ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ОЛИЙ ВА ЎРТА МАХСУС ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ

ТОШКЕНТ ДАВЛАТ ИҚТИСОДИЁТ УНИВЕРСИТЕТИ

ТАРИҚУЛОВ МАЪРУФЖОН ОМОНОВИЧ

«ЭКСКУРСИЯШУНОСЛИК»

Ўзбекистон Республикаси Олий ва ўрта махсус, касб-ҳунар таълими ўқув-методик бирлашмалар фаолиятини Мувофиқлаштирувчи Кенгаш томонидан 5810300 - “Сервис (туризм ва меҳмонхона хўжалиги)” таълим йўналиши талабалари учун ўқув қўлланма сифатида тавсия этилган.

ТОШКЕНТ – 2011

Масъул муҳаррир: доц. А.А. Эштаев
Тақризчилар: и.ф.н. О.Х.Хамидов, И. Юсупов
М.О. Тариқулов «Экскурсияшунослик» Ўқув қўлланма. – Т.: ТДИУ, 2011.-127 б.

Ушбу ўқув қўлланмада бугунги кунда бозорнинг ажралмас қисми бўлган туризм хамда ва меҳмонхона хамда туризмнинг хизмат кўрсатиш комплексининг асосий элементи бўлган экскурсия хизматлари, унинг хусусиятлари, сайёхларга хизмат кўрсатиш сифатини ошириш йўллари, экскурсия ташкил этувчи Гид-таржимон функциялари, унинг туристик корхона тизимида ўрни ва роли батавсил ёритилган. Қўлланмада Ўзбекистон бўйича махаллий туристик маршрутларни ишлаб чиқиш ва шакллантириш усуллари таклиф этилган.

Ответственный редактор: доц. А. А. Эштаев
Рецензенты: к.э.н. О.Х. Хамидов, И. Юсупов
М.О. Тариқулов “Экскурсоведение”. Учебное пособие – Т.: ТГЭУ, 2011 год 127 стр.

Учебное пособие посвящено развитию туризма являющейся неотъемлемой частью рынка, и экскурсионным услугам-как основной части гостиничных услуг. В пособии рассматриваются особенности экскурсионных услуг, направления совершенствования качества туристских услуг, основные функции Гида-переводчика, его роль в туристкой деятельности а также предлагаются методы разработки и формирования местных туристких маршрутов по прилегаемым зонам Узбекистана.

Responsible editor: The senior lecturer A.A. Eshtaev
Reviewers: O.Kh. Khamidov, I. Yusupov
M.O.Tariqulov Excursioning. The text - Tashkent, TSUE, 2011. 127 p.

This textbook is intended to the development of tourism, which is the main part of the market of excursional and hotel services.
In the textbook viewed specifics of excursional services, directions of the improvement of the quality of tourist services, main functions of guide, his

role at the tourism activity, and suggested the methods of the development and formation of local tourist routes.

©Тошкент давлат иқтисодиёт университети, 2011.
©Ташкентский государственный экономический университет,2011.
©Tashkent state universityof economiks,2011.

МУНДАРИЖА

Кириш……………………………………………………………..……7
1-боб. Экскурсия-туристик махсулотнинг таркибий қисми……..9
2-боб. Экскурсия хизматларининг ташкилий турлари.......……..14
3-боб. Экскурсия хизматларининг хусусиятлари……..…..……...22
4-боб. Экскурсиялар таснифи……..…………………………...33
5-боб. Экскурсия хизматларининг таркибий омиллари……...…38
6-боб. Экскурсияларни тайёрлаш технологияси…......……….....48
7-боб. Экскурсиялар ўтказиш услубиёти……………..………...55
8-боб. Ўзбекистон бўйича туристик маҳсулотларни ишлаб чиқиш технологияси………..……………………………………..……59
9-боб. Ўзбекистон буйича маршрутларни ишлаб чикиш ва урларни шакллантириш………………..……………..…....…....66
10-боб Саёҳатчиларга транспорт хизматини кўрсатиш………...72
11-боб. ГИД – таржимон: унинг туристик-экскурсион корхона тизимидаги ўрни ва роли ..………………….….......................82
12-боб. Экскурсияда қўшимча хизматлар…..…………………....90
13-боб. Янги экскурсия хизмат дастурлари…….….………..…...96
АТАМАЛАР ЛУҒАТИ...102
ФОЙДАЛАНИЛГАН АДАБИЁТЛАР…..…………………......111

Содержание

Введение 7
Глава 1. Экскурсия - как часть туристического продукта 9
Глава 2. Организационные виды экскурсионных услуг 14
Глава 3. Специфика экскурсионных услуг 22
Глава 4. Понятия экскурсий 33
Глава 5. Структура экскурсионных услуг 38
Глава 6. Технология подготовки экскурсий 48
Глава 7. Методология проведения экскурсий 55
Глава 8. Технология по разработки туристических продуктов по Узбекистану 59
Глава 9. Разработка маршрутов и формирование туров по узбекистану 66
Глава 10. Транспортные услуги для туристов 72
Глава 11. Гид - переводчик: роль и место в структуре туристско–экскурсионного учреждения 82
Глава 12. Дополнительные программы экскурсионного обслуживания 90
Глава 13. Программы новых экскурсионных услуг 96
Глоссарий 102
Использованная литература 111

Content

Introduction 7
Chapter 1. The structure of excursional-tourist product 9
Chapter 2. Organizational types of excursional services 14
Chapter 3. Specifics of excursional service 22
Chapter 4. Classification of excursions 33
Chapter 5. Structural factors of excursional services 38
Chapter 6. Technology of excursion making 48
Chapter 7. Methodology of excursion making 55
Chapter 8. Technology of the production of tourist product on Uzbekistan 69
Chapter 9. Development of routes and formation of tours on Uzbekistan 66
Chapter 10. Transport service of travelers 72
Chapter 11. Guide: his place and role in travel-excursional enterprise 82
Chapter 12. Additional services during the excursion 90
Chapter 13. Programms of new excursional services 96
The Dictionary of terms 102
The List used literatures 111

Кириш

Дунё иқтисодиётида хизмат доираси тез ўсиб бормоқда. Халқаро экспертлар фикрича 2010 йилда кўрсатиладиган хизматлар ҳажми сотиладиган товарлар ҳажмидан ошиб кетди. Хизмат кўрсатиш доирасида барча корхоналар тез ўсиб хизмат талабини юқори даражада қондиришга ҳаракат қилмоқдалар.

Бугунги кунда бозорнинг ажралмас қисмини туризм ва меҳмонхона хизмати ташкил қилади. Охирги 10 йилликда туризм иқтисодий ҳаётда глобал интеграциянинг асосий фактори бўлиб қолмоқда. Ўз навбатида миллий туристик интеграция жахон бозорида тобора интеграллашиб ва бошқа миллий иқтисодий соҳаларни ҳам товар ва хизматлар бозорига жалб қилмокда.

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2010 йил 23 февралдаги 101-сонли фармойишига биноан Президентимиз И.Каримовнинг «Мамлакатимизни модернизация қилиш ва кучли фуқаролик жамияти барпо этиш – устувор мақсадимиздир» ҳамда «Асосий вазифамиз – Ватанимиз тараққиёти ва халқимиз фаровонлигини янада юксалтиришдир» номли маърузаларини талабалар томонидан чуқур ва ҳар томонлама ўрганиш, унда кўрсатиб ўтилган долзарб масалаларнинг туб моҳиятини англаш, 2010 йилда Ўзбекистонни ижтимоий-иқтисодий ривожлантиришнинг энг муҳим устувор йўналишларини билиш мақсадида махсус курсни жорий этиш муҳим аҳамият касб этади.

Шунингдек, И.А.Каримов Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2010 йилнинг асосий якунлари ва 2011 йилда Ўзбекистонни ижтимоий-иқтисодий ривожлантиришнинг энг муҳим устувор йўналишларига бағишланган маърузасида Ўзбекистон иқтисодиёти олдида турган асосий вазифалар тўғрисида тўхталиб, “... кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик иқтисодиётнинг тез ўзгариб турадиган бозор талабларига жавоб беришини таъминлайдиган замонавий тузилмаларини шакллантиришда, янги иш ўринларини ташкил қилишда ва аҳоли даромадларини оширишда қанчалик ўта муҳим роль ўйнашини, албатта, чуқур англаймиз”1 деб таъкидладилар. Ушбу масалаларни амалга оширишда

[1] И.А.Каримов. Барча режа ва дастурларимиз Ватанимиз тараққиётини юксалтириш, халқимиз фаровонлигини оширишга хизмат қилади: 2010 йилда мамалакатимизни ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш якунлари ва 2011 йилга мўлжалланган энг муҳим устувор йўналишларга бағишланган ЎзР Вазирлар Маҳкамасининг мажлисидаги маърузаси. – Т.: Ўзбекистон, 2011. – 48 б.

микроиқтисодиёт фанида ўрганиладиган мавзулар ва назарий-амалий масалалар муҳим аҳамият касб этади.

Махсус курсни ўрганиш бўйича тузилган мазкур ўқув дастурида Президентимиз И.Каримовнинг 2009 йил 5 декабрда Ўзбекистон Республикаси Конституцияси қабул қилинганлигининг 17 йиллигига бағишланган тантанали маросимдаги «Ўзбекистон Конституцияси – биз учун демократик тараққиёт йўлида ва фуқаролик жамиятини барпо этишда мустаҳкам пойдевордир» номли маърузасида баён этилган «Қишлоқ тараққиёти ва фаровонлиги йили» Давлат дастури доирасида эришилган натижалар, 2010 йилнинг «Баркамол авлод йили» деб номланиши ва бу борадаги дастурда амалга оширилиши кўзда тутилаётган чора-тадбирлар ҳақидаги материаллар тегишли мавзу ва ўринларда ўз ифодасини топган2.

Ушбу курс экскурсиянинг кўп вариантлилиги ва экскурсия циклларига, шунингдек туризм корхоналарида услубий ишларни ташкил этишга доир барча масалалар кўриб чиқилган.

Экскурсия хизмати кўрсатиладиган туристик хизматнинг ажралмас қисмидир. Кўрсатиладиган хизмат кириш 2 та асосий қисм ва хулосадан иборат. Унда экскурсион хизматнинг характеристикаси ва кўрсатмалари кетма-кет ёритилади; экскурсия классификацияси, экскурсион хизмат кўрсатиш технологияси, туристларга экскурсион хизмат кўрсатиш сифатини бошқариш, малакали гид таржимон, маршрут ташкил қилиш ва Ўзбекистон бўйича турни ташкил этиш.

[2] Каримов И.А. Асосий вазифамиз – Ватанимиз тараққиёти ва халқимиз фаровонлигини янада юксалтиришдир. – Т.: Ўзбекистон, 2010 – 29 бет.

1-боб. Экскурсия-туристик махсулотнинг таркибий кисми
1. Экскурсия таърифи.
3. Туризм маҳсулотида экскурсиянинг аҳамияти.
4. Туризм экскурсиясининг янги йўналишлари.
5. Ўзбекистонда келгусида экскурсия соҳасининг ривожланиш истиқболлари.

Экскурсия таърифи.
Экскурсион хизмат – туристик хизматнинг ажралмас қисмидир. Экскурсион хизматнинг асосини қуйидаги фаолият ташкил этади; иқтисодий ривожланаётган тарбиявий ва ижтимоий давлат сиёсатига боғлиқ миллий меҳмондўстликдир.
Туристик соха шу мамлакат миллий конунлари ва коидалари асосида бошқарилади. Бу ерда хизмат кўрсатувчилар ва хизмат қурувчилар ўртасида кўп режали алоқалар пайдо бўлади. Бу қуйидаги фаолиятларни, сўров, ташвиқот, ташкилий олди-сотди, спорт ва баъзи ҳолларда оператив назоратни ўз ичига олади.
Якин ва қиска муддатга бўлган саёҳатда экскурсион фаолият чегараланиб, у факат шу микрорайон хакида маълумот бериш ва объектларни қуриш билан кифояланади. Бундай ҳолларда ахборот сўрови ва реклама-ташвиқот иши ишлайди.
Узок муддатли саёҳатларда экскурсион хизмат бир канча комплексли фаолиятни ўз ичига олади: ахборотли сўров, реклама, ташвиқот, оператив-ташкилий савдо ва х.к.
Экскурсовод ташкилий кенгаш тузилиши ва дастурига қараб турли хил санаб ўтилган фаолият турларида қатнашади. Мисол учун, экскурсия жараёнида экскурсовод асосий ташкилотчи ва бошқарувчи булади. Бирор бир объектга келганларида у таржимон бўлади. Бу ерда асосий ташкилотчи бўлиб меҳмонларни таклиф килган корхона хисобланади. Одатда корхона фаолияти, унинг имкониятлари билан туристларни шу корхонанинг ходими ёки бошқарувчи таништиради. Туристлар мутахассислардан аниқ ахборотларни олишади. Экскурсион хизматнинг сифати бугунги кунда мутахассиснинг малакаси, тажрибаси ва ташкилотчилик тажрибаси билан белгиланади. Кўпгина санъат галерияларида, маҳсус музейларда ва ярмаркаларда туристик корхоналар махсус мутахассис экскурсовод хизматига таянишади.
Экскурсион хизмат сифатига гуруҳ хажми, таркиби, туристларнинг миллати хам таъсир этади. Кичикроқ гуруҳларни бошқариш осонроқ.

Шунингдек акси катта гуруҳларни бошқариш кийинроқ. Айниқса, бундай гуруҳда турли хил истакда, кайфиятда ва қизиқишда қатнашаётган туристлар сони кўп бўлади. Баъзиларини санъат галереялари қизиқтирса, бошқаларини тарихий хайкаллар, яна бошқаларини эса универсал магазинлар қизиқтиради. Барчасини талабини қондириш учун экскурсавод вақтни оптимал ажратиши ва дирижер бўлиши керак , чунки хар бир турист ўзининг дидига хос, эҳтиёжини қондириш керак ва барча хоҳлаган нарсасини қуришга эришиш керак.

Экскурсион фаолиятни бошқариш қийинлашади. Агар гуруҳда турли хил карама-карши дид ва истакли кишилар кўп бўлса, хизмат кўрсатишни юкори даражада тутиб туриш учун бундай холларда экскурсаводларга сабр-тоқат, юқори мулоқот маданияти талаб этилади.

Агар гурух бир-бирига яқин бўлган касб эгаларидан ташкил топган бўлса, уни бошқариш осон. Бундай ҳолларда гуруҳга ахборот узатиш хам осон кечади. Шунинг учун экскурсион гуруҳга хизмат кўрсатишни осонлаштириш учун ва сифатини яхшилаш учун гуруҳларни касбига ёки миллатига қараб кичик гурухларга ажратиш тавсия этилади.

