓ яшаш жойлари, жамоат биноларида қурилиш нормалари талабларига туристларни ташиш учун фойдаланиладиган транспорт воситалари техник ҳолати тегишли норматив ҳужжатлари талабларига риоя қилиш (сузиш воситалари, экскурсия автобуслари ва бошқ.);

✓ фойдаланиладиган ускуналар ва инвенторлар эксплуатация қоидаларига риоя этиш (лифтлар, аравачалар, кўтаргичлар ва бошқ.);

✓ жароҳатдан огоҳ этиш бўйича чоралар ва хатар омиллари ҳақида туристларни хабардор қилиш;

✓ туристлар хатардан ҳоли бўлиш жароҳат олганда нима қилишлари, қандай чораларни кўришлари ҳақида хабардор қилинган бўлишлари шарт.

Атроф - муҳит таъсири. Атроф-муҳит ҳарорати кўтарилган ёки пасайганлик, туристларга хизмат кўрсатиладиган зонада намлик ва ҳаво ўзгарувчанлиги, барометрик босимнинг тушиб кетиши билан шартланган.

Ушбу хавф омили зарарли таъсири кўйидагиларга амал қилиниши орқали бартараф этилади:

✓ туристик тадбирларни ўтказиш учун йилнинг, сутканинг қулай вақтини танлаш;

✓ туристик маршрут трассасини оқилона лойиҳалаштириш;

✓ ҳудуднинг об-ҳаво хусусиятларини ҳисобга олиш;

✓ туристик маршрутлар трассасида об-ҳаво бузилганда паналаниш (яшириниш) иншоотларини барпо этиш;

✓ бинолар ва транспорт воситаларини ҳавони тозаловчи, мўътадиллаштирувчи, иситувчи, автомат назорат ва сигнализация воситалари билан жиҳозлаш;

✓ туристларни тегишли кийим формалари, индивидуал химоя воситалари билан таъминланиши;

✓ туристларни маршрутдаги кутилаётган шароитлар ҳақида ўз вақтида хабардор қилиш (шу жумладан, иқлим шароити, маршрутдаги баландликда босимнинг тушиши ҳақида).

Хизмат кўрсатиш объектлари ёнғин хавфсизлиги норматив ҳужжатларда таъкидланган талабларга қатъий риоя этиш орқали таъминланади (ёнғин хавфсизлик қоидалари).

Биологик омиллар (патоген микроорганизмлар ва уларнинг ҳаёт фаолияти маҳсулотлари, микроорганизмлар, шунингдек захарли ўсимликлар, юқумли касаллик тарқатувчи ҳашоратлар, ҳайвонлар, аллергия ва бошқа захарли реакция берувчи, куйдирувчи ўсимликлар, чақувчи ҳашоратлар).

Ушбу хатарли омил таъсиридан холи бўлиши учун туристлар огоҳлантириладилар:

➤ хизмат кўрсатиш қоидалари ва белгиланган санитария нормаларига риоя этиш зарур;

➤ дезинфекция, дезинсекция, стерилизация, дератизация, ишлаб чиқариш жараёнларини автоматлаштириш учун ускуналар ва препаратларни қўллаш лозим;

➤ туристларга хизмат кўрсатиш чоғида фойдаланиладиган бинолар ва жиҳозларда хавфсизлик белгилари ва зарур маркировкалардан фойдаланиш (идишлар, ошхона жиҳозлари, шу жумладан, похода овқат тайёрлаш учун, сув манбаи, қудуқлар жойлари ва бошқ.);

➤ хизмат кўрсатувчи ходимларни вақти-вақти билан ва қайта тиббий кўрикдан ўтказиш;

➤ туристларни маршрутда учрайдиган хавфли ҳайвонлар, балиқлар, ҳашоратлар, кўзиқоринлар, мевалар, ифлосланган сувлар ва бошқа хатарлардан хабардор қилиш, уларга хатардан холи бўлиш ва кутилмаган вазиятда, жароҳат олган ҳолларда нима қилишни айтиб қўйиш.

Хатарнинг руҳий-жисмоний омиллари - бу руҳий-асабий ва жисмоний зўриқишдир.

Бу таъсирни камайтиришга қуйидаги амаллар орқали эришилади:

✓ туристларга хизмат кўрсатиш дастурлари, маршрут бўйича ҳаракатланиш графигини оқилона тузиш, инсон нормал ҳаёт фаолияти учун етарли шароитни кўзда тутиш орқали (уйқу, овқатланиш, санитар ва маиший эҳтиёжларни қондириш);

✓ туристик гуруҳларни тузиш чоғида туристларни руҳий жисмоний хусусиятларини ҳисобга олиш билан;

✓ фойдаланиладиган мебеллар, транспорт воситалари, туристик инвенторлар ва жиҳозларга эргонологик талабларга риоя қилиш билан.

Хавфли нурланиш радиологик нурланиш ва ултрабинафша нурланиш даражасининг ортиши натижасида пайдо бўлади.

Туристтик маршрутда ултрабинафша нурланиш хавфидан огоҳлантириш таъминлаш учун қуйидагиларга амал қилиш талаб этилади:

✓ ультрабинафша нурланишнинг инсонга таъсири ҳақида туристларни хабардор қилиш;

✓ шахсий ҳимоя воситаларидан фойдаланиш (бош кийими, ҳимоя кремлари, кийимлар, қуёшдан ҳимояловчи кўзойнақлар).

Ушбу хатар омилини маршрутда ҳаракат графигини режалаштирганда (очик жойда, соя бўлмаган тоғ маршрути участкасида, сув, чанғи ва бошқа походларда) ҳисобга олиш зарур.

Туристлик маршрутларни қулай радиологик ҳолатга эга жойлардан ўтказиш ва хатарга йўл қўймаслик керак.

Кимёвий хатар омили бўлиб қўйидагилар ҳисобланади:

- токсик – захарли газлар, суюқликлар, моддалар;
- қалтироқ уйғотувчи кимёвий моддалар;
- сен сибиллаштирувчи моддалар.

Ушбу хатар омиллари таъсирини бартараф этиш учун туристларга хизмат кўрсатишда қўйидагиларга амал қилиш зарур:

✓ ҳаво, сув, тупроқ, озиқ-овқат маҳсулотлари ва бошқа биологик муҳит таркибидаги зарарли кимёвий моддалар миқдорини мунтазам назорат қилиб туриш;

✓ атроф - муҳитнинг кимёвий омиллар нуқтаи назаридан хавфсиз ҳисобланган қулай жойларида туристларни жойлаштириш ва хизмат кўрсатиш объектлари қурилишини амалга ошириш;

✓ дезинфекция ва дезинсекция учун препаратлардан фойдаланиш қоидаларига қатий амал қилган ҳолда қўллаш, бу воситалар билан туристларни алоҳида бўлиш эҳтимолининг олдини олиш.

Газланиш ва чангланишнинг ортиши. Туристларга хизмат кўрсатиш зонасида, бинолар, транспорт воситаларида ҳавода захарли моддалар йўл қўйилган даражаси санитария-гигиена меъёрлари, белгиланган меъёрий ҳужжатлар ва қоидалардагидан паст бўлиши талаб қилинади. Хавфсизлик бинолар, транспорт воситалари жиҳозланган ҳавони тозалаш мосламалари талабларига риоя қилиш орқали таъминланади.

Бошқа хавф-хатар номинал (лойиҳалаштирилган) характеристика (тариф)лари ҳақида зарур ахборотлар йўқлиги билан боғлиқ хавфлар киради. Буларга қўйидагиларни кўзда тутиш зарур:

➤ туристларга туристик хизматлар кўрсатиш ҳақидаги етарли ахборотлар амалдаги меъёрий ҳужжатларда белгиланган талабларга мувофиқ (туристик йўлланмага илова қилинган ахборот варақаси, саёҳат технологик картаси, экскурсия технологик картаси талабларига) ушбу хизматлар асосий характеристикаси, хизмат кўрсатиш шартлари билан тақдим этилади;

➤ туристик маршрут тури хусусияти ҳисобга олинган ҳолда, туристлар билан хавфсизлик бўйича зарур тушунтиришларни ўтказиш.

Туризмда хавф-хатар омиллари хусусиятлари қўйидагилар билан шартланган:

✓ маршрут ёки туристик корхона жойлаштириш зонасида техноген ва табиий офатлар пайдо бўлиши эҳтимоли, шунингдек бошқа фавқулодда

вазиятлар (шу жумладан, туристларга хизмат кўрсатиладиган районда жамоат тартиби билан боғлиқ);

✓ фойдаланилаётган объектларнинг моддий-техник базаси техник ҳолати билан (туристик меҳмонхоналар, базалар, кемпинглар, арқон йўллар ва бугел кўтаргичлар, туристик трассалар, шу жумладан, тоғ-пиёда чанғи, тоғ-чанғиси, сув, чавандозлик ҳайвонлари, турли хил транспорт воситалари, шу жумладан, велосипедлар, кичик ҳажмли ва эшкакли қайиқлар, архитектура, табиий диққатга сазовар жойлар);

✓ мураккаб рельефи жой билан (дарё остоналари, тоғ қияликлари, трассанинг музлаган участкаси ва бошқ);

✓ хизмат кўрсатувчи ходимлар касб маҳорати тайёргарлиги билан (йўриқчилар, экскурсия бошловчилари ва бошқ);

✓ туристларни маълум тур маршрут бўйича ҳаракатланиш тайёргарлиги ва мураккаблик категорияси билан (инструктлаш, экипировка ва ҳ.к.);

✓ ахборот билан таъминлангани (гидрометеорологик прогнозлар, туристик маршрут трассаси белгилангани билан).

Туристлик корхоналар ўз фаолиятида фойдаланишлари учун туристларнинг хавфсизлиги бўйича амалдаги хавфсизлик меъёрий ҳужжатлари комплексига эга бўлишлари зарур.

Туристлик меҳмонхоналарда, базалар, кемпингларда яшаш хавфсизлиги куйидагиларга риоя қилиш орқали таъминланади:

- туристларга хизмат кўрсатадиган қурилиш объектларини қуриш ва лойиҳалаш чоғида қурилиш меъёрлари ва қоидалари талаблари;

- меъёрий ҳужжатларда белгиланган бинолар, ускуналар ва иншоотларни техник эксплуатация хавфсизлиги талаблари билан;

- амалдаги меъёрларга мувофиқ техник жиҳозланганлик билан;

- туристларнинг шахсий хавфсизлиги ва уларнинг мулклари сақланишини кафолатловчи чоралар билан.

Туристларнинг ҳаёти ва саломатлиги хавфсизлигини сақлаш мақсадида озиқ-овқат маҳсулотлари тайёрлаш, транспортда ташишда меъёрий ҳужжатларда, санитария қоидалари ва меъёрларида белгиланган талабларга қатъий амал қилиниши керак.

Экскурсиялар, походлар ва саёҳатлар пайтида туристларни транспортда ташиш аниқ транспорт турларида йўловчиларга хизмат кўрсатишнинг амалдаги қоидалари талабларига мувофиқ амалга оширилади (автомобил, темирйўл, ҳаво, сув транспортлар ва бошқалар).

Туристларга хизмат кўрсатишда қўлланиладиган туристик анжомлар ва инвенторлар амалдаги ўша тур жиҳозларга белгиланган меъёрий ҳужжатлар талабларига мос келиши зарур.

Ҳар бир туристик корхонада фавқулодда вазиятларга ходимларни маҳаллий бошқарув органлари билан қутқарув ишларида ҳамкорликда ҳаракат қилиш режалари ишлаб чиқилиб, тасдиқланиши керак (табиий офатлар, ёнғин ва бошқ).

Туристтик корхона раҳбари ходимларни фавқулодда вазиятларга тайёргарлиги ва ҳаракати учун жавобгардир. Туристтик корхона туристларни ҳар бир хизмат аниқ хатар элементлари ва уни бартараф этиш чоралари билан таништиришга мажбур. Туристларнинг ҳаёти ва соғлиғини сақлаш учун зарур ахборотлар дам олиш бошлангунча ҳам, хизмат кўрсатиш жараёнида ҳам тақдим этилади.

Туристтик трассанинг табиий мураккаблигини ҳарактерловчи ахборот, туристнинг шахсий жисмоний тайёргарлиги зарур даражаси, индивидуал экипировка - кейиниш хусусиятлари реклама - ахборот материалларида ва туристик йўлланмага илова ахборот варақасида ўз аксини топиши керак.

8.4. Сертификатлаш тушунчаси.

«Хизматлар ва маҳсулотларни сертификатлаш тўғрисида» ги Қонунига мувофиқ, сертификатлаш - бу у ёки бу объект (хизмат)га қуйиладиган (белгиланган) талабга мувофиқлигини тасдиқловчи ва ўхшаш ишларни тан олиш бўйича амал қиладиган ҳужжатдир.

Сертификатлаш қуйидаги мақсадларни амалга оширишни кўзда тутлади:

- Ўзбекистон Республикаси ягона товар бозорида тадбиркорлар ва ташкилотлар, муассасалар, корхоналар фаолияти учун, шунингдек халқаро иқтисодий, илмий-техник ҳамкорлик ва халқаро савдо алоқалари учун шароит яратиш;
- маҳсулотларни ваколатли танлашда истеъмолчиларга ҳамкорлик кўрсатиш;
- истеъмолчиларни маъсулиятсиз тайёрловчилардан ҳимоя қилиш (сотувчи, ижрочи);
- маҳсулотнинг атроф-муҳит, ҳаёт ва саломатлик ва мулк хавфсизлиги устидан назорат ўрнатиш;
- тайёрловчи томонидан маълум қилинган маҳсулот сифат кўрсаткичларини тасдиқлаш.

Сертификатлаш икки хил бўлиб, у мажбурий ва ихтиёрий характерга эга:

Мажбурий сертификатлаш «Мажбурий сертификатлашга тегишли хизматлар ва маҳсулотлар номенклатураси» га мувофиқ амалга оширилади. Агар мажбурий сертификатлаш ўтказиш кўзда тутилмаган бўлса, акс ҳолда ҳуқуқий шахслар ва фуқаролар ташаббуси бўйича ихтиёрий сертификатлаш ўтказилиши мумкин. Ихтиёрий сертификатлашни Ўзбекистон Республикаси Давлат стандарти белгисига мувофиқ ва сертификатлаш тизимида руйхатдан ўтган ва ихтиёрий сертификатлаш бўйича вазифани зиммасига олган ҳар қандай ҳуқуқий шахс амалга оширишга ҳақли.

Мувофиқлик сертификати - белгиланган талабларга мувофиқ сертификатланган маҳсулотни тасдиқлаш учун сертификат тизими қоидалари бўйича берилган ҳужжат.

Сертификатлаш тизими давлат бошқаруви ва ташкилотлари томонидан яратилади. У ўзида ушбу тизимда сертификатлаш тўғрисидаги Қонунга

мувофиқ белгиланган қоидалар бўйича сертификатлашни амалга оширувчи худди шундай сертификатлаш иштирокчиларини мужассамлаштирган. Сертификатлаш тизимига мулкчилик шаклидан қатъий назар мустақил ташкилотлар, шунингдек жамоат бирлашмалари киришлари мумкин. Мувофиқлик белгиси - белгиланган тартибда руйхатдан ўтган белги, қайсиқим ушбу сертификатлаш тизими қоидалари бўйича у маркаланган маҳсулотни белгиланган талабларга мувофиқлигини тасдиқлайди. Мувофиқлик белгисини давлат руйхатидан ўтказиш тартиби Ўзбекистон Республикаси Давлат стандарти томонидан белгиланади.

Сертификатлаш турли объектларнинг сифатини баҳолашга ягона ёндошувни амалга ошириш имконини беради. Маҳсулотни зарур сифатда тайёрлаш барқарорлигини кафолатлайди, чунки ишлаб чиқаришни ташкил этишга ҳам амал қилади. Маҳсулотга, хизмат ёки сифат тизимига сертификат истеъмолчига рақобат бозори лабирантида ўзига хос йўл кўрсатувчи бўлиб хизмат қилади. Тайёрловчиларга эса - унинг рақобатбардошлигини тасдиқловчи ҳужжатдир.

Сертификатлаш стандартлаштириш билан чамбарчас боғланган. Сертификатсиз Ўзбекистон Республикаси корхоналари ўзининг рақобатбардошлик даражасини оширишда самарали ишлай олмайди, агар муҳим бўлмаган, кам ҳаракат, қатъий стандартлаштириш тизимига таянишга бозорда ном қозониша олмайди.

Шуни таъкидлаш керакки, ғарб мамлакатларида сертификатлаш мажбурий характер касб этмасада, Республикаси корхоналари ўз тажрибаларида ностандарт ва сертификатланмаган экспортнинг салбий натижаларини англадилар. Уларга маҳсулотни сув текин, паст нархларда сотишга тўғри келаяпти, экспортнинг миқдори чекланмаганини гапирмаса ҳам бўлади.

Хорижий мамлакатларда сертификатлаш жараёни тобора кенг тус олаяпти. Бу одатда муҳит ва соғлиқни сақлаш хавфсизлиги талабларига кўра муҳим аҳамият касб этаяпти. Жаҳон ҳамжамияти фан-техника турли соҳаларида халқаро стандартлар (ХС) да умумлашган катта амалий тажриба тўплаган. Бугунги кунда ХС ва (ёки) ХСга асосланмаган импортчи мамлакатларни стандарт талабларга риоя этилмаган технологияларни ва хизматлар товарлари билан жаҳон бозорига кириб бориши тобора қийинлашмоқда. Сертификатланган ва ссртификатланмаган маҳсулотлар ва хизматлар нархларидаги фарқ 20 % дан бир неча марта кўпроқгача боради. Маҳсулотни синаш ва текшириш қиймати уни сертификатлашда сезиларли фарқда тебраниб туради: ўртача 50 дан 1000 АҚШ долларигачани ташкил қилади. Жаҳоний шуҳрат қозонган Регистр Ллойда, сифат тизими сертификатлари бўйича немис жамияти каби ташкилотлар хизматлари ҳар хил ҳолатларда 50.000 дан 1млн. АҚШ долларигача баҳоланади.

Бу борада нарх ҳақида гапира туриб, лаборатория ускуналари қиймати пи ҳисобга олиш керак бўлади. Масалан, озиқ-овқат маҳсулотларида пестицидлар,

нитратлар, оғир металл тузлари, бошқа зарарли моддаларни аниқлаш учун назорат-таҳлил ускуналари 2бир неча млн. АҚШ долларига яқин туради.

Шунга қарамай, сертификатлаш бўйича хизматлар қиймати улуши сертификатланган масхулотларни сотиш нархининг одатда жуда кам қисмини ташкил қилади: фоизнинг ўндан бир улушига тўғри келади, импорт товарларда эса уларнинг божхона қийматини 0,01 % ни ташкил қилади.

8.5. Туристтик махсулотларни сертификатлаш ва уни ташкил этиш тартиблари

«Туристтик фаолият тўғрисидаги қонун»га мувофиқ туроператорлар ва турагентлар томонидан сотиладиган туристтик махсулотлар сертификатланиши керак. Сертификатлаш Давлат стандарти томонидан белгиланган туристтик хизматларни сертификатлаш қоидалари бўйича ўтказилади. Қоидага асосан туристтик махсулотларни сертификатлаш туристларни ҳаёт ва саломатликларининг хавфсизлигини таъминлаш, туристлар мулкани сақлаш, атроф-муҳит табиатини муҳофаза қилиш, туристтик хизматларни мўлжалланган вазифасига мувофиқлиги, аниқлик ва ўз вақтида бажарилишига қаратилган талаблар бўйича ўтказилади.

Талабга мувофиқлик «Истеъмолчилар ҳуқуқини ҳимоя қилиш», «Хизматлар ва махсулотларни сертификатлаш тўғрисида»ги қонунлар, шунингдек Ўзбекистон давлат стандартлари ва халқаро стандартларга амал қилинганликда ифодасини топади. Туристтик махсулотларни сертификатлаш Ўзбекистон давлат стандартида рўйхатга олинган ва белгиланган тартибга кўра аккредитация қилинган сертификатлаш бўйича органлар томонидан амалга оширилади. Ушбу орган вазифасини мустақиллиги ва ваколатидан қатъий назар талабларга жавоб берувчи ташкилотлар бажариши мумкин. Туристтик махсулотларни сертификатлашда хизматларни характерловчи ва хизмат кўрсатиш шартлари, ахборот - реклама проспеклари, туристлар билан шартномалар, туристтик йўлланмалар, маршрут паспортлари, туристтик ваучерлар, меҳмонхоналар, транспорт ташкилотлари, суғурта компаниялари, хорижий фирмалар ва бошқалар билан шартномаларни таҳлил этиш йўли орқали кўрсаткичлар текширилади. Масалан, меҳмонхоналарни сертификатлашда ўз ваколатлари доирасида хавфсизлик учун назоратни амалга оширувчи тегишли давлат хизматлари (ёнғин, санитария-эпидемиология, техник ва бошқа назорат органлари) билан шартнома мавжудлиги мажбурий шартлар ҳисобланади.

Сертификатлаш бўйича орган ходимларни турфирмалар тижорий фаолияти кўрсаткичларини текширишга ҳақлари йўқ. Улар тижорат сирини ташкил этган ахборотларни конфиденциаллиги (сирлигини) ни таъминлашга мажбур бўлади. Бундай ахборотни ошкор этиш интизомий ва ҳуқуқий - фуқаролик жавобгарлигига олиб келади, хусусан, ушбу ҳаракат туфайли етазилган зарарни тўлашга мажбур этади.

«Хизматлар ва маҳсулотларни сертификатлаш тўғрисида»ги Қонунига мувофиқ мажбурий сертификатлашга тегишли, аммо мувофиқлик сертификатига эга бўлмаган, хизматлар ва маҳсулотларни реклама қилиш.

Туристтик маҳсулотни мажбурий сертификатлашдан бош тортган туроператор ёки турагент, уни сертификатлашни салбий натижа бериши, шунингдек мувофиқлик сертификатининг амалини бекор қилиниши «Туристтик фаолият ҳақидаги қонунига биноан туристтик фаолиятни амалга ошириш лицензиясини амал қилишини тўхтатиш ёки бекор қилишга олиб келади.

Сертификатлаш бўйича ишларни ташкил этиш ва ўтказиш сертификатлашни етарли объективлиги, ишончлигини таъминлашга қаратилган ва такрор ишлаб чиқариш синов натижалари ижрочи учун ҳам, хизмат истеъмолчиси учун ҳам иқтисодий жиҳатдан оқланган бўлиши лозим.

Сертификатлаш бўйича ишларни ўтказишда қуйидагилар асосий келажак мақсад бўлиб хизмат қилади:

- шундай мезонлар танланиши керакки, унга кўра туристтик маҳсулотлар истеъмолчилар манфаатларига жавоб бера олсин, хизматларга меъёрий-техник ҳужжатлар аниқ, бир хилда тушуниладиган ифодада бўлиши керак;
- сертификатлаш тизимида алоҳида маҳсулотларнинг синов намунаси элементлари қўшилиши стандартларга мувофиқликни, сертификатлаш тизимини учунчи томон учун мақбуллигини, айниқса кўп томонлама ҳамкорликда, аниқлаш воситаси сифатида зарур, кўп ҳолларда сертификатлаш органида тўпланади;
- ишлаб чиқариш фаолияти самарадорлиги юқори даражасини таъминлаш билан технологик жараёнлар барқарорлигига эришиш;
- сертификатлаш натижаларини мустақиллиги, холислиги: тайёрловчининг унинг туристтик маҳсулоти стандарт талабларига мувофиқ келиши ҳақида ишонтиришига ҳаммиша ҳам ишониб бўлмайди, истеъмолчи тез-тез хизмат сифатини текширишда ўз тизимини яратади: ташқи иқтисодий алоқалар нуқтаи назаридан ҳудди ўша «Мустақиллик» (ижрочидан то истеъмолчигача хизматлар) натижалари сертификатлаш фаолиятида устунлик аҳамият касб этади;
- сертификатлашнинг бундай тизими танланиши ҳар бир алоҳида турдаги маҳсулотлар бўйича амалий ва иқтисодий талабларга жавоб беради;
- сертификатлашни ўтказишда бундай тартиб ва усуллар тамойиллари қўлланиши сертификатлашнинг бошқа тизимлари билан ўзаро уйғунликни таъминланган бўлар эди: бундай ёндошув ташқи иқтисодий алоқаларни ривожлантиришга имкон беради, жаҳон бозорига сертификатланган маҳсулотлар чиқишини кафолатлайди;
- сертификатлаш синовларининг ижобий натижалари тамға, махсус белги, ёрлик, кузатув сертификат ҳужжатлари мавжудлиги ёки ҳудди

шундай сертификатланган маҳсулотлар махсус рўйхати кўшилганида кўринади.

Туристтик хизматларни сертификатлаш тартиби қўйидагилардан иборат;

- ариза бўйича қарор қабул қилиш;
- сертификатлаш схемасини танлаш;
- хизматлар синови (текшируви) ўтказиш ва (ёки) хизмат кўрсатиш, ижро маҳорати, корхона аттестацияси, сифат тизимини сертификатлаш жараёнларига баҳо бериш;
- олинган натижаларни таҳлил қилиш ва мувофиқлик сертификати бериш имконияти ҳақида қарор қабул қилиш;
- мувофиқлик белгисини қўлланишига лицензия ва сертификат бериш;
- сертификатланган туристик маҳсулотлар - хизматлар бўйича инспекцион назорат ўтказиш;
- сертификатлаш натижалари ҳақида ахборот.

Хизматларни сертификатлаш босқичларини энди уларнинг ҳар бирини батафсил кўриб чиқамиз.

1. Туристтик хизматларни сертификатлаш учун аризачи бир хилдаги хизматларни сертификатлаш бўйича тегишли органга ариза жўнатади. Ариза маълум формада берилади, унда аризачининг тўлиқ номланиши, манзили, раҳбарнинг исми - шарифи аниқ кўрсатилади. Ундан кейин аризада номлари келтирилган туристик хизматлар стандарт талабларига мувофиқ келиши (қайси стандартга, кўрсатилади) таъкидланади. Аризачи у танланган схема бўйича кўрсатиладиган хизматларни сертификатлашни сўрайди. Сертификатлаш учун синовни (агар бу зарур бўлса) аризачи у танланган аккредитация қилинган бирор лобараторияда (кўрсатади) ўтказишни сўрайди. Ариза матни куйидагича яқунланади:

- аризачи сертификатлашнинг барча шартларини бажаришни зиммасига олади;
- хизматларнинг сертификатланган характерлари барқарорлигини таъминлайди;
- сертификатлаш ўтказиш бўйича барча харажатларини тўлайди. Хужжатни раҳбар ва бош бухгалтер имзоси ва муҳр билан тасдиқлайди.

2. Сертификатлаш бўйича орган олинган аризани бир ойдан кечиктирмасдан кўриб чиқади, сертификатлаш схемасини кўрсатиб, қабул қилинган қарордан аризачини хабардор қилади.

3. Сертификатлаш бўйича орган талабига кўра, аризачи белгиланган хизмат талабларига мувофиқ барча зарур хужжатларларни тақдим этишга мажбур; аризачи сертификатлаш бўйича органга хизмат натижалари баҳоланган бошқа хужжатларни, шу жумладан, хорижий ташкилотлардан берилган баённомалар, сертафикатлар хужжатларни ҳам тақдим этиши мумкин.

4. Сертификатлаш бўйича орган сертификатлаш схемасида кўзда тутилган синов (текширув) натижалари ижобий бўлганда, экспертиза

хулосаларига кўра тақдим этилган хужжатларга мувофиқлик сертификатлаш расмийлаштиради, уни Давлат реестрида рўйхатдан ўтказди ва мувофиқлик белгисини қўлланиш ҳуқуқига лицензия беради.

5. Сертификатни амал қилиш муддатини сертификатлаш бўйича орган белгилайди, унда меъёрий хужжатларни хизмталарга амал қилиш муддати ҳисобга олинади. Шунингдек сифат тизимига берилган сертификат муддати белгиланади, лекин у уч йилдан кўпга бўлмаслиги лозим.

6. Меъёрий хужжатлар талабига мувофиқ келишига таъсир этувчи хизматлар технологияси бажарилиши ёки хизмат кўрсатиш шартларига ўзгартиришлар киритиш лозим бўлганда, аризачи сертификат берган органни хабардор қилади. Орган эса янги синов ёки текширув ўтказиш зарурати ҳақида қарор қабул қилади,

7. Сертификатлаш синови (текширув) салбий натижа берганда, бошқа талабларга риоя этилмаганда, хизмталарни сертификатлашга эътироз билдирилганда ёки аризачи сертификатлаш бўйича органга тўловни рад этганда сертификатлаш бўйича орган аризачига сертификат берилиши рад қилингани сабаблари кўрсатилган хулоса беради.

8. Мувофиқлик сертификатини олишда хизматлар ижрочиси мувофиқлик белгиси хужжатларини маркировка қилинишини таъминлашга мажбур.

9. Сертификатланган хизматлар учун мувофиқлик белгисини қўлланиши унинг билан идишлар - таралар, ўрамлар, квитанциялар, бошқа тегишли хужжатларни марказлангани, шунингдек мувофиқлик белгиси рекламалар, босма нашрлар, расмий бланкалар, пешлов ҳолларда фойдалангани ҳисобланади.

10. Мувофиқлик белгиси билан марказлашни хизматлар ижрочиси амалга оширади. Мувофиқлик белгисига ҳуқуқни мувофиқлик сертификатини расмийлаштириш чоғида берилган лицензия таъминлайди.

Лицензияда мувофиқлик белгиси - меъёрий хужжатлар (намуна моделлари) дан фойдаланишда ижрочининг тегишли хизматларни таъминлаши мажбурияти белгиланади.

Таянч сўз ва иборалар: Стандартлаш, стандарт, норма, эталон, туризмда хизматларни стандартлаш «хизматлар» тушунчаси, моддий хизмат, ижтимоий-маданий хизмат, туристик хизматлар, сертификатлаш, сертификат, туристик хизматларни сертификатлаш.

Мавзуга доир савол ва топшириқлар:

1. Стандартлаштириш дейилганда нима тушунилади ва у нимага мўлжалланган?
2. Стандартларнинг қандай хусусиятларини биласиз ва уларни амалий фаолиятда қўлланиш стандарт белгиларининг айтинг.

3. Аҳолига кўрсатиладиган кўп қиррали хизматларда туристик хизматлар қандай ўринни эгаллайди?
4. Қандай стандартлар талаблари барча туристик хизматлар учун мажбурий ҳисобланади?
5. Туристтик - экскурсион хизматлар кўрсатишда қандай шароитларда инсон саломатлиги ва ҳаёти учун хавф-хатр вужудга келади?
6. Хавф-хатар омиллари қайси стандартларга мувофиқ классификацияланади?
7. Стандартлашнинг янги модели яратилиши асосига қандай принциплар (тамойиллар) қўйилган?
8. Қайси асосий чора-тадбирлар туристик - экскурсион хизмат кўрсатишда зарарли таъсирларни (хатар омиллари) камайтириш ёки бартараф этишга имкон беради?
9. Туристтик хизматлар хавфсизлиги талабларининг бажарилишини назорат қилиш қандай амалга оширилади?
10. Хизмат сифати дейилганда нима тушунилади?
11. Сифат тизими нима?
12. Хизматлар сифати тизимига талаблар стандартда қандай гуруҳланади?
13. Хизматлар сифати соҳасида сиёсатнинг асосий йўналишлари қандай?
14. Хизматлар сифат тизимини бошқарувда қандай усуллар қўлланилади?
15. Сертификатлаш дейилганда нима тушунилади ва у нимага мўлжалланган?
16. Сертификатлаш тизими нима?
17. Мажбурий ва ихтиёрий сертификатлашда стандартлар талабларига мувофиқ туристик маҳсулотларнинг қайси сифат характеристикалари текширилади?
18. Туристтик хизматларни сертификатлаш тартиби қандай?

11-мавзу. ТУРИЗМДА СУҒУРТАЛАШ

Режа:

- 11.1. Туризмда хавфсизлик тушунчаси, унинг мазмун моҳияти.
- 11.2. Суғурталашнинг умумий таърифи
- 11.3. Суғурталаш классификацияси
- 11.4. Туризмда суғурталаш турлари

11.1. Туризмда хавфсизлик тушунчаси, унинг мазмун моҳияти

Туризмни ташкил этишда муҳим элементлардан бири туристларнинг ҳаёти ва хавфсизлигини таъминлаш ҳисобланади. Ижтимоий ва жисмоний характердаги хавф туризм индустрияси субъектлари томонидан ҳисобга олиниши ва туристик фаолиятда хавфсизликка хавф солувчи турли хил таҳдидларнинг олдини олиш ва камайтириш чоралари кўрилиши керак. Хавфсизликни таъминлаш туристларнинг келиши, давлат ҳудудида юриши, ҳаёти, соғлиги ва мулки сақланиши ҳамда хавфсизлигига кафолат берувчи миллий қонунчилик доирасида комплекс чора-тадбирлар кўрилишини кўзда тутди.

Туризм хавфсизлигини ишлаб чиқиш бўйича халқаро тажриба БТТ (ВТО) томонидан тадқиқ этилади ва умумлаштирилади. Сайёҳат хавфсизлиги декларацияси туризм Хартиясида ишлаб чиқилган.

Туризм бўйича Гага декларацияси (1998 й.)да таъкидланишича, «туризм бир маромда аҳамият кўрсатиши ва ривожланиши учун сайёҳатчилар ва дам олувчилар хавфсизлигини таъминлашга зарурат сезади, бу ҳам миллий, ҳам халқаро, ҳам уларнинг шахсий мулки учун жуда муҳимдир».

Бунга қуйидаги йўллар билан эришилади:

- туристик келишлар ва сайёҳатчилар учун хавфсизлик меъёрларини ишлаб чиқиш ва ҳаётга татбиқ этиш;
- жамоатчиликни маданий оқартув ишлардан хабардор қилиш;
- туристик хавфсизлик билан боғлиқ муаммоларни ҳал этиш учун институтлар доирасини яратиш, жумладан фавқулодда вазиятларда;
- регионал (минтақавий), субрегионал, регионаллари икки томонлама халқаро ҳамкорликда ва жаҳонда хизмат давлат ёки муниципал полиция қисми қисобланади. 21% мамлакат махсус туристик полиция хизматига эга бўлиб, улардан ярими туристларга уларнинг муаммоларини ҳал этишда кўмаклашади.

Туристик полицияга шунингдек маданий ёдгорликлар, атроф муҳитни кўриқлаш гиёҳвандликка қарши кураш, туристларга ахборот бериш, маҳаллий этник гуруҳларни ҳимоялаш вазифаси ҳам юкланган. Аммо фақат 9 мамлакатдаги шу асосда туристик полиция тузилган ва махсус қонун мавжуд. 41% мамлакатда туристик полицияга чет тиллар ўргатилади, 37 % мамлакат

туристик муассасалар, фирмалар ва оддий полиция билан мунтазам алоқа ўрнатган.

Халқаро тажриба иш шуни кўрсатадики, бир қатор давлатлар жаҳоннинг у ёки бу мамлакатига ва регионалларига тегишли тавсиялар чиқаришади. Мисол учун, АҚШ Давлат департаменти мунтазам сафар тавсия этилмайдиган, кўп ҳолларда тақиқланган мамлакатлар рўйхатини эълон қилиб боради. Германия ташқи ишлар вазирлиги 1996 йилда немис туристлари бориши тавсия этилмайдиган жаҳоннинг 80 мамлакати рўйхатини эълон қилиб, Афғонистон, Ангола, Бурунди, Заир, Ливия, Руанда, Сомали ва Судан каби мамлакатларга саёҳатни таъқиқлаганда.

Туризмга мўлжалланган жойларда туристларга юқори даражада хизмат кўрсатиш, қулайлиги ва хавфсизлигини таъминлашни, қабул қилувчи мамлакат ва айтроф-муҳит миллий ёки жамоатчилик манфаатларини бир-биридан айрим ҳолда кўриб чиқиш мумкин эмас. Туризм соҳаси ва туристлар манфаатини ҳимоя қилиш учун хавфсизлик меъёрлари ишлаб чиқиш ва ҳаётга татбиқ этишда ташриф буюрувчи ҳам, қабул қилувчи ҳам ўзаро уйғунлашиши лозим.

Туризм соҳасида туристлар ҳимояси ва хавфсизлиги катта ҳажмдаги қатор тартиблар ва қарорлар билан боғлиқки, улар нафақат туристик маъмурият томонидан, балки бошқа ҳамма маъмурий органлар, турли иқтисодий ва ижтимоий секторлар (молия, соғлиқни сақлаш, атроф-муҳитни муҳофаза қилиш, худудий тараққиёт, энергетика, бандлик ва ҳ.к.) ташкилотлар томонидан ҳам бажарилиши зарур.

Шундай қилиб, туризмда хавфсизликни таъминлаш масалаларини куйидаги йўналишларда кўриб чиқиш мумкин:

- туристлар шахсий хавфсизлиги ва уларнинг мулклари, булар миллий туризм ривожланиши ва халқаро ҳамкорликнинг муҳим вазифаларидан ҳисобланади;
- туристлар оммавий ташриф буюрадиган жойларда атроф-муҳит хавфсизлиги, туристик объектлар хавфсизлиги;
- қабул қилувчи давлатлар миллий манфаатлари хавфсизлиги.

Кўрсатилган йўналишда хавфсизликни таъминлаш туристик фаолиятга жалб этилган барча тузилма (структура)ларнинг биринчи галдаги муҳим вазифалари ҳисобланади. Шунинг учун ҳам туризмда хавфсизликни таъминлаш турли даражаларда амалга оширилишини айтиб ўтиш керак. Улар куйидагиларни ўз ичига олади:

- туристик корхоналар;
- туристик марказлар маъмуриятлари;
- маҳаллий ҳокимият;
- халқаро ташкилотлар ва давлатлараро органлар. Ҳар бир бу даражалар туризмда хавфсизликни таъминлашга ўз ҳиссаларини кўшиши лозим.

Туристик корхона туризм тизимида асосий элемент ҳисобланади. У биринчи навбатда ўз мижозлари хавфсизлиги тўғрисида қайғуриши керак. Туристик корхоналарда хавфсизликни таъминлаш чоралари ҳақида гапирар эканмиз, шуни таъкидлаш лозимки, уларнинг кўпчилиги ташкил этиш

босқичида амалга оширилади. Шерикларни, бориладиган манзилни танлар, маршрут йўналишини ишлаб чиқарар, транспорт воситаси ва сафарнинг бошқа элементларини ҳисобга олар экан, туристик корхона туристларнинг шахсий хавфсизлиги ва мулки дахлсизлигини таъминлашни унутмаслиги зарур.

Жанговар ҳаракатлар бораётган ва унга туташ, террористик ташкилотлар фаолияти сезиларли жойларга сафарни режалаштиришга мутлоқа йўл қўйиб бўлмайди. Худди шундай ўткир юқумли касалликлар тарқалган ёки тиббий карантин жорий этилган жойларга ҳам сафар режалаштириш, ишлаб чиқиш мумкин эмас.

Бир қатор ихтисослашган сафарларда, энг аввало, фаол туризмда, туристик корхона туристлар соғлиги устидан қатъий назоратни таъминлаши зарур. Бундай сафарларга альпинизм, тоғ дарёлари бўйлаб сузиш, экстремаль туризм, туристик походлар ва бошқалар киради.

Юқумли касалликлар хавфи мавжуд давлатларга сафар уюштириш чоғида туристик корхона белгиланган тартибда эмлаш ўтказиш ва тегишли тиббий сертификатлар берилишига қатъий риоя қилиши зарур. Бутун жаҳон соғлиқни сақлаш ташкилоти БСТ (ВОЗ) «Хорижга сафар чоғида эмлангани ҳақида гувоҳнома талаблар»ни ишлаб чиққан. У туристик корхоналар учун, туристларнинг ўзлари учун ҳам амалий қўлланма бўлиб ҳисобланади. БСТ шунингдек «Эпидемиологик йўлланма» ҳам чиқаради. Унда юқумли касалликлар тарқалиши эқтимолини камайтириш бўйича тавсиялар берилган, шу жумладан туризмда. Халқаро миқёсга эга бўлган касалликларга чума, чечак, холлера, безгак киради. Сайёҳат чоғида хавфли юқумли касалликлардан холи бўлишнинг маълум тиббий-санитария тартиблари ҳам мавжуд. Бу қоидалар миқозга сафарга жўнаб кетиши олдидан ахборот варақаси кўринишида албатта берилиши шарт.