Экскурсион хизматни сифати шунингдек туристларни олиб юрувчи транспорт воситасига хам боғлик. Энг кулай хизмат кўрсатувчи траснпорт – автотранспорт хисобланади. Қиска муддатли саёҳатларда автотранспортларнинг қуйидаги ижобий имкониятлари мавжуд:

– Умумий овкатланиш жойларига, маданий- кўнгилочар жойларга тезда ва қулай етиб бориш;
– Транспорт воситаси фақат бир киши томонидан бошқарилиши;

Экскурсовод автобуснинг ўзида гурух билан бир вактда мулоқотда бўлиши унинг ўз вазифасини тўла қонли амалга оширишга имкон яратади.Бошка транспорт воситаларида бундай имконият чегараланиши мумкин. Чунки агар поездларда бўлишса, туристлар тарқалган ҳолда бўлишади ёки пороходда каюталарга бўлинган бўлишади, самолётда шовқин экскурсоводга туристлар билан мулокотда бўлишига халақит беради.

Хаво транспортида туристларга хизмат кўрсатиш маъсулиятини бортопроводницалар ўзларига олишади. Албатта, экскурсовод доимо транспорт хизматлари учун хужжатларни тайёрлашда ёрдам кўрсатади, бироқ учиш жараёнида туристлар билан бевосита алоқа қилиш имконияти камаяди.

Экскурсион хизмат сифатини транспорт воситасида ошириш мумкин, яъни замонавий технологияларни қўллаган ҳолда. Охирги талаблардан бири гуруҳдаги ёши кекса кишилар билан алоҳида мулоқот қилиш зарур. Шунинг учун иш бошидан бошлаб экскурсовод кимга алохида эътибор қаратиш, кимга ёрдам зарур, масалан, юкни кўтариш ва бошқалар, шуларни ажрата олиши керак.

Ўзбекистонда келгусида экскурсия соҳасининг ривожланиш истиқболлари.

Ўзбекистоннинг кўпгина районлари туризмнинг махсус ва саргузашт, қишлоқ ва диний, этник ва сув, ностальгия каби кўпгина турларини ривожлантириш учун катта имкониятларга эга. Туристик хизматларнинг бу турлари атроф-муҳит ва табиатга нисбатан бефарқ бўлмаган туристлар орасида тезда танилади ва туризм бозорининг тез кенгаядиган сегменти хисобланади. Коида буйича, бу турларни ривожлантириш унча йирик капитал талаб килинмайди. Кўпинча улар алоҳида ва узокдаги бирор туристик объектларга асосланган бўлади ва махаллий ахолига туғридан-туғри фойда келтириши мумкин.

Махсуслаштирилган туризм (special tourism) – нисбатан ўзига тортадиган хизмат кўрсатиш шаклларидан бири ҳисобланади. Унинг асоси ранг-баранг қизиқишларнинг исталган биттаси – археологик қазилмаларда қатнашиш ёки қушларни кузатиш бўлиши мумкин. Масалан, Франциядаги Амбуаза шаҳри туристик бюроси актив равишда «вино туризми»ни ривожлантирмокда ва натижада ҳажм жиҳатдан классик туризмни ортда колдиришга эришди. Луар водийси харитасига энди кўп километрли «қалъадан қалъага» йўналишларининг ўзи эмас, балки «узумзордан узумзоргача» йуналишлари хам тушган. Бу ерда «Узум йўллари» узунлиги дарё узунлигига кўра бир неча марта узун. Айнан шу ҳам туристларни жалб килади, чунки туристлар факатгина анжуй, турен, шинон, сомюр винолари, шунингдек, Вувр, Бургей, Санер, Нанта ичимликларини татиб кўриш учунгина эмас, балки улардан сотиб олиш учун ҳам келишади.

Ўзбекистон узумнинг вино килинадиган сортлари етиштириладиган аҳамиятли майдонларга эга. Тошкент вилояти бу буйича олдинги ўринда туради. Баъзи турфирмалар маълумотларига кўра махаллий виноларни татиб кўрган хорижий туристлар ижобий баҳо берганлар ва узум плантацияларига бориш истагини

билдирганлар. Фақат бу турни лойихалаштириш ва ташқи бозорга таклиф килиш қолди, холос.

Моҳияти жиҳатидан «вино туризми»га якин бўлган, кўп Европа давлатларида таниқли «пиво учун саёхат» ҳозирда кенг тарқалмоқда. Бу борада Чехия, Дания, Германия машҳурдир. Туристларга бу ичимликлар қуйилганига кўп йиллар бўлган трактир ва пивохоналарда тортилади. Республикамизда пиво ишлаб чикариш янги технологиялар асосида йулга қуйилган ва сифат жиҳатдан ҳозирда тан олинмоқда. Бу эса янги турмаҳсулотни шакллантириш учун асос бўлиши мумкин.

Махсус турлар имкониятларга кўра турличадир. Масалан, Белгия ва Нидерландияда туристларни ажойиб деликатес қилинадиган қора раковиналарда бўладиган унча катта бўлмаган моллюскалар - «мидийлар мавсуми» ўзига тортади. Европа ва Америкадан ўн минглаб туристлар мидийлардан тайёрланган таомларни татиб қуриш учун бу ерга келишади. Туристларни мевалар, полиз экинлари ва ҳоказолар жалб килиши мумкин.

Республикамиз туристларга палеонтологик (динозаврлар излари қолдиқлари жойлашган жойларга бориш), пахта (ҳосил теримини кузатиш ва бевосита иштирок этиш), таъмирлаш (тарихий ёдгорликлар таъмирида бевосита қатнашиш), ҳунармандчилик (кулолчилик, ёгоч ўймакорлиги, кийим тикиш, металлга ишлов бериш каби қисқа даврли ўргатишларни ташкил этиш), шунингдек, маиший (махаллий оилаларнинг бирида яшаш ва улар анъаналари билан танишиш), урф-одат (туй ва бошқа маросимларда қатнашиш), санъат тури (миллий тикишга, расм чизишга, куйлашга ўргатиш) каби махсус турларни тақдим килиши мумкин. Бухоро фирмаси «Ориент» маълумоти бўйича, европалик туристлар орасида гилам дуппи тўқиш ва тикишни кузатиш ва шу маҳсулотларга индивидуал буюртма бериш истаги мавжуддир. Фақат шу йуналиш буйича фирма 20 кишига хизмат кўрсатган. Қовун, узум мавсумида ҳам туристларни олиб келиш ва шу каби турлар ташкил этиш мумкин. Албатта, оммавий туристлар оқимини кутиб ўтириш керак эмас, чунки ҳатто индивидуал туристлар ҳам «сомса» ёки «ҳандалак»ни тотиб кўриш учун Ўзбекистонга келиши мумкин.

Хулоса

Туризм бу – иқтисодий жараёнларни ўз ичига олган фаолиятдир. Экскурсия хизматлари туристларга хизмат кўрсатиш комплексининг ажралмас қисмидир. Экскурсия хизмати фаолиятининг асоси ривожланаётган давлатлар сиёсатига хос миллий меҳмондўстлик билан боғлиқ бўлади. Сайёҳлик ресусрлари вазифасига кўра туркумланади. Сайёҳлик ресурсларининг мавжудлиги уларнинг сифати, ҳажми, қайта ишлов бериш сиғими туркумининг у ёки бу турларини кераклиги даражасига қараб ахолини тақсимлашга ёрдам беради. Бир қатор туристик худудларни ажратиш мақсадга мувофиқ. Сайёҳлик худудларини ажратишда нафақат туристик соханинг замонавий ҳолати эмас, балки мавжуд административ-худудий бўлим миқёсида уни ривожлантириш истиқболларини ҳисобга олиш зарур.

Таянч иборалар:

Хизмат кўрсатиш соха, туризм, маршрут, гид, гуруҳ раҳбари, ахборат фаолият, кўшимча хизмат кўрсатиш.

Назорат саволлари:

1. Экскурсия хизмат кўрсатиш, хизмат кўрсатиш соҳанинг асосий қисми сифатида.
2. Экскурсия хизматлар сифатига таъсир этувчи омиллар.
3. Туризм турини нима аниклайди?
4. Туристик экскурсия хизматлари қайси турларга бўлинади?
5. Туристик ва экскурсия фанидаги боғлиқлик нима?
6. Экскурсия тушунчаси.
7. Туристик экскурсия хизмати нима?
8. Экскурсияни асосий ҳар кунги ҳужжатларини айтиб беринг.

Адабиётлар

1. Байлик С.И Гостиничное хозяйства : Организация, управление, обслуживание. – Киев: Альтерпресс, 2002

2. Федцов В.Г “Культура сервиса”М, 2001, “Финансў и статистика”

Кушимча адабиётлар.

1. www.russiantourism.ru/includes/download.asp?idқ80

2. www.fergana.ru/detail.php?idқ413912886015802,

3. www.centralasia.ru/newsA.php4?stқ1053757260

2-боб. Экскурсия хизматларининг ташкилий турлари

1. Экскурсияни ташкил этиш ва хизмат кўрсатиш хусусиятлари.
2. Шаҳар ичида ва шаҳар ташқарисидаэкскурсияни ташкил этиш.
5 Экскурсия хизматига қўйиладиган талаблар.

Экскурсияни ташкил этиш ва хизмат кўрсатиш хусусиятлари.

Экскурсион хизматнинг сифати қуйидагилар билан ажратилади:

- қабул қилувчи давлатнинг туристларга хизмат кўрсатишга тайёрлиги;
- қабул килувчи давлат шартнома маъсулиятларини бажарилиши;
- қабул килувчи давлатнинг асосий ва кушимча хизматлари сифати;
- гурух раҳбари ва экскурсион оборувчининг ташкилий имкониятлари, уларнинг турстларга хизмат кўрсатилган ташкилот ва корхоналар билан ҳамкорликка саёҳатни ташкил этиш;
- Тартиб интизом, туристик гуруҳ қатнашчиларини маданий даражаси ва қизиқиши;

Шундай қилиб экскурсия хизмат кўрсатиш икки томонлама далолатнома бўлиб уни сифати туристларни қабул қилувчи давлат ташкил этиш, туристлар гуруҳи таркиби, хусусиятлари ва албатта гуруҳ раҳбари ва экскурсия оборувчининг ўзаро келишилганлигига богликдир.

Экскурсия фаолият ташкил қилиш ва унинг мазмуни ўтказилаётган тури билан эмас балки қаерда амалга оширилаётган жойи билан ҳам аниқланади. Агар бундай йирик сиёсий, иқтисодий маданият Нью-Йорк, Париж, Рим каби шаҳарларда бўлса туристик жараёнга тарихчи, иктисодчи каби мутахассислар жалб этиш енгил кечади.

Туристлар бир кечага тўхталадиган жойларда хам бундай фалият доимий ва мавсумий хизмат курсатувчи экскурсия оборувчилар билан олдиндан тайёрланган режа аосида тарихий ва маданий ёдгорликларни жойлашган йўллардан автобус бошқариб текшириб борилади.

Экскурсовод туристларни меҳмонхоналарга жойлаштиришда қатнашади. Гуруҳ раҳбари билан администраторга туристларнинг жойлашишида ёрдам беради. Бунда оилавий келган ёки ёши кекса туристлар турли хил имтиёзлардан фойдаланиши мумкин.

Регистрациядан сўнг,туристлар ўз хоналарига тарқалишдан олдин экскурсовод кун тартиби билан таништиради, дастлабки учрашувни белгилайди, овқатланиш шароитлари билан таништиради ва хоказо.

Агар гуруҳ кечаси келган бўлса, у ҳолда биринчи учрашув эрталаб ўтказилади, яъни нонуштадан олдин. Гурух раҳбари билан экскурсовод меҳмонхона хужжатларини тўлдиради.
Дастлабки учрашув вақтида туристларга шу жой шароити ҳақида маълумот тақдим этилади, яъни овқатланиш шароити, пляж, дорихона ва бошқалар уларни дунё билан қандай алоқа воситаси боғланганлиги, кандай транспортлардан фойдаланиш мумкин, яқин шаҳарга бориш йўллари, программа киритилган кун тартиби, боблар билан таништирадилар.
Экскурсион хизматнинг асосий белгиларидан бири бу – овқатланиш. Гуруҳ учун махсус жой ва ресторанлар белгиланган. Экскурсовод нонушта, тушлик ва кечки овқат вақтида бирга бўлиши керак. Лекин у гуруҳдан ёки кейин овқатланиш керак. Бундай вақтда у гуруҳ таркиби уларнинг миллати овқатланиш тартибини билиши керак, шуни шеф-поварга у ҳақида маълумот бериши керак. Бундай йуллар билан туристлар талаби ва туристик комплекслар имкониятини ўзаро тенглаштириш мумкин.
. Экскурсовод — туристик корхонанинг вакили хисобланади. У туристларнинг ва туристик корхоналарининг қизиқишларини ҳимоя қилади. Уларнинг ташкил этилиши ва ўтказилиши экскурсион хизмат кўрсатиш бўлими раҳбарлари томонидан амалга оширилади.
Туристларга хизмат кўрсатиш экскурсия ва бошқа базмларда экскурсоводга топширилади. Улар туристларнинг мамлакатга келиши билан узлуксиз боғлик бўлади. Агар гуруҳ экскурсияга чиқса, у ҳолда экскурсовод меҳмонхона маъмуриятига хабар бериши лозим шунингдек, саёҳат вақтида овқатланиш, театр, музейларга бориш учун чипталар билан таъминлаш шароитини яратиш лозим.
Экскурсион хизмат курсатиш туристик комплексда, узининг жойида ташкиллаштирилади. Гурух рахбари ва экскурсовод туристларнинг буш вактларини мазмунли утказишга эътибор каратишади. Турли хил байрамлар, оилавий базмлар, дустона кечалар , тугилган кунлар…. ташкиллаштирилади. Экскурсион хизматнинг сифатига туристлар хам актив иштирок этишади. Бу эса программага киритилмаган кушимча базмларнинг купайишига, окибатда мамлакатга кушимча валюта киришига сабаб булиб, хужалик туризмини ривожлантиради.
Индивидуал ташкиллашган ва ташкиллашмаган туризм учун экскурсион хизмат курсатиш тубдан фарк килади. Бунда ташкилий формадаги туризмга келган экскурсовод тайинлаш шарт эмас.

Ташкиллашмаган туристлар узларига лозим деб билган экскурсовод хизматига таянади.

3. Шаҳар ичида экскурсияни ташкил этиш.

Шахар туризми (sightseeing tourism) – шаҳар кўрилиши спецификаси, ундаги тарихий ёдгорликлар ва объектларнинг сақланиши, архитектура ютукларидан фойдаланиш кабиларни урганадиган саёхатчилар учун кизикарлидир. Узбекистон бу борада турт элементнинг омадли синтези– шарк экзотикаси хамда куча ва уйлар, кадимги кварталлар ва иншоотлар, инфраструктуранинг замонавий объектларининг европача услубнинг мужассамлашганлиги куринишида келади.

Бу борада Тошкент, Самарканд, Бухоро шахарлари узига хосдир. Ижтимоий суровлар натижаларига кура, 70% туристларни Урта Осиё регионни буйича айнан экскурсия-билиш туризми билан боглик шахарлар кизиктиради. Бунда зарурий шарт, мавжуд туристик объектлар ва нимани кури шва нима билан шугулланиш мумкинлиги тугрисида объектив туристик маълумот етказиб бериш хисобланади. Бунда туристлар куп тупланадиган жойларда туристик ахборот марказлари (маълумотлар бюроси билан бирга) ташкил килиш максадга мувофик булади. Криминоген худудларда мос равишдаги полиция химояси таъминланиши ва бундай жойлар тугрисида олдиндан туристларга маълумот берилиши лозим.

Бошка зарурий элемент, алохид биноларни эмас, тула тарихий киёфани йукотмаслик учун тарихий районларни саклаш хисобланади. Уз маданий-тарихий кадр-кимматига эга булган иншоотларни музейларга айлантириш, бошкаларидан эса тижорат ва туристларни жойлаштириш воситалари, ресторан ва дукон сифатида фойдаланиш (тарихий фасадини саклаб колиши шарти билан) мумкин.

Шахар экскурсияси учун киска вакт ичида тартиб билан олиб борилган экскурсия максадга мувофик.Бундай эксурсиялар бобсига, хронологик жихатларига, бобли-хронологик жихатларига караб боглик булади.

Куп режали экскурсиялар хам замонавий, хам тарихий материалларга боглик булади. Бу экскурсияда материаллар катта хажмда курсатилади. Агар шахар экскурсияси тартиб билан амалга оширилиши режалаштирилса, унинг дастлабки пайдо булишидан бошлаб, бугунга кадар вокеалари материалларда кетма-кет тузилган булади. Шунингдек, экскурсия корхоналар, музейлар, курикхоналарда олиб борилади.

Шахарлараро харакатланиш жараёнида экскурсия узига жалб этувчи томонлари билан туристларни кизиктириҳига караб ташкил этилади.
Бу ерда экскурсоводнинг билими катта роль уйнайди ва у киска вакт ичида объект хакида тула маълумот бериши керак булади, яъни иккинчи объектга етиб келгунларича биринчи объект хакида барча маълумотларни етказа олиши керак. Объектни томоша килиш интервали 15 минутдан кам булмаслиги керак. Максадга мувофики бир объектни кайта куриш керакмас. Объектни томоша килиш учун шундай вактни олиш керакки,шу объектга кириш учун кутиб колмаслик керак, акс холда, шу объект хакидаги маълумотлар билан танишишни амалга ошириш керак.
Экскурсовод куйидагиларни билиши шарт:

- йул режаларини, куча ва майдонларнинг жойлашганлигини;
- кайси жойларда транспорт воситаларининг тухташ жойларини;
- объектни жойлашган жойини ва унга элтувчи турли хил пиёда утиш, юриш жойларини;
- объектни яхши куриш учун жой танлашни;
- маршрут хронометражини утказиш;
- хавфсиз жойларни аниклаш, яъни маршрутда туристлар хавфсизлигини таъминлаш;
- объектни таништиришда оптимал методикани куллаш.

Дастлабки айланиб чикишдан сунг контрол текст тузилади. Уни агар вакт борлигида айланишдан олдин моделлаштириб олиш, яъни хонада лингафондан фойдаланиб тузиб олиниши максадга мувофик булади.
Матн кириш, асосий кисм, хулосадан иборат булиши керак. Текширув матнига асосан экскурсовод узининг матнини, шунингдек, турли хил йулларини куллаш мумкин. Мазмунига биноан иккала хам (индивидуал, контрол) бир хил булиши керак.
Экскурсия утказиш жараёнида фактларни саналар билан, ахборот манбалари билан, хаволалар билан белгилаб бориш керак.
Узининг индивидуал матни билан бирга экскурсовод узининг «портфели»га эга булиши керак, унда: суратлар, макетлар, млуяжлар,чизмалар, эскизлар, хужжаталар нусхаси, овоз ёзувлари, ва бошкалар булиши керак.
Экскурсоводнинг методларни куллаши унинг малакасига экскурсия бобсига, экскурсиянинг таркибига, «портфел» тузилишига боглик булади.

Назорат текстга, экскурсовод «портфели»га маршрут хронометражига асосан экскурсия маршрути паспорти (карточкаси) тузилади.Ушбу экскурсияни методик комиссия курсатилган тартибларга асосан тасдиклайди. Карорга асосан экскурсия утказилиши экскурсоводга юклатилади. Экскурсовод шу экскурсияни ташкил этишда бевоситакатнашган булиши керак.
Шундай килиб, экскурсия утказишда унинг тематик йуналиши, маршрут йуналишлари ва турист гурухларининг спецификацияси инобатга олинади. Аммо, экскурсия муваффакиятини аникловчи омил бу – экскурсоводнинг шахсий дунёкараши, професионализми ва малака сифати булиб хизмат килади.

Экскурсия хизматига қўйиладиган талаблар.

Асосан 3 та фактор экскурсион хизматнинг даражасини аниклайди: мамлакат такдим этган материал база, техника-технологиядан фойдаланиш ва кадрлар малакасини ошириш.

Туристларга хизмат курсатишда стационар база, харакатланувчи умумий ва махсус транспорт воситалари, туристик комплексларида жой олган материал база, яъни туристларни жойлаштириш, умумий овкатла ниш ва маъданий дам олиш жойлари. Бундай материал техник базанинг жамланмаси материал асос булиб, туристик хизматнинг яратилишини ва кулланишини таъминлайди. Материал базанинг сифати экскурсион хизматнинг юкори даражада олиб борилиши Билан белгиланади. Давр ривожланиши билан туристларга янада хизмат курсатиш учун техник базалар ташкил килинган. Буни исботи булиб охирги йилларда курилган турли хил (туристик комплекслар) халкаро туризмдан дастлабки ривожланиш даврида курилган турли хил туристик комплекслар ва меҳмонхоналарни солиштиришимиз мумкин. Шунингдек туристларга хизмат курсатувчи транспорт воситалари хам узгаради. Айникса, хаво транспортида катта узгаришлар руй берди. Бундан ташкари бошка транспорт воси таларида хам техник революция натижасида ва кескин ракобат натижасида туристларга хизмат курсатиш уз урнини топди.

Экскурсион фаолиятининг сифатига транспорт воситаларнинг асосий стационар моддий базаси таъсир курсатади. Темир йул вокзалларида,денгиз портларида ва автовокзалларда туристик окимларнинг харакати бошланади ва тугалланади. Бундай базаларсиз туризм замонавий тусда ва формада булмаслиги мумкин эди.

Вокзаллар пассажир ва туристларнинг харакати учун турли хил воситалар билан жихозланган. Агар туристларга х/к учун турли хил техник воситалар, кутиш заллари, микрафон, радио ва шу каби воситалардан фойдаланса хизмат курсатиш юкори даражага кутарилади. Бугунги кунда экскурсовод техник ва транспорт воситалардан фойдаланиб туристларга сифатли хизмат курсатиш мумкин. Замонавий техникалардан фойдаланиш сифатли экскурсион хизмат курсатиш асосий роль уйнайди. Юкорида айтилганидек, экскурсовод ташкил этувчиси ва ижро этувчиси хисобланади. Бундай фаолият сифати экскурсоводга боглик. Экскурсовод иши механизатцияга ва автоматизацияга боглик булмаган экскурсион фаолият инсон – экскурсоводсиз амалга ошмайди. Экскурсовод мехнати моддий характерга эга булмаса хам, саёхатчиларга нотаниш жойда саёхат килишда ёрдам беради ва фойдали хисобланади. Экскурсовод ёрдамида туристлар хил мажбуриятлардан озод этилади. Ачборот олишда вактни иктисод килишади ва хоказо. Экскурсовод иш жараёни катъий регламент – инструкция ва коидалар асосида кечади.

Одатда, экскурсовод олдиндан тузилиб, текширилган программа асосида ишлайди. Туристлар билан бирга булганда, у туристларга кушимча хизмат таклиф килиши мумкин, яъни спорт ва маъданий маросимларга билет таклиф этиш, тарихий жойни куриш, валюта алмаштиришда ёрдам бериш ва хакозо.

Экскурсовод агар туристлар билан чет элга саёхат киладиган булса, ёки конгресснинг куп сонли иштирокчилари булса, унинг маъсулияти ва мажбурияти ошади. Бундай вактда у хизмат курсатишнинг сифатини назорат килиши керак, бошка чет эл чеграчиларига, божхона ходимдарига, шартнома асосида катнашаётган туристик ташкилот ва корхоналарга миллий туристик ташкилотни таништириш керак.

Экскурсион фаолият билан банд кадрларнинг малакаси асосий роль уйнайди. Экскурсовод учун асосий хал этувчи булиб, унинг шахсий маданияти, сиёсий, иқтисодий, тил ва профессионал тайёргарлиги хисобланади.

Туризм бу—иқтисодий жараёнларни уз ичига олган фаолиятдир. Бундай шароит нафакат бой маданиятни,балки туризм сохасидаги молияви й ва валюта масалаларини ечиш учун иқтисодий тайёргарликни хам талаб этади. У молиявий хисоботларни утзишни,

экскурсияни калькуляция килишни, саёхат маршрутини туза хакозоларни билиш керак.

Тил буйича тайёргарлик туристлар бевосита алокада булишни таъминлайди. У канчалик куп тилни билса, шунчалик туризм сохасида сифатли ишлаб уз давлатининг солахиятини оширади.

Экскурсовод меҳмонхоналар, ресторанлар, магазин, саёхат бюролари ва бошка жойларнинг фойдаланиши билан боглик бир канча технологик жараёнларни билиши керак. Бунда билимлар туристлар билан ишлашда ёрдам беради. Иккинчи томондан, бу чет эл туристларига талаб ва таклиф хакида ахборот бериш билан бирга хизмат курсатишнинг сифатини оширади.

Хизмат мажбуриятини бажариш учун экскурсовод туристик комплекснинг хар хил ташкилий булимлари билан ишлашга тугри келади. У «саёхат», «тадбирлар», «жойлашиш», «молия-бухгалтерия», «реклама-таргибот», «маданий фаолият» булимларини куллаб-кувватлаши, шунингдек, транспорт воситаларининг хайдовчилари, умумий овкатланиш ходимлари ва бошкалар билан яхши муносабатда булиши керак. Ундан хизмат сифатига боглик булган барча билимлар талаб этилади. Экскурсовод туристларга хизмат курсатишда хам воситачи, хам координатор, хам рахбар, хам хужайин, вакил, ёрдамчи булади.

Экскурсоводдан лектор каби шу сохада чукур билим, юкори эрудиция, мунозара олиб бориш, нутк санэати кабилар талаб этилади. Бундай сифатлар экскурсион мунозарада яхши натижа беради, йаникса максад сари булган талаблар хам тулалигича кондирилса, экскурсоводнинг ташкилотчилик кобилияти хам экскурсион хизматнинг сифатига таъсир курсатади. Унинг билими ва тажри баси хизмат курсатишнинг барча даражаларида(меҳмонхона, ресторан, ва бошкалар) куринади. Экскурсоводнинг ташкилотчилик кобилиятига караб туристларнин келиши, саёхатларда катнашиши турли хил маросимларда катнашишда хизмат курсатишнинг сифати узгаради.

Агар экскурсовод узида юкори ва хартомонлама профессионал тайёргарликни мужассам эта олса, у экскурсион фаолиятнинг сифатига уз хиссасини кушади, шу билан бирга хизмат сифатини, хужалик туризмининг ривожланишини оширади.

Шундай килиб, экскурсион фаолият куп режалилиги билан ажралиб туради. У уз ичига информацион-суров, таргибот ташкилотчиликни, воситачилик, кунгил очар ва тезкор фаолиятни олади.

Хулоса

Республикамизда туризм сохасини ривожлантиришда асосий ўринни экскурсияни ташкил этиш фаолияти ва албатта улар томонидан ташкил қилинадиган бизнес эгаллаш лозим. Шундай бизнес ташкил қилиш керакки, экскурсия ўз хизматлари томонидан қўллаб қувватланаётган ва мижозларни улардан кўнгли тўқлигини сақлаб туриш керак. Бундай йўналишда, хизматлар ва мижозлар ўртасидаги бизнес маданияти ялпи фойдаланиш таъсири жуда катта.

Таянч иборалар:

Экскурсия ташкил этиш, асосий ва кушимча хизматлар, оператив фаолият, кадрлар, иқтисодий таълим, сиёсий маданият, нутк маданияти.

Назорат саволлари:

1. Янги маршрутни ишлаб чикиш ва синов утказиш тайёргарлик ишлари.
2. Экскурсия хизматлари учун кадрлар тайёрлаш.
3. Экскурсоводни шахсий ва касбий сифатлари.
4. Экскурсия хизматларининг хусусиятлари деганда нимани тушунилади?
5. Экскурсия сифатини қандай назорат қилинади?
6. Экскурсия хизматининг асосий йўналишлари қандай?
7. Методик ишлаб чиқишнинг асосий талаблари?
8. Экскурсия тайёрлашнинг учта босқичини айтиб беринг.

Адабиётлар:

1. Волошин Н.И., ИсаевН.В. и др Учебник”Менежмент туризма: Туризм ка объект управления”. – М: Финансў и статистика, 2002-302с.
2. Яковлев Г.А Экономика и статистика туризма. Учебное пособие, изд. РДЛ, - 2004

Кушимча адабиётлар.

1. www.russiantourism.ru/includes/download.asp?idқ80
2. www.fergana.ru/detail.php?idқ413912886015802,
3. www.centralasia.ru/news.php4?stқ1053757260

3-боб. Экскурсия хизматларининг хусусиятлари

1. Экскурсия хизматини ташкил этишда методик усуллардан фойдаланиш хусусиятлари.
2. Шарҳли экскурсиялар олиб боришнинг хусусиятлари.
3. Кўргазмали материаллардан фойдаланиш хусусиятлари.
4. Экскурсияда реклама воситаларидан фойдаланиш.

Экскурсия утказиш бир вактда бир неча гурух хизматлар курсатади.

БИРИНЧИ ГУРУХ форма ёки ташкилот томонидан курсатиладиган хизматлар билан потенциал мижозлар билан таништиришни уз ичига олади. Гурух ахборат билан таъминлаш вазифасини бажаради.

Туризм бозорида айникса, ривожланган мамлакатларда сон жихатдан хам, сифат жихатдан хам узгаришлар юз бермокда. Бундай жараён келажакда хам амалга ошади. Шунинг учун, туристик хизматини сифатини бахолашда туристларга хизмат курсатишнинг самараларига эътибор бериш керак. Бундай вазифаларнинг бажарилиши халкаро туризмнинг ривожланишига уз хиссасини кушади.

Ривожланаган мамлакатлардаги туризм бозоридаги сифат ва санокнинг узгариши авваламбор глобал иқтисодий ривожланишнинг, мамлакатлараро туризм ракобатининг натижасидир.

Ахборот уз ичига куйидагиларни олади:

1. транспорт воситалари, яъни саёхатда катнашадиган воситалар ва транспорт хизматлари нархлари хакида;
2. меҳмонхоналарнинг нархлари даражаси, ресторанлар ва бошка туристик комплекслар, марказлар ва объектларга таклиф этиладиган хизматлар;
3. чет эл туристларига ташкиллаштириладиган экскурсиялар, шунингдек, бошка курсатилиши мумкин булган бошка хизматлар;

Бундай ахборотлар туристик бюроларга таркатилиши лозимки,бу шу ерга келадиган туристлар окимини шу маълумотлар билан таъминлаш лозим. Бу ахборотлар келадиган туристларга шу давлат хакида ва уларни кизиктирган барча саволларга жавоб беришга ёрдам беради.