Туристик корхона ташкилий чора-тадбирлардан ташқари, туристларни улар бораётган у ёки бу мамлакатда эҳтимол бўлган хавф-хатардан хабардор қилишга, агарда уларнинг хавфсизлиги ва мулкига таҳдид туғилса қандай ҳаракат қилиши тўғрисида тавсия беришга мажбур. Туристик компания туристларни ташиш учун транспорт воситаси танланганда албатта транспорт хавфсизлигини таъминлаши лозим. Бунинг учун техник жиҳатдан соз бўлган транспорт воситаси, малакали ҳайдовчи, колонно бўлиб ҳаракатланишга тўғри келганда, уни йўл полицияси кузатиб боришини таъминлаш керак. Гуруҳ сафарларини уюштириш чоғида, кўпинча гуруҳни туристик корхона вакили кузатиб боради. Унинг асосий вазифаси кўзда тутилган дастурининг тўлиқ бажарилишини таъминлашдан иборат. Шу билан бир қаторда кузатиб борувчи ёки туристик корхона вакили гуруҳда хавфсизлик қоидаларига амал қилинишига масъулдирлар.

Туристик марказлар маъмуриятлари ўз фаолиятларида ушбу марказда бўлганлар, дам олувчилар ва туристларнинг хавфсизлигини таъминлаш чораларини кўришга мажбурдирлар. Хавфсизлик чора-тадбирларида ёнғинни олдини олиш, табиий офат, оммавий касалланиш ҳолларида уларни бартараф этиш ёки камайтириш оқибатларини тугатишдан тортиб, то туристларни зудлик

билан эвакуация қилишгача бўлган тезкор юмушлар кўзда тутилиши керак. Туристлар марказлар ўз ички хавфсизлик тизимига эга бўлиши зарур. Бу туристлар ҳаёти, соғлигига ва мулкларига таҳдидларнинг олдини олади. Бурлардан ташқари, туристик марказлар маъмуриятлари туристларни хавф-хатар туғилган пайтда уларни ҳаракат қилиш тартибларидан хабардор қилиши лозим.

Маҳаллий ҳокимиятлар фаолияти ҳам регион (минтақа)да жойлашган туристлар хавфсизлигини таъминлашга қаратилган. Одатда алоҳида ҳоллардан ташқари, маҳаллий ҳокимият органлари томонидан кутиладиган хавфсизлик чоралари тегишли хизматлар фаолиятини (полиция, тиббий ёрдам, ёнғин хизматлари ва бошқалар) мувофиқлаштиришдан иборат. Туристлар хавфсизлигини таъминлаш бўйича чора-тадбирларда, шунингдек ушбу региондаги тегишли туристик ташкилотлар ҳам иштирок этади. Туристларни хавфсизлик чораларидан хабардор қилувчи, уларнинг ҳаёти, соғлиги, мулкига дахл қилинганда зарарни тартибига солишда ҳамкорлик ёрдами кўрсатади.

Туризм бўйича турли давлатлар миллий органлари туризм соҳасида сиёсатни ишлаб чиқиш ва амалга оширишда туристлар келган давлат уларнинг шахсий хавфсизлиги ва мулки сақланишининг кафолати ҳисобланишидан келиб чиқиши керак. Бу кафолатларни таъминлаш давлатда туризмни ривожлантиришда биринчи навбатдаги чора-тадбирлардан ҳисобланади. Бу кафолатларни амалда таъминлаш тегишли қонунчилик ва меъёрий ҳужжатларни қабул қилиш йўли билан амалга оширилади. Кафолатлар ана шу ҳужжатларга асосан барча манфаатдор муассасалар, бутун жамият томонидан таъминланади. Қонунчилик ва меъёрий ҳужжатлар асосида тартибга солишдан ташқари, айрим давлатларда, жумладан Мисрда махсус туристик полиция йўналишлари мавжуд бўлиб, улар ушбу мамлакатларга келувчи туристлар хавфсизлигини таъминлашади.

Туризмда миллий даражада хавфсизликни таъминлаш бўйича яна бир йўналиш хорижга сайёҳатга бораётган ўз фуқароларини ҳимоя қилиш ҳисобланади. Бу йўналишни амалга ошириш, тегишли ҳуқуқий ҳужжатлар қабул қилиш орқали таъминланади. Шу асосда ўз фуқароларининг миллий ҳудудда, шунингдек ундан ташқарида хавфсизлиги кафолатланади. Бу йўналишдаги ҳуқуқий ҳужжатлардан ташқари ўз фуқароларининг хавфсизлигини таъминлаш бўйича бошқа мамлакатлар билан халқаро ҳуқуқий битимлар, бошқа ўзаро муносабатлар келишиб олинади. Ва ниҳоят, зарур ҳолларда давлат хориждаги ўз фуқароларини қутқариш ёки эвакуация қилиш учун махсус куч ва воситаларни қўллаши мумкин.

Одатда бундай кучни қўллаш террористик ташкилотларнинг қарши ҳаракатлари, хорижий фуқароларни гаровга олиш ва эгаллаш ёки йирик ҳалокатлар, уруш ва табиий офатлар (масалан, Россия бундай фаолият ФВВ-фавқулодда вазиятлар вазирлиги - зиммасига юкланган) билан боғлиқ.

Ҳали таъкидлаганидек, туризмда хавфсизликни таъминлашда архитектура, маданий-тарихий ёдгорликлар ва атроф-муқитни муҳофаза қилиш муқим рол ўйнайди. Бу йўналишда хавфсизликни таъминлаш миллий ҳудудда

туризмни ривожлантиришни режалаштириш йўли билан амалга оширилади. Хўжалик фаолиятини тартибга солувчи тегишли қонунлар қабул қилинади. Жумладан, туристик фаолият ҳам ана шу қонунга биноан юритилади. Буни миллий, ҳудудий ва маҳаллий ҳокимиятлар диққатга сазовор туристик зоналарда табиатни кўриқлаш ва бошқа чора-тадбирлар билан қўшиб амалга оширади.

Туристтик корхоналар бу жараёнда четда туриши мумкин эмас ва ушбу йўналишда туристлар ўртасида ахборот бериш ишларини ўтказишлари зарур.

ЮНЕСКО маданий-тарихий ва табиий меросни муҳофаза қилиш бўйича тавсиялар ишлаб чиққан. Унда келажакда туризмни ривожлантириш ва уни сақлаш учун зарур муҳим жиқатлар, юмушлар белгилаб берилган. Маданият соҳасида жаҳон сиёсатини белгиловчи Бутунжаҳон конференцияси доирасида мадааний-тарихий, табиий меросдан фойдаланиш ва кўриқлаш асосида туризмни ривожлантириш йўллари тўғрисида тавсиялар қабул қилинган.

Тарихий, табиий, маданий ёдгорликлар мамлакатларнинг миллий ғурури ҳисобланади. Туристтик мақсадларда ҳудудларни ўзлаштириш «сақла-тикла-зарар-етказма» принципи бўйича эҳтиёткорлик билан ёндошувни талаб қилади. Кўпчилик ҳудудлар қадимий шаҳарлар, ҳовли ва хиёбонлар, чорбоғлар, тарихий обидалар, қадимий архитектуралар, тарихий-маданий ёдгорлик мажмуалари ва бой тарихий ҳудудларга эгадир. Туристтик инфратузилмани ривожлантиришда энг муҳими ҳудуднинг тарихий қиёфасини бузмасликдир. Тарихий-маданий ёдгорликлар, табиий ва анъанавий ландшафтни тиклаш ва муҳофаза қилиш зарур. Улар миллий бойлик, бебаҳо тарихий дурдоналар ҳисобланади.

Туризмда хавфсизлик иштирокчи мамлакатлар манфаатларининг ҳимояси сифатида нафақат ҳарбий хавфсизлик масалаларига дахлдор (туристлар ва хорижий фуқаролар кириши учун ёпиқ зоналар мавжудлиги), балки миллий, маданий, маҳаллий аҳолининг диний ўзига хослигини сақлаш билан ҳам боғлиқдир.

Тайланд мамлакати мисолидаги фохишабозликка ўхшаш баъзи салбий ҳолатлар кўпинча шарм-ҳаёсиз туризмнинг ривожланишига олиб келади. Ушбу мамлакатда фохишабозлик қонунга мувофиқ таъқиқланган (жиноий жавобгарлик ва ўлим жазоси) бўлсада, биринчи навбатда туристик оқимлар кўпайиши билан боғлиқ ҳолда, у ўсиб бораяпти. Бу ҳолат ушбу мамлакат ҳукумати ва жаҳон ҳамжамиятини жиддий ташвишлантirmoқда. Бундай туристик оқимларнинг назоратсиз ўсиши айрим давлатларда маҳаллий аҳолининг этник ўзига хослиги, маданияти ва ахлоқига ҳалокатли таъсир ўтказади. Халқаро ҳамжамият жойлардаги маҳаллий аҳолининг европа цивилизациясига бундай таъсирини қоралайди ва ҳукуматларни аҳоли ўртасида бундай салбий ҳолатга қарши кенг тарғибот, ташвиқот тушунтириш ишларини олиб боришга чақиради. Шу муносабат билан ўз туристларини хорижга юбораётган туристик корхоналар уларни бораётган мамлакатлари жамият тузуми, маҳаллий аҳолининг урф-одатлари, анъаналари, тартиб-қоидалари тўғрисида хабардор қилиб қўйишлари керак.

Мичиган туризм ва сайёҳат университети томонидан бунга мос туризм концепцияси ишлаб чиқилган. У мақаллий анъаналар ва миллий меросдан фойдаланиш ва уни сақлашга асосланган. Бу концепцияга мувофиқ туризмни мос деб аталиши моҳияти шундаки, у жойидаги ноёб ресурсларга қурилган. У эса ернинг табиий ва тарихий-маданий меросидан оқилона фойдаланиш ва уни сақлашга фаол имкон беради.

Туризм мослик тамойили (принципи) қуйидагиларга бўлинади:

- маҳаллий, маданий, тарихий, табиий меросни сақлашда фаол ҳамкорлик қилиш;
- маҳаллий мероснинг бошқа минтақа (регион)ларга нисбатан ноёблигини ажратиш ва кўрсатиш;
- маҳаллий аҳолиларда ноёб меросдан фахрланиш туғусини ва масъулият ҳиссини уйғотиш;
- маҳаллий, ноёб меросдан фойдаланиш асосида туризмни ривожлантиришнинг дастурини ишлаб чиқиш.

Шундай қилиб туризм минтақа (регион)га нафақат даромад келтиради, балки маҳаллий аҳолиларга ўз ноёб меросидан фахрланишга, уни туристлар билан баҳам кўришга ҳам асос бўлади. Агар мабодо жамият буни ҳисобга олса, туризмни ривожлантириш учун улкан имкониятларга эга бўлади.

11.2. Суғурталашнинг умумий таърифи

Инсоннинг ҳар қандай фаолияти унинг соғлиги, саломатлиги, мулки, пул маблағи, интеллектуал мулкига зарар етказувчи қалтис вазиятлар билан кечади. Бунинг устига вазиятнинг келиш-чиқиш муддати, зарар келтириш кўлами олдиндан маълум эмас. Ишлаб чиқариш ҳажмининг ортиши, фан-техника ютуқларини жорий этилиши, иқтисодиётда кризис (инқироз) ҳолатини пайдо бўлиши, жиноятчиликни ўсиши билан кечиши каби нохуш ҳолатларни ўсишига олиб келади. Таҳдид туғдираётган хавф-хатарлар жамиятни унинг ҳаракатлари олдини олиш бўйича чора-тадбирларни амалга оширишини тақозо этади.

Суғурталаш маълум воқеалар рўй бериши чоғида жисмоний ва ҳуқуқий шахсларнинг мулкӣ ҳимояси бўйича (суғурта ҳолати) пул жамғармаларидир. Ҳисобига, суғурта бадаллари (суғурта мукофоти)дан шаклланадиган муносабатдир.

Суғурталаш иқтисодий фаолиятнинг алоҳида тури бўлиб, суғурта иштирокчилари (суғурталанувчилар) ўртасида қалтисликни қайта тақсимлаш билан боғлиқ ва ихтисослашган ташкилотлар (суғурталовчилар) томонидан амалга оширилади. Улар суғурта бадаллари жамғарилишини таъминлайдилар, суғурта резервларини ташкил қиладилар ва суғурталанган мулкӣ манфаатларга зарар етганда суғурта тўловларини амалга оширадилар.

Суғурталаш бозор муносабатлари тизимининг муҳим элементларидан бири ҳисобланади. Иқтисодиётда ўзига хос бўлган специфик функцияни бажариш билан ўзида молиявий муносабатларни акс эттиради. Тадбиркорлик тури сифатида суғурта фаолияти хусусиятлари шундан иборатки, маълум

тадбиркорлик таваккалчилиги унга хос бўлиб, у суғуртачининг зарарни қоплаш мажбурияти билан шартланган. Бундай ҳолат рўй бериш эҳтимоли ва ҳажми олдиндан кўзда тутилган ва келишилган бўлади.

Суғурта қалтислик бўлиши мумкинлиги эҳтимоли баҳоланганда ва суғурталовчилар томонидан зарарни қоплаш учун маълум кафолат бўлган ҳолларда амалга оширилади. Суғурта ҳолларини тасодифан келиши ҳолатлари қалтисликлар сонидан суғуртага қабул қилишда чиқариб ташланади, ишончли воқеалар ҳам қўшилмайди. Шунинг билан бирга имконий (потенциал) қалтислик унинг айрим келиш эҳтимоллари билан характерланиши, бу олдинги тажрибалар аниқ далилларида мавжуд бўлиши керак. Ушбу маълумотларнинг йўқлиги келажакда бундай ҳолатлар келиши эҳтимолини баҳолаш имконини бермаслиги ёки қийинлаштириши мумкин. Унинг молиявий оқибатлари (зарари)ни ҳам аниқлаб бўлмайди, Бу эса ўз навбатида зарарни барча суғурталанувчилар тақсимлаш имконияти бўлмайди, яъни зарарни қоплаш учун яратилган суғурта жамғармасини шакллантиришда уларнинг ҳар бири улушини аниқлаш қийин кечади.

Суғурталанувчи ва суғурталовчи ўртасидаги муносабатлар суғурталанувчида суғуртага қизиқиш бўлганда ёки унга тегишли мулк ва мулкрий манфаатларни суғурта ҳимоясини таъминлашга хоҳиш билдирилганда вужудга келади. Суғурта муносабатлари вужудга келишига суғурта таваккалчилиги хизмат қилади, бирор ҳол бўлганда суғурталанувчининг мулкрий манфаатларига зарар етиши мумкин.

Суғурта муносабати томоннинг кўнгилли хоҳиши ёки қонун кучи билан вужудга келиши мумкин. Бунда суғурталовчининг мулкка, ёки бошқа мулкрий манфаатларига жавобгарлик бўйича суғурта шартномаси тузиш мажбурияти кўзда тутилади.

Мулк, шунингдек қонунга хилоф бўлмаган мулкрий манфаатлар (мулкрий зарар эҳтимоли, суғурталанувчи ўлими ёки унинг соғлигига зарар етиши, фуқаролик жавобгарлиги таваккалчилиги, кутилаётган даромад, тадбиркорлик фаолияти таваккалчилиги ва бошқалар) суғурта объектлари бўлиши мумкин.

Суғурта суғурталанувчининг мулкрий манфаатларига зарар етганда пул шаклида, зарарни қоплаш билан боғлиқ бўлади.

Суғуртанинг амалга ошириш тажрибаси ихтисослашган суғурта ташкилотлари, суғурталанувчилар бадалларидан суғурта жамғармасини шакллантирадидлар ва суғурта тўловларини таъминловчилар иштирокида суғурта муносабатларининг оптимал шаклини ишлаб чиқади.

Суғурта роли тўхтовсиз ва узлуксиз таъминлаш ва жамоатчилик қайта ишлаб чиқариш мувозанатини сақлашдан иборат. Суғурта пировард натижалари ҳисобланади:

- зарарни ўз вақтида ва тўла қоплаш ҳисобига жамиятда ижтимоий ва иқтисодий барқарорликни таъминлаш;
- доимий равишда суғурта жамғармаси бўш маблағларини суғурта ташкилотлари инвестиция фаолиятига жалб этиш;

- эришилган суғурта опсрациялари кўрсаткичларини ривожлантириб, макроиктисодий даражага етказиш.

Жамоатчилик қайта ишлаб чиқариш тизимида суғурта роли суғурта хизматлари соҳасида иқтисодий ривожланган давлатлар типига мувофиқ келувчи хизматлар йўлга қўйилишини тақозо этади. Бозор иқтисодиёти шароитида фавқулодда ҳодисалардан ҳимояланиш бўйича суғуртадан анъанавий фойдаланиш билан бир қаторда табиий характердаги ва техноген хавф-хатарлар хўжалик юритувчи субъектларни суғурталанишга эҳтиёжини оширади, яъни тадбиркорлик таваккалчиликларини суғурталаш орқали зарарни қоплашга уринилади. Улар шу йўл билан молиявий ва кредит мажбуриятларини бузишганда, ахдлашувчи (контрагент)ларнинг тўлов қобилияти йўқолганда ва бошқа иқтисодий омиллар ҳаракати натижасида фойдани ва реал даромадларнинг йўқолишида суғуртадан фойдаланмоқчи бўладилар.

Суғуртага қуйидаги специфик белгилар хос бўлиб, уларнинг иқтисодий тоифа (категория)сини характерлайди:

- суғурта ҳолати вужудга келиши эҳтимолининг суғурта қалтислиги мавжудлиги, моддий зарар етказишга қодирлиги;
- вақт бўйича зарарни тақсимлаш;
- зарарни қоплаш эҳтимолида жисмоний ва ҳуқуқий шахсларнинг объектив эҳтиёжини қондириш;
- суғурта жамғармасига суғуртани қоплаш шаклида сафарбар этилган суғурта тўловларининг қайтарилиши.

Суғурта моҳияти шундан иборатки, нохуш воқеа содир бўлганда зарар қопланади. Суғурта тизимида салбий ҳолатлар пайдо бўлганда ёрдам кўрсатиш маълум шартлар мавжуд бўлгандагина мумкин.

Биринчидан таваккалчилик воқеаси ё тасодифий, ёки қонунан бўлиши керак, аммо вақтнинг номаълум лаҳзасида рўй бериши зарур. Тасодифий шуни билдирадики, таваккалчилик воқеаси рўй бериши ҳам, рўй бермаслиги ҳам мумкин. Аммо тасодифий ҳолатларни суғурталаш шундай бўлиши керакки, унинг бостириб келиши балким олдиндан кўра билинган, ўлчанган ва ҳисобга олинган бўлиши мумкин. Ноаниқлик воқеа рўй беришини билдиради, лекин қачон содир бўдиши вақти номаълум.

Иккинчидан, суғурта тизимидаги таваккалчилик воқеалари ҳимоя қилинади, бу инсон иродасига боғлиқ эмас. Чунки у ҳам қайсиқим бостириб келишнинг олдини олиши ёки ундан кўриладиган зарар қажмини камайтириши мумкин.

Учинчидан, таваккалчиликда бостириб келиши вазияти эҳтимоли жамият томонидан англаб етиши керак, бир одам томонидан эмас, қайсиқим бу зарарни бартараф этиш ёки камайтиришда манфаатдорликни қайта белгилайди. Бу манфаатдорлик тушган бадаллардан ҳамжамият пул маблағларини ташкил этиш ва унинг жабрланган аъзосига зарар компенсацияси (товон, бадал)ни тўлашда намоён бўлади.

Тўртинчидан тасодифийлик - суғуртанинг муҳим хусусияти бўлиб, аммо бу ҳар қандай ҳолат ҳам суғурта учун сабаб бўлаверади дегани эмас.

Тасодифий (эхтимоллиги) шундай ҳолат ҳисобланади, қайсики ботиқ келишида етарли билимга эга эмас. Хамма вақт ҳам унинг олдини олиб бўлмайди. Унинг бостириб келиши вақтини, объектини ва зарар ҳажмини билиб бўлмайди.

Суғуртанинг иқтисодий моҳияти таваккалчилик, огохлантирувчи, жамғарма, назорат каби функцияларида намоён бўлади.

Таваккалчилик - бош функция, чунки таваккалчилик мавжудлиги суғурталашга эктиёж уйғотади. Худди шу таваккалчилик функциясини амалга ошириш доирасида тасодифий ҳолатлари оқибати муносабати билан суғурта иштирокчилари ўртасида пул маблағларини қайта тақсимлаш рўй беради.

Огохлантирувчи функция молиялаштириш (суғурта жамғармаси маблағи қисми ҳисобига) йўли, суғурта таваккалчилиги даражасини камайтириш ёки ҳисобдан чиқариш тартиблари ва ушбу таваккалчиликдан кўрилган зарар орқали амалга оширилади.

Жамғарма функцияси - бу шундай шахсий суғурта тури ёрдамида жамғарилган пул суммасики, яшашга суғурта сифатида намоён бўлади. У фуқарони суғурта ҳимоясига эктиёжи, унинг эришган ижтимоий аҳволи ва даромадлари даражаси билан боғлиқ.

Суғуртанинг назорат функцияси шундан иборатки, қатъий мақсад шаклланганда суғурта жамғармаси маблағидан фойдаланиш қонунчиликка асосан суғурта фаолиятини тартибга солади. Ушбу функция суғурталовчилар томонидан суғурта операцияларининг қонунийлигини молиявий назорат қилиш орқали амалга оширилади.

Иқтисодиётда бозор типдаги суғурта икки аспектда фаолият юритади:

- суғурта воқеалари бостириб келганда зарарни қоплаш мақсадида суғурталовчиларнинг бирдамлик бирлашмаси сифатида;
- даромад келтирувчи бизнес соҳаси сифатида.

11.3. Суғурталашни классификация (туркумлаш)

Суғурталандиган объектларнинг суғурта ташкилотлари ва улар фаолиятининг хилма хиллиги, суғурталовчилар категорияларнинг фарқи, суғурта жавобгарлиги ҳажми ва суғуртани ўтказиш шакллари суғурталашни классификациялаш заруратини тўғдирди. Яъни суғурта муносабатларининг ўзаро боғланган бўғинларини гуруҳлашнинг тизимини яратишни тақозо этди. Унга асос қилиниб, турли мезонлар олинади, аммо ҳалигача суғуртани классификациялаш бир хилдир. Талқин қиладиган ягона тизим ишлаб чиқилгани йўқ. Жаҳон суғурта тажрибасида суғурталашнинг бир неча асосий гуруҳлаши мавжуд (10 - жадвал).

Жадвал-10

Суғурталашни классификациялаш (туркумлаш)

	Мезонлар	Мезонларни амалга ошириш тури
1	Суғурта ташкилотларнинг	Ички ташқи ва аралаш суғурта

	фаолият соҳасини ташкил қилиш	бозори, суғуртани ташкил этиш шакллари давлатники, акционерлик, ўзаро, кооператив бўлади. Алоҳида ташкилий шакл бўлиб тиббий суғурталаш ҳисобланади.
2	Суғурта объектлари	Тармоқлар, тармоқости соҳалар, турлар
3	Хавф тури ва бир хилдаги таваккалчилик билан суғурта жавобгарлиги ҳажми	<ol style="list-style-type: none"> 1) Ёнғин; 2) Бахтсиз ҳодисалардан, кредитлардан, гаров мажбуриятларидан; 3) Транспорт; 4) Фуқаролик жавобгарлиги; 5) Муҳандислик; 6) Денгиз ва авиация; 7) Ҳаёт ва пенсиялар
4	Европа иқтисодий ҳамжамият мамлакатлари классификацияси	<p>Узоқ муддатли гуруҳлар:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ҳаётни суғурталаш; 2) Никоҳ ва бола туғилишини суғурталаш; 3) Узоқ муддатли тўй суғуртаси; 4) Соғлиқни узлуксиз суғурталаш; 5) Капитални қоплаш суғуртаси; 6) Пенсияларни суғурталаш; <p>Бош гуруҳ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Бахтсиз ҳодисалардан; 2) Касал ҳоллардан; 3) Автомобиллар; 4) Темирйўл ҳаракат состави; 5) Ҳаво кемалари; 6) Денгиз кемалари; 7) Йўлдаги юклар; 8) Ёнғиндан ва табиий офатлардан; 9) Мулкӣ зарарланишдан; 10) Автотранспорт воситалари эгаларининг фуқаролик жавобгарлиги; 11) Ҳаво кемалари эгаларининг фуқаролик жавобгарлиги; 12) Кема эгалари фуқаролик жавобгарлиги; 13) Умумий жавобгарлик; 14) Кредитлардан; 15) Ёлланиб ишлаётган шахслар

		суиистеъмоллари билан боғлиқ иш берувчилар молиявий йўқотиши; 16) Бошқа молиявий йўқотишлар; 17) Суд ортиқча ташвишлари.
5	Ташкил этиш шакли	Суғуртанинг гуруҳ ва индивидуал турлари
6	Суғурта қопламаси турлари	Нутурал шаклда ва айниқса ёрдамчи пўл тўловлари кўринишидаги хизматлар ёрдамлар ва ҳомийлик хизматлари
7	Суғурта манфаатлари йўлланмалари	Оила ва алоқида кишиларнинг мулкий манфаатлари ва ижтимоий соҳага қаратилган суғурта турлари: тадбиркорлик таркиб (структура)лари мулкий манфаатларига қаратилган суғурта

Суғуртачи ва суғурталанувчи ўртасидаги суғурта муносабатлари характеридан келиб чиқиб суғуртанинг суғурта операцияси ҳуқуқий белгилари мажбурий ва ихтиёрий мисолда амалга оширилиши мумкин.

Мажбурий суғуртада давлат ташаббускор бўлиб чиқади. Суғуртачи ва суғурталанувчи қайта битим талаб қилинмайди. Аммо ҳар бир иштирокчига мажбурийлик принципи амал қилади, яъни суғурталанувчи суғурта бадали тўлаши шарт. Суғуртачи эса кўзда тутилган суғурта ҳолатларида кўрилган зарарни тўлаши лозим. (Мисол учун ҳаво, темирйўл, денгиз, автомобил транспортларида бахтсиз ҳодисалардан йўловчилар шахсий суғуртаси мажбурийдир. Ҳарбий хизматчилар ҳарбий хизматга мажбурлар, Давлат солиқ хизмати ходимлари, милиция ва ёнғин хизмати ходимлари, божхона органлари мансабдор шахсларига давлат шахсий суғуртаси мажбурий; алоҳида хавfli шароитда ишловчи корхоналар ходимларига ҳам суғурталаш мажбурий; фуқароларга тегишли мулк (уй, гараж, боғча уйлари) суғурталаниши мажбурийдир; экологик суғурта мажбурий; радиация зарари таваккалчилиги ва бошқалардан давлат шахсий суғуртаси мажбурий).

Мажбурий суғурта бир қатор принцип (тамойил) ларга асосланади. Мажбурийлик принципида суғуртачи ва суғурталанувчи ўртасида қайта битим талаб қилинмайди, чунки мажбурий суғурта қонун билан белгиланади.

Бутунлай қамраб оладиган суғурта принципи ва қонунчиликда кўрсатилган объектлар суғурталанувчини мажбурий суғуртага тегишли ҳамма объектларни суғурталашини, суғуртачи эса уларни суғуртага қабул қилишини кўзда туттади.

Суғуртанинг амал қилиш принципи суғурталанувчининг суғурта бадалларидан мустақил равишда агар бадаллар ўз вақтида тўланган бўлса, суд тартибда ундирилишини кўзда туттади. Суғурталанган мол-мулк ҳалок бўлган

ёки зарарланганда суғурта бадали тўланмаган бўлса, суғурта қопламаларини тўлаш чоғида суғурта тўловлари қарзи ушлаб қолинади.

Суғуртанинг муддатсиз принципи шунга асосланадики, мажбурий суғурта объекти бутун хизмат муддати давомида суғурталанади. Бундай суғурта объектини бошқа эгага ўтишида ҳам у тўхтамайди. Фақат суғурталанган мулк халок бўлганда кучини йўқотади. Шунини таъкидлаш лозимки, шахсий суғурта принципининг мажбурий шаклига муддатсиз суғурта принципи амал қилмайди.

Суғурта таъминотини меъёрлаш принципи (суғурта баҳоларини соддалаштириш ва суғурта қопламасини тўлаш тартиби) суғурта таъминоти меъёрларини (суғурта баҳосидан ёки сўмда фоиз ҳисобида) ушбу жойда битта объект учун белгилашни кўзда тутади.

Ихтиёрий суғурта ихтиёрий равишда ўтказилади. Яъни у суғуртачи ва суғурталанувчи ўртасидаги шартномага асосан амалга оширилади. Чунки суғурта ўтказишнинг умумий шартлари ва тартибларини белгиловчи ихтиёрий суғурта тартиблари, суғурта фаолиятини тартибга солувчи қонунчиликка мувофиқ суғуртачи томонидан мустақил равишда белгиланади. Бунда қонун билан суғуртанинг кўпроқ умумий шартлари, суғуртачи ва суғурталанувчи ўртасида тузиладиган шартномада келишиб олинади.

Ихтиёрий суғурта маълум тамоил (принцип)ларга асосланади. Суғуртада ихтиёрий иштирок этиш принципи тўлиқ ҳолда фақат суғурталанувчига амал қилади. Чунки суғуртачининг шартнома тузишни рад этишга ҳақи йўқ. Албатта суғурталанувчи хоҳишига суғурта шартлари зид келмаса бўлгани. Ушбу принцип билан суғурталанувчининг биринчи талабидаёқ суғурта шартномаси тузиш кафолатланади.

Суғуртанинг танланма қамров принципи жисмоний ва ҳуқуқий шахслар билан боғлиқки, ҳамма суғурталанувчилар ҳам суғуртада иштирок этиш хоҳишини билдиришмайди. Бундан ташқари суғурта шартлари бўйича шартнома тузиш учун чекловлар амал қилиши мумкин (суғурталанувчи ёши, унинг соғлиги ҳолати ва ҳ.к.).

Суғурта муддатини чеклаш принципи шу билан белгиланадики, суғурта шартномасида бу муддат бошланиши ва тугаши алоҳида келишиб олинади. Чунки суғурта қопламаси суғурта даврида рўй берган суғурта ҳолатларидагина тўланади. Суғурта бадалларини тўлаш принципи белгилайди: ихтиёрий суғурта шартномаси кучга киргандан бошлаб, унда белгиланган суғурта бадаллари тўлана бошлайди. Акс ҳолда узоқ муддатли ихтиёрий суғурта бадаллари тўланмаса, шартномага амал қилиши тўхтатилади.

Суғурта турларини ажратиш суғуртанинг соҳалари ва остсоҳалари таркиби ва тузилиши ҳақида аниқ тасаввур ҳосил қилиш имкониятини беради.

Суғурта самарадорлиги ва ривожланиши ҳақида ахборотларни тўплаш, умумлаштириш, таҳлил этиш ва баҳолаш, янги суғурта хизматлари турларини суғурта бозоридаги ҳаракати ва йўналишларини ишлаб чиқишни белгилайди.

Суғурта тури деб бир хилдаги объектларни улар учун характерли бўлган таваккалчиликлардан суғурта тартиб-қоидалари, тарифлар, лицензиялар билан расимийлаштирилган суғурта ҳимоясига айтилади (10.1 расм).

Суғурта ўзида суғурта ҳолатлари тажовузи чоғида жисмоний ва ҳуқуқий шахсларнинг шахсий ва мулкӣ ҳимояга бўлган эктиёжларини қондириш бўйича суғуртачи ва суғурталанувчи ўртасидаги муносабатларнинг алоҳида тизимида намоён бўлади.

Суғурталанувчи ва суғуртачи ўртасида вужудга келган муносабатлар суғурта мажбурияти шаклига эга.

Суғурта мажбурияти суғурталанувчи ва суғуртачининг қонун билан кафолатланган ўзаро боғлиқ ҳуқуқ ва мажбуриятлари, уларнинг ўзаро манфаатлари ва эктиёжларини қондиришини ўзида намоиш этади.

Суғурта мажбуриятлари шартномали ва шартномасиз бўлиши мумкин. Шартномасиз бўлган суғурта мажбурияти мажбурий суғурта турлари билан боғлиқ. Бунда суғурта ҳолати тажовузи чоғида суғуртачининг зарарни қоплаши қонунда кўзда тутилган. Шартномали суғурта мажбурияти ихтиёрий суғурта соҳасида вужудга келади.

Суғурта шартномаси фавқулодда ҳолатлар тажовузи чоғида суғуртачи ва суғурталанувчи ўртасида уларнинг ўзаро ҳуқуқ ва мажбуриятлари юзасидан тузиладиган икки томонлама битимнинг бажарилишини ўзида мужассамлаштиради.

Суғурта шартномаси бўйича бир томон (суғуртачи) шартномада кўзда тутилган таваккалчилик ҳолатида (суғурта ҳолати) бошқа томонни (суғурталанувчи) ёки учинчи шахс (қулайлик олувчи)ни фойдасига кўрилган зарарни қоплайди. Қоплама шартнома бўйича белгиланган маълум суммада (суғурта суммаси), суғуртачи томонидан (суғурта бадали, суғурта мукофоти) тўланади.

Суғурта шартномаси суғурталанувчининг ёзма мурожаати асосида тузилади ва унга суғуртачи томонидан **суғурта гувоҳномаси** (полис) суғурта шартномаси тузилганлигини тасдиқловчи ҳужжат ҳисобланади.

Суғурта шартномасини тузиш учун суғурта муносабатлари субъектлари ўртасида суғурта шартномасининг барча мавжуд шартлари бўйича битимга келишилган бўлиши зарур. У қуйидагиларни ўз ичига олади: суғурта объекти, суғурта суммаси ҳажми, суғурта бадаллари ва уларнинг тўлаш муддати, суғурта ҳолатлари рўйхати, суғурта муддати, суғурта шартномаси амал қилиш муддати бошланиши ва тугаши, суғурталанган шахснинг шахсий суғуртаси.

Шартнома шартлари ҳуқуқий-меъерий ҳаракатга эга ва суғуртачининг ўзи томонидан ишлаб чиқилган суғурта қоидалари асосида белгиланади.

Суғурта шартномаси агар унда бошқа ҳоллар кўзда тутилмаган бўлса, биринчи бадал ёки суғурта мукофоти тўланган пайтдан бошлаб кучга киради.

Шартнома билан шартланган суғурта у кучга кирганидан кейин рўй берадиган суғурта ҳолатларига, агар бу ҳужжат билан суғуртанинг бошқа муддати кўзда тутилмаган бўлса, амал қилади.

Шартномада шунингдек истиснолар (суғурта жавобгарлиги ҳажмидан чиқариши) рўйхати ҳам киритилади, яъни суғуртачининг суғурта қопламасини тўлашдан озод қилиш учун асослар белгилаб қўйилади: ядро портлаши оқибатида суғурта ҳолати тажовузи, радиация ёки радиоактив ифлосланиш, ҳарбий ҳаракатлар, фуқаролар уруши, давлат органлари фармойиши бўйича суғурталанган мол-мулкни тортиб олиниши, мусодара қилиниши, реквизиция, национализация қилиниши, қамокқа олиниши ёки йўқотилиши, суғуртачи манфаат кўрувчи ёки суғурталанган шахс уйдирмаси оқибатида суғурта ҳолати тажовузи.

Суғурта шартномаси тузилаётган ҳолатда суғуртачи қуйидаги амалларга риоя қилиши лозим:

- суғурталанувчини суғурта тартиб-қоидалари билан таништириш;
- мажбур суғурталанувчи билан тадбирлар ўтказиш ҳолларида суғурталанган мол-мулкка эҳтимол зарар ҳажми ва суғурта ҳолати таваккалчилигини камайишига эътибор қаратиш ёки ҳолатда мазкур мулк қийматини ҳақиқатан кўпайиши ҳолларида бу вазиятларни ҳисобга олиб қайта шартнома тузиш (суғурталанувчининг аризасига мувофиқ);
- суғурта ҳолати тажовузи вужудга келганда шартномада ёки қонунда белгиланган муддатда суғурта тўловларини тўлаш;
- агар суғурта қоидаларида кўзда тутилган бўлса, суғурта ҳолатида суғурталанувчи билан суғурталанган мулкка зарарни камайтириш ёки бартараф этиш учун ҳисоб-китоб қилинганда харажатларни тўлаш;
- суғурта ҳақида ва унинг мулкий ҳолати тўғрисидаги маълумотларни сир сақлаш (қонунда кўзда тутилган ҳолатлар бундан мустасно).

Суғурталанувчи қуйидаги амалларни бажариши мажбур:

- суғурта бадалларини ўз вақтида тўлаш;
- шартнома тузилаётган чоғда суғуртачига суғурта таваккалчилигини баҳолашда аҳамиятга эга бўлган ўзига маълум барча вазиятларни хабар қилиши;
- суғурта ҳолати таваккалчилиги чоғида суғурталанган мулкка зарарни камайтириш ва олдини олиш мақсадида зарур чораларни кўриш;
- суғурта шартномасида суғуртачи ва суғурталанувчининг бошқа мажбуриятлари ҳам кўзда тутилган бўлиши мумкин.

Мулкий шахсий жавобгарлик - суғурта шартномасининг асосий турлари ҳисобланади.

Шартнома бўйича мулкий суғурта билан йўқотиш (ҳалок бўлиш) ёки мулкнинг зарар кўриш таваккалчилиги суғурталаниши мумкин. Улар суғурталанувчи ёки шартномада бошқача аталган манфаатдор тасарруфида бўлиши мумкин. Жумладан, тадбир контрагентининг ўз мажбуриятига амал қилмаганлиги оқибатида тадбиркорлик фаолиятида таваккалчилик ҳолатида уларнинг мулкий ҳуқуқлари паймол этилиши ёки бу фаолиятда тадбиркорга боғлиқ бўлмаган шартлар ўзгариши суғурталаниши мумкин.

Шартнома бўйича шахсий суғуртада суғурталанувчининг ҳаёти ва соғлигига зарар етиши таваккалчилиги суғурталанган ҳисобланади, ёки шартномада бошқа жамланган фуқаро, шунингдек уларни маълум ёшга етиши ёки уларнинг ҳаётида кўзда тутилмаган бошқа суғурта ҳолатлари таваккалчилиги кўзда тутилади.

Шартномада жавобгарлик суғуртасида суғурталанувчи ҳаётига, соғлиги ёки бошқа шахслар мулкига зарар етганда вужудга келган ёки шартнома бўйича жавобгарлик мажбурияти бўйича суғурталанган таваккалчилик киради.

Суғурта таъминоти тўлиқлигига боғлиқ ҳолда шартноманинг асосий ва қўшимча турлари ажратилади, қайсиқим бир пайтда мавжуд бўлади ва бир суғурталанувчи билан тўлиқ суғурта ҳимояси мақсадида тузилади.

Суғурта шартномаси қуйидаги ҳолларда амал қилишдан тўхтатилади:

- унинг муддати ўтганда;
- суғуртачининг шартномага кўра суғурталанувчи олдида мажбурияти тўлиқ бажарилганида;
- суғурта бадаллари тўланмаганда;
- жисмоний ёки ҳуқуқий шахс ҳисобланган суғурталанувчи бекор қилинганда ёки суғурталанувчи вафот этганда;
- суғуртачи қонунда белгиланган тартибда тугатилганида;
- суд томонидан шартнома ҳақиқий эмас деб қарор қилинганида ва бошқаларда.

Суғурта шартномаси суғурталанувчи ёки суғуртачи талабига кўра, бу шартномада шунингдек томонлар битимида кўзда тутилган бўлса, муддатдан олдин тухталиши мумкин.

11.4. Туризмда қўлланиладиган суғурта турлари

Туризмда тиббий ва бошқа ёрдам кўрсатиш кафолатини таъминлашнинг кўпроқ самарали воситаси, шунингдек репатрация – (асирлар ва қочоқларни ватанига қайтариш) имкони суғурта ҳисобланади. Туризм бўйича Гаага декларациясида таъкидлаганидек, «Туристларни асосий таваккалчиликда улар дуч келадиган ҳолатлар (касаллик, ўғирлик, репатриация)дан базавий суғурталашни таъминлаш бўйича барча зарур чоралар кўрилиши керак. Жумладан, бу соҳада айниқса суғурта компаниялари, барча туристик корхоналар ва бошқа манфаатдор компаниялар ва гуруҳлар ўртасида туристларга камайтирилган нархлар бўйича етарли суғуртани таъминловчи битимлар тузилишини рағбатлантириш лозим».

Туризмда суғурталаш жараёнига туристик маҳсулотнинг ажралмас қисми сифатида қаралади. Бу зарур ҳолатларда тиббий хизмат кўрсатиш, жабрланувчига ёки туристларнинг зарар кўрган мулкига, ёки репатриацияда компенсация (товон, бадал, ҳақ) тўловларини амалга оширишни кафолатлайди.

Туристларни суғурталаш - суғуртанинг алоҳида тури бўлиб, туристик сафарлар, саёҳатлар, шоп-турлар ва бошқалар вақтида фуқароларнинг мулкӣ манфаатларини суғурта ҳимоясини таъминлайди.

У кўпроқ қисқа муддатлик характериға эға (6 ойдан кўп бўлмаған) бўлиб суғуртанинг таваккалчилик турларига киради ва суғурта ҳолати тажовузининг ноаниқ вақти ва зарарнинг эҳтимол тутилған катталиқ даражаси билан ажралиб туради.

Туризмда суғурта туристик фаолият тажрибаси ва олдиндан кўзда тутилған ҳодиса туфайли вужудға келадиган нохушлиқлар зарарни қоплашни ўз олдига мақсад қилиб қўяди, аммо у мажбурий эмас.

Туризмда қўлланиладиган суғурта турлари 11-жадвалда батафсил келтирилған.

Жадвал-11

Туризмда қўлланиладиган суғурта турлари

Суғурта турлари	
Бахтсиз ҳодисадан суғурта	Индивидуал суғурталаш Болаларни суғургалаш Ҳуқуқий шахслар ва бошқалар маблағлари ҳисобига жамоавий суғурталаш. Йўловчиларни мажбурий суғурталаш
Тиббий суғурта	Хорижға кетаётган фуқароларни суғурталаш мамлакат ҳудудида вақтинча турган хорижий фуқароларни суғурталаш
Жавобгарлик суғуртаси	Автотранспорт воситалари эгаларини суғурталаш Ташувчиларни суғурталаш

Бахтсиз ҳодисадан суғурталаш шахсий суғуртанинг остсоҳаси ҳисобланади ва суғурталанувчи (суғурталанған)ни соғлиги ва ҳаёти билан боғлиқ бахтсиз ҳодисалар (уларни оқибатлари) муносабати билан вужудға келған нохуш ҳолатларда (тўлиқ ёки қисман) суғурта таъминоти тўловларини кўзда тутди. Буларға жароҳат, ногиронлик, ўлим, тасодифан ўткир захарланиш, тасодифан синишлар ва бошқалар киради.

Бахтсиз ҳодисалардан суғурталаш асосан қисқа муддатли ҳисобланади. У бир вақтнинг ўзида бадаллар тўлаш орқали бир йилгача бўлған даврга тузилади жамоавий ҳамда индивидуал шаклларда ўтказилади.

Суғурта бадаллари тўлови манбаи бўлиб фуқароларнинг шахсий даромади ёки корхона ва ташкилотлар маблағлари бўлиши мумкин.

Суғуртачи ва суғурталанувчи ўртасидаги суғурта муносабатлари ихтиёрий ва мажбурий асосларда амалға оширилиши мумкин, улардан биринчиси афзалликка эға.

Суғурта таъминоти тўлови агар суғурта даврида бахтсиз ҳодиса натижасида суғурталанувчи соғлигини йўқотса ёки вафот этса у тўланади.

Суғурталанувчи жароҳат олганида суғурта таъминоти тўлови жароҳатнинг оғирлигига қараб, суғуртачи томонидан белгиланади. Барча тўловлар (соғлигини йўқотганлик учун ва ўлим ҳодисаси бўйича) суғурта шартномаси тузилган бир суғурта суммаси ҳажми билан чегараланади. Суғурталанган ногирон шахсга ногиронлик гуруҳи белгиланишида суғуртачи суғурта суммасидан белгиланган ҳажмда бир вақтлик нафақа тўлайди. Суғурта таъминоти тўлови фойдасига суғурта шартномаси тузилган шахсга тиббий ҳужжатлар, тергов органлари ва ҳ.к. ҳужжатлари асосида тўланади.

Суғурта суммаси ҳажми суғуртачи ва суғурталанувчи ўртасида келишилгани бўйича аниқланади

Юқорида таъкидлаганидек, бахтсиз ҳодисадан ихтиёрий суғурталаниш шакли афзалликка эга: индивидуал суғурта, болалар суғуртаси, ҳуқуқий шахслар ва бошқалар маблағлари ҳисобига суғурта.

Тажрибада мажбурий суғурта ҳам ўтказилади. Унга қуйидагиларни киритиш мумкин: ҳарбий хизматчилар ва ҳарбий хизматга мажбурлар шахсий суғуртаси, ички ишлар органлари раҳбарлари ва оддий таркиби шахсий суғуртаси, прокуратура ходимлари, судьялар, давлат солиқ инспекцияси ходимлари, давлат маҳкамалари хизматчилари шахсий суғуртаси, шунингдек йўловчилар мажбурий суғуртаси.

Тажрибада йўловчиларни бахтсиз ҳодисадан мажбурий суғуртаси амал қилади, кечаги йўловчи транспорти хавф-хатар кўпроқ манба ҳисобланади.

Мажбурий суғурта барча транспорт турлари халқаро, шаҳар атрофи, ички автомобил ва электр транспортлари (шу жумладан, метро), ички сув транспорти, сайр ва экскурсия йўналишлари йўловчиларига амал қилмайди.

Темирийўл йўловчиларига мажбурий суғурта бўйича суғурта суммаси 100 минимал иш ҳақи миқдорида белгиланган. Суғурта бадали билет қийматидан 2% ни ташкил қилади, бу билет қийматида қўшилган ва транспорт ташкилоти билет сотаётганида олинади.

Суғурта ҳодисаси бўлиб йўловчисининг йилда бўлган пайтида бахтсиз ҳодиса оқибатида олган жароҳати, ёки ўлими ҳисобланади.

Тажриба шуни кўрсатади, шахсий суғурта соҳасида мажбурий шакл қўлланилишида чекловларга эга, чунки суғурта таъминоти тўлови суғурталанганнинг зарарини тўлиқ ҳажмда қоплай олмайди.

Тиббий суғурта аҳолининг соғлигини муқофаза қилишда уларнинг манфатларини ҳимоя қилиш шакли ҳисобланади. Унинг мақсади- суғурта ҳолати пайдо бўлганида йиғилган маблағ ҳисобига фуқароларни таъминлашни кафолатлаш, шунингдек касалликларни профилактика қилишда молиялаштириш.

Касаллик таваккалчилиги суғуртачи учун икки хил молиявий оқибатларга эга: биринчидан, касаллик пайтида даромад йўқолади, иккинчидан, даволашга қўшимча харажатлар пайдо бўлади (суғурта тизими орқали компенсацияланиши мумкин).

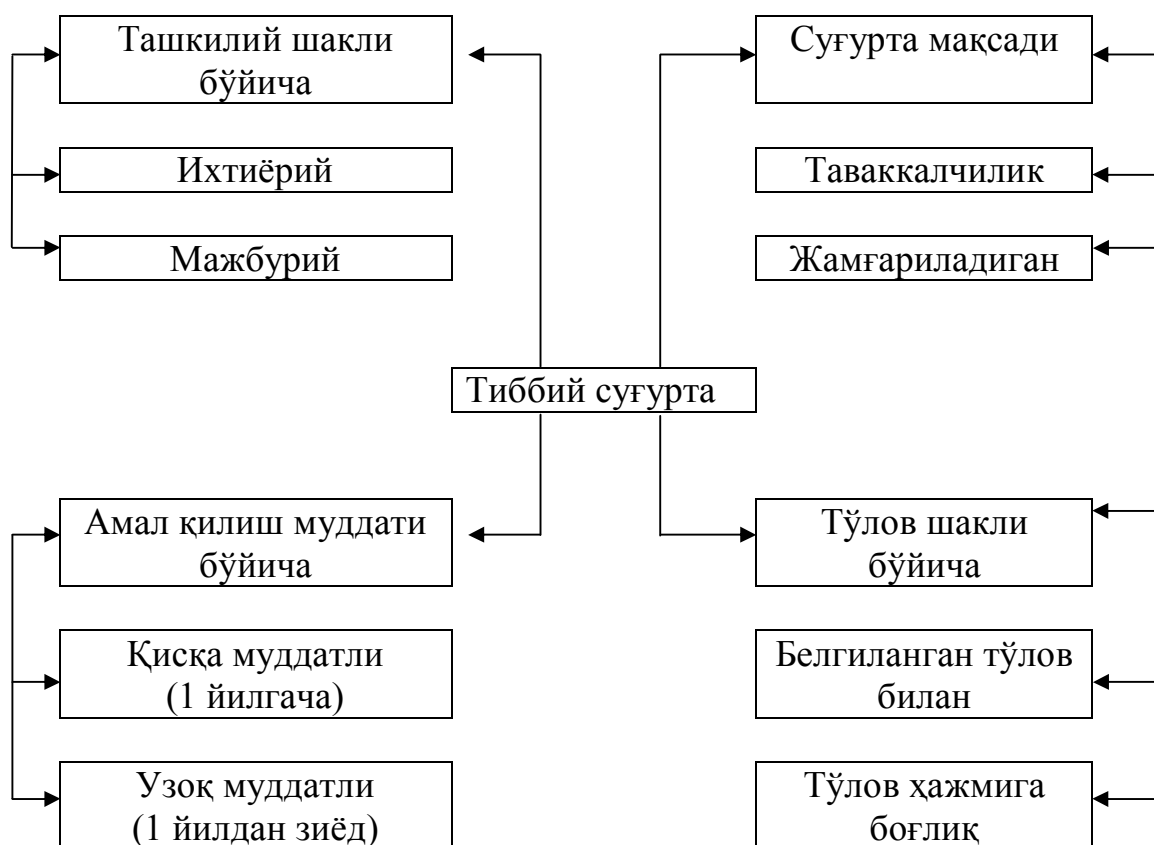
Тиббий суғурта қуйидаги турларга бўлинади: амбулатория даволашларига суғурта харажатлари, жарроҳлик харажатлари, касалхонада

бўлиш харажатлари, бир ёки бир неча касалликлар ташхиси қўйилган ҳоллар ва ҳ.к.

Тиббий суғуртанинг барча турларини қуйидагича (классификациялаш мумкин (чизма-5)).

Чизма-5

Тиббий суғурта турлари классификацияси (туркуми)



Тиббий суғурта икки шаклда амалга оширилади: мажбурий ва ихтиёрий. **Мажбурий тиббий суғурта** давлат ижтимоий суғуртасининг таркибий қисми ҳисобланади ва мамлакат барча фуқароларини тенг имкониятларда тегишли тиббий суғурта шартлари асосида мажбурий суғурта маблағлари ҳисобига тақдим этиладиган тиббий ва дори-дармон олишларини таъминлайди.

Ихтиёрий тиббий суғурта тиббий суғуртага тегишли дастурларига асосан амалга оширилади ва фуқароларни мажбурий тиббий суғурта

дастуридан юқори белгиланган қўшимча ва бошқа тиббий хизматлар олишларини таъминлайди. Ихтиёрий тиббий суғурта гуруҳий ёки индивидуал бўлиши мумкин.

Туризмда қуйидаги шахслар ихтиёрий тиббий суғурта қилинадилар:

- хорижга жўнаб кетаётган фуқаролар;
- мамлакат ҳудудида вақтинча турган чет эллик фуқаролар.

Хорижга жўнаб кетар экан, турист кўпинча ноқулай экстремал вазиятга тушиб қолади: нотаниш ижтимоий вазият, бошқа иқлим, бошқача овқатланиш режими, сувнинг кимёвий таркиби ўзгариши, турли хилдаги кутилмаган ва ҳаётда учрамайдиган вазиятлар унинг (туристнинг) саломатлигига хавф-хатар туғдиради. Чет элга кетаётган фуқароларнинг тиббий суғуртаси дастури ана шундай қалтисликлардан оғохлантириш ва олдини олиш оқибатларини бартараф этиш мақсадини кўзда тутди.

Суғурта ташкилоти хорижга сафар чоғида суғурталанувчи билан суғурта шартномаси тузади. Суғурта қилдирувчи жисмоний шахс (ўз фойдаси ва учинчи шахс фойдасига суғурта шартномаси тузувчи) ҳам, фақат учинчи шахс фойдасига шартнома тузувчи ҳуқуқий («суғурталанган») шахс ҳам бўлиши мумкин.

Таъкидлаш керакки, хорижга жўнаб кетувчи қайта суғурталанган тиббий текширувсиз суғурта полиси олади. Бу таваккалчиликни кўпайтиради. Айни пайтда чекловлар ҳам бўлиши мумкин. 70 ёшдан ошганлар, 1 ва 2-гуруҳ ногиронлари, оғир асаб касалликлари, руҳий хасталиклардан азоб чекаётган шахсларга нисбатан шартнома тузилмайди.

Суғурта шартномаси ҳуқуқий шахснинг ёзма ариза мурожаати ёки жисмоний шахснинг оғзаки мурожаатига асосан тузилади. Суғуртага аризада қуйидаги маълумотлар келтирилади. Суғурталанувчининг номи, ҳуқуқий манзили, телефон ва банк реквизитлари, суғурталанганлар сони, хорижда бўлиш санаси ва муддати, келган мамлакати, битта суғурталанганга суғурта суммаси, суғурта шартномаси тузилаётган пайтда ҳолат сезиларли аҳамиятга эга ва бевосита суғурта таваккалчилиги даражасига таъсир қилади.

Суғурталанувчи ҳуқуқий шахслар билан суғурта шартномаси тузилганда, суғурталанган гуруҳ шахсларга суғурта полиси умумий битта ҳам, гуруҳ ҳар бир аъзосига алоҳида ҳам берилиши мумкин.

Чунки суғурталанган гуруҳ рўйхати суғурта расмий бланкасида илова қилинади. Туристлик фирмалар, агентликлар суғурта шартномасини ўз миждозлари манфаатларини кўзлаб тузишади.

Раҳбар имзоси ва муҳр билан тасдиқланган рўйхатда суғурталанувчининг исми-шарифи, туғилган йили, паспорт рақами, суғурта суммаси кўрсатилади. Ҳар бир суғурталанувчига индивидуал сервис ва рақами, суғурта муддати, суғуртачининг (унинг вакилининг) телефон рақами ҳақида маълумотлар бўлади.

Хорижга кетаётган аъзоларини суғурталаш чоғида, оилага битта полис берилиши мумкин. Бунда фойдасига суғурта шартномаси тузилаётган ҳар бир оила аъзоси паспорт рақами, туғилган йили, исми, фамилияси кўрсатилади.

Суғурта шартномаси тузилаётган пайтда суғурталанувчи суғуртачига ўзига маълум барча ҳолатлар, суғурта ҳолати тажовузи эҳтимоли бор тусмоллар ҳақида хабар қилиши зарур. Агар суғурта шартномаси тузилгандан кейин суғурталанувчи суғуртачига эҳтимоли мавжуд ҳолатлар ҳақида ёлғон маълумотлар берган бўлса, суғуртачи суғурта шартномасини ҳақиқий эмас деб талаб қилишга ҳақли.

Назардан қочирмаслик керак, ушбу суғурта тури чет элда узоқ даволашни кўзда тутмайди. Барча компанияларни жабрланувчи (беморни) транспорт билан таъминлаб, тезроқ ватанига жўнатишга интилишини белгилаб қўяди. Турган гап, суғурта объекти бўлиб, суғурталанганни мулкый манфаатлари ҳисобланади. У мазкур шахс хорижда бўлган пайтида суғурта ҳолати тажовузи пайдо бўлганда унга тез ва кечиктириб бўлмайдиган тиббий ёрдам кўрсатишда харажатларни қоплаш билан боғлиқ.

Тартибга кўра, турист суғурта шартномаси тузилгандан кейин суғурта полиси олади (айрим ҳолларда полисга полис - асосий маълумотлари билан карточка илова қилинади), унда компания ассистенти билан алоқа қилиш учун контракт телефонлари, турист исми-шарифи, полис рақамлари кўрсатилади. Суғурта ҳолати тажовузи пайдо бўлганда турист (гуруҳ раҳбари, биринчи тиббий ёрдам хизмати, полиция ходими ва ҳ.к.) компания вакили билан боғланади ва уни рўй берган ҳодисадан хабардор қилади. Шу лаҳзадан бошлаб, тиббий хизмат кўрсатиш билан боғлиқ ҳамма молиявий масалалар суғурта компанияси вакили - компания тиббий ассистенти томонидан ҳал этилиши зарур.

Суғурта суммаси (жавобгарлик лимити) суғуртачини суғурталанувчи билан битимида белгиланган пул маблағи суммаси ҳисобланади, қайсиқим, суғуртачи суғурталанувчи хорижда бўлган пайтда - суғурта шартномаси амал қилиши даврида суғурта ҳолати тажовузи рўй берганида унга харажатларни тўлайди. Суғурта суммаси бир қатор омилларга боғлиқ: полис таклиф қилаётган хизматлар рўйхати, келган мамлакат, чет эл сафари маршрути ва ҳ.к. Бундан ташқари бир қатор мамлакатлар (Астрия, Германия, Франция ва бошқалар) кетувчилар учун лимит жавобгарлигига минимал талабларни ўзлари белгилайдилар, бу 30-50 минг Евро ва кўпроққа етади.

Суғурта мукофоти суғурта учун тўлов ҳисобланади, суғурталанувчи уни суғуртачига суғурта шартномаси тузилаётганда суғуртанинг бутун даври учун бир вақтда тўлашга мажбур. Унинг ҳажми танланган суғурта суммаси катталиги ва суғурта муддати (бир кунлик 1 йилгача)га боғлиқ бўлиб, оширувчи ёки камайтирувчи коэффицентлар (гуруҳлар учун «Чегирма, имтиёзли суғурта ва ҳ.к.) тизими билан шартланган.

Тартибга кўра, бу тур суғурта бўйича суғурта қопламаси суммаси ва чет элда бўлган кунлардан келиб чиқилиб, амалга оширилади.

Суғурта шартномаси фақат суғурта полисида кўрсатилган мамлакат кудудида амал қилади. Бунда суғурта ҳимояси суғурталанувчи доимий яшайдиган ёки ўша мамлакат фуқароси ҳисобланган мамлакат кудудида такдим этилмайди. Суғурталовчи жавобгарлиги суғурталанувчи доимий яшайдиган

мамлакат чегарасини ксшиб ўтгандан кейин (паспортда чегара хизмати штамписи мавжудлиги) бошланади ва сафардан орқага қайтишда чегарани кесиб ўтган лаҳзадан бошлаб тугайди.

Суғурта шартномаси тузилгунча вужудга келганга қадар рўй берган суғурта ҳолати учун суғуртачи жавоб бермайди.

Суғурта шартномаси амал қилган даврда қуйидаги ҳодисалар суғурта ҳолати деб тан олинади:

- бахтсиз ҳодиса туфайли ёки чет эл сафари чоғида суғурталанган шахснинг соғлиги бузилиши;
- суғурталанган шахснинг бахтсиз ҳодиса ёки касаллик туфайли вафот этиши.

Бунда бахтсиз дейилганида суғурта шартномаси амал қилган даврда суғурталанган шахснинг чет эл сафари давомида унинг билан кўзда тутилмаган, кутилмаган ҳодиса рўй бериши тушунилади: жароҳатланиш, ярадор бўлиш, синиш-чиқиш ва бошқа зарарланиш оқибатида суғурталанувчининг соғлиги ёмонлашуви ёки ўлими. Касаллик деб суғурталанган шахснинг саломатлиги ёмонлашувига олиб келган ўткир тажовуз ҳисобланади. Қайсиқим тез шошилиш тиббий ёрдам кўрсатилмаса, организм функциясини жиддий бузилишига олиб келади, жумладан, қайсидир орган ишдан чиқиши ёки суғурталанувчи ҳаётига таҳдид пайдо бўлиши мумкин.

Туристнинг маст ҳолдаги пайтида рўй берган ҳодиса, сурункали касалликларни даволаш (ҳаётига таҳдид солувчи ҳуруждан ташқари) тишларни даволаш ва протезлаш (кучли оғриқни йўқотишдан ташқари), ҳомиладорликни узилиши (ҳомиладорни ҳаётига таҳдид туғдирувчи жароҳат, ярадорлик ёки лат ейиш оқибатларидан ташқари) ҳодисалари суғурта ҳолатига кирмайди. Бу ҳолларда тиббий ёрдам кўрсатиш билан боғлиқ барча харажатларни туристнинг ўзи тўлайди.

Суғурта ҳолати тажовузи вужудга келганда суғурталанган дарҳол (врачга мурожаат қилишгача) яқиндаги халқаро сервис марказининг тиббий ассистанти суғуртачининг хорижлик шериги (манзили ва телефони полисда кўрсатилган)га мурожаат қилиши ёки унга мурожаат қилаётган сабабини тушунтириб қандай ёрдам кераклигини айтиши зарур.

Агар врач консультация олдидан сервис марказига кўнғироқ қилиш имкони бўлмаса, ёки клиникага бориш имконияти бўлмаса суғурталанган биринчи имконият туғилди дегунча суғуртачига кўнғироқ қилиб ҳодисадан хабардор қилиши лозим. Клиникада ёки врачга мурожаат қилган ҳар қандай ҳолатда суғурталанган киши ўзининг суғурта полиси (индивидуал сервис карточки)ни кўрсатиши шарт.

Суғурта ҳолати тажовузи рўй берганида суғуртачи томонидан тўланадиган харажатлар суғурта қоидалари билан аниқ келишиб олинади. Бунга қуйидаги харажатлар киради:

- амбулатория бўйича даволаниш, бунга варчлик хизматлари, ташхис қўйиш ва лаборатория таҳлиллари, врач томонидан

тайинланган дори-дармонлар, боғлаш воситалари, юриш-туриш таянч воситалари харажатлари ҳам киритилади;

- стационар бўйича даволаш: касалхонага жойлаштириш, операция қилиш, зарур дори-дармонлар, боғлаш воситалари тўловлар ҳам қўшилган, мамлакатига тиббий эвакуация қилиш учун ярайдиган ҳолатга келтиришгача;
- ихтисослашган тиббиёт транспортида яқин жойдаги касалхонага ёки врачга элтиш;
- суғурталанган кишини чет элдан доимий яшайдиган мамлакатига ёки яшаш жойига яқин тиббий муассасасига эвакуация қилиш, кузатувчи шахсга харажатлар ҳам киради;
- Суғурталанган киши вафот этганида, жасадини доимий яшаш жойига дафн этириш учун олиб бориш харажатлари тўланади, тайёргарлик ва транспорт харажатлари (кремация ёки кўмиш харажатларидан ташқари) ҳам қўшилган. Айти пайтда суғуртачи суғурта шартномаси тузилганга қадар маълум бўлган касалликларни даволаш харажатларини қопламайди. Жумладан, суғурта кунигача кейинги 6 ойда пайдо бўлган касалликни даволашга (суғурталанувчи ҳаётини кутқариш учун зарур тиббий ёрдам ҳолатидан ташқари) харажатлар тўланмайди. Шунингдек ҳар бир суғурта компанияси қоидаларида батафсил ёзиб қўйилган ҳолатлар рўйхатига кўра бошқа бир қатор касалликларни ва жароҳатлар оқибатларини даволаш харажатлари қопланмайди.

Суғурталанганга чет элда суғурта ҳолати деб тан олинган ҳодисада тиббий хизмат учун тўлов суғуртачи томонидан унинг хорижий шеригига пул кўчириш йўли билан амалга оширилади. Бунда албатта ҳисоб бўйича ҳамкорлик ҳақидаги шартномага асосан унга тегишли ҳужжатлар илова қилинади (суғурта полиси маълумотлари, амбулатория картасидан ёки касаллик варақасидан кўрсатилган тиббий хизматлар қайд этилган кўчирма, ҳар хил, ҳисоб-фактураси ва ҳ.к.лар).

Айрим ҳолларда кўрсатилган тиббий хизматлар учун суғурталанган шахс мустақил ҳақ тўлаган бўлса, суғуртачи унга суғурта таъминотини чет элдан қайтиб келганидан кейин тўлайди. Суғурта пулини олиш учун суғурталанган киши чет элдан қайтганидан кейин 30 кундан кечиктирмасдан суғуртачига ариза, суғурта полиси оригинали (индивидуал сервис карточка) ёки тиббий хизмат учун тўланган пул ҳақида тиббиёт муассасаси муҳри, (штампи) билан тиббий-транспорт, телефон сўзлашувлари, касса чеклари ва бошқа харажатлар қайд этилган ҳужжатларини ўзининг асл нусхасини тақдим этиши керак. Суғурта таъминоти тўлови суғурта ҳолати ҳақида суғуртачи тузган, суғурталанувчи имзо қўйган далолатнома асосида тўланади.

Томонлар ўртасида вужудга келган баҳслар суғурта шартномасига кўра музокаралар йўли билан ҳал этилади. Агар бир битимга кела олишмаса баҳс қонунчиликка асосан суд ёки хўжалик суди орқали ҳал қилинади.

Таъкидлаш керак, хорижта вақтинчалик жўнаб кетувчиларга тиббий суғурта полиси гуруҳга ва индивидуал тарзда ҳам расмийлаштирилиши мумкин. Гуруҳга суғурта полиси расмийлаштирилаётганда кўпинча суғурта компанияси чегирмани кўзда тутади.

Хорижга тез-тез бориб келишга боғлиқ ҳолда доимий мижозлар ва полисинг амал қилиш давомийлигига қараб ҳам чегирмалар берилиши мумкин.

Мамлакат худудида вақтинча турган чет эл фуқароларига тиббий суғурта шу билан шартланган, МДХ республикаларига ҳар йили юз минглаб туристлар, талабалар, бизнесменлар ташриф буюришади.

У ёки бу мамлакатларда бўлишганда уларнинг маълум қисми тиббий хизматга мурожаат қилишади. Давлат даволаш-профилактика муассасалари манфаатларини ҳимоя қилиш мақсадида чет эл фуқароларига тиббий ёрдам кўрсатишни соддалаштиришда тегишли ҳужжатлар мавжуд. Келган мамлакат суғурта ташкилотлари билан мажбурий тиббий суғурта шартномаси, ёки чет эл суғурта компанияси билан тиббий суғурта шартномаси шулар жумласидандир. Фуқарода тегишли суғурта полиси бўлиши ушбу шартнома мавжудлигини тасдиқлайди. Агар суғурта полиси чет эл суғурта ташкилотидан олинган бўлса, у чет элликнинг мамлакатимизда бутун турган вақти давомида амал қилиши керак. Шунингдек суғурта ҳолати рўй берганида 5000 АҚШ долларидан кам бўлмаган жавобгарлик лимитини кўшишни кўзда тутиши лозим.

Келган мамлакат фуқароси (бевосита чет элликдан ташқари), шунингдек хорижий фуқарони таклиф этувчи ва унинг фойдасига мажбурий тиббий суғурта шартномаси тузувчи ҳуқуқий шахслар - уларнинг резидентлари ҳам суғурталанувчи сифатида чиқишлари мумкин.

Суғурта полиси бўлмаса ва уни суғуртачидан олиш хоҳланмаса, чет эл фуқаросига давлат чегараси орқали ўтиши рад қилиниши мумкин. Амалдаги қонунчилик республика чегараларини кесиб ўтган чет эл фуқароларининг эркинлиги ва ҳуқуқларини камситмайди, аксинча тасодифий салбий ҳодисалар тажовузи чоғида уларни ҳимоя қилиш меъёрларини ҳаракатга келтиради.

Мажбурий тиббий суғурта объекти бўлиб, суғурталанган шахснинг соғлиги ёки ҳаётига зарар етказган таваккалчилик ҳисобланади. Бу унга тез ва кечиктириб бўлмайдиган тиббий ёрдам кўрсатган тиббиёт муассасаси харажатлари билан боғлиқ. Таъкидлаш керак, гап бу ерда фақат суғурталанган шахснинг атрофдагилар соғлиги ва ҳаёти учун таҳдид соладиган жисмоний ёки руҳий саломатлигининг ўткир бузилиши чоғида кўрсатиладиган тиббий хизмат комплекслари қақида бораяпти. Шунингдек суғурталанган шахс ҳолати бахтсиз ҳодиса, таҳорат, захарланиш ҳолларида, бошқа кечиктириб бўлмайдиган ҳолатлар ва ўткир оғир касалликлар чоғида шошилинч тиббий аралашувни талаб қилади. Турли хилдаги режали, стационарда сурункали касалликларни даволаш, стоматологик қўшимча тўловлар орқали олишлари мумкин.

Мажбурий тиббий суғурта шартномаси суғурта полиси бериш билан ёзма шаклда тузилади. У суғурталанувчи маълум қилган маълумотлар асосида ва унинг паспорти ёки бунинг ўрнини босувчи бошқа ҳужжатларига мувофиқ

тўлдирилади. Бунда суғурталанувчи берган маълумотлари ишончлигига жавобгардир.

Агар чет эл фуқароси мамлакатга делегация ёки гуруҳ таркибида келса, унда суғурта шартномаси ҳар бир келган чет эллик фуқаро фойдасига тузилади, суғурта полиси эса ҳар бир суғурталанган шахсга алоҳида берилади.

Суғурта муддати чет эллик фуқаронинг ташриф буюрган мамлакатда бўлиш даврига мувофиқ келиши керак. Суғурта полисида вазиятга боғлиқ ҳолда бир кундан бир йилгача ўзгариши мумкинлиги кўрсатилади. Суғурта бадали нақд пул билан суғуртанинг бутун давомига тўланади ва бир вақтнинг ўзида суғурта полиси берилиши маблағ суғурта ташкилоти ҳисобига тургандан кейин беш кун ичида нақд пулсиз амалга оширилади.

Мажбурий тиббий суғурта шартномаси суғурта бадали тўланган маҳзадан бошлаб кучга киради. Лекин суғурталанган шахс ташриф буюрган мамлакат чегарасини кесиб ўтган кун ва вақтдан олдин эмас.

Бир вақтда қонунчиликда чет эллик фуқароларнинг кенг категорияда мажбурий тиббий суғуртадан озод қилишнинг кенгайтирилган рўйхати белгиланган. Уларга қуйидагилар киради:

- хорижий мамлакатлар давлат ва ҳукумат бошлиқлари, парламентлар бошлиқлари ва аъзолари, ҳукумат ва бошқа расмий делегациялар, шунингдек ушбу делегациялар техник ходимлари, таклиф этилган шахсларнинг кўрсатилган оила аъзолари;
- БМТ томонидан берилган паспорт бўйича мамлакатга келган шахслар;
- дипломатик ваколатхоналар ва консуллик муассасалари бошлиқлари ва ходимлари, ҳарбий аппарат ходимлари, шунингдек хорижий давлатлар савдо вакилликлари, уларнинг оила аъзолари;
- халқаро шартномага мувофиқ ёки бошқа қонунчилик актларига кўра дипломатик имтиёзлар ва иммунитет халқаро ташкилотлар ходимлари, уларнинг оила аъзолари;
- халқаро авиа йўналишдаги фуқаро ҳаво кемалари, халқаро алоқалардаги поездлар бригадаси экипажлари таркибига кирувчи шахслар;
- мамлакатга биргаликда ҳарбий ўқув машғулотларига келганлар;
- мамлакатга биргаликдаги қўшма ҳарбий-ўқув машғулотларида иштирок этиш учун келган чет эл ҳарбий самолётлари экипажлари аъзолари, чет давлатлар ҳарбий хизматлари;
- мамлакатга чегара вакиллик фаолиятини амалга ошириш мақсадида келган шахслар;
- қочоқлар мақоми тан олинган чет эллик фуқаролар;
- соғлиқни сақлаш ва тиббиёт фани ва тез ва кечиктириб бўлмайдиган бепул тиббий ёрдам кўрсатиш соҳаларида ҳамкорлик тўғрисида имзоланган битимга кўра, давлатлар фуқаролари;
- 1997 йил 22 мартда Москвада МДХ иштирокчи давлатлари фуқароларига тиббий хизмат кўрсатиш ҳақида кечиктириб

бўлмайдиган бепул тиббий хизмат кўрсатиладиган МДХ иштирокчи давлатлари фуқаролари;

- халқаро алоқалар поездлари, халқаро авиа йўналишдаги фуқаро ҳаво кемаларида транзит билан давлатлар территорияси орқали ўтаётган чет эл фуқаролари;
- фуқароларнинг сафарлари тўғрисида давлатлар ўзаро тузилган халқаро шартномаларига мувофиқ, шу жумладан, визасиз, шунингдек мамлакатлар давлат чегараларини кесиб ўтишни соддалаштиришни тартибга солувчи халқаро шартномаларга кўра чет эл давлатлари фуқаролари.

Суғурталанган шахснинг тўсатдан касал бўлиб қолиши ёки бахтсиз ҳодиса шартнома амал қилиши даврида тажовуз қилса ва тез кечиктириб бўлмайдиган тиббий ёрдам талаб қилса, тиббиёт муассасининг харажатларига сабаб бўлса, суғурта ҳолати ҳақиқий деб тан олинади. Бунда тўсатдан касал бўлиб қолиш суғурталанган шахснинг саломатлиги кескин ёмонлашган деб талқин этилади, бахтсиз ҳодиса эса - олдиндан билиб бўлмаган кутилмаган ҳодиса, у суғурталанган шахсда жароҳатлар, ярадорлик, синиш-чиқиш ёки соғлиққа бошқа путур етишлар билан кечиши мумкин.

Суғурта ҳолати тажовузи чоғида суғурталанган шахс дарҳол тиббиёт муассасасига мурожаат қилиши ёки тез тиббий ёрдам чақириши лозим. Тиббий ходим беморга тез ва кечиктириб бўлмайдиган тиббий ёрдам кўрсатишга мажбур, шунингдек чет эл фуқароси шахсни аниқлаш, полисда кўрсатилган суғуртачининг телефони орқали суғурталанган шахс тиббиёт муассасаси тушганини хабар қилиши зарур. Суғурта ташкилоти тиббиёт муассасасига кўрсатилган хизматлар ҳақини, транспорт харажатлари қийматини тўлайди. Суғурта қопламаси тўловлари суғурта ҳолати сабабаларини тасдиқловчи ҳужжатлардан фойдаланилиб, тузилган далолатномага асосан амалга оширилади, харажат суммаси асослиги тешириб кўрилади.

Суғурталанган шахснинг ўлими ҳолатида суғуртачи кечиктириб бўлмайдиган тез тиббий ёрдам хизмати ҳақини тўлайди, қайсиқим инсон ҳаётини сақлаб қолиш мақсадида. Кўрсатилган суғуртачи шунингдек келган мамлакат давлат чегарасига жасадни олиб келиш билан боғлиқ зарур транспорт хизматлари учун харажатларни ҳам тўлайди.

Кечиктириб бўлмайдиган тиббий ёрдам кўрсатилгани қиймати суғурта суммаси (5000 АҚШ доллари) ҳажмидан ошиб кетган вазиятда касалликнинг ҳаёт учун хавфини бартараф этиш учун даволашни давом эттириш талаб қилинади. Тўлов масаласи суғурталанган шахс томонидан ёки унинг манфаатларини ҳимоя қилувчи бошқа фуқаро ва ҳуқуқий шахс томонидан ҳал этилади.

Бир қатор ҳолларда суғуртачи товон тўлашни рад этиш ҳуқуқига эга. Тиббиёт муассасаси харажатлари суғурта ҳолатига кирмайди ва қуйидаги ҳолларда суғурта ташкилоти томонидан қопланиши кўзда тутилмайди:

- бахтсиз ҳодиса ёки тўсатдан касал бўлиш билан боғлиқ эмас даволаниш ва (ёки) текширув;

- ядро портлаши, радиация ёки радиоактив ифлосланиш, ҳарбий ҳаракатлар таъсири билан боғлиқ касалликлар (жароҳатлар);
- суғуртачи тиббий муассаса ёки суғурталанган шахс суғурта ҳолатига олиб келувчи қасддан ҳаракат қилган;
- тиббий хизмат кўрсатиш ёки тиббий дори-дармон тайинлаш тиббий эксперт бўйича ушбу ташхисни қўйиш ёки давомида шунчалик зарур эмас;
- кўрсатилган хизмат суғурталанган шахсни дафн қилиш ёки жасадини олиб келиш билан боғлиқ;
- қўшимча қулайликлар тақдим этиш (телевизор, кондиционер, видеомагнитофон ва х.к.), шунингдек сартарош ёки косметолог хизмати;
- суғурта шартномаси амал қилиш муддати ўтгандан кейин рўй берган соғлиқни бурилишида тез ва кечиктириб бермайдиган тиббий ёрдам кўрсатилиши;
- касалликлар рўйхатида бўлмаган касаллик (жароҳатни) даволаш.

Туризмда қўлланиладиган қуйидаги суғурта тури **суғурта жавобгарлиги** ҳисобланади: автотранспорт воситалари эгалари фуқаролик жавобгарлиги ва ташувчиларнинг фуқаролик жавобгарлиги.

Европа давлатларида автомобилда сафарлар уюштириш чоғида ва шахсий автомобиллардан фойдаланиш хусусиятларига кўра, яшил карта деб аталадиган автотранспорт эгалари фуқаролик жавобгарлиги суғуртаси қўлланилади.

Мазкур суғурта тури мўлжали ва моҳияти шундан иборатки, транспорт воситаси эгаси томонидан жабрланувчига етказилган зарар қопланиши таъминланади. Эгасига эса бу зарарга таалуқли моддий манфаатдорлик суғурта ҳимояси таъминланади.

Суғуртанинг ушбу турида суғурта ҳолати бўлиб жабрланувчига, унинг транспорт воситасидан фойдаланиш чоғида мажбурият вужудга келиши ҳисобланади.

Суғурта тарифи суғурталанувчининг профессионаллиги, унинг соғлиги ҳолати, ҳайдовчилик стажи, автотранспорт воситаси маркаси, унинг техник характеристикаси режими ва фойдаланадиган ҳудуди, ҳаракат маршрути ва х.к.лар ҳисобга олинган ҳолда белгиланади.

Зарарни тўлашни судсиз, суғурта ҳолати содир бўлганини тасдиқловчи ҳужжатларга асосан ҳам амалга ошириш мумкин. Зарар компенсациясига жабрланувчининг ҳуқуқи, шунингдек суғурта далолатномаси ва суғуртачи, суғурталанувчи ва жабрланувчи келишувга мувофиқ қоплама суммаси белгиланади.

Агар зарар суғурталанувчи ёки (ва) жабрланувчи томонидан қасддан пайдо қилинган бўлса, шунингдек енгиб бўлмас тўсиқлар кучи - ҳарбий ҳаракатлар, автомобиль транспорти воситасидан руҳсат берилмаган фойдаланиш ҳаракатлари оқибатида пайдо бўлса суғурта қопламаси тўланмайди.

Суғурта қопламаси хорижий тажрибада шундай:

- конкрет жабрланувчи бўйича - 350 минг евро;
- учинчи шахсга битта қурбондан зиёд қурбон мавжуд бўлмаганда саломатлигига етказилган зарар учун - 500 минг евро;
- мулкый зарар бўйича - 100 минг евро;

Мамлакатлар учун қабул қилинган «Яшил карта» тизимида ҳар бир йўл-транспорт ҳодисаси бўйича 600 минг евро ягона минимал қоплама суммаси белгиланган. Тизимга 1949 йил 25 январда асос солинган, 13 иштирокчи мамлакат «Яшил карта тўғрисида» шартномага имзо қўйган. Лекин 1953 йил 1 январда у амалга киритилди. Иштирокчи мамлакатларда Миллий бюро мавжуд бўлиб, у суғурталарни яшил карта полиси билан таъминлайди. Ушбу тур суғурта бўйича мамлакат ичкарасида ва хорижда масалаларни назорат қилади ва тартибга солади ҳамда суғурта ҳолатлари бўйича эътирозларни кўриб чиқади. «Яшил карта» ҳақида шартнома бўйича зарарни қоплаш суғурта компаниялари ваколатли вакиллари томонидан амалга оширилади. Эсда тутиш лозим, «яшил карта» мавжудлиги унинг эгасини йўл-транспорт ҳодисасида жиноий жавобгарликдан озод қилмайди. Агар шундай ҳолат юз берса ўша мамлакат қонунчилигига асосан жавобгарликка тортилади.

Ташувчи жавобгарлиги қоидага риоя этиши ёки ташиш шартномаси шартларига амал қилиш ҳисобланади. Ташувчининг фуқаролик жавобгарлиги суғуртаси субъекти бўлиб, транспорт ташкилотлари ҳисобланади. Улар ташишни амалга оширадилар ва ташиш ҳужжатларини берадилар. Суғурта объекти бўлиб ишловларга, юк эгалари ёки бошқа учинчи шахсга етказилган зарар учун ташувчи жавобгарлиги ҳисобланади.