Бундай ахборотлар туристик бюроларга таркатилиши ло зимки,бу шу ерга келадиган туристлар окимини шу маълумотлар билан таъминлаш лозим. Бу ахборотлар келадиган туристларга шу давлат хакида ва уни кизиктирган барча саволларга жавоб беришга ёрдам беради.

ИККИНЧИ ГУРУХ. Бу шундай хизматларки, буларни туристлар саёхат вактида олиши мумкин.

Туристга хизмат курсатишнинг энг ахамиятли жойи шундаки, уни меҳмонхонага илк бора келиш жараёнида, ёки самолёт ва поезддаги таассуроти катта роль уйнайди. Ташкиллашмаган туристларга хизмат курсатиш куйидагиларни уз ичига олади: назорат, чегара ва божхона хизмати томонидан, меҳмонхонага аэродромдан ёки вокзалдан келиши учун такси ижарага олиш, стоянка ва божхона ёки бошка жойларда багажни ташишга ёрдам бериш ва бошкалар. Ташкилллашган туристлар учун бир катор хизматлар мавжуд булиб, улар мехмонни кутиб олгундан бошлаб то кузатиб куйилгунга кадар керак буладиган барча хизматларни уз ичига олади.

УЧИНЧИ ГУРУХ куйидаги хизматларни курсатади: меҳмонхонага келган вактда, умумий овкатланиш жойига келганда, маъданий жойларига келганда ва бошка жойларга келганда хизмат курсатиш. Бундай хизматлар сифати туристларда жуда катта таассурот колдиради, чунки булар туристларнинг хар кунги эхтиёжи хисобланади.

ТЎРТИНЧИ ГУРУХ кушимча хизматлар курсатади, яъни валюта алмаштириш, почтадан фойдаланиш, телефон ва телеграф, билет олиш ва турли хил корхоналарга боришда, спорт майдончаларига боришда, экскурсияларга боришда ва бошкаларда ёрдам курсатиш. Бундай хизматлар шундай ташкиллаштирилиши керакки, турист уртадаги фаркни, яъни туристлар миллати, уларнинг ташкилий ёки нодташкилий уртасидаги фаркларни сезмаслиги керак.

БЕШИНЧИ ГУРУХ туристик комплексининг бир кисми булиб, маиший хизмат курсатиш билан чекланади. Нодташкилий туризмнингтезлик билан ривожланиши келаётган туристларнинг сотиб олиш кобилиятлилиги натижасида узлуксиз ортиб бормокда. Кичиккина гардероб билан саёхатга чиккан туристлар учун бундай хизматлар айникса маъкул булади. Бундай эхтиёжларни кондириш, айникса туристик мавсум бошида маиший хизмат курсатиш тизимини ташкил этишга тугри келади., яъни кийим-кечак, пойафзал

таъмирлаш, сартарошхона, кийимларни кимёвий тозалаш, дазмоллаш ва бошкалар.

Ноташкилий туризмнинг тез ривожланиши дам олувчиларнинг сонини ошишига олиб келди. Улар нафакат сувенирлар ва хужалик молларини, балки дуконлардан бевосита истеъмол молларини харид киладилар. Бундай шароитда озик-овкат махсулотларининг, мевалар, алькоголсиз ичимликлар магазинларининг кенг ташкил этиш лозим булади.

Туристларнинг купчилиги автотуристлардир. Бундай факт ушбу гурухларнинг эхтиёжини кондиришда сифат ва сон жихатдан ёндошишига мажбур килади. Автотуристлар учун бензин, автомобил мойларини сотишни ва уларга юкори даражада хизмат курсатишни ташкил этиш лозим.

Замонавий хужалик механизми шароитида туристларга хизмат курсатиш, уларга турли хил товарларни кенг куламда таклиф килишда жисмоний шахслар шартнома асосида фаолият юритиши керак. Бундай йуллар билан хизмат курсатиш пункларининг ошишига эришиш мумкин.

Шундай килиб, комплекс экскурсион хизмати хужалик туризмида 5 хил группадаги хизмат турини уз ичига олади. Ишлаб чикариш фаолиятида 2 та группа эхтиёжини кондиришга йуналтирилган.

Биринчи группа эхтиёжлар инсоннинг янги мамлакатларни, жойларни, бошка халклар хаёти билан танишиш, узини маданиятини ошириш учун музейлар, кургазмаларни томоша килиш эхтиёжи билан тугилган инсонлардир, шунингдек архитектура, тарихий ва маданий ёдгорликлар, ундан ташкари табиат гузаллиги билан рохатланиш, соглигини яхшилаш максадида табиат инъомларидан фойдаланиш (денгиз, тог, пляжлар) каби эхтиёжга эга инсонлардир. Шундай ва бошкалар эхтиёжларини кондириш туристларнинг туристик мамлакатларга ва жойларга келгандаги максади булади.

Иккинчи гурух эхтиёжлар туристик саёхат максадлари билан бевосита боглик булмаган эхтиёжлар, бирок давлат иктисодиётига таъсир этади. Бундай холатда туристларнинг турли хил озик-овкатларни сотиб олиб ва шу жойнинг туристик хизматларидан фойдаланиш (транспорт , меҳмонхона ва бошкалар) иктисодиётга ижо-бий таъсир курсатади. Туризмда бундай эхтиёжларнинг кондирилмаслиги туристик максадларга тугри келмайди.Натижада бундай икки хил эхтиёжнинг кондирилиши 2 хил муносабатнинг вужудга келишини такозо этади. Биринчиси моддий муносабат, яъни

туристларнинг доимий яшаб турган жойидан ишлаб топган пулининг сарфланиши эвазига туристик хизматларнинг олди-сотди натижалари. Иккинчи хил – номоддий муносабат булиб, улар махаллий истикомат килувчилар, объектлар билан танишиш, хар хил табиат курикчилари билан танишиш ва бошкалар.

Экскурсион хизматнинг сифати 2 хил истеъмол билан боглик (товар ва хизмат) ва икки хил муносабат билан (моддий ва номоддий) . Шунинг учун бу критерияларни ва экскурсион хизмат курсаткичларини аниклаш ва ечиш бошка сохаларга нисбатан бирмунча кийин хисобланади.

Экскурсион хизмат критерияси бир ёки куп маъноли булиши мумкин.Бир маъноли критерия хакида гапирганимизда шуни таъкидлаб утиш керакки, бундай критерия экскурсион хизмат сифатини бахолашда купинча бирликни ташкил этади. Бизнинг фикримизча, экскурсиоон хизмат критерияси бу хизмат даражасидир, яъни ривожланган мамлакатлар эришган юкори муносабатдир. Бундай нуктаи назарни асослашда бир томондан туризм бозорида хизмат курсатиш ракобатининг кучайиши булса, иккинчи томондан, масалаларнинг муваффакиятли бажарилиши натижасида халкаро туризмнинг якин йилларда мамлакатга валюта олиб киришнинг асосий манбаси булиб хизмат килишидадир.

Экскурсион хизмат хужалик туризмида узига хос инструмент вазифасини бажаради. Туристларнинг курортга етиб келиши билан ахборот учрашувларини ташкил этувчи экскурсоводлар рахбариятнинг вакилларига шароит яратиш. Туристларнинг буш вактларидан фойдаланиб, ахборот шаклида ёки машгулотли маслахатлар сифатида туристларнинг товар ёки хизматларга булган талабини урганиш фаолиятини олиб бориш мумкин. Экскурсоводлар хар куни белгиланган вактда туристларнинг эътирозини ёки шикоятларини эшитишини ва бундай камчиликларга бархам бериш йулларини кидиришади.

Унинг 2-фаолияти булиб,туристларга дам олиш, савдо-сотик, турли хил саёхатларга катнашиш хакида маълумот бериб боришдан иборат.

Шундай килиб, турстик хизмат курсатиш хизмат курсатишнинг воситаси булиб, умумий холда туристик экскурсияларни усишига ёрдам беради.

Экскурсияда реклама воситаларидан фойдаланиш

Жаҳон туризми ва шу сингари ривожланган давлатларда тарихий ва маданий туризмни ривожлантириш, туристик йўналишларни

режалаштиришни, турмаҳсулотлар рекламасини ўрганиш уларнинг тажрибасидан фойдаланиш ва туризмнинг иқтисодий аҳамияти каби муаммолар Республикамизда энг кам ўрганилган йўналишдир. Бу соҳанинг ривожланиш асослари мамалакат иқтисодиётидаги ўрни, иқтисодий ривожланишга таъсири, келажакда ривожланитириш имкониятларини билишни тақазо этади. Шуларни ҳисобга олиб жаҳон туризмида бошқарувни ўрганиш ва Ўзбекистонда туризмида қўллаш жуда муҳимдир. Асосий мақсад турмаҳсулотлар рекламасини ва сотувини ривожлантириш орқали Ўзбекистоннинг жаҳон туризмида ўз ўрнига эга бўлишини таъминлаш, мамалкат иқтисодиётига зарур бўлган валюта оқимини таъминлаш, иқтисодиётда туризмнинг ўз ўрнига эга бўлишига ва хизмат кўрсатиш сифатини яхшилаш, экспорт имкониятларини кенгайтиришга эришишдир.

Юқорида баён қилинган фикрлардан хулоса қилиб, қуйидаги таклифларни келтирамиз:

- Жаҳон туризмидаги тез ўзгарувчан динамик ҳолатга мослашиш чораларини ишлаб чиқиш;
- Жаҳон туризмида туристик йўналишларни режалаштиришда ҳар бир давлатнинг миллий қадриятларини ҳисобга олиш;
- Жаҳон туризм бозоридаги талаб ва таклиф динамикасини ўрганган ҳолда ўсиб бораётган талабга мос равишда рекламани жонли уюштиришга эришиш;
- Жаҳон туризми бозоридаги ўзгаришларни ҳисобга олган ҳолда тарихий туризмга қизиқувчилар талабини ҳисобга олиш ва тарихий обидаларга туристик маршуртларни амалга оширишда рекламанинг оммобоп йўлларини ишлаб чиқишда халқаро ҳамкорликни йўлга қўйиш;
- Тарихий ва маданий турмаҳсулотни реклама қилишда жаҳон тажрибасидан унумли фойдаланилган ҳолда реклама ўтказиш ва узатиш каналларини аниқлаш, туристик сафарларга кўплаб чиқадиган мамлакатларда бозорига кириб боришни таъминлаш чораларини ишлаб чиқиш;
- Жаҳонда кенг тарқалган итнернет тармоқларидан турмаҳсулотларни реклама қилишда унумли фойдаланиш йўлларини ишлаб чиқиш;
- Ўзбекистон туристик маҳсулотини халқаро бозорда сотишда ривожланган мамлакатлар тажрибасини ўзлаштириш ва турмаҳсулотлар сотувининг истиқболли йўлларини ташкил қилиш.

Ўзбекистонда халқаро туризмни ривожлантиришда катта имкониятлар борлигини таъкидлаб ўтган эдик. Бу имкониятларни тўғри йўналтирган ҳолдагина мақсадга эришишиш мумкин бўлади. Халқаро туризмни ривожлантиришда муҳим аҳамият касб этадиган омиллардан бири миллий туристик маҳсулони халқарор бозорда кучли реклама қилиш ва сотувини яхшилашни таъминлашдир.

Туроператорлик менежменти билан шуғулланувчи ҳар қандай туристик фирма, рекламали маълумотларни нашр қилишни тайёрлаши зарур. Вараклар, букетлар, брошюралар, каталоглар. Бу кўринишларнинг ҳаммаси реклама нашри ҳисобланади ва турнинг силжиши имкониятини беради. Айниқса брошюралар ва буклетлар ахборот етказишнинг ишонарли воситаси ҳисобланади. Тегишли компьютер технологияларига эга бўлмаган агентлар ва мижозлар учун айниқса ҳозир буклетлар ва каталоглар қўлайдир. Агентликдаги ҳамкорлик туроператорга булклетлар ва каталоглар юборилади. Шунинг учун уларни керакли бирликни ўз вақтида етказиб беришни назорат қилиш лозим. Бундан ташқари печат маҳсулотлари маҳаллий ёки миллий туризм бюролари орқали тарқатилади[3].

Катта туроператорлар ҳар йили турлар ва хизматларни турагентлик ва истеъмолчилар томонидан танлашда фойдаланиладиган реклама ахборот каталогларини ишлаб чиқарадилар ва тарқатадилар. Турларни танлашда туроператорлар каталогларини фойдаланётган туристларни янглишиб кетмаслиги учун улгуржи туроператорга мурожаат қилишда улар улгуржи арзонлаштириш қилади. Туристлар билан ишлаш учун асосий ҳажмий ва рангли каталогларга қўшимча сифатида агентликлар учун қўшимча каталоглар таркиби бўйича умумий (туристлар ва турагентлар учун) ва маҳсус (фақат турагентлар учун) фойдаланадиган бўлади. Уларни умумий ва тегишли маҳсус деб аташ белгиланган.

Туристларнинг катта қисмига мўлжалланган каталоглар - кўп фотоматериаллар ва реклама информатцияларини ўз ичига олган кенг ҳажми ва расмли нашрлардир.

Маҳсус каталоглар асосан тур агентликнинг амалий ишларига мўлжалланган. Уларда тартиб бўйича реклама ахборотлари, рангли расмлар ва бошқалар йўқ. Булар кўпрок териб олинган, турлар графиклари, жадваллар, нархларнинг жадваллари, улгуржи

---

[3] Лифиц И. М. Стандартизация, метрология и сертификация: Учебник. – 6-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт-Издат, 2006. – 350 с. 336с.

чегирмалари, турагентларнинг воситачилик ҳақи ва бошқа соф ҳизмат маълумотлари. Каталогнинг матнларига жиддий ёндашиш зарур. Биринчи навбатда у хатосиз ёзилган бўлиши шарт. Баъзан бир қанча нашрлардаги хатоликлар унинг нархини ва унга бўлган ишончнинг пасайишига олиб келади, муковадаги хатоликлар эса умуман катта тиражларни чиқариб юборишига ва шунга мувофик жиддий зиёнга олиб келади. Матн материалларини тайёрлашда уларни кўп блоклаб бермаслик мақсадга мувофик. Инсон билвосита катта миқдордаги ахборотни ўз хотирасига «юклашга» ҳаракат қилади. Матнни онгли равишда бўлакларга бўлиш ва уларни қизиқтирувчи сарлавҳа билан таъминлаш зарур. Курортларни, мамлакат ҳақидаги ва бошқа маълумотларни тасвирлаш назарда тутилган. Агар гап маҳаллий валюта ҳақида, чой пулининг қиймати, тармоқдаги кучланишнинг ҳақида кетар экан, бу ерда «интрига» ноўриндир, асосийси идрокнинг ишончлилиги ва соддалигидадир. Туристик каталогни дарров сезишлари керак, шунинг учун сарлавҳани шундай жойлаштириш керакки, у дархол кўзга ташлансин. Уни нафақат муқованинг 1-саҳифасига балки 4-саҳифасига ҳам жойлаштириш лозим. У туристик фирма номи билан бирга ўз ичига олиши зарур, охиргиси ҳар доим ҳам номидан чиқиб кетмайди. Сарлавҳа таркибига туроператорлар асосий фаолиятини олиб борадиган регион номини олиши мумкин. Реклама учун миллий маданиятнинг муҳитга тегишли ва мамлакатнинг ичида ишлатиладиган аргументлари, уларнинг чет элда ишлатилиши хеч қандай бойликни ташкил килмайди. Таржимада кўп нарсани йўқотувчи адабий ихтибослар ҳақида ҳам шуни айтсак бўлади. Бу турдаги таржималарни қилаётганда уларни этник группаларга мос аниқ сўзларга алмаштириш лозим. Айрим холлар юз берадики, айрим аргументлар ўқувчини диққатини жалб қилишни ўрнига уларни иккилантиради. Масалан, англичанлар учун таржима қилинганда порнида, ов ва каптарлар туширилиб қолдирилиши керак.