Фуқаро авиациясида суғурталанувчи шахс бўлиб қонуний асосда ҳаво кемасини эксплуатация қилувчи ҳисобланади. Зарар деганда йўловчилар ва юк эгалари, уларнинг ҳаёти ва соғлигига, багажи ва (ёки) юкига етказилган зарар, шунингдек етказиш ва ушланиб қолиш ташишдаги хизмат сифати пастлиги тушунилади. Халқаро ташишларда қўлланиладиган йўловчилар олдидаги жавобгарлик лимити Варшава шартномаси махсус битимга ва конвенцияга кўра, 10 минг, 20 минг, 75 минг АҚШ доллари ҳажмида белгиланган. Жаҳон тажрибасида авиаташувчи фуқаролик жавобгарлигини суғурталаш қоидалари Ллойда полиси стандарт шартларида, Ллойда андеррайтерлар авиация Ассоциацияси полисида акс эттирилган. Шартнома тузиш чоғида суғурталанувчи илова билан полис олади, унда суғуртанинг аниқ шартлари ўз ифодасини топган. Суғурта муддати бир йил ёки бир учинчи давомида бўлиши мумкин. Денгиз транспортида суғурта субъекти бўлиб, кема эгалари, объект бўлиб, учинчи шахс олдида кемаларни эксплуатация қилиш билан боғлиқ уларнинг жавобгарлиги ҳисобланади.

Суғурта ҳодисаларига киради:

- команда аъзолари, йўловчилар, лоцманлар, портдаги юкчилар ва қ.к. соғлиги ва ҳаётига етказилган зиён учун жавобгарлик;
- учинчи шахс мулкига етказилган зарар учун жавобгарлик (бошқа кемалар, юклар, команда аъзолари шахсий буюмлари, йўловчилар ва бошқа шахслар);

- атроф муҳитга етказилган зарар билан боғлиқ жавобгарлик.

Халқаро алоқаларда автоташувчи жавобгарлиги Женева конвенциясининг йўлларида халқаро юк ташиш бўйича шартнома низомида белгилаб қўйилган. У 1956 йилда тузилган ва унга 1978 йил баённома билан мустаҳкамлаб қўйилган.

Темирйўл транспортида халқаро ташиш ҳуқуқий асослари «Темирйўл транспортида халқаро ташиш тўғрисида шартнома учун ягона ҳуқуқий кўрсатмалар», (ЦИМ конвенция) ва 1980 йил имзоланган халқаро темирйўлларда ташиш тўғрисида Берн битими (КОТИФ) ҳисобланади.

Ташувчининг суғурта жавобгарлиги халқаро тажрибада кенг тарқалган суғурта тури ҳисобланади. Одатда у ихтисослашган суғуртачи томонидан амалга оширилади. Улардан кўпроқ машҳурлари - «ГТ клуб» ассоциацияси, Лондондаги бош идорасидан ташқари, Лондон, Нью-Жерси, Майами, Сан-Франсиско, Сидней ва Гонконгда олти ҳудудий битимларига, бошқа мамлакатларда координаторлар фирмалари тармоқларига эга. МДХ мамлакатлари ва Болтиқ бўйида ассоциацияси координатори «Пандитранс» суғурта компанияси ҳисобланади.

Юқорида эслатилган туризмда қўлланиладиган суғурта турларидан ташқари, суғурта компаниялари кўшимча суғурта хизматларининг бутун бир мажмуас (комплекс)ни ҳам индивидуал туристлар сафарларини ташкил этишда фойдаланиш мумкин.

Бундай хизматларга туристларнинг багажларини, автомобилларини, сафар сифатини, туристик компаниялар фуқаролик жавобгарлиги ва бошқаларни суғурталаш киради.

Туристлик ва суғурта компаниялари ўртасида ҳамкорлик туристик фаолиятни ташкил этишнинг муҳим шартларидан бири ҳисобланади. Бу одатда, шартнома муносабатлари асосида ташкил қилинади ва узоқ муддатга мўлжалланган. Жуда кўп ҳолларда туристик компания туристик суғурта предметида агентлик битими тузади ва суғурта компанияси агенти роли сифатида чиқади. Ҳамкорликнинг бундай шакли ўзаро манфаатли характер касб этади ва сафарни асосий мажмуавий (комплекс) хизматларига суғурта хизматини ҳам қўшиш имконини беради.

Шундай қилиб, туризмда суғурта хизмати кўрсатиш кафолат таъминотининг муҳим элементи ҳисобланади. Энг аввало бахтсиз ҳодиса, авария, ҳалокат, касаллик, ўлим, мулкни ёки турист юкининг бузилиши, йўқолиши, сифатсиз дам олиш тақдим этилиши билан боғлиқ зарарларни тўлашни молиялаштиришга, турист хорижда бўлган вақтда учинчи шахсга етказган зарарни қоплашга хизмат қилади.

Таянч сўз ва иборалар: Суғурталаш, суғурта, суғурталанувчи, суғурталовчи, суғурта тўлови, суғурта жамғармаси, суғурта бадали, суғурта объекти, суғурта хавфи, туризмда суғурталаш, бахтсиз ҳодисадан суғурта, тиббий суғурта, жавобгарлик суғуртаси, суғурта шартномаси, суғурта мукофати, суғурта агенти, суғурта брокери, суғурта сертификати, суғурта жавобгарлиги.

Мавзуга доир савол ва топшириқлар:

1. Туризмда хавфсизликни таъминлаш масалалари қайси йўналишларда кўриб чиқилади?
2. Туризмда хавфсизликни таъминлаш қандай даражада амалга оширилади?
3. Суғурта нима? Суғурта роли нима билан изоқланади? Суғуртага қандай специфик белгилар хос?
4. Суғурта мазмуни нимадан иборат?
5. Суғурта иқтисодий моҳияти қандай функцияларда намоён бўлади?
6. Суғурта қандай қилиб классификацияланади?
7. Суғурта қандай шаклда амалга оширилиши мумкин?
8. Суғурта турлари дейилганда нималар тушунилади?
9. Суғурта шартномаси ўзида нималарни мужассамлаштиради? Суғурта шартномаларининг қандай турлари фарқланади?
10. Туризмда суғуртанинг қайси асосий турлари қўлланилади?
11. Бахтсиз ҳодисадан суғуртанинг қайси шакллари фарқланади?
12. Туризмда тиббий суғурта қайси йўналишлар бўйича амалга оширилади?
13. Суғурта жавобгарлиги дейилганда нима тушунилади?
14. Туризмда суғурта жавобгарлиги қайси йўналишлар бўйича амалга оширилади?

12-мавзу. ТУРИЗМДА РАСМИЯТЧИЛИК

Режа:

- 12.1. Туризмда расмиятчилик тушунчаси ва унинг моҳияти.
- 12.2. Паспорт - виза расмиятчилиги.
- 12.3. Божхона расмиятчилиги.
- 12.4. Санитария (тиббий) расмиятчилик

12.1. Туризмда расмиятчилик тушунчаси ва унинг моҳияти

Саёҳат жараёнида турист давлат чегарасини кесиб ўтиш чоғида бажирилиши шарт ҳисобланган турли хил расмиятчиликларга дуч келади.

Туристик расмиятчилик - қонун ва амалдаги белгиланган тартибларга кўра, туристик саёҳатни расмийлаштириш ва такомиллаштириш нуқтаи назаридан мажбурийдир. Шунингдек чегарани кесиб ўтиш билан боғлиқ ҳужжатларни расмийлаштириш ҳисобланади. Туризм соҳасида расмиятчилик паспорт - виза, божхона, санитария (тиббий) тартиблар, валюта назорати ва валюта алмаштириш, мамлакатга келиш ва ҳаракатланиш, иммиграция тартиблари ва бошқа юмушларга бўлинади.

Туризм соҳасида турли халқаро ташкилотлар фаолияти ва халқаро ҳамкорлик бундай расмиятчиликларни соддалаштириш йўлидан бораяпти. Бу халқаро туризм ва саёҳатни ривожлантириш йўлидаги тўсиқларни бартараф этишга қаратилган.

Туристик расмиятчиликни соддалаштириш объектлари бутун бир қатор халқаро битимлар ва шартномалар ҳисобланади:

- ✓ фуқаро авиациясининг 1944 йил халқаро ташкилоти (ИКАО) Чигага конвенцияси;
- ✓ 1951 йил Бутунжаҳон соғлиқни сақлаш ташкилотининг халқаро тиббиёт қоидалари;
- ✓ 1965 йил халқаро денгиз ташкилотининг халқаро денгиз транспорти ҳамкорлиги бўйича конвенцияси;
- ✓ божхона юмушлари (Киото конвенцияси)ни уйғунлаштириш ва соддалаштириш бўйича (келишиш) халқаро конвенцияси, 1973 йил;
- ✓ Европада ҳамкорлик ва хавфсизлик бўйича йигилиши хулосавий ҳужжат, 1975 йил;
- ✓ туризм соҳасида халқаро сиёсат бўйича ОЭСР Совети тавсия қарорлари, 1985 йил;
- ✓ Европа ҳамжамиятининг ягона Европа ҳужжати 1987 йил;
- ✓ туризм бўйича халқаро парламентнинг Гаага декларацияси 1998 йил;
- ✓ Шенген битимини қўллаш ҳақида конвенция 1985 йил.

БТТ Бутунжаҳон туристик ташкилоти туристик расмиятчиликларини соддалаштиришга алоҳида аҳамият бериб, тсгишли қисмида тавсиялар пакетини ишлаб чиқди ва қабул қилди:

➤ **паспорт расмиятчилиги:** паспорт хизматиини децентрализация қилиш; хорижий паспортларни расмийлаштириш юмушларини соддалаштириш ва муддатини қисқартириш: мақбул йиғимларни жорий этиш; паспорт амал қилиш муддатини чекланмаган сафарлар билан камида 5 йилга белгилаш; хорижий паспортни олиб кўйиш ҳуқуқисиз эгасида сақлаш; ИКАО стандартларига мувофиқ паспортларга компьютер тизими ёрдамида текшириш имконини берадиган белгилар киритиш;

➤ **виза расмиятчиликлари:** 3 ой муддатгача визасиз бориш; бир ёки бир неча марта барча манзиллар ва барча маршрутлар бўйича бориб келишга 12 ой муддатга берилган визаларни амал қилишини кенг ёйиш, бунда ушбу муддатга берилган виза билан туристга ҳамма йўллар очик ва ҳар қандай транспортдан фойдаланиши мумкин. Ушбу визани бир қатор давлатлар ўзаро тан олишиши, назорат-ўтказиш пунктида киришга рухсат берилган ҳоллари бундан мустасно; божхона декларациясида кўрсатилган миқдорда валюта олиб чиқиб кетишга рухсат бериш; бадавлат ташриф буюрувчилар ва туристларга валюта алмаштиришнинг қоидалари ва жорий курси хақида тўлиқ ахборот бериш; мажбурий тарзда чиқиш назорат - ўтказиш пунктларида тегишли ахборотларни жойлаштириш; келган мамлакатдан қайтиб кетаётганда валюта алмаштиришни таъминлаш имкониятини яратиш; олиб кетилаётган валютани фақат ихтиёрий равишда алмаштириш. Туристларга ўз мамлакати бўйлаб қайтиши учун зарур миқдорда миллий пул бирлигига эга бўлиш ҳуқуқини яратиш;

➤ **божхона расмиятчилиги:** туристлардан кириш - чиқишда йиғимлар, солиқ ва пошлина ундириш; алоҳида товарлар турлари ва маълум сони бўйича қўшимча қиймат солиғи ва божхона пошлинасида ташқари; билетлар, йўлланмалар, сафарлар қийматига тўғридан-тўғри йиғим билан бирга ташриф буюрувчиларнинг бевосита туристик объектлари янгилангани учун билвосита солиққа тортиш таркиби қоидаларига кўра ундириладиган солиқ ва йиғимларни қўшиш;

➤ **тиббий расмиятчилик** ва туристларга тиббий ёрдам кўрсатиш: тиббий туристик ахборотлар характерида барча манфаатдор шахслар, миллий туристик ташкилотлар ва соғлиқни сақлаш органлари билан ҳамкорликни кенгайтириш; туристларга тиббий ёрдам кўрсатиш ва тиббий суғурталаш бўйича кўп томонлама давлат шартномалари тузиш; барча туристларга сўзсиз кечиктириб бўлмайдиган тиббий ёрдам кўрсатиш; ўткир шаклда касаланганда ёки ўлим руй берганда дарҳол консулликка ва қариндошларига хабар бериш: жасадни ватанига элтиш ёки дафн қилиш; талаб қилинадиган ҳужжатларни зудлик билан расмийлаштириш.

Ушбулар туризм бўйича Гаага декларациясида аксини топган туристик расмиятчиликларни соддалаштириш принципларидан келиб чиқадиган тавсияларга асосланган.

Туристик расмиятчилик хорижий туристларни давлат ҳудудига кириши ва бўлишига қўйиладиган тартиблар, талаблар ва қоидаларни ўз ичига олади.

Шундай қилиб, уларнинг белгиланган ва аниқланган доирада ҳаракат қилиши мутлақо ўша давлатларнинг ҳуқуқи ҳисобланади.

Туристлик сиёсатни ишлаб чиқишда кўрсаткичлар муҳим элементи бўлиб туризмдан келадиган даромад ҳисобланади. Бу кўпинча мазкур корхоналардан тушумлар ва харажатлар миқдори бўйича аниқланади. Назардан қочирмаслик керак, туристик расмийлаштиришдан кўзда тутилаётган мураккаблик, ҳам биринчи, ҳам иккинчи кўрсаткичлар пасайишига таъсир қилиши мумкин.

Паспорт-виза расмийлаштириши ва миллий ҳудуд бўйича хорижий фуқаролар юришини расмийлаштириш мураккаб бўлиб, туристик оқимларнинг камайишига олиб келади. Шунингдек хорижликларни диққатга сазовор жойларга боришини чеклаб қўяди. Бу ўз навбатида туристик корхоналар даромадларини камайтиради ва хорижликларни ушбу мамлакатда бўлганида харажатларини чеклайди.

Туристлик расмийлаштириш туристик корхоналар хорижий мамлакатларга уюштирадиган сафарларда ҳисобга олинмайдиган ташқи муҳит омилларидан бири бўлиб ҳисобланади. У ёки бу мамлакатга уюштириладиган сафарлар чоғида туристларни унга кириши ва бўлишини таъминлаш учун зарур юмушлар ва тартибларни аниқлаб олиш керак бўлади. Шунингдек ана шу юмушларни сасҳатчилар учун бажарилиши таъминланишига зарур барча чораларни кўриш тақозо этилади.

Ёддан чиқармаслик керакки туристик корхоналар борилаётган мамлакатга кириш ва бўлиш билан боғлиқ барча расмийлаштиришлардан туристлар ва саёҳат иштирокчиларини хабардор қилишга мажбур. Турист бораётган мамлакати ҳақида қуйидагиларни билиши шарт:

- чегара орқали қанча миқдорда қайси буюмларни пошлинасиз олиб ўтилишига рухсат берилади;
- у бораётган мамлакатга нималар олиб ўтиш тақиқланган;
- валюта амлаштириш тартиби қандай;
- алмаштиришга қандай чекловлар мавжуд;
- бир кунлик яшаши ҳисобидап минимум валюта маблағи зарурлиги жойи борми.

Бундан ташқари, туристик компания мижозларнинг ҳужжатларини (туристик ваучер, йўлланма, тиббий суғурта, йўл ҳужжатлари) зурур даражада расмийлаштириш учун барча чораларни кўриши шарт.

12.2. Паспорт - виза расмийлаштириши

Паспорт - виза расмийлаштириши - ҳар бир туристга тегишли бўлиб, давлат чегарасини кесиб ўтишда белгиланган тартибларга шахсларнинг риоя этиши билан боғлиқ юмушлардир. Паспортда ёки виза режими хорижий фуқаролар ва туристлар учун улар бўладиган мамлакат миллий қонунчилиги билан белгиланган қатъий тартиблардир.

Қоидага кўра, борадиган мамлакатга чиқиш учун виза олиш талаб қилинади. Виза (лотинча **Visa**-кўриб чиқиш деган маънони билдиради) - бу

кириш - чиқишга хорижий ҳукумат берадиган махсус рухсатнома. У ўша мамлакат ҳудудидан транзит ўтиш ёки яшаш ҳуқуқини беради. Визалар қуйидаги кўринишларда бўлади:

- бир марталик ва кўп марталик;
- индивидуал ва гуруҳий;
- талабалик;
- кириш учун;
- транзитли;
- чиқиш, шенген ва бошқ.

Виза мамлакатга таклиф асосида ташриф буюриш учун ҳам берилади.

Таклифлар бўлади:

- хизмат ёки ишга доир (мамлакат ташкилотларига чет эл ташкилотларидан);
- хусусий (чет эл фуқароларидан);
- меҳмондорчилик (узоқ муддатга чет элга сафарга кетган кишидан ватандошига);
- туристик (дам олиш, даволаниш, қисқа муддатли ўқишга, спорт мусобақаларида иштирок этишга, бизнес - семинарларга).

Таклифга қараб ҳар хил турдаги визалар берилади: ишга доир, хусусий, транзит, ишчи, туристик.

Ишга доир виза (бизнес-виза) чет эл ташкилоти (хорижий ҳуқуқий шахс) томонидан таклиф этилган ташкилот (виза олувчи)ни расмийлаштириш чоғида берилади. Аниқ ходимга бошқа давлат томонидан бўлиш вақти, мақсади кўрсатилади.

Хусусий виза хорижий давлат фуқароси томонидан виза олувчи бошқа давлат фуқаросига таклифни расмийлаштириш чоғида берилади. Таклиф маҳаллий ҳокимият органида расмийлаштирилади (Германияда, масалан, полиция бошқармасида).

Транзит визаси - виза олувчига учинчи мамлакат орқали бўладиган мамлакатига бориш ҳуқуқини беради. У асосий виза олингач, учинчи мамлакат томонида маълум кунларга берилади.

Ишчи виза - хорижда ёлланиб, ишлаш ҳуқуқини беради. Бундай визани олиш учун таклиф қилаётган томон (иш берувчи) бўлажак ходим билан шартнома тузади. Ҳамма шартлар (иш шароити, яшаш, суғурта) маҳаллий иммиграция хизматида келишиб олинади. Ҳукумат рухсатини олгач, бўлажак ходимга ҳужжатлар билан ишчи визаси олиш учун элчихонага мурожаат қилади.

Туристтик виза - бу хорижий дипломатик ваколатхонасининг паспортдаги белгиси, у эгасига виза берган давлат территориясига туризм ёки дам олиш ҳуқуқини беради.

Туристтик виза бериш учун асос бўлиб, қабул қилувчи туристик фирмаларнинг белгиланган муддатда келишилган маршрутда туристга хизмат кўрсатиш розилиги хизмат қилади.

Виза муддати таклифга боғлиқ. Бланкани тўлдиришда таклиф қилаётган томон ташриф мақсадини, бўлиш муддатини, бўладиган мамлакатлар сонини кўрсатади. Ушбу маълумотларга мувофиқ элчихона бериладиган виза муддати ҳақида қарор қабул қилади, уни расмийлаштиришда консульлик йиғими олиниши мумкин.

Консуллик йиғими - у бориладиган мамлакатга виза беришда хорижий консуллик муассаси шахси томонидан олинадиган белгиланган пул сумммаси.

Виза бериш муддати мурожаат қилинган лаҳзадан бошлаб таркиб топган амалиёт ва давлатлараро битимга боғлиқ. Уни олиш учун битта ёки бир нечта виза анкеталарини тўлдириш ва унга белгиланган нусхада фотосурат илова қилиниши зарур.

Виза анкеталари - бориладиган давлат территориясига кириш учун ўша давлат ҳукуматининг хорижий дипломатик ваколатхонасига мурожаат қилган шахс томонидан тўлдириладиган сўров варақаси. Виза анкеталаридаги саволлар сони ва мазмуни ҳар бир давлат томонидан белгиланади ва сафардан мақсадга, унинг давомийлигига боғлиқ.

Туристик гуруҳлар ва ишга доир сафарларда бир қатор ҳолларда гуруҳий виза расмийлаштирилади. Унда туристлар ёки ишбилармон одамлар рўйхати бўлади.

Виза олиш учун берилган ариза техник сабабларга кўра ва қуйидаги ҳолларда қабул қилинмаслиги мумкин:

- паспорт режалаштирилган сафардан кейин 3 ой давомида ҳақиқий эмас;
- паспортда виза бланкаларини жойлаштириш учун бўш саҳифалар йўқ;
- паспорт бузилган ёки ундаги маълумотлар ўзгартирилган деб шубҳа туғилганда;
- маълумотлар тизимида мазкур шахснинг четга чиқиши тақиқланган;
- виза сўровчи олдинги бўлганида жиддий жиноят содир этган;
- сўровчи ўзи ҳақида ёлғон маълумотлар берган;
- сўровчининг фаолиятига асосан уни жамоат тартиби ва хавфсизлигига таҳдид туғдиради деб тасаввур қилиш;
- виза сўровчи маблағни нопок йўл билан топган деб гумон қилинганда.

Шенген битимини алоҳида кўриб чиқиш зарур. 1985 йил 14 июнда Шенгенда (Люксембург) Бельгия, Люксембург, Нидерландия, Франция ва Германия умумий чегараларида аста - секин назоратни бекор қилиш тўғрисида Битим туздилар. Ҳозирги вақтда Шенген биғими амал қиладиган зонага 15 Европа мамлакати киради:

Австрия, Бельгия, Германия, Греция, Дания, Испания, Исландия, Италия, Люксембург, Нидерландия, Норвегия, Португалия, Финляндия, Франция ва Швеция. Европа иттифоқининг бошқа икки аъзоси – Буюкбритания ва Ирландия Шенген ҳамкорлигида иштирок этмасаларда, Амстердамда имзоланган протоколларига мувофиқ унга истаган пайтларида кўшилишлари мумкин.

1995 ва 1999 йиллар даврида Шенген иштирокчилари - давлат тажрибаси ва ягона виза сиёсатига ўтишни амалга оширишни келишиб олдилар ва бу 1995 йил 26 мартдан амалга кирди. Ўша лаҳзадан бошлаб иштирокчи давлатлар ички чегараларида чегара назорағи бекор қилинди, ташқи чегара назорати эса кучайтирилди.

Шенген битими иштирокчи мамлакатлар территориясига кириш ва бўлишнинг уч ойгача муддатга масалаларини тартибга солиди. Ташқи чегараларда кириш ва чиқишнинг ягона тартиби белгиланган. Кириш шarti бўлиб виза ва шахсни тасдиқловчи ҳақиқий ҳужжат мавжудлиги ҳисобланади. Шунингдек яшаш учун етарли маблағи борлиги талаб этилади.

Кўпчилик бу мамлакатларда виза учун мурожаат қилинганда, албатта мажбурий суғурта полисини кўрсатиш зарур.

Виза беришда Биргаликдаги консуллик инструкцияларида мустаҳкамлаб қўйилган умумий талаблар қўлланилади. Инструкцияларда кўзда тутилган ягона категория визалар аэропорт орқали транзит учун визаларни ҳам ўз ичига олади:

➤ транзит виза (бир мамлакатдан Шенген кенгликлари бўйлаб ўтиш учун): қисқа муддатли бўлиши учун виза муддати 90 кундан ошмайди;

➤ кўп марталик виза муддати 5 йилагача (биринчи кириш лаҳзасидан ярим йил ичида 90 кундан ортиқ бўлмаслик шarti билан);

➤ ҳудудий чекланган ҳаракат соҳаси билан виза; чегарада бериладиган виза;

➤ гуруҳ визаси.

Шенген визаси асосий сафар уюштирилаётган мамлакатлар консуллик муассасалари томонидан берилади. Агар сафардан асосий мақсад аниқланмаган бўлса, виза биринчи ташриф буюриладиган мамлакатнинг консуллик муассасаси томонидан берилади. Шенген меъёрлари бўйича виза мурожаатларининг аниқ муддатини кўриб чиқиш кўзда тутилмаган (тажрибада амалда у 7-14 кундан ошмайди). Иштирокчи мамлакатлар томонидан виза беришнинг ягона тарифи қўлланилади. Айни пайтда виза юмушларини бажариш чоғида унчалик аҳамиятли бўлмаган миллий хусусиятлар сақланади.

Паспорт - виза расмийчилигини бажаришда туристик корхона бевосита иштирок этади. Мамлакатларига хориж сафарларини уюштириш пайтида уларнинг элчихоналари ёки консулликлари билан алоқа ўрнатиш зарур ва мазкур мамлакат территориясидан ўтиш учун транзит ёки кириш учун визалар олишга қўйилган талаблар аниқланади. Айрим ҳолларда бу элчихона ёки консулликка мазкур туристик корхонани характерловчи ҳужжатлар пакетини тақдим этишни кўзда тутати:

- ✓ туристик фаолиятга лицензия нусхаси; гуруҳ руйхати;
- ✓ ҳамкорни туристик гуруҳни қабул қилишга тайёрлигини тасдиқловчи ҳужжат;
- ✓ вақтинча хорижга жўнаб кетаётганларнинг тиббий суғурта полиси;
- ✓ йўл ҳужжатлари.

Хорижий визаларни ўз вақтида ва тўғри расмийлаштириш учун туристик корхона, ходими ушбу масалалар бўйича чет элчихонасига (консул хизмати) мурожаат қилиш тартибини яхши билиши лозим. Уларда туристик кириш учун виза бериш қоидалари белгиланган, қайсиқим мурожаат қилиш муддатлари, ҳар бир туристга тўлдириладиган анкеталар, фотосуратлар, туристларни элчихонада туристик фирмалар ва бошқа ходимларининг қабул қилиш тартиби бўйича фарқланади.

Назарда тутиш керакки, хорижий кириш - чиқиш визалари сафар уюштириладиган санага қатъий мувофиқ тарзда берилади.

Шунинг учун туристик корхона туристларга хорижий виза билан паспортларни таркатиш чоғида визанинг амал қилиш муддати сафарнинг бошланиши ва тамом бўлиши саналарини синчиклаб текшириб кўриши керак. Агар саналар тўғри келмаса, туристлар жўнаб кетгунча ушбу муаммони ҳал этиш лозим. Туристик корхона ходими шунингдек барча туристларни хорижий виза амал қилиши муддати ва туристик сафар тугаши шарт. Шунинг учун сафар чоғида туристлардан қайси бири муддат тутагач, мамлакатда қариндошлари ёки танишларинида ушланиб қолмоқчи ёки меҳмонхонада ўз ҳисобига яшаш учун қилмоқчи бўлса, олдиндан визани узайтириб олиши керак. Агар унда шундай хоҳиш мамлакатга келган заҳоти пайдо бўлса, у виза муддатини ўз ҳисобига ўзайтиришни сўраб ушбу мамлакат тегишли расмий органларига мурожаат қилиши зарур. Аммо қисқа муддатли туристик сафар чоғида бундай узайтириш жуда мушкул бўлади.

Агар турист бу талабларга эътироз билдиришга қарор қилса, бу билан у ушбу мамлакат виза режими қонунларини бузишга сабаб бўлади ва мамлакатда бўлиш қонунчилигига амал қилмаган ҳолда келиб чиқадиган оқибатларга дуч келади. Бундай ҳолда туристик фирма турист олдида ҳеч қандай жавобгарликни зиммасига олмайди. Туристик корхона шунингдек туристларга виза берилиши ёки узайтирилиши рад этилгани учун жавобгар эмаслиги ҳақида огаҳлантириб қўйиши керак. Бундай ҳолатда туристга етказилган зарарни фақат суғурта фирмаси, суғурта шартномасида бошқа келишувлар бўлмаса тўлайди.

Ёдда тутиш керак, виза мавжудлиги албатта мамлакатга кириш амалга ошади, дегани эмас. Виза бошқа давлатга ташриф буюриш учун асосий рухсатнома ҳисоблансада, у бориладиган мамлакат консуллигида паспорт регистрация қилинганини тасдиқлайди холос. Давлат территориясига кириш имконияти ҳақида узил-кесил қарорни ушбу давлат чегарасида тегишли иммиграция ҳокимиятлари (чегарачилар), полициячилар қабул қиладилар. Агар мамлакатга кираётган шахс бирор бир сабаб билан ушбу ҳокимиятлар томонидан туристик мақомга жавоб бўлмайди деб топилса, виза бўлишига қарамай чегарадан ўтказилмайди.

12.3. Божхона расмиятчилиги

Божхона расмиятчилиги - давлат чегарасидан ўтишида шахсларнинг товар ва буюмларни олиб чиқиш, олиб кириши билан боғлиқ тартиб-қоидаларга

амал қилишидир. Божхона расмиятчилигини амалга ошириш чегара пунктларида божхона хизмати зиммасига юкланган.

Туристлар учун божхона расмиятчилиги одатда божхона декларацияси тўлдириш, зарурат тугилганда юкларни кўздан кечириш билан бажарилади.

Божхона декларацияси - давлат чегарасини кесиб ўтиш чоғида йўловчилар, туристик органларнинг ўзлари билан олиб келинаётган юклар ёки алоҳида буюмлар ва товарлар ҳақида божхона назорати учун такдим этадиган ёзма аризасидир. Божхона декларацияси одатда белгиланган шаклдаги махсус бланкага тузилади. Божхона назоратидан ўтаётган шахс божхона декларациясини шахсан ўзи тўлдириши шарт.

Божхона назорати - мамлакат қонунчилигига риоя этиш мақсадида божхона органлари томонидан тегишли чораларни амалга ошириш ҳисобланади. Божхона назорати божхона органларининг мансабдор шахслари томонидан қуйидаги йўллар билан ўтказилади:

- ✓ божхона учун зарур маълумотлар ва ҳужжатларни текшириш;
- ✓ транспорт воситалари ва товарларни божхона кўриги, шахсан кўрикдан ўтказиш божхона назорати мутлоқ шакли;
- ✓ транспорт воситалари ва товарлар ҳисоби;
- ✓ жисмоний ва ҳуқуқий шахсларнинг оғзаки сўрови;
- ✓ ҳисобдорлик ва ҳисоб тизимини текшириш ва бошқ.

Багаж кўриги - давлат чегарасини кесиб ўтаётган йўловчилар багажини божхона назорати вакиллари томонидан текширув - кўрикдан ўтказилиши. Шунингдек ташкиллаётган багажга белгиланган божхона пошлинасини ундириш.

Божхона пошлинаси - давлат чегараси орқали ўтказилаётган товарлар учун белгиланган таъриф бўйича божхона назорати органлари томонидан олинadиган пул йиғими.

Жисмоний шахслар учун божхона расмиятчилиги ва товарлар назоратининг қуйидаги тартиблари мавжуд:

Жисмоний шахслар имтиёзли ва соддалаштирилган тартибда тижорий фаолият ёки ишлаб чиқариш учун мўлжалланган товарларни олиб ўтишга ҳақли, жисмоний шахслар учун имтиёзлар божхона пошлинасидан қисман ёки тўлиқ озод қилинишни ўз ичига олади. Солиқлар ва иқтисодий сиёсат чоралари қўлланилган шахслар бундан мустасно. Алоҳида категориядаги товарлар учун қиймат ва миқдорий чекловлар қўлланиши мумкин.

Товарларни божхонада расмийлаштириш ва назорат учун ариза берилганда декларация (баённома)нинг соддалаштирилган шакллари қўлланилади: ёзма шаклда декларация учун махсус бланка; оғзаки шаклда, бошқа шаклларда, масалан, йўловчиларнинг «қизил» ва «яшил» йўлак орқали ўтиши.

Божхона тўловларини соддалашган усулда олиш божхона тўловларини ҳисоблаш учун ягона божхона тўловлари ставкасини қўлланишда акс этади.

Божхона ягона тўловлари ставкаси мажбурий тўлов шарт, товарлар божхона қийматидан фоиз улушларда ифодаланган аниқ товарга хос маълум

физик ўлчовларда олинадиган тўловларни ўзида намоён этади. Мисол учун, автомобиллар учун бундай бирлик двигатель ҳажмини ўлчов бирлиги ҳисобланади, қўлда багада олиб ўтиладиган товарлар учун эса - оғирлик (кг) бирлиги ва бошқ.

Ягона ставка бўйича тўловларга одатда товарларни саклаш учун божхона йиғимлари кирмайди. Шунингдек божхона органлари иш вақтидан ташқари ва бу ой учун белгиланмаган товарларни божхона расмийлаштириш ҳам бунга кирмайди.

Тижорий фойдаланиш учун товарлар одатдаги тартибда расмийлаштирилади. Бунда божхона юк декларацияси, божхона тўловлари умумий тизими иқтисодий сиёсат чоралари ва бошқалар қўлланиши билан амалга оширилади. Соддалаштирилган тартибда ёзма декларация тўлғазиш чоғида шахслар ўзлари олиб кслаётган багадаги аниқ сони кўрсатиши шарт, яъни божхона назорати учун тақдим этиладиган валюта ва қимматбаҳо буюмлар, декларация шаклда кўзда тутилган ундаги буюмлар рўйхати, қўлда олиб ўтиладиган буюмлар.

Маълум қилинган маълумотлар тўғрилиги божхона расмийлаштирилишида назорат қилинади. Божхона декларацияси расмийлаштирилгач ва божхона назорати тугагач, божхона ходими томонидан тасдиқланади. Шундан кейин йўловчига қайтирилади ва декларацияда кўрсатилган буюмлар, валюта ва қимматбаҳо нарсаларни тўсиқсиз четга олиб кетиш ёки четдан олиб келиш учун асос бўлиб хизмат қилади. Транзит билан кетаётган шахслар томонидан тўлдирилган божхона декларацияси киришда божхона пунктида тасдиқланади ва чиқиш божхона пунктида кўрсатилган шахсга берилади.

Божхона декларацияси йўқотиб қўйилганда янгиланмайди, чегара орқали борадиган шахс ўзида мавжуд валюта, қимматбаҳо бумларни махсус қоидалар билан тартибга солинадиган божхона чегарасидан тўсиқсиз олиб ўтиш ҳуқуқидан маҳрум қилинади.

Агар божхона декларациясида қўлда олиб ўтиладиган қимматбаҳо буюмлар, валюта, нарсалар ва багаж тўғрисида маълумотлар кўрсатилса, чет элдан жўнатилган ёки чет элга жўнатилган, йўловчилардан алоҳидаги махсус товар-транспорт хужжати билан ташилаётган багаж эгаси мамлакатга кириш ёки чиқишда божхона декларацияси тўлғазиш чоғида бу ҳақда маълум қилиш керак. Багаж кўздан кечирилгач, божхона ходими валюта, қимматбаҳо буюм ҳақида декларацияга белги қуяди, тасдиқлайди ва декларацияни эгасида қолдиради. У эса чегарадан чет элга ўтишда ушбу декларацияни божхонада кўрсатишга мажбур. Бу декларация чегара божхонаси дело (иш) хужжатларида қолади. Товарлар сотиб олинганда берилган маълумотнома, чек ва квитанцияларни саклаб қўйиш тавсия этилади. Мабода улар бўлмаса, божхона органлари ходимлари қийматни мустақил равишда белгилайдилар.

Жисмоний шахслар божхона чегарасини кесиб ўтиши чоғида божхонада расмийлаштирилиши керак:

- ✓ уларга тегишли буюмлар;
- ✓ кайсиким мажбурий декларация кўзда тутилган;

- ✓ божхона тўловлари шарт товарлар ёки олиб кириш;
- ✓ олиб чиқиш махсус қоидалар билан тартибга солинадиган товарлар;
- ✓ алоҳида олиб кетилаётган багажлардаги товарлар.

Инсон танаси ва кийимларини кўриқдан ўтказиш шахсий кўриқ деб аталади ва божхона назоратининг мутлақ шакли ҳисобланади. Шахсий кўриқ алоҳида ҳолларда божхона органи бошлиғи қарори билан ўтказилади. Божхона органи мансабдор шахси - шахсий кўриқни ташкил этиш чоғида шахснинг конституциявий ҳуқуқлари бузилмаслиги учун жиддий эътибор бериши лозим.

Барча турдаги кўриқларда қўлланиладиган техник воситалар соғлиқ ва ҳаёт учун хавфсиз бўлиши ва товар ҳамда транспорт воситасига шикаст етказмаслиги керак.

Эсда сақлаш керакки, божхона кўриғи - бу нафақат божхона назорати шакли ёки технологик операция, балки келиб чиқадиган барча оқибатлари билан процессуал ҳаракат ҳамдир. Қўл буюмлари, багажи ёки транспорт воситаси эгаси кўриқ чоғида иштирок этишга ҳақли ва ҳар қандай вазиятда ҳам бу ҳуқуқдан маҳрум этилиши мумкин эмас.

Божхона назорати билан бир пайтда паспорт ва валюта назорати ҳам амалга оширилади.

Паспорт назорати - давлат чеграсини кесиб утувчиларнинг шахсини тасдиқловчи паспорт ва бошқа ҳужжатларни мамлакатнинг кириш-чиқиш чегара пунктларида текширувни амалга оширувчи давлат хизматидир. Шунингдек уларнинг кириш ва чиқишга рухсатномаси (виза) бор - йўқлигини ҳам текширади.

Валюта назорати – мамлакатнинг кириш - чиқиш чегара пунктларида миллий валюта қонунчилигига мувофиқ давлат чеграсини кесиб ўтувчи шахслар томонидан чегарадан миллий ва хорижий валюталарни олиб ўтилиши қонунийлигини назорат қилувчи давлат хизматидир.

Бир қатор мамлакатларда валюта олиб ўтишнинг суммаси миқдори ва унинг чегараси белгиланган. Ундан ошгани олдинги сафар божхона декларацияси ёки валюта алмаштирган банк ваколоти рухсати билан тасдиқланган бўлиши лозим. Йўл чеклари ва кредит карточкаси декларация қилинмайди. Туристда декларацияда кўрсатилмаган валюта борлиги ҳоллари аниқланса, у олиб кўйилади. Бир қатор мамлакатларда амалда ушбу давлатга кириш учун зарур миқдорда валюта минимуми белгиланиб кўйилган. Туризмда бундай чекловларни қўллаш ушбу мамлакат ҳудудига саёҳатлар уюштиришга тўсқинлик қилади. Бундан ташқари, айрим давлатлар хорижий валютани миллий валютага эркин алмаштириш имкониятини чеклаб кўйишган, хорижий туристлар учун алоҳида конвертация тартиби белгиланган.

Валюта назорати ва валюта алмаштириш устидан назорат нафақат туристик харажатлар даражасини шакллантиради, балки шундай чоралар жорий этилган жойларда туризм ҳажмининг қисқаришига ҳам олиб келади.

Валюта расмиятчилиги етарли даражада тез-тез ўзгариб туради. Шундай экан, туристик корхона хориж сафарига жўнаб кетаётган туристларни бу ҳақда хабардор қилишга мажбур. Ҳужжатларни расмийлаштиришда туристик

корхона мажбуриятларига шунингдек туристларни чегара ва божхона талабларидан хабардор қилиш ҳам киради.

12.4. Санитария (тиббий) расмиятчилик

Санитария (тиббий) расмиятчилик - давлат чегарасини кесиб ўтаётган шахслар ва уларнинг хайвонларини (агар бўлса) вакцинация - (эмлаш) ҳақидаги белгиланган талабларга риоя этилишини текшириш билан боғлиқ юмушлардир. Бу расмиятчиликка риоя этилиши назорати чегара пунктларидаги санитария хизматлари томонидан амалга оширилади. Назорат, текширувда одатда мамлакатдан чиқувчи, унга кирувчи туристлар ва саёҳатчиларнинг эмлангани ҳақида халқаро сертификатлари бор-йўқлиги кўздан кечирилади.

Эмланганлик ҳақида сертификат - унинг эгасини айрим юқумли касалликлар (чума, холера-вабо, безгак, чечак ва бошқ.)га қарши эмланганини тасдиқловчи гувоҳнома. Сертификат мамлакат расмий тиббий ташкилотлари томонидан Бутунжаҳон соғлиқни сақлаш ташкилотининг белгиланган шаклида берилади. У мамлакатга борадиган туристлар учун жуда муҳим, чунки туристларга ўша хужжат бўлгандагина бораётган мамлакатига киришга рухсат берилади. Санитария (тиббий) расмиятчиликда саёҳатчилар ва туристларни зарур ҳолларда жойида ёки уларни вақтинча карантин изоляциясида юқумли касалликлар тарқатилиши эҳтимолига қарши эмлаш кўзда тутилган. Туристлар ва саёҳатчилар олиб бораётган хайвонлар учун тегишли ветеринария сертификатлари талаб қилинади.

Белгиланган санитария (тиббий) қоидаларига туристик сафарларда риоя этилиши бевосита туристларнинг ҳаёти ва саломатлиги хавфсизлиги билан боғлиқ.

Бутунжаҳон туристик ташкилоти - БТТ нинг 1995 йил октябрдаги ўнинчи ассамблеясида БТТнинг озиқ-овқат маҳсулотлари устидан санитария назорати, сафарлар хавфсизлиги, туристлар саломатлигини муҳофаза қилишдаги чораларни қўллаб-қувватланишига эришиши эълон қилинди.

Ўз навбатида Бутунжаҳон соғлиқни сақлаш ташкилоти (БССТ) хорижга сафар чоғида эмлаш тўғрисидаги гувоҳномага талаблар ишлаб чиқди. Ушбу талаблар туристик ташкилотлар ва туристларнинг ўзлари учун ҳам Амалий қўлланма бўлиб ҳисобланади. Шунингдек БССТ «Эпидемиологик йилнома» ва тавсиялар чиқармоқда. Улар хавфли, юқумли касалликларнинг олдини олиш, тарқалишига йўл қўймаслик (шу жумладан, туризм) га қаратилган. БССТ билан ишчи битимга эга. Унга мувофиқ санитария (тиббий) расмиятчилик тўғрисидаги жорий ахборотлар БТТнинг Хорижий туризм – чегара расмиятчилиги» йиллик нашрида эълон қилинади.

БССТнинг халқаро санитария (тиббий) тартиб-қоидалари 1951 йилдан буён амал қилиб келинмоқда.

Маълум санитария (тиббий) тартиб-қоидалари мавжуд бўлиб, улар саёҳат чоғида хавфли юқумли касалликлардан қочиш имконини беради. Ушбу қоидалар туристик корхоналар томонидан мажбурий тартибда туристик

йўлланмага илова тарзида сафардан олдин мижозларга маълумот шаклида етказилиши керак. Типовой (намунавий) шаклдаги туристик йўлланмада эслатма бор. Ундаги ахборотга мувофиқ турист саёҳат учун тўловдан ва уни имзолашидан олдин борадиган мамлакати, унда ўзини тутиш хусусиятлари билан танишиб чиқиши шарт.

Хулоса қилиб шуни таъкидлаш лозимки, туристик расмиятчилик халқаро саёҳатлар элементларининг ажралмас қисми ҳисобланади. Бу одамларни ўз миллий ҳудудидан хорижга чиқиши билан боғлиқдир. Халқаро туризмдан манфаатдорлик турли давлатларда туризм соҳасидаги туристик расмиятчиликнинг соддалаштириш имкониятлари ҳисобга олинган ҳолда миллий сиёсатни ишлаб чиқишни тақозо этади. Чунки ҳаддан ташқари кўплаб талаблар мамлакатга туристлар оқимини камайтиради, улар бўладиган мамлакат даромадларига салбий таъсир ўтказади. Ташриф имкониятларини чеклаб қўяди. Туристлик корхоналар ўз фаолиятида барча расмиятчиликларни ташкилий йўл билан ҳал этиб, мижозларни ўз вақтида хабардор қилишлари ва уларни виза билан, бошқа маслаҳатлар, тавсиялар ўз вақтида таъминлашлари зарур.

Таянч сўз ва иборалар: Туризм расмиятчилиги, паспорт расмиятчилиги, виза расмиятчилиги, божхона расмиятчилиги, тиббий расмиятчилик, ишга доир виза, хусусий виза, транзит виза, туристик виза, виза анкетаси, консуллик йиғими, Шенген визаси, божхона декларацияси, багаж кўриги, божхона поштинаси, паспорт назорати, валюта назорати, санитария (тиббий) текшируви.

Мавзуга доир савол ва топшириқлар:

1. Божхона расмиятчилиги моҳияти нимадан иборат?
2. Туристлик расмиятчиликни қандай халқаро ҳужжатлар белгилайди?
3. Туристлик расмиятчиликни соддалаштиришда БТТнинг ролини аниқланг?
4. Туристлик расмиятчилик давлат туристик сиёсатига қандай таъсир қилади?
5. Туристлик расмиятчиликка риоя этишда туристик корхонанинг роли нималардан иборат?
6. Паспорт-виза расмиятчилиги моҳиятини очиб беринг.
7. Визалар ва таклифлар қандай ўзаро боғланган?
8. Қандай ҳолларда гуруҳий визани расмийлаштириш мумкин?
9. Шенген визаси хусусиятлари нимадан иборат?
10. Паспорт-виза расмиятчилигига риоя этишда туристик корхона ишлари хусусиятлари нима билан изоҳланади?
11. Божхона расмиятчилиги хусусиятларини очинг.
12. Божхона назоратидан ўтаётганда турист қандай ҳужжатларга эга бўлиши керак?
13. Валюта назорати қайси мақсадларда амалга оширилади?

14. Халқаро туризмни ривожлантиришда санитария (тиббий) расмиятчиликнинг роли ва ўрнини аниқланг

13-мавзу. ТУРИЗМ ИНФРАТУЗИЛМАСИНИ ТАШКИЛ ЭТУВЧИ ИШЛАБ ЧИҚАРИШ ТАРМОҚЛАРИ

Режа:

13.1. Туризм инфратузилмасини ташкил этувчи ишлаб чиқариш тармоқлари.

13.2. Ўзбекистонда туризм инфратузилмасини ташкил этувчи ишлаб чиқариш тармоқлари турлари

13.1. Туризм инфратузилмасини ташкил этувчи ишлаб чиқариш тармоқлари

Туризм индустриясини ривожлантиришда иқтисодиётнинг бир қатор аралаш тармоқлари ҳам анчагина сезиларли ижобий таъсир кўрсатади. Улар саноат тармоқлари, янги хўжалик шакллари жорий этиш, аҳолининг бандлик даражаси, қабилар шулар жумласидандир. Бу аниқ бир ҳудуднинг ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш комплекс дастурини ишлаб чиқишда аҳамияти каттадир.

Ўзбекистон Республикаси ҳудудларининг анъаналарини ҳисобга олган ҳолда, бу ерда халқ бадий хўнарамандчилиги ва бадий саноат соҳаси, шунингдек маҳаллий халқ хўнарамандчилиги тармоқлари кўпроқ истиқболли йўналишлар бўлиши мумкин. Мамлакат ва хорижий туристлар оқимларини истиқболда қутилаётган кўпайиши саноат ишлаб чиқаришнинг бу секторида саноат асосида сувенирларни сифатли ва ассортиментни бўйича сезиларли даражада ривожланишига олиб келади.

Маҳаллий саноат тармоғи. Маҳаллий саноат республика иқтисодиётида халқ истеъмол моллари ишлаб чиқариш бўйича анча салмоқли ўринни эгаллайди. Ушбу соҳа корхоналарида асосан маҳаллий хом ашё ресурсларидан турли-туман халқ истеъмол моллари ишлаб чиқаради ва республикамиз ички бозорини хилма-хил товарлари билан тўлдиришда фаол эштирок этади. Маҳаллий саноат таркибида металга қайта ишлов бериш, ёғочни қайта ишлаш (мебеллар ишлаб чиқариш, халқ хўнарамандчилигининг зардўзлик, тикувчилик, тўқувчилик, пичоқчилик, бадий каштачилик (сўзана, гулкўрпа, чойшаб, зардевол, палак, кирпеч), дўппидўзлик, тўндузлик (чопондўзлик), мисгарлик, заргарлик, ўймакорлик, кулолчилик, ўзбек миллий чолғу асбобларини яшаш, косибчилик қабилар алоҳида ўрин эгаллайди. Ҳозирги кунда республикамиз маҳаллий саноат тармоқларида уч мингдан ортиқ хилма-хил маданий, маиший, рўзғор ва хўжалик моллари ишлаб чиқарилмоқда.

Маҳаллий саноати тармоғи илк бор ўтган XX асрнинг 20 йилларидан хўнарамандлар ва косиблар ширкатлари кўринишида пайдо бўлганди. Маҳаллий саноат тармоғининг асосий марказлари бўлиб, Шаҳрихон, Косонсой, Чуст, Андижон, Наманган, Марғилон, Олтиариқ, Риштон, Тошкент, Шаҳрисабз, Китоб, Бухоро, Самарқанд, Ургут, Хива, Жиззах шаҳарлари ҳисобланади.

Мамлакатимиз маҳаллий саноати ишлаб чиқаришида касаначилик алоҳида ўрин эгаллайди. Яъни у уйда ишлайдиган ишчилардан фойдаланишга ихтисослашган усул бўлиб, кейинги пайтларда кенг ривожланиб бормоқда. Касаначилик соҳасини янада ривожлантириш мақсадида Республика Президентининг «Йирик саноат корхоналари билан касаначиликни ривожлантириш асосидаги ишлаб чиқариш ва хизматлар ўртасида кооперацияни кенгайтиришни рағбатлантириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги фармони (2006 йил 6 январ) муҳим аҳамиятга эга бўлди.

Чинни – фаянс саноати ишлаб чиқариш тармоғи. Чинни, фаянс ва бошқа нафис керамика маҳсулотлари ишлаб чиқарадиган саноат тармоғи бу рўзгор идишлари: чойнак, пиёла, коса, лycopчалар, лаганлар, безак буюмлари, гулдон, ҳайкалчалар, кўзалар совғабоп тўпламлар, меъморлик деталлари, санитария-гигиена буюмлари ва бошқаларга ихтисослашган.

Ўзбекистонда чинни-фаянс буюмларини саноат асосида ишлаб чиқариш 1952 йилдан бошланди. Ўша йили Тошкентда чинни заводи қурилиб ишга туширилди ва миллий безакли чинни идишлари ишлаб чиқарила бошланди. 1970 йилда эса Самарқанд шаҳрида, 1978 йилда Қувасой шаҳрида (Фарғона вилояти) чинни заводлари қурилиб ишга туширилди.

«Тошкент чинни заводи» акциядорлик жамияти, Самарқанд «Нафис» чинни акциядорлик жамияти ва «Қувасой чинниси» акциядорлик жамияти корхоналари «Оқ олтин», «Тонг», «Узум», «Товус» каби тўпламлари халқаро кўргазмаларда юқори даражада баҳоланиб, олтин медалларни олишга сазовор бўлишган.

Булардан ташқари, республикамиз турли вилоятлари ва шаҳарларида ёғоч ўймакорлиги, нақш буюмлари, табиий ипакдан тайёрланган шойи буюмлар ва газмоллар, нафис заргарлик буюмлари, тақинчоқлар, юмшоқ ўйинчоқлар, сувенир кўғирчоқлар, сопол буюмлар, қандолатпозлик маҳсулотлари, тайёрланган турли хил халқ истеъмолчи ва маданий товарларни ишлаб чиқариш йўлга қўйилган.

Маълумки, туристик инфратузилма таркибига енгил ва шишасозлик саноатлари, бадий хунармандчилик устахоналари ва бошқа тармоқлар ҳам киради.

Халқ хунарманчилиги амалий декоратив санъатининг кенг, ранг-баранг шакллари асосий фаолият соҳасининг икки йўналиши бўйича гуруҳланади: **халқ бадий хунармандчилиги ва халқ бадий ишлаб чиқариш саноати соҳаси.**

Халқ хунарманчилиги. Ушбу соҳага алоҳида халқ усталарининг қишлоқлардаги ва шаҳарлардаги қўл ижодиёти тармоқларкиради. Кўпинча хунарманд устала рва тадбиркорлар уй шароитида ишлашади, анъанавий ягона ва кам нусхада қуйидаги йўналишда маҳсулотларни ишлаб чиқаришади:

- металларни қайта ишлаш (боғланиш, чеканка қилиш, биметаллга гальван қоплама югуртириш);
- кулолчилик ва сапол буюмлари тайёрлаш;
- ёғочларга ўйиб ишлов бериш;

- тилла ва зар билан халқ каштачилиги (зардўзлик соҳаси);
- хорижий туристлар учун қизиқарли ҳисобланган халқ кастюмлари ва кийим – кечаклари тайёрлаш;
- қадимий масжид ва мадрасалар безаклари, ҳайкалтарошлик нусхалари, кичик ва жуда кичиклаштирилган кўламда гипсли маҳсулотлар тайёрлаш;
- натураль (табiiй) ёғочдан муסיқий асбоблар ва уй мебеллари ва бошқ. тайёрлаш.

Усталарнинг сони ва улар тайёрлайдиган буюмлар тулари, маҳсулотларнинг сони нафақат кенг бозордаги талабга қараб, балки тартибга солинмаган хусусий буюртмалар (индивидуал) га қараб ҳам ўзгариб туради.

Ушбу фаолият соҳасини, айниқса бугунги иқтисодий танг вазиятда, жуда ҳаракатчан ва ҳисобга олиш жуда қийин. Чунки у бозор конъюктураси (талаби)га боғлиқ ҳолда доимий равишда ўзгаришда бўлади. Лекин унинг устунлиги ҳам шунақа. Ҳунармандчилик тармоғи аниқ вазиятга қараб, жуда тез бозорга мослашиб, тезкорлик билан ривожланишнинг зарур даражасига чиқиб олиши мумкин. Айниқса туризм соҳасида, бадий ҳунармандчилик маҳсулотларининг ривожланишида муҳим омил ҳисобланган маҳсулот сифати, уларда халқ анъаналари асосларини сақлаб қолиш, уларни замонавий ҳаваскорлик ижодиётидан фарқ қилиши ҳисобланади.

Шунинг учун ҳам халқ бадий ҳунармандчилиги тармоқларини қайта тиклашда энг самарали йўл жойларда ўзига хос бўлган анъанавий ҳунармандчилик ва савдо марказлари тармоқларини ривожлантириш муҳим ҳисобланади. Бу вазифа халқ усталари ижодий фаолиятига амалий ёрдам кўрсатиш ва илмий-методик асосда кўмаклашишни тақазо этади. Шу жумладан, ҳунармандлар, усталар, тадбиркорларнинг тайёрлаган маҳсулотларини туризм соҳасида реализация қилиш лозим бўлади.

Мамлакатимизда халқ амалий - декоратив санъатининг бебаҳо турларини кўпайтиришда тарихан шаклланган хусусиятларини ҳисобга олган ҳолда, мавжуд кўп профили ҳунармандчилик марказларини ривожлантириш муҳим аҳамиятга эга. Қайсики ушбу фаолият соҳани амалда ҳамма томонларини қамраб олади (ёғочга, металлга, тошга бадий ишловлар бериш, тўқимачилик, тикувчилик, сопол ва лойдан тайёрланган идишлар, товоқлар, ўйинчоқлар ишлаб чиқариш дарахт новдалардан тўқилган хилма-хил уй-рўзғор буюмлари ва ҳ.к.).

Бу ишларни амалга оширишда асосий ташкилий ядро вилоятлар, шаҳарлар ва туманлар халқ ижодиёти маркази муҳим рол ўйнайди. У ҳамма турларни вилоятда ва ҳудудларда халқ бадий ҳунармандчилигини қайта тиклаш ва ривожлантиришга сафарбар этади. Уларни маҳаллий марказларга қайта тақсимлаш билан шуғулланади ва туризм соҳаси билан ўзаро уйғунликда амалга оширади.

Халқ бадий ҳунармандчилик ишлаб чиқариши тармоқлари ва саноат бадий фаолият соҳаси сифатида кўпайтирилган асосида буюмлар ишлаб чиқаришни, жумладан, қўлда ва механизациялашган усулда, ўз ичига олади.

Одатда ҳунмармандчилик тармоқлари у ёки бу марказда тарихан шаклланган бўлиб, маҳаллий халқ санъати анъаналари асосида ривожланади. Мисол учун, бадиий ҳунармандчиликда лакланган миниатуралар, зарли тикишлар, заргарлик буюмлари мис, кумуш каби рангли металллардан идишлар ишлаб чиқариш.

Кўп маблағ ва замонавий технологиядан фойдаланиб, юқори механизациялашга ишлаб чиқаришни тоқозо этувчи ушбу фаолият соҳаси халқ бадиий ҳунармандчилигидан фарқли равишда ҳозирги иқтисодий вазиятда ва тез ўзгарувчан бозор конъюктурасида унчалик тез мослашаолмайди. Шунинг учун ҳам бу ишлаб чиқариш бугунги кунда тушкун аҳволда қолмоқда. Ўз хусусиятига кўра ноёб ва бадиий аҳамиятга эга бўлган бу ишлаб чиқариш соҳаси инқироздан фақат бир қатор бозорда маҳсулотнинг сотилиши орқалигина чиқиши мумкин. Ривожланаётган туризм соҳаси ҳунармандчилик маҳсулотлари учун ана шундай бозор бўлиб хизмат қилиши мумкин.

13.2. Ўзбекистонда туризм инфратузилмасини ташкил этувчи ишлаб чиқариш тармоқлари турлари

Ҳунармандчилик – миллий анъаналар хусусиятини сақлаб қолган ҳолда, оддий меҳнат қуроллари ёрдамида якка тартибда майда товарлар ишлаб чиқариш соҳаси ҳисобланади. Бу соҳа республикада қадимдан кенг тарқалган бўлиб, у қуйидаги тармоқларни ўз ичига олади:

- ✓ кулолчилик;
- ✓ дурадгорлик;
- ✓ темирчилик;
- ✓ заргарлик;
- ✓ зардўзлик;
- ✓ буёқчилик;
- ✓ тунукасозлик;
- ✓ теричилик;
- ✓ этикдўзлик;
- ✓ ўймакорлик;
- ✓ тикувчилик;
- ✓ тўқимачилик ва бошқ.

Ҳунармандчилик учта шаклдан иборат бўлиб, у уй ҳунармандчилиги, буюртма билан маҳсулот тайёрлайдиган ҳунармандчилик ва бозор учун маҳсулот тайёрлайдиган ҳунарманчиликка бўлинади.

Буларнинг ичида энг кўп тарқалган шакли уй ҳунарманчилик соҳаси яъни касаначилик бўлиб ҳисобланади.

Касаначилик халқимиз ўртасида халқимиз ўртасида чуқур ихтисослашган соҳа бўлиб, ўз таркибига хилма-хил касб эгаларини қамраб олади. Жумладан терини қайта ишловчи кўнчилар, этикдўзлар, махсидўзлар, кавушчилар, телпакчилар, пўстинчилар, эгар-жабдукчилар, камарчилар, тўқимачилар (бўзчилар, атласчилар, гиламчилар, шолча ва наMATчилар ва бошқ.), металлни ишлаш соҳасида (темирчилар, тақачилар, мисгарлар ва

бошқ.), тикувчилик (чеварчилик, каштачилик х.к.) дурадгорлик, кулолчилик каби каби касблардир.



Маълумки, республикамизда хунармандчилик соҳасининг асосий марказлари бўлиб, Тошкент, Самарқанд, Ургут, Бухоро, Гиждувон, Шаҳрисабз, Фарғона, Наманган, Андижон, Қўқон, Чуст, Марғилон, Хива каби шаҳарлар ҳисобланади. Ўзбекистон Республикаси мустақилликни қўлга киритгандан сўнг хунармандчилик соҳаси ҳам бозор иқтисодиёти қоидалари асосида ривожлана бормоқда. Республикамиздаги барча хунармандчилик корхоналари давлат тасаруфидан чиқарилган ва хунармандларнинг хусусий мулкига айлантирилган. Кейинги пайтларда хунармандчилик корхоналари фақат ички бозорга эмас, балки экспортга ҳам ишлай бошлади. Хунармандчилик соҳасида кичик оилавий корхона ва якка тартибдаги меҳнат фаолияти шакллари ривожланиб бормоқда. 1997 йилда республика халқ амалий санъати ва хунармандлари усталарининг «Усто» ижодий ишлаб чиқариш бирлашмаси тузилди. Республика Президентининг 1997 йил 31 мартдаги «Халқ бадий хунармандчилиги ва амалий санъатини янада ривожлантиришни давлат йўли билан қўллаб-қувватлаш чора-тадбирлари тўғрисида»ги фармони ва бошқа тадбирлар Ўзбекистонда хунармандчиликнинг тикланиши ва янада ривожланишида, унинг унитилган баъзи турларини қайта тиклашда муҳим аҳамиятга эга бўлди. Ҳозирги кунда республикамиздаги барча хунармандлар махсус ташкилот – «Хунарманд» Республика уюшмасига бирлаштирилган. Хунармандлар субъектлари Ўзбекистонда тадбиркорлар, хунармандлар ва фермер хўжалиklarининг ҳар йили ўтказиладиган «Ташаббус» республика кўриктанловида иштирок этиб келмоқдалар ва юқори даражадаги совринларга эга бўлмоқдалар.

Заргарлик. Заргарлик бадий хунармандчилик соҳасининг бир тармоғи бўлиб, у олтин, кумуш, мис, қалай каби рангли, қимматбаҳо металллардан турли хил зеб-зийнат буюмлари яъни тақинчоқлар (сирға, билагузик, узук ва бошқ.) безак буюмлари ишлаб чиқарадилар.

Заргар усталар безак буюмлари тайёрлашда куйиш, болғалаб (зарб бериб) яшаш, ҳазлаш (олтин ва кумуш суви юритиш), ўйиб ёки бўрттириб нақш яшаш, босма, зиғирак, совоткори, қолипани, шабақа усулларида фойдаланади. Қимматбаҳо тошлар (гавҳар, феруза, дур, ҳақиқ ва бошқ.)га ишловлар бериб, заргарлик буюмлари ясайдилар.

Ўзбекистоннинг кўпгина музейларида сақланиб келаётган заргарлик топилмалар республиканинг ҳудудларида заргарлик соҳасининг қадимги даврдан бошлаб ривож топганини кўрсатади. Самарқанд, Бухоро, Тошкент, Хива, Қўқон, Шаҳрисабз ва бошқа шаҳарларида заргарлик ривожланган ва ўзига хос ишланиши, шакли, безаклари, хусусиятлари билан бир-биридан фарқ қилиб, хилма-хил заргарлик буюмлари кенг тарқалган ва зийнат буюмлари тўпламлари вужудга келган.



Заргарлик санъати Ўзбекистон Республикаси мустақилликка эришгандан сўнггина жонланди. Қимматбаҳо металл материалларидан фойдаланишга имкониятлар яратилди. Ҳозирги кунда республикамизда ижод қилаётган заргар усталар унитилиб борилаётган анъаналарни қайта тиклаш ва замонавий услубда заргарлик буюмларини яратиш устида катта ишларни амалга оширмоқдалар. Якка тартибда заргарлар билан бир қаторда заргарлик маҳсулотлари ишлаб чиқарадиган бир нечта бирлашмалар, жумладан «Фонон» ва «Кумуш» бирлашмаси, «Нур» давлат заргарлик маркази, «Мусаввир», «Устозода» каби марказлари ишлаб турибди ва ички бозорни заргарлик буюмлари билан таъминлаб келмоқдалар. Республикамизда заргарлик буюмларининг бир неча бор (2000, 2001, 2002 йилларда) халқаро кўرғазмалари намойиши ўтказилди.

Бу корхоналар ҳозирги кунда 585 ва 750 асиллик даражали (пробали) тилла қотишмаси, 925 асллик даражали кумуш қотишмасидан турли хилдаги заргарлик буюмлари (сирға, узук, заргарлик занжирлари, совғабоп маҳсулотлар, кумушдан ясалган ошхона анжомлари ва бошқ.)ни ишлаб чиқаради.

Зардўзлик – безак санъатининг бир тури бўлиб, амалий санъатнинг зар (тилла ва кумуш суви юритилган) ип, нозик зар сим, ипак билан кашта тикиб безак яратадиган соҳаси ҳисобланади.

Зардўзлик бадий хунармандчилик тури сифатида Яқин ва Ўрта Шарқ мамлакатларида кенг тарқалган. Асосан бинолар ички қисмини безайдиган буюмлар (эшик, дераза пардалари), аёлларнинг байрам либослари зардўзлик билан тайёрланган. Археологик топилмалар, тарихий қўлёзмалар Марказий Осиё халқлари орасида зардўзи кийим ва бадий буюмлар тикиш қадимдан ривожланганлигини кўрсатади. Испания элчиси Руи Ганзалес де Клавиго ўз эсдаликларида юртимизда зардўзлик усулида тикилган кўрпа-тўшаклар, ипак матога зар тақилган қимматбаҳо дарпардалар ва чодирлар ҳақида, эркак ва аёлларнинг зар ипда тикилган кийимлари ҳақида ёзади. Абдураззоқ Самарқандий ўзининг «Ҳиндистон сафарномаси» рисоласида Шохрух (1442 й.) Ҳиндистоннинг Калькутта вилояти ҳукумдори ҳузурига юборган элчилари орқали унга зардўзи дўппи совға қилганини қайд этади.



Зардўзлик касби билан илгариги давларда асосан эркак кишилар шуғулланган бўлса, ҳозирги пайтда эса у аёллар ўртасида кенг тарқалган. Қадимги даврда зардўзи буюмлар яъни тўн, камзўл, чакмон, чалвер, пойабзал, белбоғ, салла, кулоқ ва жул кабиларнинг барчаси амир ва унинг оила аъзолари ҳамда хон саройи аъёнлари учун тайёрланган. Айрим бой-бадавлат кишиларнинг буюртмаси ҳам бажарилган.

Ҳозирги даврга келиб, зардўзи буюмларнинг турлари ва шакллари ҳам сезиларли даражада ўзгарди. Аввалги кишилар учун ҳашамдор буюмлар кўпроқ тикилган бўлса, унинг ўрнини, энди нафис ишланган, давр талабига мос буюмлар эгалламоқда. Зардўзи касбкорлар аёлларнинг байрам либослари (кўйлак, нимча, дўппи, камар, кавуш, сумкача ва бошқ.) анъанавий буюмлар, эркаклар учун совға тўнлар, дўппилар, белбоғлар ишлаб чиқишга киришдилар.

Республикамизда зардўзлик санъатининг асосий марказлари Бухоро, Самарқанд, Ургут, Қарши, Жиззах, Андижон, Наманган, Фарғона шаҳарлари ва Сурхондарё вилоятининг айрим туманлари ҳисобланади. Зардўз усталар чапон (тўн), дўппи, нимча каби либослар қаторида мавзули намоёнлар, театр пардалари ҳамда совға буюмлар (игнадонлар, кўзойнак ғилофи, атр-упа сумкачалари) зардўзлик усулларида безатишни ривожлантирмоқдалар.

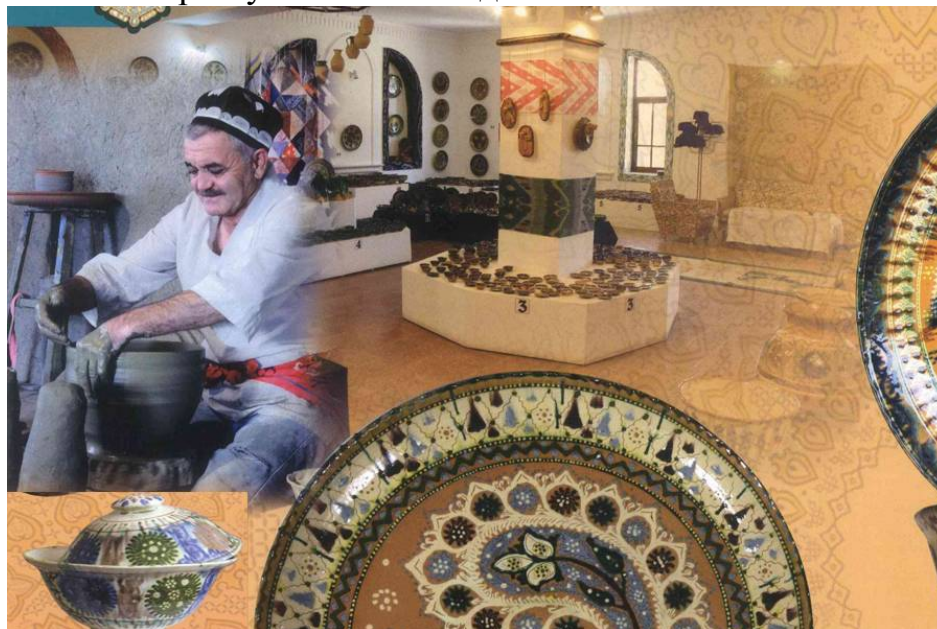
Каштачилик – кашта тикиш касби, республикаимиз хотин-қизлари амалий санъатнинг қадимги соҳаларидан бири бўлиб ҳисобланади. Каштачилик барча халқларда қадимийлиги билан иқлим, табиий шароити, муҳити таъсири билан боғлиқ ҳолда ривожланиб келган. Каштачилик тарихи узоқ ўтмишга бориб тақалади. Каштачилик илк бор қадимги Осиё, Европа халқларида кенг тарқалган. Каштачилик маҳсулотларининг энг қадимги нусхалари ҳозирга қадар сақланмаган ва бизгача етиб келаолмаган. Ўрта Осиёда ишлаб чиқилган кашта маҳсулотларидан сўзана, палак чойшаб, кирпеч, зардевор сингари бадиий буюмлар ва каштали кийимлар XIX асрга мансуб бўлиб, фақат музейлардагина сақланиб қолган.



Кашта тикиш Марказий Осиёда азалдан ўзбек, туркман, тожик аёллари ўртасида кенг тарқалган бўлиб, сўзана, кирпеч, дорпеч, чойшаб, ойнахалта, чойхалта кабилар ҳар бир хонадоннинг ўзида тайёрланган. Кашта тикиш услублари, уларнинг турли-туманлиги республикаимиз вилоятларида ҳам турлича йўналишларга эга. Масалан: Бухоро, Самарқанд, Нурота каштачилик маҳсулотлари кўпроқ йўрма чок билан, Шаҳрисабзда йўрма, кандахаёл, ироқи, Тошкентда эса кўпроқ босма чок билан тикилишини кўришимиз мумкин. Ҳозирги кунга келиб, каштачиликнинг айрим маҳсулотлари жумладан, бўғжама, дорпеч, ойнахалта, паранжи, калтача каби ашёларни ишлаб чиқиш ўз аҳамиятини йўқотди. Каштачиликда дўппи, сумка, ковуш, сўзана, ёстикбоши каби бадиий буюмлар ва ашёлар замонавий дид билан тикилиб безатилмоқда ва бозоргир бўлиб бормоқда.

Кулолчилик. Кулолчилик ҳунармандчиликнинг лой (гил) дан турли хил буюмлар (сопол идишлар) ишлаб чиқарадиган соҳаси бўлиб ҳисобланади. Кулолчилик маҳсулотлари ишлаб чиқаришда тупроқнинг келиб чиқиши ва унинг таркиби алоҳида аҳамиятга эга. Ҳамма тупроқлар ҳам кулолчиликда ишлатилавермайди. Кулол идишлар ишлаб чиқариш учун махсус гил (ёпишқоқлиги кучли бўлган) тупроқлар ишлатилади. Бундай тупроқлар Республикаимизнинг ҳамма худудларида ҳам учравермайди.

Кулолчилик ҳунармандчиликнинг энг қадимий соҳаларидан бири бўлиб саналади. Кулолчилик Ўрта Осиё халқлари ўртасида анча ривожланган бўлиб, ҳозирги кунда республикамизда унинг асосий марказлари Самарқанд, Ургут, Китоб, Шаҳрисабз, Ғиждивон, Хоразм, Тошкент, Ғурумсарой, Риштон каби шаҳарлар ҳисобланади. Бу марказларда сопол идиш товоқларни сирлаб безатишнинг ўзига хос услублари мавжуд бўлиб, чиройли, нафис сири, кўркам нақшлари билан кишиларни ўзига жалб этади.



Ёғоч ўймакорлик. Ёғоч ўймакорлиги бадиий ҳунармандчиликнинг қадимий ва кенг тарқалган соҳаси бўлиб ҳисобланади. Ёғочни кесиб, ўйиб, чизиб, заминни тешиб нақш, бўртма шакллар ҳосил қилиб, ёғоч тахтача ва бўлақларини бир-бирига улаб, ёпиштириб, (асосан панжарада) хандасавий шакллар, ўсимликсимон тасвирлар, ислимий нақшлар ҳосил қилинади.

Ёғоч ўймакорлиги кўп меҳнат талаб қиладиган соҳадир. Унда Ўзбекистонда ўсадиган маҳаллий дарахтлар (қайрағоч, арча, ёнғоқ, тут, ўрик, чинор, тол, терак ва бошқалар)дан фойдаланилади. Ўймакор усталар дарахт ёғочларининг хусусиятларини яхши билишган. Ёғоч 6 ойдан бир йилгача сувда сақланади, сояда қурилади. Ёғоч ўймакорлиги қадимдан тараққий этган. Қадимий Шарқда, антик дунё меъморлигида кенг тарқалган Европа, Осиё мамлакатларида унинг хилма-хил услублари вужудга келган. Ўзбекистон ҳудудида ҳам қадимдан меъморликда, рўзғор буюмларида ёғоч кўп қўлланилган. Ёғоч ташқи муҳит таъсирига анча чидамсизлиги туфайли ёғоч ўймакорлигининг қадимий намуналари ҳозирга қадар яхши сақланмаган. Сақланганларининг энг қадимийси IX-XII асрларга мансубдир. Қусам ибн Аббос (Шоҳизинда мақбараси) бино шарафлари нақшлар билан безатилган. Унинг забарравларида қушлар, афсонавий махлуқларнинг тасвирлари ишланган (Самарқанд XI-XII асрлар). Бухорода Сайфиддин Бухорзий мақбарасининг тўсинлари (XIV аср), Самарқандда Рухобод мақбараси, Амир Темур мақбараси эшикларига ишланган нақшлар улкан маҳорат самарасидир. Бухородаги Улуғбек мақбарасининг эшиклари қисмларига ёғоч тахтачалардан елимсиз, мих ишлатмай гириҳ нақшлар ҳосил қилинган. XIX асрда Хоразм услуби юксакка

кўтарилгани, Хивадаги Ташқари ҳовли айвонлари, хоналардаги устунларнинг каллаги, балолларига ишланган муҳарнасларда, эшикларнинг безакларида кўзга ташланади. Хивада ўтган даврларда маҳобатли ёғоч ўймакорлиги кенг тарқалган бўлиб, нақшнинг майдалиги, заминнинг камлиги, ўймоқлиги билан ажралиб турган. Бу ерлик усталар ёғочнинг табиий рангини сақлаб қолаолмаганлар.



Ўзбекистон ҳудудида ўзига хос хусусиятлари билан ажралиб турувчи Тошкент, Хива, Қўқон, Фарғона, Бухоро ёғоч ўймакорлиги шаклланган. Тошкентлик усталар ўйма нақшларда ясси бўртмали, заминсиз чизмани кенг қўллаганлар. Самарқандлик усталар замин ва бўртмани локлаганлар. Қўқон, Фарғонада эшик, устунларни чуқур ясси бўртма нақшлар билан безаб, нақш юзасига тўқроқ ранг бериб сўнг локлаганлар. Бухоролик усталар ўйма нақшларни олтин, кумуш суви билан безаганлар, нақш заминини ранглар билан буяганлар.

Республикамизда кўпгина жамоат бинолари шу жумладан, Бадиий кўرғазмалар зали (галерияси) Муқимий театри, Навоий театри ва бошқалар учун ёғоч ўймакорлиги билан безатилган эшик, дераза, панжара, намоёнлар, бадиий буюмлар тайёрланган. Усталар томонидан ёғоч, ёғоч ўймакорлигидаги нақш мужассамлари янги мавзулар, янги безак турлари билан бойитиб борилаяпти. Бунга мисол Халқлар дўстлиги саройи, Ўзбекистон халқлари тарихи музейи, Ўзбекистон Бадиий Академияси марказий кўрғазмалар зали ва бошқалар.

Ўзбекистон мустақилликка эришгандан сўнг, барча соҳаларда бўлганидек амалий санъатга, шу жумладан ёғоч ўймакорликни ривожлантиришга ҳам катта эътибор билан қаралмоқда. Тарихий қадриятларни тиклаш, ривожлантириш, янги хусусиятлар билан бойитишга алоҳида аҳамият берилмоқда. Халқ усталари ёғоч ўймакорлик усули ва услубларини ривожлантириб, кўплаб барпо қилинаётган биноларни ушбу усулда безамоқдалар. Масалан, Темурийлар тарихи давлат музейи, ал-Бухорий мажмуаси, Хотира майдони, мемориал мажмуаси, Олий мажлис бинолари ва бошқаларни киритишимиз мумкин.

Таянч сўз ва иборалар: Туризм инфратузилмасини ташкил этувчи ишлаб чиқариш тармоқлари, халқ ҳунармандчилиги, касаначилик, заргарлик, зардўзлик, каштачилик, кулолчилик, ёғоч ўймакорлиги, халқ бадиий ишлаб чиқариш саноат соҳаси (чиннисозлик, шишасозлик).

Мавзуга доир савол ва топшириқлар:

1. Туризм инфратузилмасини ташкил этувчи ишлаб чиқариш тармоқлари таркибини тушунтиринг ва уларни ифодаланг.
2. Халқ ҳунармандчилиги шакллари ажратинг.
3. Халқ бадиий ишлаб чиқариш саноати соҳасини таърифланг.
4. Ўзбекистон Республикасида ҳунармандчилик соҳасининг асосий марказларини санаб ўтинг.
5. Ҳозирги кунда республикада фаолият кўрсатаётган ҳунармандлар қандай махсус ташкилотга бирлашганлар?
6. Мамлакатимизда ҳунармандчиликнинг энг қадимий соҳаларидан қайси бири саналади?
7. Ҳозирги кунда республикада кулолчиликнинг асосий марказларини аниқланг?
8. Ёғоч ўймакорлигининг асосий марказларини айтинг.
9. Тошкент, Хива, Қўқон, Бухоро, Фарғона ва Самарқанд ёғоч ўймакорлиги бир-биридан қандай жиҳатлари билан фарқ қилади?

14-мавзу. ТУРИЗМНИ БОШҚАРИШ ТИЗИМИ

Режа:

14.1. Туристтик сиёсат тушунчаси

14.2. Туризм бошқаруви органлари

14.3. Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитаси фаолияти

14.1. Туристтик сиёсат тушунчаси

Туризм тизими фаолиятини унинг ривожланишга маъсул тузилмалар томонидан мувофиқлаштириш ва назорат, тартибга солиш, режалаштиришсиз тасаввур қилиб бўлмайди. Бу эса туристик сиёсатни ишлаб чиқиш ва амалга ошириш заруратини тақозо этади.

Туристтик сиёсат – бу парламентлар, ҳукуматлар, давлат ва хусусий ташкилотлар томонидан туристик индустрияни ривожлантириш учун шароитлар яратиш, туристик ресурслардан оқилона фойдаланиш, туризм тизими фаолияти самарадорлигини ошириш мақсадида ижтимоий –иқтисодий, ҳуқуқий, ташқи сиёсат, маданий ва бошқа характердаги чора-тадбирлар, усуллар мажмуасини ишлаб чиқиш ва амалга оширишдир.

Туристтик сиёсат турли: давлат, ҳудудий, алоҳида корхоналар даражасида шакллантирилади ва амалга оширилади.

Давлат туристик сиёсати унинг умумий сиёсати характерли қирраларига хос. Аммо бироқ алоҳида специфик омиллари ҳам мавжудки, қайсиқим улар таъсирида туристик сиёсат шаклланади. Уларга киради:

✓ мамлакатнинг табиий шароитлари (иқлими, географик ўрни, рельефи, ўсимлик ва хайвонот дунёси), қайсиқим улар бор ё йўқлигига қараб туризм мақсадларида оқилона ёки нооқилона фойдаланилиши билан туристик сиёсатга таъсир ўтказади;

✓ туристик диққатга сазовор объектларга бориш имконини берувчи транспорт шароити;

✓ туризмни ривожлантиришнинг ижтимоий-иқтисодий, ҳуқуқий шароитлари.

Шуни таъкидлаш керакки, давлат туристик сиёсати унинг фақат ички сиёсатидан келиб чиқиб курилиши мумкин эмас. Ҳалқаро туристик бозорга кирувчи ҳар бир мамлакат бошқа давлатлар билан рақобатнинг мураккаб тизими, бутун жаҳон ҳудудлари муносабатларига киришади.

Ҳалқаро туризм бозорида давлатнинг аниқ ўрни ва самарали иштироки ана шу туристик сиёсатнинг нечоғлик тўғри юритилишига боғлиқ.

Туристтик сиёсат мақсадларини мамлакатнинг аниқ иқтисодий ва тарихий ривожланиши шароитлари билан боғланган ва туристик индустриянинг ўзини нечоғлик шаклланганлик даражасини кўрсатади. Назарда тутиш керак, у ёки бу мамлакатда туризмнинг оёққа туриш даври ва уни халқаро туристик бозорда

мавқе эгаллаш битта мақсадни олдиға кўяди. Туризм соҳасида юқори ривожланиш даражасида ютуқларни кўлга киритиш даврида эса бошқа мақсадни кўзлайди. Туристтик бозорни ривожлантиришга интиладиган кўпчилиқ мамлакатлар мақсадларни қуйидаги тарзда шакллантиради:

- мавжуд туристик имкониятлардан самарали фойдаланиш;
- туристик индустрия объектлари жиҳозланишини яхшилаш;
- туризм тараққиётини табиий шароит хусусиятларини ҳисобга олган ҳолда уйғунлаштириш;
- туристик транспорт парклари тармоқлари ишончилиги ва рентабеллигини ошириш;
- нарх ва натижалар ўртасида оптимал муносабатларни таъминлаш;
- турли хил товарлар ва хизматлар кўрсатиш йўли орқали миқдорларни жалб этиш;
- истемолчилар дидлари ўзгариши, таклифларига доимий равишда мослашиши;
- туризм билан шуғулланадиган ташкилотлар ўртасида ҳамкорликни рағбатлантириш;
- реклама соҳасида тезкор амалий ишларни ривожлантириш.