Турагентликнинг турист билан ишини енгиллаштириш учун маълумотлар етарли бўлиши керак. Турагентлик мижозга қуйидаги шартлар билан танишиб чиқишни таклиф этишга мажбурдир.

Умумий шартлар - тур маршрутларнинг муҳим омилларидир, улар кўринишни назарга илмай шрифтини кучайтириш керак эмас. Дунё амалиётида шундай ҳодисалар бўлганки, унда судлар асосий текст шрифтига нисбатан кичик шрифтда чоп этилган қоида ва шартларни киритишган. Баъзи нашрларнинг жиддий

камчиликларидан бири бу тур таркибини тўлиқ санаб утмасликдир шунингдек тур қийматида у ёки бу хизматларнинг кўрсатилмаслиги. Агар турга нима киритилмаган бўлса, кейинги камчилик айниқса хавфлидир. Масалан, баъзан авиабилетлар нархи ҳисобга олинмайди, бу эса турнинг охирги нархида ўз аксини топади. Агар асосий нархга иложи борича кўпроқ таркибий қисмлар киритилса, бу кейинги ҳисоб-китобни енгиллаштиради, лекин барча кўрсатилган нархлар алоҳида кўрсатилиши керак.

Бошқа, бу турдаги камчиликлар болаларга чегирма ҳақида ва уларни жойлаштириш ҳақида керакли ҳажмдаги ахборот берилмаслиги, жадвалларнинг мукаммаллашиб кетиши билан ва х.к. лар билан боғлиқ.

Турсаноат ишчилари тез-тез шунаканги савол бериб туришади: турфирма каталоги реклама ҳисобланадими?.

Ўзбекистан Республикасининг 1996 йил 9 январдаги «Истеъмолчиларнинг ҳақ ҳуқуқини ҳимоя қилиш»[4] борасидаги қонунга биноан каталог тўлиқ ва ишончли ахборотни ўз ичига олиши керак. Кўпчилик каталоглар ўз ичига «Буюртма варақаси»ни олгани туфайли (бу варақа турист томонидан тўлдирилади) бу ерда юридик оқибатлар келиб чиқади.

Туроператорнинг туристик маҳсулотини силжитиш борасидаги асосий йўналишлардан бири бу сотиш бўйича ҳамкорларни қидириш учун туристик биржалар, кўргазмалари, ярмаркаларда қатнашишдир.

Мутахассислар учун мўжалланган кўргазмаларда қатнашиш самалирокдир, чунки у нафақат ўз маҳсулотини реклама қилиш балки, битимлар тузиш ва янги иш алоқаларини ўрнатиш имконин беради.

Ҳозирги вақтда дунёнинг турли мамлакатларида, таркибида семинарлар, приг-конференциялар, презентациялар ва бошқа тадбирлар ўтказиладиган ва ўз фирмаси ва маҳсулотини таништириш, битимлар тузиш, янги ҳамкорларни топиш ахборотни меҳмонхоналар ва журналистлар орқали таркатиши ва иш малакаси билан алмашиш имконини берувчи ўнлаб халқаро туритсик ярмаркалар, кўргазмалар биржалар ўтказилмокда.

Энг йирик тадбирлар қаторига: Берлиндаги туризм бўйича Халқаро биржа (ITB), ҳар йили март бошида ўтказиладиган; Лондонда ўтказиладиган Халқаро туристик ярмарка (WIM-World Travel Market), ҳар йили ноябрнинг 2-декадаси; январ охирида

[4] «Халк сузи» газетаси. 10-январ. 1996 йил.

ўтказиладиган Мадриддаги халқаро туристик кўргазма ФИТУР (FITUR) киради.

Сўнгги йилларда Ўзбекистонда ҳам янги-янги кўргазма ва ярмаркалар пайдо бўлмокда Тошкентда ҳар йили 2 та шу турдаги тадбирлар ўтказилади. 1994 йилдан буён ҳар йили Тошкентда сентябр охирларида «Буюк Ипак Йўли» (MITT) халқаро туристик кўргазмаси ўтказилади. Октябрь охирида Самарқандда «Шарқ фестивали» кўргазмаси ўтказилади. Санаб ўтилган туристик йўналишларнинг масштаб ва миқдори бўйича энг йирик бўлиб баҳорги MITT кўргазмаси ҳисобланади. Бу жаҳон миқёсидаги кўп соҳали кўргазма ҳисобланади.

Кўргазмалар Ўзбекистоннинг бошқа шаҳарларида ҳам ташкил этилади. Самарқанд, Бухоро, Хива, Шахрисабз ва ҳ.к.ларда. Ўзбекистонда жами 4-5 та ҳар йилли туристик тадбирлар ўтказилади. Бу тадбирларнинг ажралиб турувчи хусусиятларини қуйидагича изоҳлаш мумкин

-турлар комплекс пакети ва алоҳида хизматлар бўйича мустаҳкам баҳоларни шакллантириш;

-техник варақалар, прайс-қоғозлар, сизнинг маҳсулотингизга, стенд проектларини тайёрлаш;

-олдиндан ўз маҳсулотингизни қандай кўрсатиш ва стендларни қандай қилиб жозибадорлирок қилиб жойлаштиришни ҳал қилиш;

-ёзма ахборот, ёрдамчи иллюстрациялар, маслахатни, сизнинг стендингиз, ишчиларига тайёрлаб қўйиш;

-тарқатиш учун икки хил реклама буклетларини тайёрлаш: бири-умумий, бошқаси-анча батафсилрок;

-икки ёки ҳаммаси чет тилида гаплашадиган малакали стенд командаси шакллантириш. Командага олдиндан кўрсатма бериш лозим;

-кеਰакли миқдорда фирмангиз номи ва у ҳақидаги маълумот мавжуд бўлган визит карточкаларини тайёрлаш;

-стенд қатнашчилари билан мулоқот осонроқ бўлиши учун қоғоз ва махсус бланклар тайёрлаш. Бундай бланкалар «музокара варақаси», «ташриф буюрувчи варақаси», «контактлар журнали ва б.» Улар қуйидагиларни кўрсатиши керак:

а) ташриф буюрувчи исми ва лавозими, фирма ҳақида маълумотлар, фирманинг қизиқиш соҳаси, мавжуд алоқа ва имкониятлар;

б) фирма адреси, ҳажми, эгаси, айланма маблағи, ўзига хос фаолият доираси каби батафсил маълумотлар;

в) ўзаро қизиқиш доираси;

г) ташриф буюрувчи билан музокара натижалари.

Агар иложи бўлса, юқоридаги маълумотларни компьютернинг маълумотлар базасига кириш керак. Шунингдек, ташриф буюрганлар учун стендни демонстрация қилиш учун пресс-ремиз, ахборот подшивкалари, файл ёки видео тайёрласа яхши. Олдиндан пресса билан алоқага тайёр бўлиш, ўз презентациясини ўтказишни режалаштириш, пресс-конференциялар ўтказишни, «доиравий стол» ўтказишни билиш керак.

Хулоса

Ҳозирги вақтда сайёхлик сохасининг ривожланиши дунё туризм иқтисодиётида борган сари салмоқли ўринни эгаллаб бормоқда. Туристик даромад индустрияларидан давлат бюджетига тушумлар дунёнинг кўпгина мамлакатларида миллий даромаднинг энг салмоқли моддаларидан бирига айланган. Туристик алоқалар дунё мамлакатлари ўртасидаги хамкорликнинг мустахкамлашда алоҳида касб этмоқда. Туризм халқаро ахволни нормаллаштириш дунё халқлари ўртасидаги тинчлик, ўзаро тушуниш, дўстлик ва хамкорликни мустахкамлашнинг мухим воситаси хисобланади.

Таянч иборалар:

Гид тайёрлаш, инновацион йуналиш, замонавий курсатиш усуллари, ташкилот сифати.

Назорат саволлари

1. Туристик экскурсия хизматлари қайси турларга бўлинади?
2. Экскурсия хизматларининг хусусиятлари деганда нима тушунилади?
3. Туристик экскурсия хизматларининг қайси бири асосий хисобланади?
4. Туристларга хизмат кўрсатиш сифатини бошқариш йўллари қандай?
5. Экскурсоводнинг малакасини ошириш.
6. Замонавий курсатиш усуллари.
7. Экскурсия утказиш технологияси.
8. «Узбектуризм» МК качон ташкил топган?

Адабиётлар:

1. Аванесова. Г.А Сервисная дейтельность. ЗАО изд. “Аспект пресс”, 2004

2. Яковлев Г.А Экономика и статистика туризма. Учебное пособие, изд. РДЛ, - 2004

Кушимча адабиётлар.

1. www.russiantourism.ru/includes/download.asp?idқ80

2. www.fergana.ru/detail.php?idқ413912886015802,

3.www.russiapress.tour.ru

4-боб. Экскурсиялар таснифи
:
1. Экскурсияларни таснифлашнинг аҳамияти.
2. Экскурсия маҳсулотини юзага келтириш.
3. Экскурсия боблари.

Экскурсияларни таснифлашнинг аҳамияти.
Экскурсион хизмат кўрсатиш комплекс хизматнинг бир кисми булади. Экскурсия – бу объектлар, диккатга сазовор жойларни куриш оркали билим, дунёкарашни оширишдир.
Экскурсия бир канча белгилари билан фаркланади:
- экскурсант ва экскурсоводнинг борлиги билан;
- ресурсларнинг мавжудлиги;
- танланган вакт асосида маршрут буйича харакатланиш билан;
- бобси билан;

Экскурсияга булган талаблар:
- ахборотнинг хакконийлиги;
- маданий-маънавий дамнинг ахамияти;
- ташкил килишнинг аниклиги ва бажаришнинг тугаши;
- экскурсантлар талабини кондирилиши;

Экскурсиялар бир канча белгиларга караб хар хил булади:
- бобсига караб;
- катнашувчилар таркибига караб;
- утказилиш жойига караб;
- харакатланиш воситаларига караб;
- давомийлигига караб;
- утказилиш формасига караб;

Экскурсия боблари.
Экскурсия тузилишига караб куп режали ва бобли (тематик) булади. Тематик экскурсия коидадагидек битта бобга тегишли булади. Бундай экскурсиялар бир неча гурухга булинади:
- табиат;
- экология;
- тарихий;
- санъат;
- адабиёт;

- ишлаб чикариш ва бошкалар;

Хар бир гурух уз навбатида гурухчаларга булинади. Тарихий экскурсия:

- улкашунослик;
- харбий-тарихий;
- этнографик;
- археологик;

Уз навбатида булар хам гурухларга булинади. Масалан, археологик экскурсиялар куйидагича булинади:

- ер-археологик;
- сув-археологик;

Экологик экскурсиялар куйидаги гурухларга булинади:

- шахар экологияси;
- инсон экологияси;
- хайвонот ва усимлик дунёси экологияси;
- сув экологияси ва хаво бассейни ва хоказолар;

Санъат экскурсияси куйидагича булинади:

- картина галереяси ва кургазма заллари;
- халк санъати ва хунармандчилик;
- театр;
- тарихий, мусикали ва бошкалар;

Ишлаб чикариш экскурсиясини куйидагича ажратишимиз мумкин:

- экологик ишлаб-чикариш;
- тарихий ишлаб чикариш;
- техник ишлаб чикариш;

Иқтисодий ишлаб чикариш киска йуналтирилган булади:

- банк фаолияти;
- биржа фаолияти;
- мол-мулк бозори ва бошкалар;

Бундай экскурсия танланган бобсига караб деярли бир-бирига якин булади.

Катнашувчилар таркибига караб экскурсия куйидагича булади:

- индивидуал;
- группа;
- махаллий ахоли учун экскурсия;
- келган туристлар учун экскурсия;
- укувчи ва талабалар учун экскурсия;

- ногиронлар учун экскурсия ва бошкалар;

Экскурсия утказиш жойига караб:

- шахар;
- шахардан ташкари;
- шахарлараро маршрутда йул ахборотлари;

Харакатланишга караб экскурсия пиёда, транспорт воситалридан фойдаланилган холатда булиши мумкин. Бир канча мамлакатларда махсус экскурсия учун пиёда юриш кварталлари булиб, бунда транспорт воситаларидан фойдаланиш таъкикланади.

Чет элда экскурсион зоналарда экологик тоза ва шовкинсиз транспорт воситалари фойдаланилади.

Экскурсия давомийлиги бир неча соатдан суткагача давом этиши мумкин.

Дам олиш кунлари экскурсия давомийлиги хар хил булиши мумкин.

Экскурсияни утказиш формасига караб оддий, укув, реклама, экскурсия-сайр, экскурсия-маъруза, экскурсия-концерт ва бошкаларга булинади.

Юкорида курсатилган классификация туроператор ишини енгиллаштириб, шунингдек, экскурсоводнинг экскурсия олиб боришини енгиллаштиради.

Экскурсияни тайёрлашда бир канча этаплар булади:

- экскурсия бобсини танлаш;
- танланганбоб асосида янги экскурсияни ташкил этиш;
- экскурсияни амалга ошириш учун экскурсоводни тайёрлаш;

Экскурсия бобсини танлаш потенциал талабдан, аник буюртмадан, ёки максад сари йуналтирилган экскурсияга караб белгиланади.Экскурсия бобси барча объектларни томоша килишни камраб олиш керак.

Шундай килиб экскурсия-киска муддатни тематик маршрут булиб, максади-туристлар кизикадиган объектлар ва ёдигорликлари куришдир. Экскурсионал хизмат курсатиш – туристларга комплекс хизмат курсатишнинг ажралмас кисмидир. Экскурсионал хизмат курсатиш мазмуни – иқтисодий, манавий, тарбиявий социал сиёсатини таъсирида ривожланаётган ва шаклланаётган хамда миллий мехмондустликни боглик фаолиятидир.

Экскурсовод – туристик корхона вакили булиб тузилган шартнома асосида махсулот ва хизмат курсатиш сифати ва микдорини назорат килади. У истеъмол учун товар ва хизматларни ташкил этувчи турист ва туристик корхоналар фаолиятини химоя килади.

Бу ерда хизмат килувчи ва хизмат курсатувчи орасида куп режавий муносабатлар амалга оширилади. Экскурсия хизматларини сифатини яхшилаш куйидагиларни кузда тутади.