Мамлакат амалий фаолияти ҳам алоҳида мақсадларда ҳам уларни ўхшашлигига мўлжалланган бўлиши мумкин. Асосий вазифа мавжуд туристик имкониятлардан оқилона фойдаланишда ва туризмни турғун ривожлантиришни таъминлашда туристлар эҳтиёжини қондиришдан иборат бўлиши лозим.

Давлат туристик сиёсати асосида ҳокимият маҳаллий органларида бир-бирлари билан боғланган мақсадлар шакллантирилади, қайсиқим улар маълум туристик минтақалар даражасида амалга оширилади. Атроф муҳитнинг сақланиши; минтақага туристлар келиши давомийлигининг ўсиши; туризмдан пул тушумларининг кўпайиши; туристик инфратузулмалар ва моддий-техник базалардан фойдаланишни яхшилаш шулар жумласидан.

Туристтик сиёсат мақсадлари туристик корхоналар даражасида туристларнинг эҳтиёжларини қондиришни таъминлаш, туристик хизматлар кўрсатишдан тушумни ва даромадни кўпайтириш, туристик хизматлар кўрсатиш сифатини оптималлаштириш, янги бозорларни ўзлаштириш ва ҳ.к. ларга мўлжалланган.

Туристтик сиёсат мақсадлари амалга ошириш туризм тизимига интеграллашган турли институтлар фаолияти бирлиги (вертикал ва горизонтал) мувофиқлаштиришни таказо этади.

Шундай қилиб, туристик сиёсат давлатнинг иқтисодий-ижтимоий, маданий соҳалари, экологик ва жамиятнинг бошқа устивор тизимлари билан мустақамлашган умумий сиёсатининг таркибий қисми сифатида қаралиши зарур. Туристтик сиёсатнинг жамият учун аҳамияти ҳақида гапирар эканмиз, ушбу соҳада таниқли мутахассис Д.Л. Энджел шундай қайд этади: «Иқтисодий сиёсат, маданий интеграция, туризм одамлар учун яратадиган жамият фаровонлиги ва салоҳияти, туристик тизимнинг олий мақсади ҳисобланади. У

мамлакатнинг умумий турмуш тарзини яхшилаш ва осойишталик ва фаровонликни таъминлашга қаратилгандир».

Туристик сиёсатни шакллантириш ва амалга оширишда давлат бутун туризм тизими ҳаёт фаолияти ва жамоатчилик манфаатларини таъминловчи бир қатор вазифаларни бажаради.

Бу кенг қамровли ишларга қуйидагилар киради:

- мувофиқлаштириш (координация)
- режалаштириш;
- тартибга солиш;
- рағбатлантириш;
- ижтимоий туризм;
- манфаатларни ҳимоя қилиш;

Мувофиқлаштириш (координация)ни амалга оширадиган туристик сиёсат муҳим аҳамиятга эга ҳисобланади. Бунга сезиларли даражада шундай далил имкон берадики, давлат томонидан бошқариладиган бошқа вазифалар туризм тизими барча субъектларида манфаатларни нечоғлик мувозанатлаштириш ва мувофиқлаштиришга боғлиқдир.

Туризм ўзига хослиги унинг намоён бўлиши кўп қирралиги, уни ташкил этишда турли хил фаолият турларини жалб этишнинг юқори даражадалиги давлат ва тадбиркорлик тузулмалари фаолиятини кўшиб олиб бориш заруриятини, хусусий бизнесда ҳамкорликни таъминлашни тақазо қилади.

Мана шулар мувофиқлаштириш вазифасини биринчи ўринга чиқарадиган унча катта бўлмаган юмушлар рўйхатидир.

Туризм фаолияти шундан иборатки, у нафақат комплекс(мажмуавий), балки муассасалараро ҳаракатга эга. Шунинг учун мувофиқлаштириш хусусиятлари яна шундаки, туризм тизимининг ўзидан ташқари давлат тизимлари (вазирликлар ва маҳкамалар)нинг ўзаро ҳамкорлигини таъминлаш даркор. Бундан ташқари, туристик минтақалар ва марказларнинг оёққа туриши муносабати билан ҳокимият маҳаллий органлари роли кучаяди. Бу маҳаллий ва умуммиллий манфаатларни мувофиқлаштириш ролини кучайтиришни тақазо этади. Демак, туризм тизимининг ўзини тартибга солиш—унинг дастлабки ривожланиш учун характерли бўлган имкониятлари амалда ҳал этилади. Бунинг асосий сабаблари қуйидагилар ҳисобланадилар:

✓ фан-техника ютуқлари ўсиши дунёнинг кўпгина мамлакатларида ҳалқ турмуш фаровонлигининг ошиши ва бошқа қулай омиллар туристик саёҳатларнинг оммавийлиги;

✓ жуда кўп мамлакатларни туристик бизнесга қўшилиши ва жаҳон туристик бозорида рақобат курашининг кучайиши;

✓ туризм билан шуғулланган ташкилотлар, корхоналар ва тармоқлар сонининг кўпайиши;

✓ халқаро ва миллий кўламда туризмнинг сиёсий, маданий ва ижтимоий, иқтисодий ролини кучайиши;

Хусусий бизнес замирида пайдо бўлган туризм, давлат унинг учун ҳуқуқий, иқтисодий, сиёсий ва бошқа шароитларни таъминлагандагина турғун

ривожланиши мумкин. Туризм тўлиқ бозор муносабатларига асосланган бўлиб, ўзини қоплаш омилларига кўра фаолият юритади. Табиатга, маданий ва миллий иктисодиётнинг умуминсоний кадриятларига зарар етказиб, унинг турғун ривожланишини таъминлаб бўлмайди.

Туризм бўйича Гаага декларациясида шундай қайд этилади: «маълум чегаралар мавжуд, ундан нарига марказлаштирувсиз ва тарқоқ ҳолда жараёнлар бориши мумкин эмас: нима бўлганида ҳам, миллий ва минтақавий даражада давлат туристик сиёсатини мувофиқлаштиришни таъминловчи миллий механизмсиз бу сиёсатни амалга ошириб бўлмайди». Шунинг учун ҳам давлат туризмнинг стихияли ривожланиши олдини олган чора тадбирларни кўзда тутиши лозим. У цивилизация равишда равон «жамиятдаги бошқа фаолият турлари ва бошқа асосий эҳтиёжларни унинг ривожланишига уйғун ҳолда мақсадлар билан бориш керак».

Режалаштириш туристик сиёсатнинг функцияси сифатида катта ва кўп қиррали шаклда (ривожланиш инфраструктура, маркетинг ва ҳ.к.) намоён бўлади. Бу жараёнга жалб этилган структуралар (иктисодиёт вазирлиги, молиячилар, статистлар, транспорт, савдо, таълим, давлат ва органларнинг туризм бошқарувлар ва бошқалар)киради.

Шунингдек кўламлар (ҳалқаро умуммиллий, регионал, маҳаллий ва соҳавий) комплекс тарзда режалаштиришда ўз вазифасини топади.

Туризмда режалаштириш иктисодий, ижтимоий, ва бошқа жараёнлар асосида давлат томонидан эришиш вазифа қилиб қўйилган мақсадларни ўзида акс эттиради, натижада маълум манфаатлар ва кадриятлар сақланиб, бошқалар устида афзал кўринишга эга бўлади.

Туризм бўйича халқаро конференция хужжатлари кўрсатадики, унинг режали ва турғун ривожланиши ва ҳимояси алоҳида олинган ҳар бир мамлакатда давлат томонидан куч ғайрат сарфланишига боғлиқ.

«Туризм давлат ҳокимияти томонидан, шунингдек маҳаллий маъмуриятлар ва туристик ташкилотлар томонидан комплекс тарзда ва қатъиятли равишда режалаштирилиши лозим», - деб қайд этилар эди туризм бўйича Гаага декларациясида.

Режалаштириш функцияси ўзининг аниқ ифодасини энг аввало туризмни ривожлантириш дастурлари (миллий, минтақавий, маҳаллий)да топади. Масалан Ўзбекистон Республикаси президенти томонидан «Ўзбекистон Республикасида 2012-2016 йилларда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантиришни жадаллаштириш чора тадбирлари тўғрисида»ги қарори қабул қилинди. Унинг мақсади Республикада бозор типигаги замонавий юқори самарали ва рақобатбардош мамлакат ва хорижий фуқароларга туристик хизмат кўрсатиш эҳтиёжларини қондиришни таъминлаш, ишчи ўринлари сонини, солиқ тушумларини, чет эл валютаси оқимини кўпайтириш ҳисобига туризмни миллий иктисодиёт тараққиётига қўшиладиган ҳиссасини сезиларли оширилишидан иборат. Шу билан бирга тарихий – маданий, табиий туристик ресурслардан оқилона фойдаланиш, уларни асраб-авайлаб сақлашдир.

Тартибга солиш давлат туристик сиёсатида ёрқинрок кўринишида намоён бўлади. Давлат томонидан туризмни тартибга солишнинг асосий мақсадлари куйидагилар ҳисобланади:

- фуқароларни дам олиш, эркин ҳаракатланиш саёҳат қилиш ҳуқуқларини ҳимоя қилишни таъминлаш;
- атроф муҳитни муҳофаза қилиш;
- туристларни соғломлаштириш ва таълим, тарбияга йўналтирилган фаолият учун шароит яратиш;
- Туристик индустрияни ривожлантириш янги иш ўринлари яратиш, давлат ва унинг фуқаролари даромадларини кўпайтириш, халқаро алоқаларни ривожлантириш, туристик қизиқишдаги объектларни сақлаш, туристик ресурслардан оқилона фойдаланиш ва бошқ.

Туризмнинг давлат томонидан тартибга солиниши одатда туристик бозорнинг самарали фаолият кўрсатишни таъминлайди. Туризм мақсадлари ресурсларни жалб этиш ва улардан фойдаланиш, туризм тизими ва туристлар манфаатларини, ҳақ-ҳуқуқларини ҳимоя қилишга риоя этиш, туризм манфаатларидан келиб чиқиб, мамлакат тараққиётига келиш ва кетиш тартибини ўрнатишни таминловчи тегишли қонунлар ҳамда маърифий ҳуқуқий нормалар базасини яратиш йўли билан амалга оширилади.

Туризм тизимида муносабатлар умумий меъёрлар ва қонунчилик билан тартибга солинади. Туризмда жуда кўп ҳуқуқий ва меъерий ҳужжатлар қўлланилади. Мисол учун, маъмурий қонунчилик орқали чиқиш базаси, валюта қонунчилиги орқали ҳисоб-китоб шакли, божхона қонунчилиги кўра чегара орқали декларацияланган товарларни олиб ўтиш тартибга солинади.

Туристик фаолиятни бевосита тартибга солувчи қонунчилик ва бошқа меъерий ҳужжатларга энг аввало тегишли қонунлар, қарорлар, кўрсатмалар, туристик фаолиятни амалга ошириш ҳақида низом, лицензия, стандартлаш ва сертификатлаш бўйича меъерий, техник ҳужжатлар, меҳмонхона хизматларини тақдим этиш ва бошқалар қиради.

Туризмни тартибга солишнинг муҳим воситалари лицензиялаш, стандартлаштириш ва сертификациялаш ҳисобланади.

Миллий туристик маҳсулотлар маркетинги ҳам давлат сиёсатининг муҳим функцияларидан бири ҳисобланади. У туристик нуфузни (туристик тарз етакчиси) шакллантириш ва ҳаракатлаштириш, ижтимоий ривожлантиришга йўналтирилганки, бу мамлакатга хорижий туристларни жалб этишнинг ажралмас қисми ҳисобланади.

Миллий туристик маҳсулот-бу биринчидан, туристик фаолиятга жалб этилган ва фойда олинган мавжуд тарихий-маданий; иккинчидан туристик ва унга ҳамоҳанг инфратузилмалар; учинчидан—дунёнинг минтақалари ва бошқа мамлакатлардан туристларни жалб этишга қаратилган аниқ туристик меҳнатларни реализация қилиш ва ҳаракатлантириш ва яратишга жалб этилган туристик корхоналар фаолияти.

Бошқача айтганда, миллий туристик маҳсулот деганда, давлатни туристларни жалб этиш ва хизмат кўрсатиш фаолияти натижасида нуфузини

шакллантириш тушунилади. Ижобий нуфуз нафақат туристик корхона учун, балки бутун мамлакат учун ҳам муҳимдир. Негаки у хорижий туристларни жалб этишнинг муҳим шарти ҳисобланади. Миллий туристик маҳсулот тушунчаси ўхшаш туристик хизматлар, диққатга сазовор жойлар, туристларни келиш шароитларини таклиф этиш билан боғлиқ ва шу тарзда у ёки бу давлатда туризм ривожланиш даражасини, ҳолатини, етарли шарт–шароитларини акс эттиради. Аммо шартлиликка қарамай, бу тушунча аниқ ифодаларга эга ва потенсиал туристлар томонидан ана шундай аниқликда қабул қилинади.

БТТ (ВТО) белгилаши бўйича мамлакатлар нуфузи бу мамлакатлар хақида миш-мишлар, эшитма гаплар, ўқилган китоблар, танишилган рекламалар, мақтовлар ва бошқа ижобий фикрлардан келиб чиқиб ҳосил қилинадиган ҳиссий ва оқилона тасаввурлар, маълум образлар яратишга таъсир этувчи ўхшаш белгилардир.

Санаб ўтилган барча омиллар номи эслатилган мамлакат хақида унга нисбатан ассоциация занжири ҳосил қилиш имконини беради.

Мамлакатлар нуфузи бир неча даражаларда намоён бўлади– ишбилармонлик, ижтимоий-иқтисодий, маиший-маданий.

Негак туризм нафақат иқтисодий, балки ижтимоий, маданий, экологик ва сиёсий ходисалар ҳам ҳисобланади. Мамлакатнинг юқорида санаб ўтилган нуфуз ҳосил қилувчи барча ҳолатларни шакллантиришда, ижобий ривожлантиришда ва жаҳон туристик бозорида, ҳаракатлантиришда албатта, буларни этиборга олиш зарур.

Ушбу фаолият бир қатор ўзаро боғланган боскичларни ўз ичига олади:

- мамлакатлар туристик имкониятини баҳолаш;
- уни кучли ва заиф томонларини аниқлаш;
- мамлакатлар туристик нуфузи имконини мақсадли туристик гуруҳлар позицияси билан асослаш;
- малакали нуфузли самарали ривожлантириш ва ҳаракатлантириш йўналишни ишлаб чиқиш.

Мамлакат туристик нуфузини шакллантириш ва ижобий ривожлантиришда қуйидаги маркетинг коммуникацион чора-тадбирлар ҳам роль ўйнайди:

- ахборот реклама материаллари базавий пакетлар тайёрлаш ва нашр этиш;
- шу жумладан, мамлакатдаги туристик воқеаларнинг ягона календарини чиқариш;
- ҳалқаро туристик кўргазма ишида ягона миллий стенд билан иштирок этиш;
- ҳорижда миллий ахборот реклама туристик марказлари ва ваколатхоналари тармоғини шакллантириш;
- хорижий оммавий ахборот воситаларида реклама тарғибот компаниясини ўтказиш;
- хорижий туристик ташкилотлар ва корхоналар, оммавий ахборот воситалари вакилларини мамлакатда танишиш сафарини уюштириш;

- мамлакат бўйича маршрутлар ва турлар, туристик индустрия корхоналари, туристик жойлаштириш жойларининг ахборот маълумот банкларини яратиш;
- давлатнинг туристик имкониятлари ҳақида ахборот тарқатиш учун интернетдан фойдаланиш;
- мамлакат территориясида уни худди шундай халқаро тармоқлар билан интеграциялашни ҳисобга олган ҳолда ягона туристик-ахборот тармоғини шакллантириш.

Миллий туристик маҳсулот маркетингида реклама ахборот фаолияти ва мамлакатни туристик имкониятларини тарғиб қилиш муҳим роль уйнайди. БТТ (ВТО) ўтказган тадқиқотлар (бир неча мамлакатлар мисолида) миллий туристик маҳсулотлар рекламасига сарф-харажатлар ва кейинги беш йилда туризмдан тушган тушумлар кўпайиши ўртасидаги фарқни аниқлашга имкон беради (3,1 жадвал).

12-жадвал

Миллий туристик маҳсулотлар рекламасига сарф қилинган харажатлар ва тушган тушумлар

Мамлакатлар	Реклама харажатлари ўсиши (%)	Туризмдан тушган тушумлар ўсиши (%)
Канада	23	38
Франция	156	164
Германия	24	106
Сингапур	28	213
Испания	83	126
Шри-Ланка	177	245

Келтирилган статистика, у реклама-ахборот харажатлари кўрсаткичлари ўсиш билан чекланган бўлсада, шуни тасдиқлайдики, бошқа маркетинг чора-тадбирлар (масалан хорижда ваколатхона, кўргазмада иштирок этиш) туристик оқимларни ташкил қилишга таъсир этиши мумкин.

Рағбатлантириш функцияси давлатга туризм тизимида таъсир ўтказувчи дастур сифатида хизмат қилади, унга қуйидаги усул (ёки уларни қўшиб қўллаш)лар билан эришилади:

- молиявий рағбатлантириш билан;
- инвестиция ва тадқиқотларни қўллаб қувватлаш билан;
- туристларни жалб этиш мақсадида маркетингни қўллаши билан.

Рағбатлантириш тизими туристик индустрияни ташкил этувчи у ёки бу минтақалар, маҳсулотлар ёки алоҳида хизматларни ривожлантиришга йўналтирилган. Деярли барча мамлакатларда давлат туристик инфратузилмасини яратиш ва молиялаштиришда фаол иштирок этади. Туристик индустрияга давлат ёрдамнинг қуйидаги йуналишларини киритиш мумкин:

✓ алоҳида тристик лойиҳаларни амалга ошириш учун давлат субсидиясини (ёрдамга бериладиган пул) ажратиш. Субсидия тизими Австрия, Франция, Италия, Буюк Британия каби мамлакатларда кенг қўлланилади. Бу борада Грецияни алоҳида таъкидлаш керак. Бу ерда Иқтисодиёт вазирлиги ҳар йили инвесторларга ёрдам умумий тизимини аниқлайди. Бунда туризмни сармоялаш истиқболлари белгиланади, энг аввало туристик мажмуалар ва юқори классдаги жойлаштириш воситалари модернизация қилиш, қурилишларни кўзда тутилади;

✓ туристик индустрия корхоналарига имтиёзли фоизларда кредитлар етказиб бериледи. Масалан, қарз тизими Австрияда кенг қўлланилади. Бу ерда улар туризмдаги барча инвестицияларни яратишни ташкил қилади ва 20 йилга 5% стафкада кредит беришади. Бунда қарз берувчи лойиҳа устидан уни бутун амалга оширилиши муддати давомида назорат олиб боради;

✓ туризмни ривожлантиришга тижорат банклари ажратадиган ва субсидияларга нисбатан давлат қўллаб қувватлаши таъминланади.

Ижтимоий туризмни ривожлантириш ва қўллаб-қувватлаши ижтимоий ҳимоя қилинмаган аҳоли қатламлари учун унинг бемалоллигини таъминлаш давлатнинг туристик сиёсатини амалга оширишда навбатдаги муҳим функцияси ҳисобланади. Бунда ногиронлар, болалар, ёшлар ва аҳоли бошқа тоифалари саёҳатлари имкониятларини таъминлаш бўйича кенг дастур амалга оширилади. Швейцария туристик жамғарма фонди (Swiss Trivel Saveng Fund) фаолияти бунга яққол мисол бўла олади. У туризмни соғлом жамият турмуш тарзини ажралмас қисми деб эълон қилган.

Швейцарияда ижтимоий туризм концепцияси таътил чеклари тизими шарофати билан амалга оширилади. Махсус ваколатларга эга орган томонидан чиқариладиган чеклар улгуржи харидорлар (асосан тадбиркорлар) сотиб олинади, кейин сезиларли чегирма (5дан 25%гача) билан аҳолига сотилади. Ижтимоий жиҳатдан нисбатан кам таъминланган аҳоли уртасидаги ўта имкониятсизларга чеклар бепул тарқатилади. Чеклардан Швейцарияда яшовчи ҳар бир киши фойдаланиши мумкин. Аммо чегирма катталиги дифференцияланган. Чеклар фақат кўрсатиладиган хизматлар тўловига фойдаланилиши мумкин. Ижтимоий туризм тизими корхоналарида туризм билан солиқ бундай маданий кўнгилочар тадбирларда ана шундай чеклар жуда қўл келади (Швейцарияда бундай ижтимоий туризм корхоналари сони 7 мингдан ортиқ). Улар қаторида жойлаштириш воситалари (улар хизмат ҳақиға таътил чекларининг 40% игача йуналтирилади), транспорт ташкилотлари 25%, овқатланиш корхоналари 15%, турагент ташкилотлар 11%, маданий ҳордиқ ва спорт соғломлаштириш муассасаларида 10% бор.

Таътил чеклари тизими ҳамма иштирокчилар учун қулайдир. Уларни имтиёзли шартлар билан сотиб олган аҳоли дам олишига харажатлар сезиларли камайтиради. Улгуржи харидор (корхона маъмурияти) чеклар ёрдамида эгилувчан ва жуда қулай ижтимоий сиёсат вазифасига эга бўлган. Бу маълум даражада меҳнатга ҳақ тўлашдаги фарқни компенсация қилади, қайсики, ёшлар ва кўп болали оилалар учун жуда муҳим, меҳнат жамоасида

барқарорликни мустаҳкамлайди ва шерикчилик муҳитини яратади. Улгуржи бундан соф моддий манфаат ҳам кўради (чек сотиб олишга ажратилган маблағга солиқ солинмайди). Нихоят туристик индустрия қушимча ва барқарор истемолчилар оқими ва кўрсатиладиган хизматларга кафолат тўловига эга бўлади.

Швейцарияда чек тизимида ҳамма учун манфаатдорлик шароитида ижтимоий туризм оммавий ҳодисага айланган. Кўлами бўйича уни транспорт туризми билан тенглаштириш мумкин.

Тадқиқотлар шундан гувоҳлик берадики, ушбу мамлакатнинг ҳар тўртинчи 1/4 аҳолиси ижтимоий туризм хизматларидан фойдаланади. Уларнинг таътил чеклари улгуржи харид ҳажми эса хатто иқтисодий тушқунлик пайтида ҳам камаймайди. Туризм ўзига кучли кўп қиррали ҳодисани намоён этар экан, манфаатларни ҳимоя қилиш функцияси энг хилма-хил кўринишда акс этиши мумкин. Уни амалга ошира туриб, давлат жамиятни турли хил муҳим манфаатлари ҳимоячиси сифатида майдонга чиқади: истемолчилар, туризм алоҳида секторлари, миллий ишлаб чиқарувчилар, регион (минтақа)лар, туристик марказлар ва ҳ.к. Ушбу функция доирасида хавфсизлик ҳуқуқини ҳимоя қилиш алоҳида ўрин эгаллайди.

Бир қатор мамлакатлар миллий қонунчиликка мувофиқ (жумладан Россия Федерацияси, Белорус Республикаси ва бошқалар) турист қуйидагиларга ҳақли:

- кириладиган мамлакат (жой)да вақтинча бўлиши ва у ерда бўлиш қоидалари, диний удумлари, муқаддас жойлари, табиий, маданий-тарихий ёдгорликлари ва бошқа асраб-авайлаб сақланаётган объектлар, табиий атроф муҳит ҳолати ҳақида зарур ва ишончли маълумотлар олишга;

- эркин ҳаракатланиш, мамлакатда(жой)да вақтинча бўлиши чекланган чораларни ҳисобга олган ҳолда туристик ресурсларга эркин кириш;

- шахсий хавфсизликни, ўзининг истемолчилик ҳуқуқлари ва буюмлари дахлсиз сақланишини таъминлаш, тўсқинликсиз кечиктириб бўлмайдиган тиббий ёрдам олиш;

- туроператорлар ёки турагент туристик маҳсулот чакана олди-сотди шартномаси шартлари кўнгилдагидек бажарилмаганда ёки ижро этмаганда оқибатда етказилган зарарни қоплаш;

- мамлакат(жой)да вақтинча бўлганида ҳуқуқий ва бошқа кечиктириб бўлмайдиган ёрдам олишда ҳокимият органлари (махаллий бошқарув органлари) кўмагига таяниш;

- тўсқинликсиз алоқа хизматларидан фойдаланиш;

Бир вақтнинг ўзида қонунан туристнинг мажбуриятлари жойи ҳам белгиланган. У саёхат чоғида, шу жумладан, транзит чоғида ҳам, ана шу мажбуриятларга амал қилиши лозим.

Турист қуйидагиларга мажбур ҳисобланади:

- вақтинча бўлган мамлакат(жой) қонунчилигига риоя этиш, унинг ижтимоий тузуми, одатлари, анъаналари, диний эътиқодини ҳурмат қилиш;

- табиий атроф-муҳитни асраб авайлаш, табиий, тарихий-маданий ёдгорликларга эҳтиёткор муносабатларда бўлиш;

➤ вақтинча бўлган мамлакат(жой)га кириш, вақтинча бўлиш, шунингдек транзит ўтиладиган мамлакатлар қоидаларига риоя этиш;

Давлат томонидан манфатларни ҳимоя қилишга қаратилган функция кучайиб бораётган ҳалқаро рақобат ва туристик бозор умумий глобаллашуви шароитида алоҳида ўткир аҳамият касб этади.

Туристтик сиёсатни икки аспектда–миллий ва ҳалқаро кўламда қараб чиқиш қабул қилинган. Биринчисининг моҳияти давлат томонидан мустақил равишда белгиланган ва бир-бирига боғланган(локал) характердаги чоратадбирлардан иборатдир.

Ҳалқаро туристик сиёсат эса конвенционал таъсир этувчи ва чоратадбирлар деб аталадиган қўшимчаларни ўз ичига олади, қайсиким, мамлакат битта ёки бир нечта давлатлар билан битимларни амалга оширади. У келишиб олувчи томонларнинг суверен ҳуқуқларига зарар етказмайдиган ва ҳалқаро туризмни ривожлантиришда ўзаро муносабатларни акс эттирувчи шартнома ва бошқа кўринишдаги битимларга асосланади. Ҳалқаро туристик сиёсат ҳалқаро туристик ташкилот доирасида янада мувафақиятли амалга оширилмоқда, шунингдек сиёсий ва иқтисодий иттифоқини мустаҳкамлашга хизмат қилаётир. Масалан, Европа иттифоқи мамлакатлари туристик сиёсати иштирокчи мамлакатлар тизими тараккиётини мувофиқлаштириш (координациялаш)га қаратилган, жумладан:

✓ туристларни ҳимоя қилиш ва уларнинг эркин ҳаракатланиши (чегара божхона назорати ва полиция назоратини соддалаштириш, туристлар хавфсизлигини ошириш ва уларни алдамчи рекламалардан ҳимоя қилиш, туристлар ва уларнинг автотранспортлари суғуртасини уйғунлаштириш, туристларни уларнинг ижтимоий ҳуқуқларидан хабардор этиш);

✓ туризм индустриясида фаолият қоидаларини уйғунлаштириш (солиқ сиёсатини уйғунлаштириш, профессионал тайёргарлик дипломлари ва малака даражасини ўзаро тан олиш, мавсум энг қизғин пайтида туристик индустрияда юкланишини камайтириш учун таътил даврларини бўлиб олиш);

✓ туризмни минтақавий (регионал) ривожлантириш туристик потенциал(имконият)га, аммо баъзи сабабларга кўра, туризм юкори даражада ривожланмаган минтақаларда туризмни ҳаракатга келтириш.

Шундай қилиб, давлат туризм тизимида муҳим роль ўйнайди, ҳам миллий территория доирасида, ҳам ҳалқаро даражада жамият манфаатларини ҳимоя қилинишига қаратилган туристик сиёсат юритади. У туризм тизими барча элементларига қаратилган қатор функцияларни бажариш орқали амалга оширилади. Бу функцияларни амалга ошириш туристик сиёсат юритувчига юкланади, қайсиким, одатда туризмни бошқарув органлари ана шу шиори остида майдонга чиқади.

14.2. Туризм бошқарув органлари

Миллий туристик сиёсатни амалга ошириш ва жамият мақсадлари учун аҳамиятли бўлган ютуқларга эришишини мувофиқлаштириш учун давлат туризмнинг бошқарув органлари–Миллий туристик маданият (МТМ)ни тузади.

Туристик сиёсатни ишлаб чиқиш ва амалга оширишда МТМ маҳаллий даражада қонунчилик ва ижроя ҳокимият органлари, илмий тараққиёт ташкилотлари, туристик асоциациялар, уюшмалар ва бошқа жамоат ташкилотлари ва бирлашмалари билан ўзаро ҳамкорликда иш олиб боради. Аммо, туристик сиёсатни шакллантириш ва амалга оширишда асосий бўғин айна МТМ ҳисобланади. Туристик сиёсатнинг ижтимоий-иқтисодий, молиявий, солиқ соҳаларида қонунчиликдаги ташаббусига, бошқа давлат бошқарув органларига таъсир даражасига боғлиқ бўлади.

Бир қатор сиёсий ва иқтисодий характердаги омилларга кўра, жаҳон тажрибасида тузумни тартибга солиш ва бошқариш, миллий тизимини ташғил этишнинг турли хиллари мавжуд. Тузумнинг давлат бошқаруви уч модели ҳақида маълум шартли улуш билан гапириш мумкин.

Биринчи модель МТМ йўқ деб тахмин қилинади: барча масалалар жойларда «ўзини ташғил этиш» бозор принциплари асосида ҳал этилади. Мисол сифатида АКШнинг халқаро туристик бозорда мустаҳкам ўрин эгаллагани, хорижий туристлар учун мамлакатнинг жалб этишга ишонч, шунингдек тузум соҳасида кучли хусусий компаниялар мавжудлиги, уларни миллий бозорнинг барча манфаатларида қудратли реклама акциясига қодирлиги 1997-йилда тузумни бошқарувчи давлат тузумларини бекор қилишга олиб келди.

Давлат туристик маъмуриятни бекор қилиш–ғоят жиддий қадам ва унинг учун ҳақиқат алоҳида шароитлар зарур ёки туризм умуман мамлакатларга керак эмаслиги ҳақида қарорга келиш керак, ёки туристик бозор субъектлари кучли ва «онгли равишда» ўз муоммоларини давлат иштирокисиз ҳал этишга қарор қилиши лозим.

Иккинчи модел. Туризмни давлат бошқаруви ушбу соҳани ўз қўл остида катъий назоратда ушлаб турадиган ва тўплаган нуфузли ва кучли вазирликка зарурат сезади. Ушбу модель бир қатор мамлакатларда кенг тарқалган бўлиб, хорижий туристларни қабул қилиш муваффақиятли ривожланмоқда (Туркия, Греция, Миср, Тунис, Мексика ва бошқалар.) Натижага кўра, ушбу модель ғоят самарали, аммо уни амалга ошириш учун маълум шароитлар талаб қилинади. Биринчи навбатда, санаб ўтилган мамлакатлар ҳужжатлари хар йили ўз бюджетларидан маркетинг ва реклама учун миллион, хатто ўн миллионлаб доллар ажратади. Давлат туристик инфратузилмани сармоялаш билан шуғулланади. Бундай олиб қаралганда, бу мамлакатни ҳеч бирини жуда бой деб бўлмайди. Катта миқдорда молиялаштирилаётгани эса давлат туризмга жиддий эътибор бераётганини кўрсатади, қайсики, туризм валюта тушумларининг асосий манбаси бўлиб хизмат қилади.

Учинчи модель. Туризмни давлат бошқаруви шуни кўзда тутадиги, МТМ кўп тармоқли вазирликлардан бирининг таркибига кирази, кўпинча бу «иқтисодий соҳа»-да бўлади. Масалан, Испанияда туристик сиёсат масалалари билан иқтисодиёт вазирлиги (савдо, туризм ва кичик бизнес бўйича давлат қотибияти орқали) шуғулланади. Францияда туризм ижрочи ҳокимият даражасида жамоат ишлари ва транспорт вазирлигига бўйсунди. Унинг таркибига туризм бошқаруви ва туризм масалалари бўйича давлат қотибияти ҳам кирази. Италияда туризм бўйича департамент фаолият олиб боради. Биринчи навбатда у бевосита Министрлар Советининг Президенти (раиси)га бўйсунди, Вазирлик таркибида ишлаб чиқариш фаолияти бўлими ҳам бор. Худди шундай узок йўлдан–туризмни физкультура ва спортга «боғлаш» йўлидан боришга Россия Федерацияси ҳам мувафақиятсиз уруниб кўрди. Бу ерда туристик маъмурият 2001-йилдан 2004-йилгача иқтисодий тараққиёт ва савдо (2005-йилдан–Туризм бўйича февраль агентлик) вазирлиги ҳузурида иш кўриб келмоқда. Белорусь Республикасида тузум соҳасида давлат бошқарув органи Спорт ва туризм вазирлиги ҳисобланади.

Тажриба шуни кўрсатадики, биринчи навбатда спорт ва физкультура, ундан кейингина туризм масалалари билан шуғулланувчи вазирлик мавжудлиги туризм тизимини комплекс ривожлантириш масалаларини ҳал этиш учун мутлақо етарли эмас. Чунки туризм тизими тармоқлараро ижтимоий иқтисодий мажмуа (комплекс)нинг мураккаб тузилмасига эга бўлиб, улар орасида жуда кўп компонентлар мавжудки, иқтисодиётнинг ҳар қандай секторидан кўра кўпроқ тартибга солиш ва мувофиқлаштиришни талаб қилади.

Юқорида келтирилган ана шу ҳолатлардан келиб чиқил ҳолда Республикамизда туризм ижрои ҳокимиятининг мустақил органини тузиш мақсадга мувофиқ бўлди. Масалан, Вазирлар маҳкамаси ҳузурида «Ўзбектуризм» Миллий компанияси тузилди. Мазкур ташкилот фақатгина туризм масалалари билангина шуғулланади. Бу туризм муаммоларини зарур сиёсий, иқтисодий ва молиявий даражада ҳал этишга имкон беради. Бу туризм бўйича Гаага Декларацияси низомига ҳам мос келади. Унда шундай қайд этилган: «Барча мамлакатларда миллий туристик мамуриятларининг ҳуқуқ ва мажбуриятларини кенгайтириш зарур, уларни бошқа йирик иқтисодий секторга жавоб берадиган мамуриятлар даражасида кенгайтириш керак».

Туризм соҳасида давлат бошқарув органи функциясини белгилаш анча мураккаб. Бу соҳада хориж тажрибаси тахлили шуни кўрсатадики, ушбу орган компетенция (ҳуқуқ доира)сига таълуқли ваколат доирасидаги масалаларни ҳал этишда 3та асосий муаммони ечишга интилиш зарур: маҳкамалараро ҳамкорлик, жамоат бирлашмалари ва туристик бизнес билан шерикчилик, шунингдек тегишли даражада децентрализация (марказга тобеликдан чиқиш).

Туризм соҳасида давлат бошқарув органининг асосий функцияларига қуйидагилар кирази:

➤ давлатнинг туристик сиёсати ва туризмни мақсадли ривожлантириш дастурини шакллантириш ва уни амалга оширишни таъминлаш;

- туризм тизимининг фаолият кўрсатишини тармоқлараро мувофиқлаштириш;
- туризмни ривожлантиришнинг молиявий-иқтисодий ва ҳуқуқий-мейёрий ҳужжатларини ишлаб чиқиш ;
- туристик индустрияда фаолиятни стандартлаштириш, сертификатлаштириш, лицензиялаш;
- миллий туристик маҳсулот маркетинги;
- туризм соҳасида давлат бошқарув органининг хориждаги ваколатхоналарини очиш ва самарали ишлашини таъминлаш;
- туризм соҳасида халқаро ҳамкорликни йўлга қўйиш;
- туристлар, туроператорлар ва турагентлар ҳамда уларнинг бирлашмаларини халқаро туристик дастурларда иштирок этишда ҳамкорлик қилиш;
- туристик индустрияга мамлакат ва хорижий сармояларни жалб этиш бўйича амалий чора-тадбирлар ишлаб чиқиш ;
- туризм инфратузилмасининг истиқболли ривожланишига қаратилган давлат томонидан киритилган инвестициялар механизмини ишлаб чиқиш ;
- турагентлар, туроператорлар ва туристлар бирлашмалари, туристик бизнес билан ишбилармонлик, ўзаро шерикчилик ва ҳамкорликни йўлга қўйиш;
- мамлакат туристик маҳсулотлар ишлаб чиқарувчиларини қўллаб қувватлаш бўйича амалий чора тадбирлар ишлаб чиқиш ;
- туристик хизмат кўрсатишда илғор технологияларни жорий этишда ҳамкорлик кўрсатиш;
- туристик фаолиятни амалга оширувчи субъектларга хўжалик юритишда мамлакат ёрдам кўрсатиши;
- туристик ресурсларни ҳимоя қилиш, асраб-авайлаб сақланиши бўйича чора тадбирлар ишлаб чиқиш ;
- кенг микёсда табиий ва тарихий-маданий ёдгорликларга эга янги туристик районларни ўзлаштириш, анъанавий туризм марказларини яратиш ва ривожлантиришда ҳамкорлик қилиш ;
- туристик индустрияни ахборот технологиялари билан таъминлаш тизимини шакллантириш;
- туристик кадрлар малакасини ошириш, қайта тайёрлаш ва тайёрлаш ягона тизимини яратиш ҳамда уларга фаолият кўрсатишни таъминлаш;
- туризмда профессионал(касбий) фаолиятни регламентлаш;
- туризм тараққиётини илмий таъминлаш билан боғлиқ масалаларни ҳал этиш ва бошқ.

Санаб ўтилган функциялар-бу асосий соҳалар, қайсиқим, мустақил давлат бошқарув органи туризм соҳасида ўз ваколатини намоён этиши керак ва туризмни ривожлантириш ҳамда унинг ҳолати учун ўзига юклатилган жавобгарликни бўйнига олади.

Туризмнинг бошқарув структурасида МТМдан ташқари муҳим роль шунингдек минтақалар ва маҳаллий(туризм бўлимлари, туризм бўйича қўмиталар ва ҳ.к.) ҳокимият органлари, уюшмалар, бирлашмалар,

ассоциациялар ва бошқа жамоат ташкилотларига ажратилади. Туристик сиёсат хилма-хиллиги назария ва амалиёт олдига муаммоларни уларнинг манфаатларидан келиб чиқиб қўяди, туризмни ҳар томонлама ривожлантириш ва турғун тараққиётини таъминлашда ўзаро ҳамкорликни кўзда тутди.

14.3. Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитаси фаолияти

Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Ўзбекистон Республикасининг туризм соҳасини жадал ривожлантиришни таъминлаш чора-тадбирлари тўғрисида» 2016 йил 2 декабрдаги ПФ-4861-сонли Фармони билан фаолияти тугатилган «Ўзбектуризм» Миллий компанияси негизда Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитаси ташкил этилди.² Мазкур фармонда Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитаси туризм соҳасидаги ваколатли давлат органи этиб белгиланди.

Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитаси зиммасига қуйидаги функциялар киради:

- ✓ туризм туроператорлик фаолиятини лицензиялаш;
- ✓ Ўзбекистон Республикаси сертификатлаштириш бўйича миллий органи — «Ўзстандарт» агентлиги билан мустақкам ўзаро ҳамкорликда туризм фаолияти субъектлари томонидан кўрсатиладиган туроператорлик (туризм маҳсулотлари) хизматлари ва меҳмонхона хизматларини мажбурий сертификатлаш, шу жумладан турли ташкилий-ҳуқуқий шакллардаги меҳмонхоналарнинг (мотелларнинг) таснифини белгилаш;
- ✓ сертификатладиган туризм хизматларининг норматив ҳужжатларда белгиланган мажбурий талаблар ва стандартларга мувофиқлиги бўйича инспекция назоратини амалга ошириш.

Бунда Ўзбекистон Республикаси Миллий сертификатлаш тизимида аккредитация қилинган туризм хизматларини сертификатлаш бўйича органлар ҳам туризм хизматларининг айрим турларини сертификатлаш субъектлари ҳисобланади.

Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитасининг ўз ваколатлари доирасида қабул қилган қарорлари давлат ва хўжалик бошқаруви органлари, давлат ҳокимияти ва маҳаллий бошқарув органлари, мулкчилик шакллари ва идоравий бўйсунушидан катъи назар, хўжалик юритувчи субъектлар томонидан бажарилиши мажбурий ҳисобланади.

Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитаси фаолиятининг асосий вазифалари ва йўналишларига қуйидагилар киради:³

- мамлакатнинг туризм салоҳиятини тубдан оширишга, туризмга иқтисодиётнинг стратегик сектори мақомини беришга, туризм соҳасида ягона

² Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Ўзбекистон Республикасининг туризм соҳасини жадал ривожлантиришни таъминлаш чора-тадбирлари тўғрисида» 2016 йил 2 декабрдаги ПФ-4861-сонли Фармони

³ Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитаси фаолиятини ташкил этиш тўғрисида» 2016 йил 2 декабрдаги ПК-2666-сонли қарори

давлат сиёсати ўтказилишига йўналтирилган туризмни ривожлантиришнинг яхлит концепцияси шакллантирилиши ва амалга оширилишини таъминлаш;

➤ туризм хизматларининг ташқи ва ички бозорларида маркетинг тадқиқотлари олиб боришга, тарихий-маданий меросни кенг тарғиб қилишга, Ўзбекистон Республикасининг туризм қиёфасини сақлаб қолиш ва ривожлантиришга, миллий туризм маҳсулотлари ва брендлари халқаро туризм бозорларига кириб боришига йўналтирилган фаол реклама-ахборот сиёсатини амалга ошириш;

➤ ички, кириш ва чиқиш туризмини комплекс ривожлантиришнинг миллий ва ҳудудий дастурлари ишлаб чиқилишини мувофиқлаштириш ва уларнинг амалга оширилиши мониторинги, туризм турларининг кенг доирасини жадал ривожлантириш, халқаро стандартларга мувофиқ бўлган туризм инфратузилмасини ривожлантиришга хорижий инвестицияларни, шунингдек халқаро молия институтлари ва бошқа ташкилотларнинг кредитлари ва грантларини жалб этиш;

➤ туризм фаолияти ривожланишини мувофиқлаштириш, минтақаларда янги туризм йўналишлари ташкил этилишини таъминлаш, уларни паспортлаштириш, туризм йўналишлари, гидлар (экскурсоводлар) ва туризм объектлари бўйича ягона миллий реестрларни шакллантириш;

➤ туризм хизматларини ташкил этишда, энг аввало, туристлар жойлаштириладиган жойларда, овқатланиш пунктларида, республика ҳудуди бўйлаб ҳаракатланишда ва туризм объектларига ташрифларни уюштиришда туристларнинг хавфсизлиги ва соғлиғини таъминлашга йўналтирилган туризм хизматлари кўрсатиш сифати ва хавфсизлиги стандартлари ишлаб чиқилишини мувофиқлаштириш, туризм соҳасида хизматларни лицензиялаш ва сертификатлаштириш ҳамда лицензияланадиган ва сертификатлаштириладиган туризм хизматларининг белгиланган талаблар ва стандартларга мувофиқлиги бўйича инспекция назоратини амалга ошириш;

➤ туризм соҳасини давлат томонидан ва бозор муносабатлари асосида тартибга солишни мақбуллаштириш ва туризм хизматлари бозорида рақобатни ривожлантириш, туризмни ривожлантиришга қаршилик қилаётган барча ғов ва тўсиқларни бартараф этишга қаратилган таклифлар ишлаб чиқиш, туризм соҳасида тадбиркорлик фаоллиги ошишига ҳар томонлама кўмаклашиш, ушбу соҳага ахборот-коммуникация технологияларини фаол жорий этиш;

➤ туризм фаолияти соҳасида биринчи навбатда БМТнинг Бутунжаҳон туризм ташкилоти, туризм бўйича нуфузли халқаро ва миллий ташкилотлар ҳамда туризм соҳасида фаолиятни амалга оширувчи хорижий компаниялар билан халқаро ҳамкорликни кенгайтириш, халқаро ва давлатлараро стандартлар ва нормаларни туризм фаолияти ва амалиётига жорий этиш;

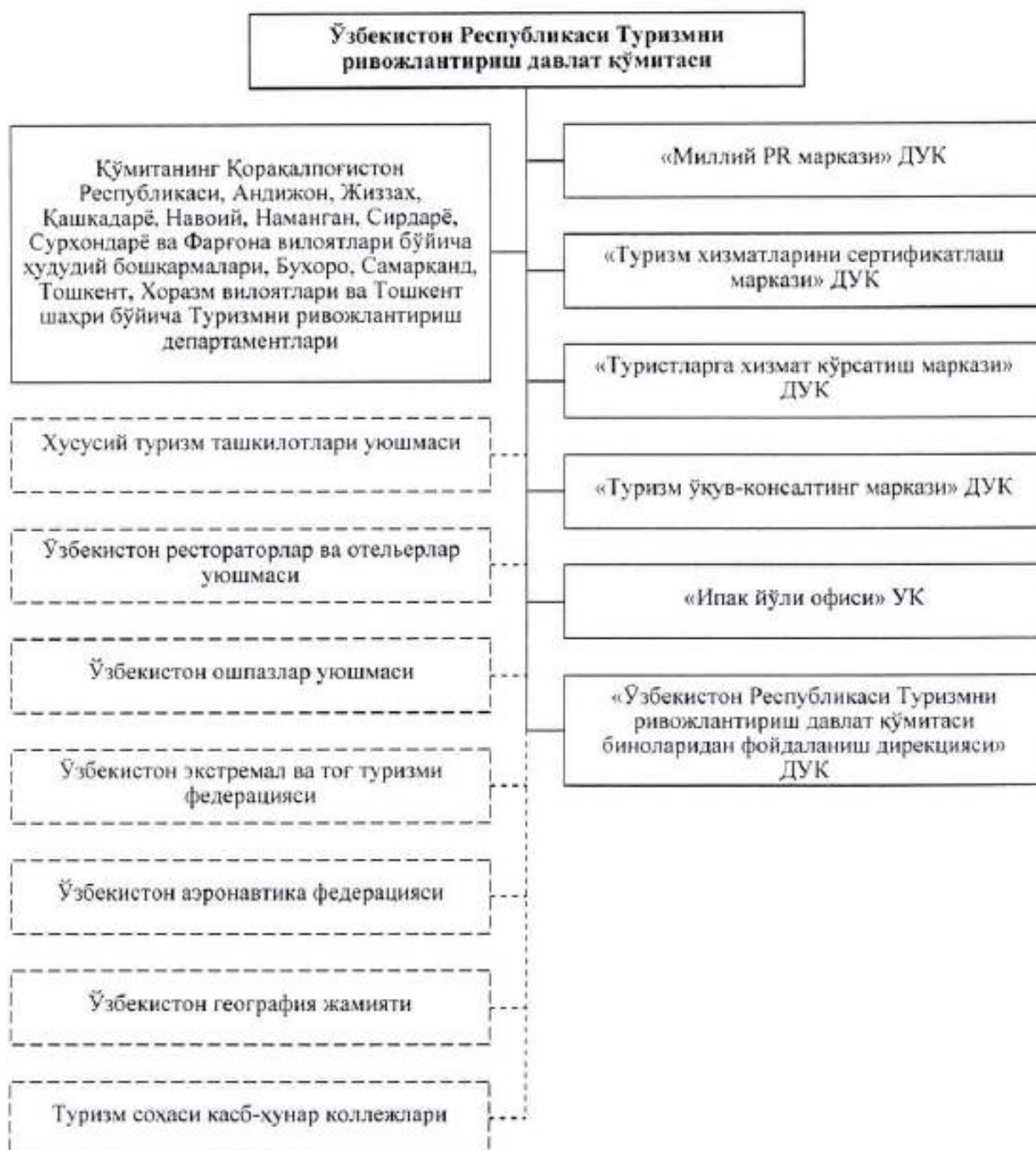
➤ туризм фаолияти субъектлари ходимларини мунтазам равишда қайта тайёрлаш ва уларнинг малакасини оширишни юқори сифат даражасида ташкил этиш, тармоқ туризм фанларини ривожлантиришга кўмаклашиш.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Ўзбекистон Республикаси туризм салоҳиятини ривожлантириш учун қулай шароитлар яратиш бўйича

қўшимча ташкилий чора-тадбирлар тўғрисида»ги 2018 йил 3 февралдаги ПФ-5326-сон Фармони ижро этиш, шунингдек Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитаси фаолиятининг самарадорлигини ошириш, туризм соҳасига хорижий инвестицияларни жалб қилишда унинг ролини кучайтириш, кириш ва ички туризмни ривожлантириш мақсадида, Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитасининг янгиланган ташкилий тузилмаси (1-расм), Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитасининг бошқарув ходимлари чекланган сони 107 нафар бўлган марказий аппаратининг янгиланган тузилмаси (2-расм), Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитасининг ҳудудий бошқармалари ва Туризмни ривожлантириш департаментларининг намунавий тузилмаси тасдиқланди (3-4 расмлар)⁴.

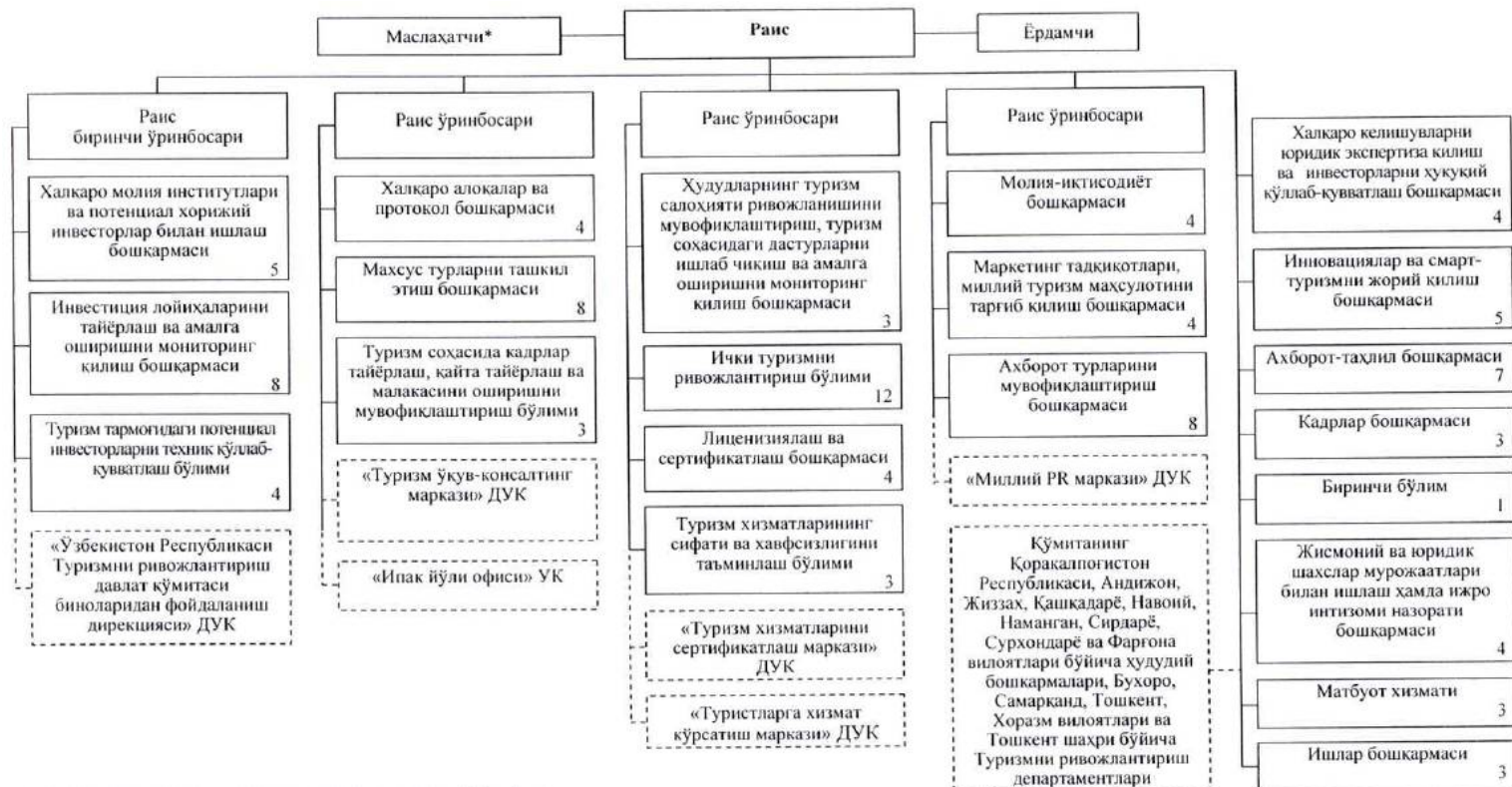
⁴ Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитасининг фаолиятини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида» 2018 йил 6 февралдаги ПҚ-3510-сонли қарори

**Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат
қўмитасининг
ТАШКИЛИЙ ТУЗИЛМАСИ***



Изоҳ: Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитаси ташкилий тузилмасига томонларнинг келишуви асосида фаолияти туризм соҳаси билан боғлиқ бўлган бошқа жамоат ташкилотлари ҳам киритилиши мумкин.

Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитаси марказий аппаратининг ТУЗИЛМАСИ



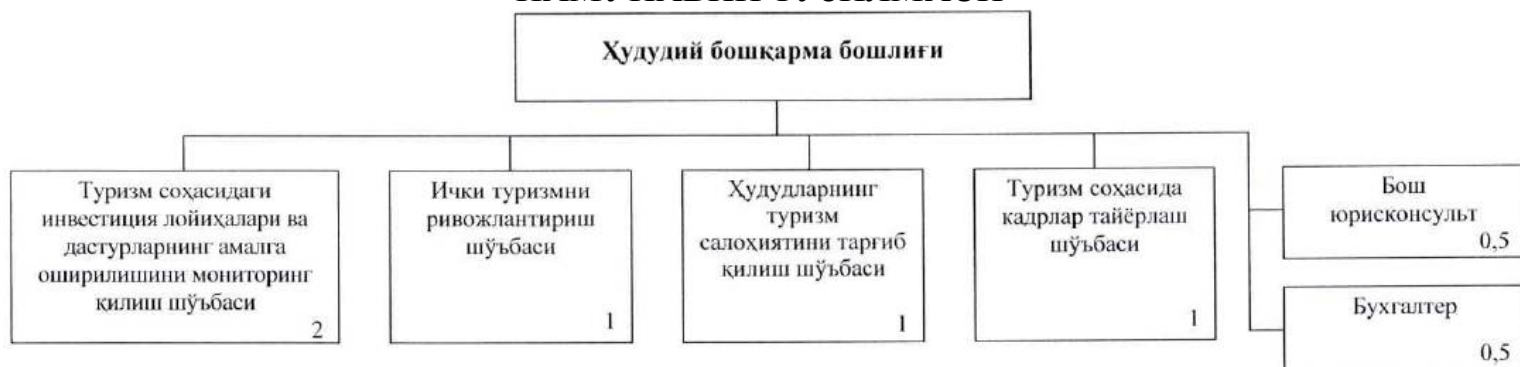
Бошқарув ходимларининг умумий чекланган сони — 107 нафар.

* Штатдан ташқари хорижий маслаҳатчилар тайинланиши мумкин.

* Техник ва хизмат кўрсатувчи ходимлар сони ўрнатилган меъёрларга мувофиқ белгиланади.

3-расм

Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитаси
худудий бошқармаларининг
НАМУНАВИЙ ТУЗИЛМАСИ



Барча худудий бошқармалар бошқарув ходимларининг умумий чекланган сони — 63 нафар.

Техник ва хизмат кўрсатувчи ходимлар сони ўрнатилган меъёрларга мувофиқ белгиланади.

4-расм

Туризмни ривожлантириш департаментининг
НАМУНАВИЙ ТУЗИЛМАСИ*



* Бошқарув ходимларининг умумий чекланган сони — 35 нафар.

Техник ва хизмат кўрсатувчи ходимлар сони ўрнатилган меъёрларга мувофиқ белгиланади.

Таянч сўз ва иборалар: Туризм бошқаруви, туристик сиёсат, туризмни мувофиқлаштириш (координациялаш), туризмни режалаштириш, туризмни тартибга солиш, туризмда рағбатлантириш, туризм бошқаруви моделлари, Ўзбекистон туризм бошқаруви органи.

Мавзуга доир савол ва топшириқлар:

1. Туристик сиёсат нима? У ўз ичига нималарни олади?
2. Туристик сиёсат қандай шаклларда амалга оширилинади?
3. Давлат туристик сиёсати қандай омиллар асосида амалга оширилинади?
4. Туристик сиёсат қандай мақсадларни ўз олдига қўяди ва шаклланади?
5. Давлат туристик сиёсатни шакллантиришда қандай вазифаларни бажаради?
6. Миллий туристик маданият органи нима?
7. Туристик сиёсатни амалга оширишда давлат бошқаруви моделларини тушунтириб беринг.
8. Туризм соҳасида давлат бошқарув органининг асосий функциялари нималардан иборат?
9. Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитаси қачон ташкил топган?
10. Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитаси марказий бошқарув аппаратининг тузилиш таркибини гапириб беринг.

15-Мавзу. ТУРИЗМДА ИНВЕСТИЦИЯЛАШ

Режа:

15.1. Инвестициялаш тўғрисида тушунча

15.2. Инвестицион лойиҳаларни баҳолаш мезонлари ва усуллари

15.3. Туризм соҳасида капиталнинг интеграцияси ва концентрация (марказлашиш) жараёнлари

15.1. Инвестициялаш тўғрисида тушунча

Инвестициялаш яъни сармоялаш ҳар қандай динамик – барқарор ҳолда ривожланаётган туристик корхоналар фаолиятининг энг муҳим йўналишларидан бири саналади.

Одатда барча турдаги туристик корхоналар у ёки бу даражада инвестицион фаолият билан боғланган бўлади. Инвестицион фаолият билан шуғулланиш қўйидаги омилларга боғлиқ бўлади:

- инвестиция тури;
- инвестицион лойиҳа қиймати;
- имкон берадиган лойиҳаларнинг кўплиги;
- молиявий ресурсларнинг чекланганлиги;
- инвестициялаш учун имкон борлиги;
- у ёки бу қарорни қабул қилиш билан боғлиқ таваккалчилик ҳолати

кабилардир.

Инвестициялаш зарурати билан боғлиқ бўлган сабаблар ҳам турлича бўлиши мумкин:

- мавжуд оддий – техник базаларни янгилаш (ўз фаолиятида меҳмонхоналар ва ресторанларда хизмат кўрсатиш даражасини ошириш) учун замонавий бронлаштириш тизимини жорий этиш ёки номерларда жиҳозларни яхшилаш (кондиционерлар, сантехника ва бошқ.);

- туристик корхоналар хизматларини реализация қилиш (сотиш) ва уларни ҳажмини ошириш;

- янги фаолият турларини ўзлаштириш (ўз янги туристик маҳсулотлари ёки янги хизмат турларини ташкил этиш учун таклифлар билан туризм индустрия бозорига чиқиш).

Туристик корхоналар у ёки бу йўналиш доирасида инвестицион лойиҳаларни қабул қилишда уларнинг жавобгарлик даражаси турлича бўлади. Агар гап мавжуд ишлаб чиқариш қувватларини жойлаштириш ҳақида борадиган бўлса, режалаштирилган қарор етарли равишда қаришиликсиз қабул қилиниши мумкин. Чунки туристик корхоналарнинг ҳар қандай ташкилоти қандай ҳажмда ва зарур янги асосий воситаларни қандай ҳолатда амалга оширишда ўзида яққол тасаввурга эга бўлади. Гап агар асосий фаолиятни кенгайтириш билан боғлиқ ҳолда борса, вазифа анчагина мураккаблашади ва мушкуллашади. Бундай ҳолатда эса бир қатор янги омилларни ҳисобга олишга тўғри келади:

- туристик корхоналарнинг туризм индустрияси бозорида ахволини ўзгартириш имконияти;
- кўшимча материаллар;
- меҳнат ва молиявий ресурслар ҳажмини оширишнинг имкони борлиги;
- янги бозорда маҳсулотларни сотишни ўзлаштириш имкониятлари ва бошқ.

Бу борада кўзда тутилаётган инвестициянинг ҳажми, унинг миқдори ҳақидаги масала жуда ҳам муҳим ҳисобланади. Чунки, тегишли равишда бир неча юз миллион доллар миқдордаги инвестиция лойиҳасини қабул қилиш билан боғлиқ бўлган бўлган жавобгарлик даражаси ҳам турлича бўлиши мумкин. Шунинг учун лойиҳанинг иқтисодий таҳлили, қайта ишлаш томонлари турлича бўлиб, қарор қабул қилишдан олдин уни чуқур ўрганиб чиқилиши зарур бўлади. Бундан ташқари, инвестицион ҳарактердаги қарорларни қабул қилиш амалиётининг дифференциялаш ҳуқуқи кўпчилик фирмаларда алоҳида кўринишга эга бўлади. Яъни инвестиция маблағининг максимал миқдори чекланади, қайсиқим унинг доирасида у ёки бу раҳбар мустақил қарор қабул қилиши мумкин. Бунга турли усуллар билан эришиш мумкин бўлади. Хусусан, устав (низом) ҳужжатларига тегишли чекловлар киритиш йўли билан ёки жавобгарлик марказлари тармоғида қуйидан юқорига буйсинувчи бўғинларни соддалаштириш орқали эришилади.

Кўп ҳолларда инвестициялашда қарор бир қатор байналминал ёки бир-бирини тўлдирувчи лойиҳалар мавжуд бўлган шароитда қабул қилиниши зарур. Яъни битта ёки бир нечта лойиҳаларни танлаш зарурати пайдо бўлган тақдирда. Қандайдир у расмийлашган мезонларга асосланади. Турган гапки, бундай мезонлар бир нечта бўлиши мумкин. Қайсидир бир лойиҳа барча мезонлар бўйича бошқаларидан фарқ қилади. Бундай ҳолатда қайсидир бир мезонга устунлик беришга тўғри келади. Уларни қуйидан юқорига буйсинишини белгилаш ёки баҳолашнинг кўшимча усулларида фойдаланиш лозим бўлади. Бозор иқтисодиёти шароитида инвестициялаш учун имкониятлар жуда кўп. Шунга қарамасдан, туризмнинг ҳар қандай корхоналари чекланган катталиқда эркин молиявий ресурсларга эга. Бу эса инвестициялаш учун имкониятлар беради. Шу сабабли инвестициялаш портфелини муътадиллаштириш вазифаси ҳамиша долзарб бўлиб қолади.

Инвестициялашда таваккалчилик ҳам жуда муҳим ва қалтис ҳолатдир. Биринчидан, инвестицион фаолият ҳамиша туристик компаниянинг молиявий ресурсларини сарфлаш билан боғлиқ бўлади, иккинчидан, у одатда аниқ бўлмаган мавҳум шароитда амалга оширилади. Масалан, янги асосий воситаларни сотиб олиш пайтида ушбу операциянинг иқтисодий самарасини ҳеч қачон аниқ белгилаб бўлмайди. Шунинг учун кўп ҳолларда инвестициялашда қарор ички ҳиссиётга асосланиб қабул қилинади. У ёки бу ҳажмдаги активларни сотиб олишнинг мақсадга мувофиқлигига нисбатан хато прогноз икки типнинг нохуш оқибатларини келтириб чиқариши мумкин: принцип жиҳатидан имкон даражасида даромад олишни инвестициялашда кам

томонга оғиб кетиши нотўғри; ортиқча инвестициялаш ҳам қувватларнинг тўлиқ юкланиш билан ишламаслигига олиб келади.

Инвестициялаш самарадорлиги шунингдек талаб қилинадиган асосий воситаларнинг ўз вақтида ва оқилона сифатли бўлишини ҳам ўз ичига олади. Бошқача айтганда, ишлаб чиқариш қувватлари нафақат керакли ҳажмда, балки керакли вақтда ҳам қурилган бўлиши зарур. Маълум даражада бунга инвестициялаш фазалари учун майда – чуйдаларигача синчиклаб ишлаб чиқилган режа-график орқали эришилади.

15.2. Инвестицион лойиҳаларни баҳолаш мезонлари ва усуллари

Таъкидлаш керакки, туристик ташкилотларда инвестицион лойиҳаларни таҳлил қилиш ва баҳолаш муҳим аҳамиятга эга бўлиб, унда қўлланиладиган усуллар жуда кўпдир. Инвестицион лойиҳаларни баҳолаш ва прогнозлаш (олдиндан айтиб бериш) ни ва ҳисоб-китоблардан фойдаланишни тақозо этади. Кўпчилик ҳолларда бир қатор мезонларни қўллаш имкониятлари ҳам кўзда тутилади. Туризм соҳасида инвестициялашга асосланган мезонлар қўйидаги гуруҳларга бўлинади:

- дисконт (анг. дискоунт) унинг маъноси биржаларда молларнинг скидка (%) билан арзон сотилиши;
- ҳисобга олинган баҳолашга асосланган.

1. Дисконтланган баҳолашга асосланган мезонлар гуруҳидаги соф келтирилган самара, инвестиция рентабеллиги индекси, фойда ички нормаси, фойданинг модификациялашган ички нормаси инвестицияни қоплашнинг дисконтланган муддати ва бошқ. киради.

2. Ҳисобга олинган баҳолашга асосланган мезонлар инвестицияни қоплаш муддати ва инвестиция самарадорлиги коэффицентини ташкил этади.

Инвестицион лойиҳаларни баҳолаш метод (усул)лари асосида ётувчи фойдаланиладиган мезонларнинг мазмун моҳияти қўйидагича:

1. Келтирилган соф самарани ҳисоблаш усули. Ушбу усул асосида босқичма-босқич амалга ошириладиган мақсадлар компания мулкдорлари томонидан белгиланади ва унда фирма ёки корхонанинг кадриятларини оширишга, унинг бозорий қийматига хизмат қилади. Инвестицион лойиҳалар бўйича қарорлар қабул қилиш кўпинча компания мулкдорлари томонидан эмас, балки унинг бошқарув персонали (ходимлари) томонидан тузилади ва амалга оширилинади. Шунинг учун бу ерда мулкдорлик мақсади ва юқори бошқарув ходимлари муносиб ёки лойиқлиги тахмин қилинади, яъни эҳтимол тутилган агентлик ихтилофининг салбий оқибатлари ҳисобига олинмайди. Ушбу усул бирламчи инвестиция катталигини соф пул тушумларини дисконтланган умумий суммаси билан тааққослаш асосида амалга оширилинади яъни прогнозланган муддат давомида солиштирилиб борилади. Чунки бунда пул маблағлари оқими вақтларга қараб тақсимланади ва таҳлилчи (инвестор) томонидан мустақил равишда белгиланиб чиқилинади. Бунда у қийматнинг

йиллик фойизидан келиб чиқади ва у шу нарсани хохлайди ёки у инвестицияланган маблағга эга бўлиши мумкин.

Даромадаларни йиллар бўйича прогнозлашда имкон борича барча тушумлар турларини ҳам ишлаб чиқариш, ҳам ноишлаб чиқариш характеридаги тушумларни ҳисобга олиш лозим, яъни улар лойиҳа маълумотларига мос келиши зарур. Агар лойиҳани реализация қилиш даври охирида ускуналар қийматини ликвид (осон пулланадиган) кўринишда маблағ тушуми сифатида ёки айланма маблағнинг бўшаган қисми сифатида режалаштирилса, улар тегишли давр даромади сифатида режалаштирилиб, улар тегишли давр даромади сифатида ҳисобга олинishi даркор.

2. Инвестиция рентабеллиги индексини ҳисоблаш. Ушбу усул моҳиятан олдингисининг (1) давоми ҳисобланади. Келадиган соф самарадан фарқли равишда рентабеллик индекси нисбий кўрсаткич ҳисобланади: у ҳаражатлар бирламчи даромадлар даражасини ҳарактерлайди. Яъни куйилмалар самарадорлиги – ушбу кўрсаткичлардан кўпроқ аҳамиятли. Ушбу лойиҳага инвестициялаштирилган ҳар бир сумдан фойда шунча юқори бўлади. Ана шу рентабеллик индекси мезони туфайли бир қатор алтернатив лойиҳалардан бирини танлашда жуда қулайдир.

3. Инвестиция ички фойда нормасини ҳисоблаш. Инвестиция ички фойда нормаси (ички даромадлилик, ички қопланиш) – дисконтлаш коэффиценти аҳамияти тушунилади. Режалаштирилган инвестиция самарадорлиги таҳлили чоғида одатда ички фойда нормалари ҳисобининг маъноси кўйидагилардан иборат бўлади. Инвестиция ички фойда нормаси лойиҳани кутилаётган даромадлигини кўрсатишади ва йўл кўйиладиган ҳаражатлар нисбатан даражасини билдиради. У ушбу лойиҳа билан уйғунлашган бўлиши мумкин. Мисол учун, агар лойиҳа тўлиқ тижорат банки ссудаси ҳисобига молиялаштириладиган бўлса, унда инвестиция ички фойда нормасининг аҳамияти йўл кўйиладиган ставка даражаси юқори чегарасини кўрсатади, яъни унинг ошиб кетиши лойиҳани зарарли қилади.

4. Инвестицияни қоплаш муддатини аниқлаш. Ушбу усул жаҳон таҳлил-ҳисоб амалиётида кенг тарқалган ва энг соддаларидан бири ҳисобланади. У пул тушумларини вақтинчалик тартибга солишни кўзда тутмайди. Инвестицияни қоплаш муддатини ҳисоблаш алгоритми инвестициядан прогноз қилинган даромадларни бир текис тақсимлашга боғлиқ. Агар даромад йиллар бўйича бир текис тақсимланган бўлса, унда қоплаш муддати бир вақтнинг ўзидаги ҳаражатларни уларга боғлиқ йиллик даромадлар катталигига бўлиш орқали ҳисобланади.

5. Инвестиция самарадорлиги коэффиценти ҳисоблаш. Ушбу усул икки ҳарактерли киррага эга: биринчидан, у даромад кўрсаткичларини дисконтлашни кўзда тутмайди; иккинчидан, даромад соф фойда кўрсаткичи (бюджетга фойдадан минус ажратма) билан ҳарактерланади. Ҳисоблаш алгоритми мутлақо оддийдир. Бу кўрсаткични амалда кенг қўллашни белгилаб беради. Инвестиция самарадорлиги коэффиценти, шунингдек фойдани

ҳисоблаш нормаси деб аталади. Ўртача катталиги (коэффициент фоизларда олинади) га тақсимлаш орқали ҳисобланади.

15.3. Туризм соҳасида капиталнинг интеграцияси ва концентрация (марказлашиш) жараёнлари

Ҳозирги вақтда халқаро туризм бозори учун мижозлар, маҳсулотларни сотиш бозори ва унга таъсир кўрсатиш соҳасида рақобат кураши жараёнлари характерлидир. Ўзбекистон туризм бозорида сайёҳлик билан шуғулланувчи чет эл туристик компанияларининг сони жуда ҳам кам ва санокли. Республикамизнинг туристик компаниялари етарли тажрибага эга бўлмаганлари сабабли – билим, молиявий имкониятлари, давлат органлари томонидан қўллаб-қувватлаш етарли эмаслиги туфайли катта қийинчиликларни ўз бошидан кечираяпти. Халқаро туризм бозорида азалдан таркиб топган, туристик фаолият билан шуғулланувчи хорижий компаниялар билан ҳалигача мунтазам равишда рақобатлашишга имконияти йўқдир.

Бу нохуш вазиятни туристик индустрияни бошқариш ва ташкил этишнинг янги моделларини яратиш йўли билан енгиб ўтиш мумкин бўлади. Ўзида сўнгги маркетинг амалиёти ва назариялари ютуқларини, халқаро операцияларни бошқарувнинг янги шакллари мужассам этиши талаб қилинади.

Ҳозирги замон жаҳон туристик индустриясида корхоналарнинг рақобат курашида иккита тенденция мавжудлиги характерли бўлиб, улар қўйидагилардан иборат:

- тажавузкор нарх рақобатидан сифат соҳасида рақобатга ўтиш;
- сифат ва нархнинг мўътадил нисбати;
- туроператор ва турагент функциясининг яқинлашуви (ўз сотиш тармоғини туроператор билан кенгайтириш ёки бошқа турфирмаларнинг сотиш тармоғидан фойдаланиш йўли билан).

Мутахассислар туристик маҳсулотларнинг сифатини ошириш муаммоларини ҳал этиш ва уларни сотиш каналларини шакллантиришнинг турли вариантларини таклиф этадилар. Тадқиқотларда асосий эътибор эса ҳар хил турдаги туристик бирлашмаларни ташкилий шакллантиришга қаратилади (глобал корпорациялар ва стратегик иттифоқлар). Умуман олганда, дунёда глобал бирлашмаларни шакллантириш ғояси ўтган асрнинг 80-йиллар ўрталаридан бошлаб АҚШда фаол тарғиб қилина бошлади. АҚШ бошқарувида маслаҳат бериш бўйича университетлар ва йирик фирмалар томонидан ўтказилган тадқиқотлар хорижий бозорни эгаллашнинг ишончли воситаси сифатида глобал бирлашмаларнинг ўрнини ва Америка трансмиллий компания (ТМК)лари рақобатбардошлигини оширишни характерлаб берди.

Глобал бирлашма ташкилотларнинг қўшилиши, ютиб юборилиши, сотиб олиниши йўли билан ҳосил бўлади. Жуда кўп европа мамлакатларида (Буюк Британия, Германия, Франция, Испания) бозорни глобал бўлиб олиш, компанияларни сотиб олиш йўли билан рўй беради. Туризм индустрияси учун,

бошқа соҳалар каби корхоналарни марказга тўпланган ҳолда миллий чегаралардан чиқиш жараёни трансмиллий компания (ТМК)ларни яратиш йўли билан амалга оширилади.

Туристтик ташкилотларни хорижий сармоялаш сиёсатини самарали ўтказиш учун таклиф қилинаётган туристик хизматлар имконияти ва рақобатбардошлик даражаси, бошқарув тажрибаси мавжудлиги, ишлаб чиқаришнинг самарадорлиги, фирма хажми ва марказлашиш даражаси, қабул қилувчи мамлакатда инвестицион шарт-шароити (сиёсий, ижтимоий, иқтисодий барқарорлик, бир бутун иқтисодиёт тараққиёти ҳолати, истиқболлари, инвесторни қизиқтирган тармоқ, хорижий инвестицияга бўлган муносабат, хўжалик ва солиқ қонунчилиги ва бош.) ҳисобга олиниши зарур.

Ташкилот томонидан қўйилган компанияни ҳарактерловчи мақсад ва омилларни ҳисобга олиш, қабул қилувчи мамлакат иқтисодиёти ва сиёсати корхонага фаолият йўналишини танлашга имкон беради. Қайсидир нисбатан кам чиқим ишлаб чиқариш эса корхона учун қўшимча фойда келтиради.

Глобал бирлашмаларни тузиш чоғида хорижий тадбиркорликнинг ташкилий шаклига алоҳида эътибор қаратилади:

- хорижда янги туристик ташкилот барпо этиш;
- ташкилотни сотиб олиш;
- хорижий туристик ташкилот капиталида назорат ҳуқуқини берувчи улуш қисмини сотиб олиш;
- туризм индустриясининг хорижий ташкилотларда назорат ҳуқуқини бермайдиган қимматбаҳо қоғозларини сотиб олиш;
- хорижий филиалларга ёки хорижий фирмаларга уларнинг фаолиятини кенгайтиришга кредитлар ва қарзлар бериш.

Ушбу шакллардан ҳар бири улар учун маълум шароитни яратиш ва ўзининг ютуқ ва камчиликларига эга бўлишини талаб қилади.

Туристтик хизматлар соҳасида янги корхонани тузиш бу анча қимматга тушади ва у мураккаб иш. Бу озмунча таваккалчиликни талаб қилмайди. Чунки бунда нотаниш вазиятда ҳаракат қилишга тўғри келади. Маҳаллий шароитни ва бозор хусусиятини яхши билиш таниқли ва обрўли савдо марказига эга бўлиш мақсадга мувофиқ бўлади. Туризмда хорижий фаолиятининг бундай шакли камдан – кам туристик ташкилотларгагина насиб этиши мумкин.

Туризм индустриясида ишловчи хорижий корхоналарни сотиб олиш инвесторга дарҳол маҳаллий структура (тузилма) ларга қўшилишга, сотиб олинган корхонанинг нуфузи ва алоқаларидан фойдаланишга имкон беради. Инвестициялашда бу шаклнинг ютўғи шундаки, у ютиб олинган корхонанинг ишлашини анча тезлаштириши мумкин. Бундан кейин янги корхонани ташкил этиш билан боғлиқ операцияларни амалга оширишга ҳожат қолмайди.

Хорижий капитални сотиб олиш операцияси бутунлигича ва хорижий компаниянинг капиталида улуш иштироки эса қуйидаги муаммолар билан тўқнаш кечади:

- жуда кўп мамлакатларда корхонани сотиб олиш (тақиқловчи)ни амалга ошириш нархи ҳаддан ташқари юқори;

- сотиб олинадиган туристик корхонада молиявий ҳолатни синчиклаб ўрганиш лозимлиги туфайли ўтказиладиган операциялар чиқими катта бўлади. Бу албатта, ихтисослашган корхоналар ва фирмаларга мурожаат қилишга мажбур этади. Улар ҳисобларни текшириб беради, банклар маслаҳатини олади ва бошқалар. Чунки ташкилот янги раҳбарияти ўтмишнинг барча мажбуриятларига жавоб беради, корхонани бутунлай эмас, балки фақатгина кўчмас мулкни сотиб олишни тавсия қилади;

- сотиб олинган корхонани туристик хизматлар соҳсида ташкилий жиҳатдан қайта қуриш ёки модернизациялаш.

Ривожланган мамлакатларда компания устидан назорат кўпинча биржада ёки нобиржа оборотида муомилада бўлган аксияларини сотиб олиш йўли билан ўрнатилади. Бу «**дўстона**» ёки «**тажавуз билан эгаллаш**» кўринишидаги сотиб олиш бўлиши мумкин. Аксияларни сотиб олиш бўйича операциялар учун ҳар бир мамлакатда алоҳида тартиблар ва қонун-қоидалар ишлаб чиқилган ва уларга амал қилинилади.

Мутахассисларнинг таъкидлашича, глобал бирлашмаларни тузиш ва уларни бошқариш – бу мураккаб жараён дир. Бу жуда кўп вақт ва ресурсларни талаб қилади. Шунинг учун хорижда кўпчилик компаниялар халқаро ҳамкорликни ташкил этишнинг бошқа шакли – стратегик иттифоқчиликка мурожаат қиладилар.

Компаниялар стратегик иттифоққа алоҳида вазифаларни ҳал этишда ўз кучларини мувофиқлаштириш ва келишиб олиш мақсадида қиладилар, яъни: маркетинг тадқиқотларини ўтказиш, хизматларни ишлаб чиқиш ва сотиш, ходимларни тайёрлаш ҳ.к. Ушбу алоқаларнинг ўзига хослиги шундаки, улар бевосита компанияларда мулкчиликка нисбатан даҳл қилмайдилар. Чунки ҳамкорлик қилувчи компаниялар ўз мустақиллигини сақлайдилар. Шунингдек миллий, регионал (минтақа) соҳада бир-бирига боғланган бозорлар қашшоқдирлар.

Стратегик иттифоқлар моҳияти «**Дўстона иттифоқлар**», «**Рақобат**», «**Кўшма тадбиркорлик шакллари**» каби тушунчалар билан белгиланиб, «шартномаларни ҳуқуқий расмийлаштириш, шериклар ҳаракатини мувофиқлаштириш» билан изоҳланади. Туризм бизнесида фаол фойдаланадиган стратегик иттифоқдаги фирмалар ўртасида алмашилиш турларига қуйидагилар қиради:

- Франчайзинг ҳақида битим;
- Бошқарувга оид контрактлар;
- Маркетинг ҳақида контрактлар;
- Кўшма корхоналар.

Стратегик иттифоқларда фирмалараро у ёки бу турдаги алмашилишни танлаш бир қатор омиллар билан шартланган, улар орасида:

- шериклар ўртасида ўзаро муносабатларда исталган эгилувчанлик даражаси;
- ҳамкорлик ташкилотлари билан боғлиқ таваккалчилик ва ҳаражатлар миқдори;

- тезкор натижалар олиш зарурати;
- шерикларнинг стратегик мақсадлари ва ҳ.к.

Одатда фирмалараро алмашинишнинг турли кўринишлари «соф кўринишда» камдан-кам ҳолларда мавжуд бўлади. Кўпинча улар турлича мақбулликда амалга оширилади, бир-бирини ўзаро тўлдиради ва шартлайди.