- махаллий маданиятини, мусикасини, театри, кадимги хунармандчиликни англатувчи экскурсия бобларини такомиллаштириш;
- махаллий халкнинг туристик объектлар ва ёдгорликларни куриш, таништиришни таъминлаш;
- махаллий ахолини экскурсия фаолиятига жалб килиш максадида касбий таълим беришни ташкил этиш ва молиявий рагбатлантириш;
- махаллий ахолини туризм бойликлари, туристларни эса миллий анъана ва урф-одатлар билан таништириш;
- ихтиёткорлик билан махалий, маданий анъаналарга эътибор билан кузатувчи ва эхтиёт килувчи туристларни танлов маркетинг усуллари билан аниклаб рагбатлантириш;
- махаллий ахолини шу сохада самарли фаолият курсатиш учун касбий тайёрлаш. Бу эса уз навбатида кушимча ишчи уринлар купайишига ва хизмат курсатиш сифатини оширишга олиб келади.

Хулоса

Бугунги кунда хар бир соха бозор шароитига мослашиб бораётган вақтда экскурсияларни тадқиқий хуқуқий шаклланиши ва жойларни оптимал танлашга кенг эътибор бериш зарур.

Жойларни танлашда бошланғич маълумотларни тўлиқ йиғиш, вақт хам етарли бўлишини хисобга олиш лозим. Халқаро сайёхликнинг ривожланишида ижтимоий-иқтисодий омилларнинг ахамияти доимо ўсиб бормоқда. Халқаро мехнат тақсимоти асосида давлатлар ўртасидаги иқтисодий муносабатларни фаоллаштириш жуда катта роль ўйнайди. Сайёхларнинг ижтимоий таркибининг кенгайиши эса иш хақи шароитининг яхшиланиши, тўловли таътилларнинг узайтирилиши, корхона ва касаба уюшма хисобига турли хил ижтимоий кафолатлар ишчи ва хизматчиларга берилиши берилиши асосида амалга оширилди.

Таянч иборалар:

Экскурсия белгилари, экскурсия турлари, боб буйича таснифи, катнашувчилар таркиби, шакли буйича таснифи, экскурсоводни тайёрлаш.

Назорат саволлари:

1. Куп режали ва тематик экскурсиялар.
2. Катнашчилар таркиби буйича экскурсиялар таснифи.

3. Экскурсия утказиш буйича таснифи.
4. Экскурсия программасининг кўпвариантлилиги қандай?
5. Экскурсия хизмати учун ҳисоб-китоб қандай амалга оширилади?
6. Туристик корхоналарда экскурсияни таснифланиш заруряти.
7. Экскурсия сифатини қандай назорат қилинади?
8. Экскурсия хизматининг асосий йўналишлари қандай?

Адабиётлар:

1.Байлик С.И Гостиничное хозяйства : Организация, управление, обслуживание. – Киев: Альтерпресс, 2002

2. Федцов В.Г “Культура сервиса”М, 2001, “Финансў и статистика”

Кушимча адабиётлар.

1. www.russiantourism.ru/includes/download.asp?idқ80

2. www.fergana.ru/detail.php?idқ413912886015802,

5-боб. Экскурсия хизматларининг таркибий омиллари.

1. Экскурсиянинг купвариантлиги.
2. Экскурсия ташкилотчиси ва унинг вазифалари.
3. Экскурсияда транспорт йуналиши таснифи.
4. Экскурсия муваффакиятини таъминлаш мезонлари.
5. Экскурсиялар таснифининг янги йуналишлари.
6. Саёхларга сифатли хизмат курсатишда гиднинг ахамияти.

Экскурсиянинг кўп вариантлиги

Европада саёхат антик даврлардан буён дам олиш, кунгил очар уйинлар, коммуникатив алокаларни урнатиш шаклида ривожланади. Савдо, таълим, зиёрат, даволаниш бошка регионларга бориш учун бир сабаб эди. Спорт сафар экскурсияси – Олимпиада Кадимий Юнонистонда дунёга келган. Урта асрларда саёхатнинг диний омиллари – христиан ва мусулмон зиёратгохларига сигиниш кучайди. Ренессанс ва илм – маърифат даври диний мотивларни сусайтириб, узига хос характер ва илмий йуналишни кучайтирди. Россияда Пётр I нинг реформалари узларининг олдига билим ва маданий даражасини оширишни максад килиб олган ёш дворянлар учун мажбурий «гранд-тур» булиб колди. Саёхатлар онг-билим даражасининг кенгайишига ёрдам беради, бирок улар харакат воситаларининг примитивлиги боис элитар эдилар. Экскурсион турларнинг жушкин ривожланиши XX асрнинг иккинчи ярмида бошланиб, иқтисодий, транспорт, ижтимоий – сиёсий ривожланиш тенденциялари билан богликдир. Саёхатларнинг макса два сабаблари турли хилдир:

- Курорт, дам олиш ва даволаниш максадларида;
- Экскурсия, табиий, тарихий, маданий ёдгорликлар билан танишиш максадида;
- Иш билан алокадор – иш юзасидан буладиган музокараларни утказиш;
- Илмий – илмий, фан ютуклари билан танишиш.

Эксукрсиявий хизматлар эркин фаолият булибгина колмай, туристик хизматлар комплексининг бир кисми хамдир.

Туристлар асосий, кушимча ва тааллукли хизматларнинг истеъмолчиларидир.

<u>Асосий туристик хизматлар</u> туристик хизмат курсатиш ва путевка шартномаси билан регламент килинади. Бундай хизматларга

куйидагилар киради: жойлашиш, овкатланиш, транспорт хизматлари (бунга трансферт хам киради), экскурсия хизматлари.

Кушимча хизматлар гоят кенг спектрга эга булиб, туризмнинг ривожланган инфраструктурасида даромаднинг умумий хажмидан 50% ни эгаллайди. Буларга: асосий хизматларнинг руйхатига кирмаган кушимча экскурсиялар; жисмоний согломлаштириш хизматлари; тиббий хизматлар; маданий – томоша, уйин тадбирлари ва бошкалар киради.

Тааллукли хизматлар: ёдгорлик совгалари туристик символикаси билан таъминлаш; савдо, валюта-кредит, ахборот ва бошка хизмат курсатиш; алоканинг махсус турлари хизматлари, алохида сейфлар билан таъминлаш ва хоказолар киради.

«Экскурсия» термини лотин тилидан келиб чиккан булиб «excursio»- экскурсия, юриш, сафар деган маъноларни англатади. Экскурсиялар сафарнинг атроф билан танишиш, маориф, илмий характер негизида пайдо булган. Экскурсиявий фаолият ва экскурсиявий ташкилот Россияда туристик харакатнинг гоятда кенг ривожланишига ёрдам беради. Экскурсия фаолияти ривожланиши 100 йилдан ошик тарихга эга.

Экскурсия ташкилотчиси ва унинг вазифалари

Туристик фаолият туроператорлик ва турагентликка булинади.

Турагентлик – туризмда бизнеснинг кенг таркалган туридир. Ракобат туристик фирмаларни турбизнесда узининг урнини топишга ундайди, айрим группадаги истеъмолчиларнинг уртасидаги фаркни хисобга олган холда талабга ёндашишга мажбур килади. Фирмаларнинг купгина кисми тугридан – тугри, бевосита мижозлар билан иш олиб боради.

Турагентликнинг асосий вазифалари:

Хордик чикариш ва саёхатнинг бутун бор булган турлар, курортлар, туристик марказларнинг имкониятларини тула ва кенг ёритиш; бу ахборотни реклама ёрдамида олдинга суриш; савдонинг замонавий усулларини хисобга олган холда туристик махсулотлар сотишни ташкил килиш; шунингдек туристик бизнеснинг хусусиятлари ва спецификасини куллаш.

Турагент туристик махсулотни мижозга комплекс (инклюзив турлар) ёки хизматларни эркин танлаш (буюртма турлар) усулида реализация килади.

Туроператор турларни мужассамлаб, туристлар учун хизматларнинг мажмуасини шакллантиради, туристик маршрутларни

ишлаб чикади, хизматларни етказиб берувчилар билан хамоханг булган холда уларни хизматлар билан бойитади, турларни амалда куллаш ва хизматларни етказиш билан таъминлайди, уз турлари буйича реклама – ахборотлар нашрини тайёрлайди, турларнинг бахосини куриб чикади, турларни туристларга реализация килувчи турагентга топширади.

Турагент – туроператор шакллантирган турларни истеъмолчига сотиш билан шугулланувчи ташкилот – даллолдир. Турагент сотиб олинган турга туристларнинг турар жойидан жойлаштириш пунктигача булган маршрутни, маршрутнинг охирги жойлаштириш пунктидан оркага кайтиш нархларини кушади.

Экскурсия хизматлари – туристларга хизмат курсатиш комплексининг ажралмас кисмидир. Экскурсия хизмати фаолиятининг асоси ривожланаётган давлат сиёсатига хос миллий мехмондустлик билан боглик булади.Туристик соха шу мамлакат миллий конунлари ва коидалари асосида бошкарилади. Бу ерда хизмат курсатувчилар ва хизмат курувчилар уртасида куп режали алокалар пайдо булади. Бу куйидаги фаолиятларни: суров, ташвикот, ташкилий, олди-сотди, спорт ва баъзи холларда оператив назоратни уз ичига олади.

Экскурсовод—туристик корхона вакили булиб, тузилган шартнома асосида курсатиладиган хизматнинг сони ва сифатини назорат килади. У туристларнинг ва туристик корхоналарининг жойида истеъмол килиш учун чикариладиган товар хизматлар таклифига булган кизикишини химоя килади.

Экскурсовод ташкилий кенгаш тузилиши ва дастурига караб турли хил санаб утилган фаолият турларида катнашади. Мисол учун, экскурсия жараёнида экскурсовод асосий ташкилотчи ва бошкарувчи булади. Бирор бир объектга келганларида у таржимон булади. Бу ерда асосий ташкилотчи булиб мехмонларни таклиф килган корхона хисобланади. Одатда корхона фаолияти, унинг имкониятлари билан туристларни шу корхонанинг ходими ёки бошкарувчи таништиради. Туристлар мутахассислардан аник ахборотларни олишади. Экскурсион хизматнинг сифати бугунги кунда мутахассиснинг малакаси, тажрибаси ва ташкилотчилик тажрибаси билан белгиланади. Купгина санъат галерияларида, махсус музейларда ва ярмаркаларда туристик корхоналар махсус мутахассис экскурсовод хизматига таянишади.

Экскурсияда транспорт йўналиши таснифи

Сўнгги йилларда туризм саноати аксарият мамлакатларда мухим ўринлардан бирини эгалламокда. Туризм саноати ишлаб чикарадиган махсулот — туристик махсулот хизматлар ва товарларнинг анча катта ва ранг-баранг комплексини ўз ичига олади. Бу махсулотлардан кишилар саёхат килишда, шунингдек туризм доирасида дам олиш, хордик чикариш, даволаниш, ўз билим ва касбий даражасини оширишда фойдаланишлари мумкин. Бунда туристик махсулотнинг таркибий кисмига кирувчи транспорт хизматлари унинг сифатига сезиларли таъсир кўрсатади.

Йўловчиларни, шу жумладан туристларни ташиш хар хил транспорт турларида, чунончи: хаво, ер усти, сув транспортида амалга оширилади. Туристик ташувлар учун транспорт турларининг оммавийлиги ёки талаб этилиш даражаси мамлакатнинг жўгрофий ўрни ва иклим шароитларига, иқтисодий ривожланиш даражасига, миллий анъаналарига, одамларнинг ижтимоий холати ва турмуш даражасига хамда бошка омилларга боглик бўлади. Хар бир транспорт турининг ўз устун жихатлари ва камчиликлари мавжуд бўлиб, улар тарихий ривожланиш, техник, иқтисодий ва экологик кўрсаткичлар билан белгиланади, аммо транспорт тизимларининг барча турлари бир асосий максадни — ташиш хизматларини кўрсатишда саёхатчиларнинг эхтиёжларини тўлаконли кондиришни кўзлайди. Шундан келиб чикиб, туристларга транспорт хизматлари кўрсатишни туристларни ва уларнинг юкларини бир жойдан иккинчи жойга мумкин кадар тез ва кулай шароитларда ташиш учун мўлжалланган хизматлар мажмуи деб таърифлаш мумкин.

Транспорт хизматлари кўрсатиш конун хужжатлари билан мустахкамланган хукукий базага асосланади. Ушбу хужжатлар: 1) турли халкаро транспорт ташкилотлари томонидан; 2) мамлакатларнинг миллий конунчилиги доирасида; 3) юк ва йўловчи ташувчиларнинг ички коидалари тарзида ишлаб чикилган. Халкаро туризмни амалга оширишда транспорт хизматлари кўрсатишнинг турли жихатларига алохида диккат-эътибор бериш лозим. Саёхатлар сохасида халкаро хамкорлик чегараларининг кенгайиши божхона, чегара ва санитария назоратини амалга ошириш нормалари ва коидаларини муттасил такомиллаштириб боришни такозо этади.

Жамиятда фан-техника тараккиёти одамларни ер юзининг исталган нуктасига тез элтиб қўйишга кодир транспорт воситалари (овоздан тез учар самолётлар, тезюрар поездлар, автомобиллар,

музёрар ва сувости транспорти ва б.) пайдо бўлишига, шунингдек транспорт хизматлари кўрсатиш сохасига янги технологиялар жорий этилишига олиб келди. Муайян транспорт тузилмалари ўртасида хамда хар бир транспорт тури доирасида йўловчи ташувчилар ўртасидаги ракобат кураши йўловчиларга хизмат кўрсатишнинг такомиллашуви жараёнига кучли туртки берди. Сервис сифати ва даражасининг ошиши харакатланадиган таркибнинг хозирги техник жихозланишида, йўловчиларга кулай ва шинам шарт-шароитлар яратилишида, транспорт воситалари бортида йўловчиларнинг дам олиши ташкил этилишида, йўловчиларни овкатлантириш сифатининг ошишида, транспорт компанияларининг доимий мижозлари учун рагбатлантириш дастурлари ишлаб чикилишида намоён бўлмокда. Йўловчи ташувчилар транспортда болалар ва ногиронларга, шунингдек бошка тоифа йўловчиларга хизмат кўрсатиш бўйича махсус тадбирларни амалга оширмокдаларки, бу йўловчиларнинг эхтиёжларини тўлаконли кондириш учун имконият яратмокда.

Экскурсия муваффакиятини таъминлаш мезонлари

Спорт саёхатлари, экскурсиялар… Йулга отланган, байдаркага утирган, чангига турганлар учун булар канчалик фойда, таассурот ва рохат келтиради! Бирок хамма саёхатлар хам кувонч келтирмайди. Хар доим хам куйилган максадларга эришиб булмайди. Хафагарчилик ва максаднинг барбод булиши хам мумкин. Хатто «энг яхши дам олиш» фалокатга айланиши мумкин. Туристик саёхатнинг муваффакияти нимага боглик? Шак – шубхасиз, купгина купгина турли сабабларга боглик. Бу энг аввало кизикарли, гурухнинг кучига ва тажрибасига мойил турли тузилган маршрутдир. Бу, албатта, хар бир иштирокчининг етарли жисмоний, техник тайёргарлиги, рахбар учун эса – тактик тайёргарлик демакдир. Бу гурухни барча зарур нарсалар – озик-овкат, дори-дармонлар, асбоб-ускуналар билан таъминлаш. Бу, сузсиз, маршрутда хавфсизлик коидаларига каттик риоя килиш хамдир. Кайсидир даражада кулай об-хаво хам демакдир.