Франчайзинг ҳақидаги битим моҳияти шундан иборатки, бош фирма корхона билан бош компания савдо маркаси остида хизматларни сотишга мутлоқ ҳуқуқ бериш ҳақида шартнома тузади. Яъни унча катта бўлмаган ва кам таниқли туристик ташкилот (фирма ёки меҳмонхона) таниқли туристик компаниянинг сотиш тармоғига қўшилади. Бу эса кейингисини кам ҳаражат билан бозорни назорат қилиш имкониятини кенгайтиради.

Бошқарувга контрактлар туристик ташкилот устидан ёки фаолиятини қандайдир фазаси устидан оператив назоратни маълум тўлов эвазига бошқа компания мутахассисига топширишни кўзда туттади. Бундай битимлар туристик хизматлар ишлаб чиқаришни ёки кадрларни бошқариш, маркетинг ёки молиявий бошқарувга таалукли бўлиши мумкин.

Хизматга ҳақ тўлашда турли шакллар қабул қилинади: сотиш ёки фойда ҳажмидан фоизлар, бир марталик мукофат ва ҳ.к.

Бошқарув хизмати кўрсатишни тақдим этиш тўғрисидаги маркетинг ҳақидаги контрактлар битимларга ўхшайди: бошловчи туристик ташкилот барча туристик маҳсулотни ёки унинг бир қисмини маълум тўлов эвазига сотиш билан боғлиқ ҳамма тур фаолият жавобгарлигини туризм индустрияси йирик компаниясига юклайди.

Стратегик иттифоқларга шунингдек қўшма корхона (ҚК) ни яртиш ва ишлатиш ҳам киради, у инвесторга қўйидаги афзалликларни яратади:

- қўшма корхона учун деярли барча мамлакатларда анчайин либерал режим кўзда тутилган: руйхатдан ўтишар экан, улар соф миллий корхона сингари ўша ҳуқуқлардан фойдаланади, қўшма корхона устав жамғармасидаги улуш иштироки инвестор учун таваккалчиликни пасайтиради, унинг капиталдаги иштироки жавобгарлиги улуши билан чекланмайди;

- аксиядорлик компанияси ташкилий шакли (ҚК да устунлик қилувчи) қўшимча (қарзга олинган) маблағларни жалб этиш имконини беради, яъни бошланғич капитал ҳажмини етарли даражада зарурати борлигини чеклайди;

- кўп ҳолларда маҳаллий шерикни жалб этиш қабул қилувчи давлат томонидан маълум имтиёзлар олишга имкон беради: ер участкасини имтиёзли шартлар билан сотиб олиш, давлат томонидан тўғридан-тўғри субсидия, солиқ имтиёзлари ва ҳ.к.

Туризм бизнесида стратегик иттифоқлар кўпроқ жаҳон меҳмонхоналар занжирида кенгроқ тарқалган. Меҳмонхона хўжалиги соҳасида интеграцион жараёнлар объектив зарурат тўғдиради:

- меҳмонхоналарнинг барқарор юкланишини таъминлаш. Шунинг учун ҳам ҳар бир меҳмонхона занжири асосида ўзининг бронлаштириш тизими ётади. Бу меҳмонхона занжирига кирувчи биринчи навбатдаги юкланишларга мўлжалланган. Бироқ таъкидлаш лозимки, меҳмонхона бронлаштириш

тизимининг ўзи интеграцион жараёнларга мухтож (йирик авиакомпанияларга тегишли меҳмонхона бронлаштириш тизими, шунингдек мустақил консорсиумларга тегишли меҳмонхоналар номер фондини бронлаштириш). Бундай тизимларга электрон бронлаштиришни улаш қиммат туради ва мустақил меҳмонхоналарнинг бунга кучи етмайди;

- меҳмонхоналарда сифатли хизматларини шакллантириш бутун бир қатор омилларга боғлиқ: ички жиҳозлашлар, ускуналар сифати, ходимлар малакаси ва яшовчилар ва улар мулкнинг хавфсизлигини таъминлаш. Шунинг учун барча етакчи меҳмонхоналар бирлашмалари мавжуд меҳмонхоналар биноларини жиҳозлаш, хизмат кўрсатиш технологиялари ва стандартлари бўйича ўз норматив ва стандартларига эга. Норматив ва стандартларга мувофиқ меҳмонхоналарни тегишли жиҳозлашни таъминлаш учун меҳмонхоналар нафақат қудратли таъминот ташкилотини яратишга, балки ускуна ва мебеллар ишлаб чиқариш ва таъмирлашга ихтисослашган корхона очишга ҳаракат қилади. Бунга фақат йирик меҳмонхона бирлашмаларинигина қурби етади;

- меҳмонхоналарнинг юкланишини оширишга интилиш, янги мижозлар қидириш ва эскиларини сақлаб қолиш меҳмонхоналар бозорини, мижозларни, рақобатчи меҳмонхоналарни, етказиб берувчилар ва ҳ.к. ларни чуқур таҳлил қилишга ундайди. Фаол реклама ва сотиш сиёсати юритишни талаб қилади. Бу эса катта молиявий, ахборот ва инсон ресурсларини талаб этади;

- меҳмонхоналар ходимларининг касбий малакасини такомиллаштириш отелларда меҳмонларга хизмат кўрсатиш сифатига сезиларли таъсир қилади.

Кўпчилик йирик меҳмонхоналар, давлат ёки тижорий ўқув юртларида тайёрланаётган кадрларни етарли эмас деб ҳисоблайдилар ва кадрлар малакасини ошириш ва тайёрлаш учун ўзининг хусусий тизимини яртишади. Ушбу мақсадда анчагина катта маблағларни сарфлайдилар. Бутунлигича занжирчалар асосий характеристикалари қуйидагиларга олиб келади:

- ҳудудий жойлашишда ўхшашлик;
- усул яхлитлиги (архитектураси ва ичкариси);
- белгилар бирлиги ва ташқи ахборотлар;
- кенг ва шинам холл: мижозларни руйхатга олиш тезлиги ва бирлиги;
- «хусусий сайёҳлар» учун мўлжалланган хоналар;
- «швед дастурхони» нонуштаси;
- конферен-зал мавжудлиги;
- егилувчан таъриф тизими;
- маркетинг ва коммуникация хизматларининг ягона бошқаруви.

Дунёда ўз миллий давлат чегаралари доирасидан чиққан 300 дан кўпроқ меҳмонхоналар занжири таркиб топган. Салкам 13 млн. хоналардан 7 млн. дан кўпроғи (дунёда 50 % дан кўпроқ меҳмонхона номерлари) улар улушига тўғри келади.

Жаҳон меҳмонхоналар хўжалигини бошқарувда меҳмонхоналар занжирлари ортиши жараёни мавжуд зиддиятлар билан характерланади: бир томондан, кўпчилик мамлакатларда ишлаётган етакчи меҳмонхоналар занжири йириклашади; бошқа томондан, тобора кўпроқ мамлакатлар ўз хусусий

меҳмонхоналар занжирини яратаяпти, қайсики улар интернационал монополиялар билан муваффақиятли рақобатлашмоқда. 195та меҳмонхоналар занжири штаб-квартираси АҚШда жойлашган. 17 таси Буюк Британияда, 14 таси Японияда, 11 таси Германияда, 8 таси Гонконгда, Франция ва Сингапурда 6 тадан.

Меҳмонхоналар занжири у ёки бу занжирда хусусий ҳисобланган нафақат отелларни, балки уларда франшиз шароитига кирувчи отелларни ҳам бирлаштиради. Ҳозирги вақтда тахминан 80 % отеллар занжирга айнан франчайзинг ҳуқуқи билан киради.

Франчайз берувчи ташкилотнинг тўлиқ концепциясини ёки иш методларини яратади. Франчайзинг олувчи эса мавжуд ишланмалардан фойдаланиш ҳуқуқини сотиб олади. Агар меҳмонхона бирор бир таниқли меҳмонхоналарнинг франшиз аъзоси ҳисобланса, у мустақил бошқарилиши мумкин. Занжирлар маъмурияти томонидан тўғридан-тўғри назоратда бўлмайди. Занжир бу ҳолда даромад ҳуқуқига эга эмас ва франшиз операциялар бўйича зарар учун жавобгар бўлмайди.

Франчайзинг усули шунингдек туристик фирмаларда ҳам кенг тараққий этмоқда: Америка «Карлсон Вагонлит» туроператорлар тармоғи (3,5 мингга яқин компанияларни бирлаштирган); «Thomas Cook», «TUI», «Nekkerman». Ҳозирги вақтда франчайзинг у ёки бу шаклда 80 дан кўпроқ мамлакатда мавжуд. Франчайзинг тўғрисидаги битимлар бўйича савдони амалга оширувчи йирик экспортчилар АҚШ, Канада, Япония, Австралия, Франция, Германия ва Буюк Британия мамлакатлари ҳисобланади. Россияда эса франчайзинг тараққиёти нисбатан суструръатларда бораёпти. Кейинги йилларда Россия туризм бозорида ушбу схемада ишловчи бир неча хорижий компаниялар пайдо бўлди холос россияда эса атига битта – иккитагина франчайзинг компаниялари Москвада ишляпти. Россия франчайзинг бозорида унинг сустривожланиши мутахассисларнинг фикрларича (3) кенг тадбиркорлик доираларида шунга ўхшаш технологик ишларда жиддий билимлар йўқлиги ва россия қонунчилигининг ўзига хослигида яширинган. Қайсики нафақат франчайзингни рағбатлантирмоқда, балки айрим аспектларда унинг тараққиётига тўсқинлик қилади. Ҳозирги вақтда Россияда йирик туроператорлик фирмалари ўртасида стратегик иттифоқ ўзини оқламаяпти. Амалий ҳаётда ушбу бирлашмалар оддийгина ютиб юборилади (мисол учун, «Inturist» БАО «Begemot» турфирмасини ютиб юборди). Ҳозирги замон босқичида франчайзинг шароитида стратегик иттифоқларни тузиш жараёни турагентликлар учун ҳарактерли («Metropol-Ekspress», «Magazin goryashix putevok», «SV-group» ва бошқалар). Алоҳида ҳолича турагентликлар реал кучга эга эмас, шунинг учун улар турли уюшмаларга киришга интилишади (кўп ҳолларда ушбу иттифоқлар франчайзинг шартномалари асосида вужудга келади). Компания шериклари фойдаланишлари учун таклиф қилинадиган франчайзингли пакетлар махсус чегирмалар тизими, рекламали кўллаб қувватлаш, авиабилетлар сотишни таъминлаш, шунингдек товар белгисидан фойдаланиш, бизнесни ташкил этишда ноу-хау, маркетинг концепцияси,

бронлаштириш ва резервлашнинг замонавий ахборот технологияларидан биргаликда фойдаланиш, консалтинг хизматлари ва ходимларни ўқитиш кабиларни ўз ичига олади.

Ушбу иттифоқларда иштирок этиш туристик фирмаларга бошқарув аппарати, реклама фаолияти, савдо маркасини ҳаракатлантириш харажатларини қисқартириш имконини беради. Чунки иттифоққа бирлашган фирмалар бу харажатларни биргаликда кўтаришади. Кўпчилик агентликларнинг тармоқлари шунингдек ягона маҳсулот сиёсатини юртишни маъқул кўрадилар. Бу туристик маҳсулотни сотиб олиш тизимида ташкил қилинган ва назорат қилинадиган «мувофиқлаштирувчи марказ» дан амалга оширишни кўзда тутди. Бу агентликлар тармоғига бозорда йирик улгуржичи сифатида чиқишга ва туроператорлардан анча арзонроқ нархда олишга имкон беради ва ҳамкорликда бошқа қатор афзалликларга эга. Мувофиқлаштирувчи марказ ва «периферия» (атрофдаги, четда) ўртасида тизими ўзаро муносабатлари назорат асосига курилади (масалан, мустақил аудитга).

Бу турагентлик тармоқларида аъзоликнинг молиявий шартлари турлича бўлиши мумкин. Мисол учун, «Magazin goryashik putevok» компаниясида (80та москвалик ва худудий турфирмаларни бирлаштиради). Ушбу стратегик иттифоқда аъзолик шарти шундай: москва фирмалари учун ташкилотчиларга тўлов (уюшма мувофиқлаштирувчи марказига) сотиш ҳар бир шартномаси бўйича 40%, худудий агентликлар учун эса ойлик тўлов белгилаб қўйилган (қишда 100 АҚШ дол., ёзда 300 АҚШ дол.).

Истикболда агентлик функциясини бажарувчи туристик компаниялар сони кўпайиб боради (бунга алоҳида лицензияланган турагентлар ва туроператорлар имкон беради). Улар ўртасида рақобатни кучайтиришга олиб келишини мамлакат турфирмаларини консолидациялаш, бирлашмалар ва консорсиумлар тузиш йўли билан енгиб ўтиш мумкин.

Фирмалараро алмашилишнинг бошқа тури туризм индустрияси ташкилотлари ўртасида бошқарувга шартномалар тузиш ҳисобланади. Бошқарувга шартномалар меҳмонхоналар занжирида таъсир соҳасини кенгайтириш ва янги туристик бозорга суқилиб кириш учун кенг фойдаланилади.

Меҳмонхоналар бирлашуви бошқарувга ташкилотлар эгалари ва компаниялар ўртасида шартнома тузиш йўли билан амалга оширилади. Фаолият бош йўналиши бозорнинг ушбу сегментида меҳмонхоналарни профессионал бошқарув ҳисобланади. Бошқарувга шартнома бўйича киришган компания ташкилотининг мулкига ҳеч қандай эгалик ҳуқуқини олмайди. Шартнома бўйича компания одатда чекланган молиявий жавобгарликка эга ва ҳамма ҳолатларда даромад олади. Қайсиким меҳмонхона оладиган фойда катталигига боғлиқ.

Инвсетор отелни эксплуатация қилишда иштирок этмайди, бироқ у таниқли савдо маркази мавжудлиги туристик бозорда отел нуфузини оширувчи омил сифатида қарайди. Ҳозирги вақтда таниқли савдо марказини сотиб олишнинг ишончлироқ йўли франчайзинг муносабатларига шартнома

тузишдир. Бироқ мустақил меҳмонхоналар ҳам, бутун дунёда ҳам бозорнинг озмунча меҳмонхоналар ташкилоти сегментини ташкил қилмайди. Мустақил меҳмонхоналар ўзининг жойлашиши спесифик хусусиятларидан фойдаланилади, ноёб сервис, ички ҳашам ва бошқарув яратади. Халқаро меҳмонхоналар занжирига кирувчи меҳмонхоналар ўз ноёблигини яратишда чекланган, чунки:

- меҳмонхона маҳсулоти кенг истеъмолчилар доирасини қаноатлантириш зарурати туфайли ўртача ҳарактер кўринишини олади;
- занжирда бўлганида, меҳмонхоналар ушбу занжирдаги барча отеллар билан бир хилда бўлишга интилади;
- меҳмонхона маҳсулотини стандартлаш ходимларни тайёрлашни, хизмат сифати устидан назоратни ва бутун меҳмонхонани бошқаришни соддалаштиради.

Меҳмонхоналар занжирида ҳаражатларни қисқартириш, сотиш ҳажмининг ўсиши ҳисобига боради. Фаолият жараёнида меҳмонхоналардан бирининг хатоси сезиларли даромадлар ва занжирга кирувчи бошқа отелларни қўллаб-қувватлаши ҳисобига қопланиши мумкин. Мустақил отеллар хато қилиш имкониятига деярли эга эмас. Шунинг учун мустақил меҳмонхоналар ўзининг рақобатбардошлигини таъминлаш мақсадида консорсиумлар тузадилар. Мустақил отеллар консорсиумга бирлашиш пайтида кўзлаган бош мақсад ўз корхоналари даромадини кўпайтириш учун корхоналари даромадини кўпайтириш учун биргаликда маркетинг ўтказиш, шунингдек биргаликда марказлашган ҳарид чоғида чиқимларни камайтириш ҳисобланади. Биргаликда кадрларни танлаш ва уларнинг тренинглари ўтказилади.

Кўпчилик отеллар бир йўла бир неча консорсиумларга аъзо бўлишлари мумкин. Бироқ консорсиумларнинг ўзлари буни ёқтирмайди ва ўз аъзоларини бошқа консорсиумлар билан аъзолик битимларини махсус шартлар билан чегаралашга интилишади.

Янги иштирокчилар билан шартнома тузиш чоғида консорсиумлар катта иш таржрибасига эга меҳмонхоналарни халқаро мижозлари билан жалб этишга ҳаракат қилади, қайсиким ўзлари билан ўзини мижозларини ҳам олиб келиши лозим. Бошқа томондан, консорсиумлар меҳмонхоналарга янги бозорларга киришига кўмаклашади, қайсиким консорсиумлар иштирокисиз бунга эришиш қийин. Консорсиумнинг муҳим хизмати шундаки, унинг аъзолари халқаро бозорда ҳаммага таниқли бўлган савдо маркасини сотиб олади. Консорсиумлар меҳмонхоналар занжиридан фарқли равишда меҳмонхоналар маҳсулоти сифати ва отеллар нарх сиёсатини назорат қилишолмайди. Бироқ аъзолик тартиби бўйича ҳар бир отел синчиклаб текширувга тортилади. Текширув чоғида мезонлар турли консорсиумларда фарқ қилиши мумкин, аммо жой ва атроф муҳит баҳоси, объект жисмоний ҳарактеристикаси, уларда хизмат кўрсатиш даражаси, ошхона ва кўнгил очиш учун воситалар ҳисобга олиниши зарур, энг муҳими – хизмат кўрсатиш стандартларига риоя этилиши лозим.

Туристик ташкилотлар бирлашмалари маълум талабларга жавоб берадиган ташкилотларни бирлаштирувчи ассоциациялар кўринишини олиши

мумкин. Тармоқланган сотиш тизими ва туризм индустрияси ташкилоти маркетинги билан бир қаторда улар таниқли ном ва лаб этувчи нуфуз оладилар. Ассоциациялар ўз стандартларига риоя этилишини қатъий назорат қиладилар. Лекин ташкилотнинг бошқарувига аралашмайди, аммо бунга ҳуқуқни ўзида сақлаб қолади. Корпоратив нормалар кўпол равишда бузилганда ўз аъзолари ишига аралашини мумкин. Мисол учун, The Leading Hotels of the World ассоциацияси аъзолари ҳисобланган меҳмонхоналар ресторанида дастурхонга тортиладиган фақат нонушта 117 параметр бўйича баҳоланади. Меҳмонхоналарда хизмат кўрсатиш сифатини текшириш бўйича ассоциация инспекцияси ҳар 1-2 йилда ўтказилади. Ушбу текширувга ҳамма меҳмонхоналар жалб этилмайди, ассоциациядан ҳар йили 3-5 меҳмонхона чиқарилади (6). Бундай қатъий чоралар ассоциацияларга нуқсонсиз нуфузини ва савдо маркасини жалб қилувчи обрўсини сақлаб қолишга имкон беради.

Ассоциация хизматларига тўлов ҳар йилги аъзолик бадалларидан ҳосил бўлади («The Leading Hotels of the World» ассоциациясида аъзолик бадали йилига ўртача 25-55 минг АҚШ долларини ташкил қилади). Ушбу дунё меҳмонхоналари ассоциациясига 75 мамлакатдан 380 та отел бирлашган. Россиянинг «Natsional», «Balchug Kempinski», «Avstriya», «Grand Yevropa» каби тўрт отели ҳам унинг аъзоси ҳисобланади.

Аммо бироқ, тармоқ ташкилотларининг яққол афзалликларига қарамай, Россияда ҳозиргача бирорта миллий меҳмонхоналар занжири йўқ, ваҳоланки марказлашган иқтисодиётни бошқарув соҳасида бой тажриба мавжуд. Ҳозирги вақтда Россияда мавжуд ўша бирлашмаларни (ГАО «Moskva» ва «Best Eastern Hotels» (БЕН) консорсиумлар ёки «ихтиёрий меҳмонхоналар занжири» деб аташ туғрироқ бўларди. Масалан, ҳозирги вақтда БЕН га Россия ва МДХ нинг 280 меҳмонхонаси киради. Бундай консорсиум аъзоси ҳисобланган меҳмонхоналар ягона фондга бадал тўлашади, бу бирлашган реклама, маркетинг фаолияти, паблик рилейшнга кетади. Меҳмонхоналарнинг мустақил бошқаруви ва молия – иқтисодиёти тўлиқ сақланади. Венга кириш учун отел (3 юлдуздан паст бўлмаган) резервлаш тизимида (Амадеус, Галилео, Сабре, Ворлдспан) ўз манфаатини намоён этиш ҳуқуқини БЕНга беради ва БЕН миждозларига меҳмонхона номерларини турғун нархдан 20 % арзонга тақдим этади. Йоки бир йилга (бир ўринли ўн номер қиймати миқдоридан) тўловни амалга ошириши керак. Шундай қилиб, меҳмонхонанинг БЕНга киришдан асосий масқади – резервлаш тизимида, занжир каталогларида ўзини танитиш йўли билан сотишни кўпайтириш имкониятига эга бўлишдан иборат.

Шу тариқа, стратегик иттифоқ ўзида маҳсулот ва хизматларни биргаликда сотиш бўйича бир неча компанияларни бирлашган саъй-ҳаракатини намоён қилади. Сотиш ва сотиш тарқмоқлари бозорини ўзаро бўлиб олади, биргаликда маркетинг, илмий – тадқиқот ишларини ва молиявий қўйилмаларни амалга оширади (16). Бундай бирлашмаларнинг асосий мотивлари шундан иборатки, бир ташкилот томонидан маҳсулот ёки хизматнинг ҳарид қилиниши, иттифоқдаги шерикларни сотиб олишга рағбатлантириши лозим.

Кўп тармоқли консернлар яратиш кесишмаларни субсидиялаш имконини беради, яъни консернга кирувчи корхоналардан бирининг фаолияти ушбу консерннинг бошқа тармоқ корхоналари фойдасидан молиялаштирилади. Кўп тармоқли консернларни шакллантириш туристик индустрия ташкилотларининг хонавайрон бўлишини олдини олади. Туризмда нефт компанияларининг капитали кўпроқ интилади. Масалан, «АГИП»; йирик универмаглар ва савдоси кенг ёйилган тармоқ эгалари ҳисобланган. «Kaufhof», «Hertie» каби савдо фирмалари кенг ёйилган савдо тармоғи эга бўлгач, савдо фирмалари сезиларсиз моддий ҳаражатларсиз туристик маҳсулотлар сотиш бўйича офислар очади, уларни ўз универмагларига жойлаштиради:

- туристик корхоналарнинг ўз хусусий жойлаштириш воситаларини сотиб олиши. Масалан, франсуз туркомпанияси «Klub Mediterranee» (Klub Med) дунёнинг 35 мамлакатада жойлашган 172 туристик комплекс (туристик қишлоқ) га эга;

- туристик индустрия молиявий тузилмаларида иштирок этиш. Францияда Rotshild банки тuroператор «Klub Mediterranee» фаолиятини молиялаштиради. Нидерландияда «RABOBank» туристик операциялар билан шуғулланади. Россияда «Спасские ворота» суғурта гуруҳи «Спасские ворота - тур» туристик компаниясига асос солган.

Юқорида санаб ўтилган компаниялар жаҳон бозорида ҳаракатланиб, дунё миқёсида ўз фаолиятини режалаштириш ва назорат қилишга интилади. Ўз компаниялари тараққиёт стратегияси, бошқарув ташкилий структурасини ишлаб чиқади, маблағларни инвестициялаш ҳақида қарор қабул қилади, ходимлар ишини такомиллаштиради, ўша жой ва йўналишларда ресурслардан фойдаланилади, қайсиким булар истикболда узок муддатли ўсиш ва фойда олиш уфқларини очади.

Глобал бирлашмалар ва стратегик иттифоқлар каналлар тармоғига айланади. Қайсиким улар орқали жаҳон миқёсида капиталлар, технологиялар, бошқарув ходимлари алмашинуви амалга оширилади.

Туристик ташкилотлар туристик фаолиятнинг бирор бир кооперация ва интеграция ташкилий шаклидан фойдаланиш билан чекланиб қолмаслиги керак. Маълум бозорда аниқ шароитларни ҳисобга олиш зарур, уларни ўз эҳтиёжларига икир-чикиригача мослаштириб, турли ташкилий шаклларни кўшиб кўлламоғи зарур.

Таянч сўз ва иборалар: Инвестиция, дисконт, рентабел, индекс, бюджет, глобал, корпорация, трансмиллий компания (ТМК), франчайзинг, франчайз, периферия, консорсиум, ассоциация, паблик рилейшн, консерн, субсидия.

Мавзуга доир савол ва топшириқлар:

1. Инвестиция дейилганда нима тушунилади?
2. Инвестицион лойиҳалар даромадлиги қайси мезонлар бўйича баҳоланади?
3. Лойиҳа рентабеллик индекси қандай ҳисобланади?

4. Қайси мезонлар аҳамиятида «Ички даромадлик нормаси» лойиҳаси самарали?
5. Инвестиция қопланиш муддати дейилганда нима тушунилади?
6. Инвестиция қопланиш муддати қандай ҳисобланади?
7. Туристик индустрияда «Глобал бирлашма» атамасида нима тушинилади?
8. «Консерн», «Консорсиум», «Стратегик иттифок» тушунчаларига аниқлик киритинг.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

I. Ўзбекистон Республикаси қонунлари

1.1. Ўзбекистон Республикасининг «Туризм тўғрисида»ги Қонуни. –Т., 1999-йил 20 август.

II. Ўзбекистон Республикаси Президенти фармонлари ва қарорлари

2.1. «Ўзбекистонда туризм соҳаси учун малакали кадрлар тайёрлаш тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Президентининг 1999-йил 30-июндаги ПФ-2332-сонли Фармони.

2.2. «Буюк Ипак Йўлини қайта тиклашда Ўзбекистон Республикасининг иштирокини авж олдириш ва республикада халқаро туризмни ривожлантириш борасидаги чора-тадбирлар тўғрисида» ги Ўзбекистон Республикаси Президентининг 1995-йил 2-июндаги ПФ-1162-сонли Фармони.

2.3. «Ўзбекистон Республикасининг туризм соҳасини жадал ривожлантиришни таъминлаш чора-тадбирлари тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2016-йил 2-декабрдаги ПФ-4861-сонли Фармони.

2.4. «Ўзбекистон Республикаси туризмни ривожлантириш давлат қўмитаси фаолиятини ташкил этиш тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2016-йил 2-декабрдаги ПҚ-2666-сонли Қарори.

2.5. «Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича Ҳаракатлар стратегияси тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017-йил 7-февралдаги ПФ-4947-сонли Фармони.

2.6. «Олий таълим тизимини янада ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида» ги Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017-йил 20-апрелдаги ПҚ-2909-сонли Қарори.

2.7. «Туризм соҳасини ривожлантиришда маҳаллий ижро этувчи ҳокимият органларининг масъулиятини янада ошириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017-йил 12-июлдаги ПҚ-3129 сонли Қарори.

2.8. «2018–2019-йилларда туризм соҳасини ривожлантириш бўйича биринчи навбатдаги чора-тадбирлар тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017-йил 16-августдаги ПҚ-3217 сонли Қарори.

2.9. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 27 июлдаги «Олий маълумотли мутахассислар тайёрлаш сифатини оширишда иқтисодиёт соҳалари ва тармоқларининг иштирокини янада кенгайтириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги ПҚ-3151-сонли Қарори.

2.10. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил 5 январдаги ПҚ-4095-сонли «Туризм тармоғини жадал ривожлантиришга оид чора-тадбирлар тўғрисида»ги қарори

III. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси қарорлари ва Ўзбекистон Республикаси вазирликларининг ҳуқуқий-меърий ҳужжатлари

3.1.«Ўзбекистон Республикасида туризмни ривожлантиришнинг айрим масалалари тўғрисида» Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2015-йил 10-мартдаги 53-сонли Қарори.

3.2.«Йўл бўйи ва туризм инфратузилмаларини ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2015-йил 9-мартдаги 51-сонли Қарори.

3.3.Ўзбекистон Республикаси Табиатни муҳофаза қилиш давлат қўмитаси давлат бионазорати «Ўзбекистонда экологик туризмни ривожлантириш Концепцияси». Экологический вестник, № 6, 2007.

3.4.Ўзбекистон Республикасида халқаро туризмнинг замонавий инфраструктурасини барпо этиш чора-тадбирлари тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 1995-йил 3-июндаги 210-сонли Қарори.

3.5.«Сайёҳлик ташкилотлари фаолиятини ташкил этишни такомиллаштириш тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 1998-йил 8-августдаги 346-сонли Қарори.

3.6.«Ўзбекистонда туризм соҳаси учун кадрлар тайёрлаш тизимини такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 1999-йил 2-июлдаги 324-сонли Қарори.

3.7.«2015–2017-йилларда Сирдарё вилоятининг саноат салоҳиятини янада ривожлантириш, замонавий хизмат кўрсатиш ва экотуризм объектларини барпо этиш дастури тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2015-йил 7-августдаги 233-сонли Қарори.

3.8.«Ўзбекистон Республикасида туризмни ривожлантиришнинг айрим масалалари тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2015-йил 10-мартдаги 53-сонли Қарори.

3.9.«Туризм фаолиятини лицензиялаш тартиби тўғрисидаги Низомни тасдиқлаш тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2017-йил 6-апрелдаги 189-сонли Қарори.

IV. Дарслик, монография, ўқув ва услубий қўлланмалар

4.1.Болтабаев М.Р, Тухлиев И.С. ва б. Туризм: назария ва амалиёт. Дарслик. Т.: Фан ва технология 2018 й.

4.2.Маматқулов Х.М. Туризм инфратузилмаси. Ўқув қўлланма. –Т.: «Ўзбекистон файлафуслар жамияти» нашриёти, 2011.

4.3.Маматқулов Х.М. Меҳмонхона ва туристик комплексларда хизматларни ташкил этиш. Ўқув қўлланма. – С.: СамИСИ, 2012.

4.4. Маматкулов Х.М., Бектемиров А.Б., Тухлиев И.С., Норчаев Н.А. Халқаро туризм. Дарслик. –Т.: «Ўзбекистон файлафуслар жамияти» нашриёти, 2009.

4.5. Александрова Ю.А. «Международный туризм» Учебник. М: «Аспект пресс» 2004г.

4.6. Балабанов. И.Т. «Экономика туризма» М., «Финанси и статистика» 2000 г.

4.7. Большой глоссарий терминов международного туризма. Под. ред. М.Б. Биржакова, В.И. Никифорова. Второе издание. В двух томах. М.: СПб. Изд. «Нивеский фонд», 2003.

4.8. Биржаков М.Б. Введение в туризм. С.Пб.: Издателский Торговий Дом «Герда», 2004г.

4.9. Большой глоссарий и толковый словарь терминов, применяемых в гостиничном менеджменте и туризме. М., Изд. во ЗАО Корпорация «Академ сервис», 2000 г.

4.10. Вавилова Е.В. Основы международного туризма. Учебное пособие. М., ГАРДАРИКИ, 2005.

4.11. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес. Ростов-на – Дону. «Феникс». 2004

4.12. Дворниченко В.В. История международного и национального туризма. М. Издательство МЕСИ, 2001.

4.13. Дурович А.П. «Маркетинг в туризме». Минск. «Новое знание». 2001.

4.14. Дурович А.П. Реклама в туризме. Учебное пособие. 2003.

4.15. Жукова М.А. Индустрия туризма: менеджмент организации. М.: «Финанси и статистика», 2006.

4.16. Зорин И.В., Кварталнов В.А. Энциклопедия туризма. М. Финанси и статистика, 2000.

4.17. Кабушкин Н.Н. Менеджмент туризма. «Новое знание» Москва, 2001.

4.18. Кварталнов В.А.-Иностранний туризм. М.: «Финанси и статистика», 2003.

4.19. Кварталнов В.А., Туризм . Учебник. М., «Финанси и статистика». 2004.

4.20. Кварталнов В.А., Теория и практика туризма. М., «Финанси и статистика». 2003.

4.21. Кварталнов В.А., Зорин И.В. и др. Менеджмент туризма. М., «Финанси и статистика». 2003.

4.22. Козирев В.М. Туристская рента. М., «Финанси и статистика». 2003.

4.23. Комилова Ф.К., Халқаро туризм бозори. Ўқув қўлланма Т., ТДИУ- 2001.

4.24. Косолапов А.Б. – Туристическое страноведение. Йеуропа и Азии. Учебно-практическое пособие. Издание второе. М.: 2006.

- 4.25. Крючков. – История международного и ответственного туризма. М.: НОУ «ЛУЧ», 1999.
- 4.26. Маринин М.М. Туристические формальности и безопасность в туризме. М., 2002.
- 4.27. Морозов М.А., Володоманнова Н.Ю. Макроэкономика туриндустрии: Учебно-методическое пособие. М., 2002 г.
- 4.28. Организация туризма. Под.ред. А.П. Дуровича. Учеб. пособ. Минск. «Новое знание», 2006.
- 4.29. Осипова О.Я. Транспортное обслуживание туристов. М., АКАДЕМИА, 2004.
- 4.30. Сапожникова Йе.Н. Страноведение теория и методика туристского изучения стран. М., АКАДЕМИА, 2005
- 4.31. Сенин В.С. Организация международного туризма. Учебник. М., Финансы и статистика, 2003.
- 4.32. Соколова М.В. История туризма. М., АКАДЕМИА, 2004.
- 4.33. Туризм и гостиничное хозяйство. Учебное хозяйство. Учебник / Под.ред А.Д. Чудновского. М., 2000 г.
- 4.34. Туризм и гостиничное хозяйство . Учебник. М., «ЮРКНИГА», 2002.
- 4.35. Туризм, гостеприимство и сервис. Словар – справочник. АСПЕКТ – ПРЕСС. М., 2002.

V. Интернет сайтлари

- 5.1. www.gdnet.org
- 5.2. www.stat.uz
- 5.3. www.lex.uz
- 5.4. www.uzbektourism.uz
- 5.5. www.uzreport.uz
- 5.6. www.turkistonpress.uz
- 5.7. www.russiatourism.ru
- 5.8. www.unwto.org
- 5.9. www.wttc.org
- 5.10. www.unwto.org
- 5.11. www.gastrotur.ru

МУНДАРИЖА

	КИРИШ.....	
1-Мавзу	ТУРИЗМ ИНФРАТУЗИЛМАСИ ФАНИНИНГ ПРЕДМЕТИ ВА ВАЗИФАЛАРИ.....	
1.1.	Инфратузилма тўғрисида тушунча.....	
1.2.	Туризм инфратузилмаси фанининг предмети ва объекти.....	
1.3.	Туризм инфратузилмаси фанининг таркиби ва вазифалари.....	
2-Мавзу	ТУРИЗМДА ТРАНСПОРТ ВОСИТАЛАРИ.....	
2.1.	Туристлик фаолиятни таъминлашда транспорт воситаларининг тутган ўрни ва роли.....	
2.2.	Туристларни автомобилда ташиш.....	
2.3.	Туристларни темирўл транспортида ташиш.....	
2.4.	Туристларни авиация (ҳаво) транспортида ташиш.....	
2.5.	Туристларни денгиз ва дарё транспортида ташиш.....	
3-Мавзу	ТУРИЗМДА ЖОЙЛАШТИРИШ ВОСИТАЛАРИ.....	
3.1.	Туристларни жойлаштириш воситалари тушунчаси.....	
3.2.	Меҳмонхоналар классификацияси.....	
3.3.	Меҳмонхоналар типологияси.....	
3.4.	Меҳмонхоналарнинг асосий хизматлари ва уларнинг мўлжалланганлиги.....	
3.5.	Туристларни жойлаштиришнинг технологик тузилмаси.....	
4-Мавзу	ТУРИЗМДА ОВҚАТЛАНИШ КОРХОНАЛАРИ.....	
4.1.	Овқатланиш корхоналари тушунчаси.....	
4.2.	Овқатланиш корхоналари турлари.....	
4.3.	Овқатланиш корхоналарининг технологик тузилиши.....	
5-Мавзу	ТУРИЗМДА САЙР - ТАМОШОЛАР ВА КЎНГИЛ ЁЗИШ ИНФРАТУЗИЛМАСИ.....	
5.1.	Туризмда сайр - томошалар ва кўнгил ёзиш тушунчаси.....	
5.2.	Сайр - томошалар ва кўнгил ёзиш корхоналари турлари.....	
5.3.	Театр бинолари, клублар, дискотекалар.....	
6-Мавзу	ТУРИЗМДА АЛОҚА ВА АХБОРОТ ВОСИТАЛАРИ.....	
6.1.	Туризмда ахборот технологиялари турлари ва уларнинг моҳияти.....	
6.2.	Компьютер тизимида ўринларни бронлаштиришнинг пайдо бўлиш имкониятлари ва эволюцияси.....	
6.3.	Туристлик менежментда Интернет технологиялар.....	
7-Мавзу	ТУРИЗМ ИНФРАТУЗИЛМАСИДА САЁҲАТ АГЕНТЛИКЛАРИ.....	
7.1.	Туристлик сафарларни ташкил этишда туристик фирмаларнинг ўрни ва роли.....	
7.2.	Туроператорнинг асосий функциялари.....	
7.3.	Туристлик агентлик.....	

7.4.	Агентлик битими.....	
8-Мавзу	ТУРИЗМДА ЭКСКУРСИЯ ХИЗМАТЛАРИ КЎРСАТИШ.....	
8.1.	Экскурсия хизматлари кўрсатиш тушунчаси ва унинг вазифалари.....	
8.2.	Экскурсия таркиби, мазмуни ва моҳияти.....	
8.3.	Экскурсия хизматларини табақалаштириш (дифференциялаш)	
8.4.	Экскурсия хизматлари кўрсатишда экскурсовод ва унинг роли	
9-Мавзу	ТУРИЗМДА ЛИЦЕНЗИЯЛАШ.....	
9.1.	Туристлик фаолиятни лицензиялашнинг умумий тушунчаси	
9.2.	Ўзбекистон Республикасида туристик фаолиятни лицензиялаш.....	
10-Мавзу	ТУРИЗМДА ХИЗМАТЛАРНИ СТАНДАРТЛАШТИРИШ ВА СЕРТИФИКАТЛАШ.....	
10.1.	Стандартлаш тушунчаси, унинг мазмун моҳияти. Ҳозирги замон шароитида стандартлашнинг янги модели.....	
10.2.	«Хизматлар» тушунчаси ва уларнинг турлари.....	
10.3.	Туристлик хизматлар хавфсизлигини таъминлаш бўйича стандартлаштириш талаблари.....	
10.4.	Сертификатлаш тушунчаси.....	
10.5.	Туристлик маҳсулотларни сертификатлаш ва уни ташкил этиш тартиблари.....	
11-Мавзу	ТУРИЗМДА СУҒУРТАЛАШ.....	
11.1.	Туризмда хавфсизлик тушунчаси, унинг мазмун моҳияти.....	
11.2.	Суғурталашнинг умумий таърифи.....	
11.3.	Суғурталаш классификацияси.....	
11.4.	Туризмда суғурталаш турлари.....	
12-Мавзу	ТУРИЗМДА РАСМИЯТЧИЛИК ТИЗИМИ.....	
12.1.	Туризмда расмиятчилик тушунчаси ва унинг моҳияти.....	
12.2.	Паспорт - виза расмиятчилиги.....	
12.3.	Божхона расмиятчилиги.....	
12.4.	Санитария (тиббий) расмиятчилик.....	
13-Мавзу	ТУРИЗМ ИНФРАТУЗИЛМАСИНИ ТАШКИЛ ЭТУВЧИ ИШЛАБ ЧИҚАРИШ ТАРМОҚЛАРИ.....	
13.1.	Туризм инфратузилмасини ташкил этувчи ишлаб чиқариш тармоқлари.....	
13.2.	Ўзбекистонда туризм инфратузилмасини ташкил этувчи ишлаб чиқариш тармоқлари турлари.....	
14-Мавзу	ТУРИЗМНИ БОШҚАРИШ ТИЗИМИ.....	
14.1.	Туристлик сиёсат тушунчаси.....	
14.2.	Туризм бошқаруви органлари.....	
14.3.	Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитаси фаолияти.....	

15-Мавзу	ТУРИЗМДА ИНВЕСТИЦИЯЛАШ.....	
15.1.	Инвестициялаш тўғрисида тушунча.....	
15.2.	Инвестицион лойиҳаларни баҳолаш мезонлари ва усуллари.....	
15.3.	Туризм соҳасида капиталнинг интеграцияси ва концентрация (марказлашиш) жараёнлари.....	
	Фойдаланилган адабиётлар рўйхати.....	