Саёхатнинг муваффакияти бир катор шарт-шароитлар мажмуаси билан ифодаланади. Бирок «муваффакият», «омад» каби тушунчалар инсоннинг содир булаётган вокеаларга субъектив муносабатини билдиради. Кимгадир бирор нарса муваффакиятли булиб куринса иккинчиси учун бу ахамиятсиз, учинчиси учун эса бутунлай омадсиз булиб куринади. Хаммаси инсон нимани кутиши,

булгуси вокеаларни кандай килиб куз олдига келтиришига богликдир. Шубхасиз, хар бир кишининг нарсаларга уз фикри, караши булади ва хар ким уларни бахолаганда шахсий улчами билан ёндашади, кайсидир-ки бошканинг улчами билан мос тушмаслиги мумкин.

Демак, саёхат муваффакиятли чикиши учун, у, хаммадан аввал умидни оклаши, хамма иштирокчиларнинг талабларини коникτириши керак. Бу хам хали етарли эмас.

Саёхатга отланаётган хар бир киши умид билан бир каторда вокеаларнинг салбий ривожланишидан хавотирланади. Агарда улардан бирортаси тасдикланса, бу муваффакиятни пасайтиради ёки бира-тула йукка чикаради. Бундан ташкари, вокелик умид ва хавф хатардан бошка кузда тутилмаган нарсаларни келтириши мумкин. Кутилмаган ходисалар кувончли ёки кунгилсизлигига караб, улар нархни сезиларли даражада у ёки бу томонга сурадилар.

Шундай килиб, саёхат муваффакиятининг шартларини икки умумлаштирилган талабларга келтириш мумкин:

1) Саёхат иштирокчисининг ижобий умидининг маълум даражасидан паст булмаслиги керак.
2) Унда иштирокчиларнинг хавф-хатарлари юзага чикмаслиги ва жиддий кунгилсиз ходисалар булмаслиги керак.

Салбий пландаги тасодифлар, кунгилсиз вокеалар, йул-йулакай хафга олиб келади: вазиятнинг тасодифга айланиши мумкинлигидан хабардор булган одам уларнинг нимадан иборат булишини аник билмаса хам ундан чучийди.

Демак, группа аъзоларининг кутган ишонч ва хавф саёхатнинг мувваффакиятини улчовчи асосий воситадир. Бирок бу билан кутилган нарсалар тула-тукис булмайди. Улар маълум бир микдорда айрим группа аъзоларининг хулки ва бир-бирига булган муносабатини аниклайди, кайсидир саёхат кандай утиши ва нима билан тугаши уз-узидан мухим ахамиятга эга. Шундай килиб, кутишлар саёхат муваффакиятини бахолашда ва юзага келишида икки ёклама роль уйнайди.

Экскурсиялар таснифининг янги йуналишлари

Биз хаммамиз хордик, дам олишни яхши курамиз, дам олишнинг кенг таркалган турларидан бири – туризм ва экскурсиядир. Улар хар бир одам истаган нарсасини топиши мумкинлиги билан жуда зур ва кулайдир. Кимгадир тоглар ёкади, кимгадир дарёлар, кимдир сув хавзасида чумилишни истайди,

бошкалар эса – уз кучининг чидамлилигини синамокчи булади. Таранг тортилган асаблар хам, кизик булса хам, чарчокни олишда, хордик чикаришда ёрдам бериши мумкин. Бунга бутун дунёда, айникса Европа давлатлари хамда Россияда куч тупловчи экстремал туризм хизмат килади.

Борган сари купчилик сув ости дунёсининг чиройини куришга, чангида учишга, хатто парашютдан сакрашга иштиёкманд. Европада, масалан, туризмнинг бу тури тез суратда ривожлана бошлади, 80-йиларнинг охири 90-йилларнинг бошларида маълум даражада оммавий туризмга айланди, Россияда эса 90-йилларнинг уртасида бундай туризм оммавийлашди. Сувдан чучийдиганлар учун пиёда турлари мос келади. Бу хам (экстремал туризм) бир талай кийинчилик ва хавфлар билан боглик экстремал туризмдир. Пиёда маршрутлар купинча планетанинг инсон кадами етмаган жойларида очилади, бунда инсон учун, бир огиз суз билан айтганда, табиат билан хамоханг булиш имконияти тугилади, шу билан бирга цивилизациялашган дунёдан бехабар булиб колиш мумкин. Бундай тургруппаларнинг телефонлари ёки замонавий спутник алокаси воситалари булган такдирда хам, уларга ёрдам етиб келиши учун бир неча соат, хатто кунлар (балки ойлар хам) керак булади. Шунинг учун хар кандай кутилмаган тасодифлар, фавкулодда холатлар жиддий асоратларга олиб келиши мумкин.

Энг экстремал хордик – альпинизм деб курмасдан айтиш мумкин, бунда нафакат жисмоний, балки инсоннинг рухий чидамлилиги текширилади. Альпинизмга зид килиб горларга булган саёхатларни айтса булади. Бундай саёхатдан колган таассурот анчагача етади.

Бирок, шунга карамасдан, туризмнинг бу тури йилдан-йилга борган сари оммабоп булиб келмокда, туристлар асосан, хар доимгидек экскурсия, атроф – мухит билан танишиш, пляж каби оммавий туризм турларини хуш курадилар (Масалан: Москва ахолиси орасида утказилган ижтимоий статистика шуни курсатадики сурок килинганларниннг 8%игина экстремал дам олишни истаган). Бунинг сабаби шундаки, турстларнинг катта кисми экстремал туризм нимадан иборат эканлиги, каерга бориш мумкинлигини (узи яшаётган шахарнинг ташкарисига чикмаса хам булади) ва бунинг хаммаси канча туришини билмайди.

Лекин, шуни таъкидлаб утиш керак-ки, экстремал туризм узининг жозибадорлигига карамасдан жуда киммат дам олиш

туридир. Космик туризм эса жуда хам кам сонли, факат гоятда таъминланган ва пулдор туристлар учун мавжуддир (чунки бу туризм учун миллионлаб доллар тулаш керак булади). Бирок экстремал туризмнинг факат ушбу туригина иқтисодий омилларга караб қимматдир. Колган хамма турлар асосан арзон булмаган атрибутларга караб қимматдир.

Албатта, эндигина урганувчи экстремал туристлар асосан хамма керакли атрибутларни ижарага олишади, бу эса сузсиз сотиб олишга нисбатан анча арзон.

Бирок, одатда, экстремал туризм тажрибасиз ёшларни шунчалик узига жалб килади-ки, улар керакли атрибутикани хаммасини сотиб олиб тез – тез экстремал хордик чикаришни хохлайдилар. Буни хамма хам узига эп кура олмайди. Умуман эса экстремал туризм туризмларнинг энг перспектив турларидан булиб, у узига борган сари куп одамларни жалб килади. Актив дам олиш учун янги жойлар пайдо булади, масалан тог – чанги курортлари (сунъий), шунингдек, инсон аввал билмаган табиат томонидан яратилган горлар ва бошкалар. Туризмнинг бу тури актив ривожланаётганини унинг янгидан – янги турлари пайдо булаётганидан даракдир.

Саёхларга сифатли хизмат курсатишда гиднинг ахамияти

Гид-таржимон узининг дунёкарашини ошириб боришда систематик равишда ишлаши, профессионал махоратини ривожлантириши, чет тили билимларини ошириб бориши, шунингдек, курсатилган норма ва коидаларга катъиян риоя килиши, туристлар билан хизмат мажбуриятларидан ташкари узаро алокаларда булмаслиги, тугрисуз, узини камтар тутиши керак.

Гид-таржимон ташкилот коидалрини яхши билиш ва уларни бажариши ва туристларга хизмат курсата билиши шарт. У турист гурухларни биринчи пунктдан то охирги пунктгача хизмат курсатиш мажбуриятини олиши керак. Турли хил тадбирлар утказилаётган вактда, корхоналарни куришга борганда ишчилар билан мулокатда, шунингдек, ижтимоий-маиший ва маданий жойларга борганда узаро туристлар билан мулокотни бевосита таржима килиб турли гиднинг мажбуриятига киради. У узи мустакил рус хам, чет тилида хам шахар экскурсиясини олиб боришда, объектларни томоша килишда туристлар учун ташкиллашган турли хил базмлар, сухбатлар, тадбирлар ва учрашувларда барча туристларни катнашишини таъминлаши керак.

Гид туристларга хизмат курсатишда меҳмонхона администраторлари, ресторан ишчилари ишларини курсатилган талаб асосида катъий назорат килишни таъминлайди. Унинг мажбуриятларига узининг профессионал, таълим даражасининг систематик ошириб бориши керак.Ишдан буш вактлари гид туристлар билан лексик, услубий кулланма, рефератлар, экскурсия бобларини кайта ишлаши, ёки узгартириши мумкин.

Туристлар билан ишлашга тайинлашда гид-таржимоннинг туристлар билан ишлаш хукукини берувчи хужжати булиши керак: штатли таржимонлар-интурбюро ишчиси гувохномасига, штатдан ташкари ишчиси вактинчалик шундай хужжатга эга булиши керак. Хизмат курсатишнинг барча пунктларида таржимонлар меҳмонхоналарга турбазага, туристлар жойлашган хоналарга кириш учун кириш пунктлари рухсатномалари мавжуд булиши керак. Инструкция утиши даврида туристларнинг келиш программасини гид интурбюродан олиб уларнинг айланиши графигини ўрганиб, йул хужжатларини тугирлайди.

Учрашув ва гурухлар билан ишлашда гид мажбуриятига куйидагилар киради: туристларга божхона ва чегарада утишда ёрдам бериш (хужжатлар), туристларга божхона коидалари, валюта алмаштириши, Узбекистон худудида расмга ва кинога олиш коидалари билан таништириш, хизмат учун керак буладиган ваучерни аниклаш ва уни гурух бошлигидан кабул килиш, уни که керакли хужжатлар билан солиштириш. Маршрут ёки дастурнинг ажралиш холатида гид дархол интурбюрога хабар бериши лозим, гурух бошлигидаги йул хужжатларини текшириши, ватанига кайтиши учун лозим булган ва шу худудга керак буладиган хужжатларни текшириши лозим, агар гурухни юборган чет эл ташкилоти томонидан тузилган шартнома булса ва унинг шартларида курсатилган булса; турли хил учрашувлар ва тантаналарни ташкиллаштиришда, вокзал ва аэропортларда юк хавфсизлигини таъминлашни кузатиш.

Туристлар билан ишлашда гид-таржимонга куйидагилар рухсат берилмайди:

- маршрутни узбошимчалик билан узгартириш;
- дастурга узгартириш киритиш;
- экскурсия учун курсатилган маршрутни узгартириш;
- экскурсия ва бошка маросимлар вактини узгартириш;

- программада курсатилган обектларни узбошимчалик, мустакиллик билан ташкиллаштирса.

Гид-таржимон турбюро рахбариятига буйсунади (штатдан ташкари таржимон мехнат шартномаси тузган рахбариятга буйсунади). Маршрутда у туристлар билан ишлашда маъсулиятли шахс маслахатига буйсунади.

Хулоса

Ўзбекситонда халқаро туризмнинг асосий негизи бўлган экскурсия сохасини ривожлантириш стратегияси давлат томонидан хал қилинган қарорлар томонидан ва илмий назарияларга асосланган холда амалга оширилади. Республикамизда туризм тараққиётининг истиқболлари хукумат қарорларида ва қонунларида ўз аксини тормоқда. Ҳозирги пайтда республикамизда туризмнинг асосий тармоқларидан бири бўлган экскурсия сохасини ривожлантириш мухим омиллардан бири хисобланмоқда.

Таянч иборалар:

Гид-таржимон, интурбюро, турбаза, администратор, альпинизм, спорт саёхатлари, экскурсиялар.

Назорат саволлар:

1. Экскурсия хизматини ташкил этишга диференциал ёндашиш.
2. Экскурсияни ташкил этиш учун қандай ташкилотларни жалб этилади?
3. Экскурсия хизматининг асосий йўналишлари қандай?
4. Экскурсия программасининг кўп вариантлилиги қандай?
5. Экскурсия ўтказишнинг қандай формалари мавжуд?
6. Экскурсия корхоналарининг икки тарафлама шартномада кўрсатилган асосий мажбуриятлар нималардан иборат?
7. Экскурсия ўтказиладиган жойларни қандай аниқланади?
8. Экскурсия муваффақиятини таъминлаш мезонлари қандай?

Фойдаланилган адабиётлар

1. Аванесова. Г.А Сервисная дейтельность. ЗАО изд. “Аспект пресс”, 2004
2. Яковлев Г.А Экономика и статистика туризма. Учебное пособие, изд. РДЛ, - 2004
3. Федцов В.Г “Культура сервиса”М, 2001, “Финансў и статистика”

Кушимча адабиётлар.

1. www.russiantourism.ru/includes/download.asp?idқ80
2. www.fergana.ru/detail.php?idқ413912886015802,

6-боб. Экскурсияларни тайёрлаш технологияси

1. Экскурсия ташкил этишнинг ташкилий-ҳуқуқий шакллари
2. Экскурсияларни тайёрлаш меъёрий хужжатлари
3. Экскурсия хизматини тайёрлашда ижодий гуруҳ ташкил этиш

1. Экскурсия ташкил этишнинг ташкилий-ҳуқуқий шакллари

"Туристик-экскурсион хизмат кўрсатиш. Туристик хизматларни лойиҳалаштириш" 28681.1-95 ГОСТ ига мувофиқ саёҳатни лойиҳалаштириш туристлар талаблари билан бу лойиҳалаштиришни амалга оширадиган корхона имкониятларининг ўзаро мувофиқлашувини кўзда тутади.

Мазкур ГОСТда кўрсатиладики, лойиҳа ҳужжатлари "Истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисидаги" қонунга мувофиқ туристлар ҳаёти, соғлигини, атроф-муҳитни ҳимоя қилишни таъминлайдиган ҳавфсизлик талабларини ўзида мужассамлаштириши лозим.

Хизматларни лойиҳалаштириш асоси бўлиб вербал модел (ёки қисқача таърифи), яъни хизматлар бозорини ўрганиш натижасида аниқланган, буюртмачи билан келишилган ва хизматларни бажарувчи имкониятларини ҳисобга оладиган талаблар тўпламидир.

Хизматлар тавсифи тегишли хизматлар турига тўлган давлат стандард талабларидан паст бўлмаслиги лозим. Лойиҳага хизматлар хавфсизлигини таъминлаш бўйича, хизматлар истеъмолчилари ва уларнинг мулклари, хизмат кўрсатувчи персоналлар, атроф-муҳит учун хавфни минималлаштириш бўйича аниқ талабларни қўшиш керак.

Туристларга исталган хизмат кўрсатиш турига бўлган талабларни акс эттирадиган ҳужжатларда қуйидагилар бўлиши лозим:

* туристларга хизмат кўрсатиш усуллари, шакллари ва жараёнларнинг тасвирланиши;
* туристларга хизмат кўрсатиш жараёнларида тавсифномалари;
* фойдаланиладиган жиҳоз (ускуна) ларнинг қабул қилиш қобилияти ва миқдори, турга талаблар;
* персоналларнинг зарур миқдори ва уларнинг профессионал тайёргарлик даражаси;
* хизмат кўрсатишнинг шартнома таъминоти;
* туристларга хизмат кўрсатиш кафолатлари;

* рекреацион ресурслар эгалари, санитария-эпидемиология назорати органлари. Ёнғин хавфсизлиги назорати ва бошқа ташкилотлар билан келишилганлик.

Туристларга хизмат кўрсатишнинг аниқ талаблари амалдаги меъёрий ҳужжатлардагидан паст бўлмаслиги лозим.

Туристларга хизмат кўрсатиш жараёнларини лойиҳалаштириш хизматлар кўрсатилишининг алоҳида босқичлари бўйича амалга оширилади ва уларнинг ҳар бирига технологик карталар тузилади. Туристик хизматларни лойиҳалаштириш натижаси технологик ҳужжатлар (технологик хариталар, инструкциялар, қоидалар, регламент ва ҳ.к.) ҳисобланади.

"Туристик саёҳат" хизматини лойиҳалаштириш икки босқични кўзда тутади:

1) "туристик саёҳат" хизматига кирадиган ҳар бир хизматни туристларга хизмат кўрсатиш дастурига мувофиқ равишда лойиҳалаштириш.

2) "туристик саёҳат" хизматини бир бутун ҳолда лойиҳалаштириш. Турист талабига биноан хизматларни лойиҳалаштиришда хизматларни бажарувчи-корхона имкониятларини ҳисобга олиш лозим.

2. Экскурсияларни тайёрлаш меъёрий хужжатлари

Саёҳатлар бўйича халқаро конвенция. Ушбу Конвенцияни тузган давлатлар туризмнинг ривожланаётганлиги фактини, унинг иқтисодий ва ижтимоий ролини таъкидлаб, шунингдек туристик шартнома тўғрисида ягона низом бор бўлишини зарур деб топиб, қуйидагилар ҳақида шартлашиб олдилар:

1. Конвенцияда фойдаланиладиган асосий атамалар:

Саёҳат шартномаси – ё саёҳатни ташкил этиш шартномаси, ё саёҳатни сотиш бўйича воситачилик шартномаси.

Саёҳатни ташкил этиш шартномаси – саёҳат ташкилотчиси ўз номидан ҳаракат қиладиган ва саёҳатчига уни жўнаш йўналишида ёки бориб, вақтинчалик туриш жойида таъминлашга тааллуқли бўлган комбинацияланган хизматлар мажмуини тақдим этиш мажбуриятини ўз зиммасига оладиган ҳар қандай шартномадир.

Саёҳатни сотиш бўйича воситачилик шартномаси – саёҳат ташкилотчиси ўз воситачисига ё битта, ё бир неча саёҳатни ташкил этиш шартномасини сотишни топширадиган ҳар қандай шартнома.

Саёҳат ташкилотчиси – саёҳатни ташкил этиш воситачилик шартномасида қайд этиб қўйилган мажбуриятларни ўз зиммасига оладиган ҳар қандай шахс.

Воситачи – саёҳатни сотиш воситачилик шартномасида қайд этиб қўйилган мажбуриятларни ўз зиммасига оладиган ҳар қандай шахс.

Саёҳатчи – саёҳат шартномаларида қайд этиб қўйилган мажбуриятларни ўз зиммасига оладиган ҳар қандай шахс.

2. Ушбу Конвенция саёҳат ташкилотчисининг доимий қароргоҳи ёки воситачининг муассасаси Конвенцияга қўшилган давлатда бўлса, саёҳат ташкилотчиси ёки унинг воситачиси томонидан тузилган, 1.1-бандда санаб ўтилган ҳар қандай саёҳат шартномасини тартибга солади.

3. Саёҳат ташкилотчиси саёҳат ҳужжатини ўз имзоси ва муҳри билан тасиқлаган ҳолда бериши шарт.

4. Саёҳат ҳужжатида қуйидаги маълумотлар бўлиши лозим:

4.1. Унинг берилган жойи ва вақти.

4.2. Саёҳат ташкилотчисининг номи ва манзили.

4.3. Саёҳатчиларнинг номи/номлари ва шартнома бошқа шахс билан тузилган бўлса, шу шахснинг номи.

4.4. Саёҳатнинг бошланиши ва тугалланиши жойи ва санаси, шунингдек унинг жами давомлилиги.

Транспорт ҳақидаги ва бошқа хизматлар тўғрисидаги барча зарурий маълумотлар.

Алоҳида айтиб ўтиладиган арбитраж компетенциясидаги шартноманинг бошқа моддалари.

Ушбу Конвенцияга мувофиқлик ҳаволаси.

Зарур бўлганида – томонлар ўзаро келишиб қабул қилган ҳар қандай қўшимчалар.

Ахборотнинг бир қисми саёҳатчига топширилган дастурда акс эттирилган бўлса, саёҳат ҳужжатининг ушбу дастурга доир оддий ҳаволаси бор бўлиши мумкин. Дастурдаги ҳар қандай ўзгаришлар ҳам саёҳат ҳужжатида тилга олинган бўлиши керак.

5. Саёҳат ҳужжати шартнома шартлари тўлиқ бажарилгунига қадар ҳақиқий ҳисобланади. Саёҳат ташкилотчисининг унга юклатилган мажбуриятларни бажариш қоидаларини бузганлиги ушбу Конвенция билан тартибга солинадиган шартномани қонуний кучдан маҳрум этмайди. Саёҳат ташкилотчиси ушбу қоидабузарлик оқибатидаги ҳар қандай зарар учун жавобгар бўлади. Саёҳатчи ўзга

томон билан келишиб олмаган ҳолда ўзини бошқа шахс билан алмаштириши мумкин, ушбу шахс саёҳатга тааллуқли бўлган талабларга жавоб берадиган бўлиши бунинг шартидир.

7. Саёҳатчи кўрилган зарар саёҳат ташкилотчисига миллий қонун ҳужжатларига ёки шартнома қоидаларига мувофиқ равишда қоплаб берилган тақдирда шартномани тўлиқ ёки қисман бекор қилиши мумкин.

8. Саёҳат ташкилотчиси шартноманинг амал қилиш муддати тугагунга қадар алоҳида тусга эга бўлган, саёҳат ташкилотчиси шартнома тузиши чоғида унга маълум бўлмаган ва ўша пайтда маълум бўлса, унинг мазкур шартномани тузмаслигига қонуний асос бериши аниқ бўлган шарт-шароитлар намоён бўлса, шартномани тўлиқ ёки қисман бекор қилиши мумкин. Туристик ҳужжатда айтиб ўтилган саёҳатчилар энг кам сони саёҳат бошланишидан 15 кун аввал таъминланмаган бўлса, саёҳат ташкилотчиси саёҳатчининг кўрган зарарани қоплаб бермайдиган тарзда шартномани бекор қилишга ҳуқуқлидир.

Шартнома бажарилиши жараёнида бекор қилинган тақдирда саёҳат ташкилотчиси саёҳатчининг манфаати йўлида барча зарурий чора-тадбирларни кўриши лозим, акс ҳолда томонлар бир-бирларининг кўрган зарарларини қоплашлари шарт бўлади.

9. Саёҳат ташкилотчиси, агар бу валюта курслари ёки транспорт тарифлари ўзгаришининг оқибатида келиб чиққан бўлмаса, саёҳат шартномасининг умумий суммасини ошира олмайди, оширишига тўғри келган тақдирда ҳам туристик ҳужжатда шартлашиб қўйилган бўлсагина ошира олади.

Саёҳат шартномаси умумий суммаси 10 фоиздан кўпроқ оширилса, саёҳатчи саёҳат ташкилотчисига кўрилган зарарни қопламасдан туриб шартномани бекор қилиши мумкин. Шу билан бирга у саёҳат ташкилотчисига тўлаган барча суммаларини олиш ҳуқуқига эга.

10. Саёҳат ташкилотчиси ўз ҳаракатлари учун ҳам, унинг топшириқларини бажарадиган ўз вакилларининг ҳаракатлари учун ҳам жавобгар бўлади.

Ҳар қандай давлатнинг етказилган зарар учун товон сифатида тўланадиган суммалар ўз шкаласи бўлиши мумкин, лекин у ушбу Конвенцияда белгилаб қўйилган даражадан паст бўлмаслиги керак.

12. Мустақил равишда, ёки учинчи шахслар орқали транспорт берадиган, жойлашувни ва хизматларнинг бошқа турларини

таъминлайдиган саёҳат ташкилотчиси саёҳатчига етказилган зарар учун юқорида айтиб ўтилган хизматлар тақдим этилишини тартибга соладиган қоидаларга мувофиқ жавобгар бўлади. Саёҳат ташкилотчиси учинчи шахсларнинг ҳаракатлари туфайли саёҳатчининг кўрган барча зарарини қоплайди.

Саёҳатчи ўз томонидан саёҳат ташкилотчисига ўзи кўрган зарарни қоплашда кўмаклашиши лозим. Шу билан бирга саёҳатчи саёҳат қатнашчисига учинчи шахсларнинг ҳаракатлари тўғрисида ҳужжатлар ва маълумотлар тақдим этиши, айни чоғда унга ўз юридик ҳуқуқларини бериши лозим.

13. Саёҳатчи саёҳат ташкилотчисининг ёки саёҳат ташкилотчиси учун жавобгар бўлган шахсларнинг кўрган зарарлари учун ўз томонидан шартнома ёки ушбу Конвенция қоидалари бузилган тақдирида жавобгар бўлади.

Саёҳатчининг ҳаракатлари вазиятнинг экстремаллигини ҳисобга олган ҳолда баҳоланади.

14. Саёҳатни сотиш бўйича воситачилик шартномасида саёҳат ташкилотчисининг шартномасида келтирилган ахборотдан ташқари, воситачининг номи ва манзили берилиши ва у саёҳат ташкилотчисининг воситачиси сифатида ҳаракат қилаётганлиги кўрсатилиши керак.

15. Шартнома мажбуриятлари бузилган тақдирда воситачи саёҳат ташкилотчиси деб қаралади ва у ушбу қоидабузарликдан келиб чиқадиган зарар учун жавобгар бўлади.

16. Саёҳатчи шартнома қоидасига ёки миллий қонун ҳужжатларига мувофиқ равишда саёҳат ташкилотчисининг воситачисига товон тўланган тақдирида шартномани бутунлай ёки қисман бекор қилиши мумкин.

17. Саёҳат ташкилотчисининг воситачиси ўз ҳаракат ва камчиликлари учун ҳам, ўзларига юкланган функцияларни бажараётиб ҳаракат қилаётган ўз ижрочиларининг ҳаракат ва камчиликлари учун ҳам жавобгар бўлади.

18. Саёҳат ташкилотчисининг воситачиси ўз вазифаларини бажаришда қилган хатоси учун жавобгар бўлади. Саёҳатчига етказилган зарарни қоплаш 10000 франкдан иборат сумма билан чекланган. Ҳар қандай давлат ўз ҳудудидаги муассасанинг воситачилигида тузиладиган шартномалар бўйича қопланадиган зарарлар суммасининг ўз юқори чегарасини белгилаши мумкин.

3. Экскурсия хизматини тайёрлашда ижодий гуруҳ ташкил этиш

Экскурсияга тайёргарлик экскурсия бобсига караб ижодий ёндошилади. Бунга музей, галерея, илмий корхоналар, махсус туристик экскурсион ташкилотлар ходимлари жалб этилиши мумкин. Бобга тааллукли материаллар йигилиб урганилади, объект танланади, шунингдек, шу бобга тегишли билимлар тупланиб иш бошланади.

Материаллар йиғиш даврида адабиёт ва бошка манбалардан библиография тузилади, шунингдек, турли хил архив материаллари, қатнашчиларнинг хотиралари, гувох, кино-видеохроникалардан фойдаланилади. Материалларни қидириш , тўплаш ва систематизациялашда компьютер воситаларидан, маълумотлар базасидан фойдаланиш ишни енгиллаштиради.

Чет эл туристларга экскурсион хизмати шундай фаолиятки, у комплекс характерга эга, чунки ўз ичига турли хил хажмдаги, характерли, хизмат турини олади. Комплекс хизмат ички туризмга кўрсатиладиган хизматлардан анча кўпроқдир. Гап шундаки, ҳалкаро туризм комплекс хизмати фаолияти чет эл туристларини мақсад сари йўналтиришга ҳаракат қилади. Бундай фаолият ўз ичига кўпгина тадбирларни олади, яъни чет эл туристларига ахборотларни тарқатиш ва уларни жалб этувчи ҳаракат олиб боради. Уларга чет элда шу давлат ҳакида реклама, шунингдек, шу давлатнинг туристик шаҳарлари, марказлари, жойлари, қўшимча хизматлар ҳақида маълумот, ва бошқа имтиёзлар реклама қилинади.

Бугун туризм бозорида ташқи мухитни ўзгаришига тезда эътибор бера оладиган корхона ишлаб чиқиш ва бизнесда ўз ўрнини эгаллаши мумкин, чунки ҳозирда халқаро туризм соҳасида рақобатбардошлик ривожланиб бормокда. Ундан ташқари экскурсион хизмат кўрсатиш ташкилотлари мутахассислари ҳар бир янги маршрутни тезда иқтисодий томондан ўрганиб чиқа оладиган билим ва кўникмаларга эга бўлиши, юқори нутқ маданиятига эга ва кучли психолог ва маданиятли сухбатдош бўлиши керак.

ГИД – харбийларни тили билан айтганда, ҳимоянинг олди чизиғидир. У ўз давлатини туристик ресурс сифатида кўрсатади ва турли холатларда курашувчи туристик махсулотдир.

Хулоса

Республикамиз иқтисодиётида келажакда катта салоҳиятга эга бўлган тармоқлардан бири туризмдир. Бу соҳага эътиборнинг қаратилиши Республикамиз ижтимоий-иқтисодий ривожланишида жуда катта аҳамиятга эга бўлган, туризм орқали дунёни билиш, бошқа мамлакатларнинг фаол аҳолисини бу ерларга жалб қилиш, мамлакат хазинасига валюта тушириш ва шу орқали аҳолининг турмуш фаровонлигини яхшилашда катта имкониятлар туғдиради.

Бозор иқтисодиёти шароитида туризмни ривожланишига давлат сиёсати, реклама, умумий иқтисодий шароитлар, валюта курси, давлатлараро муносабатлар, рақобатбардошлар сони, туристик объектлар сони ва сифати, дам олиш жойларининг хавфсизлиги ва аҳамияти каби мухим жихатларни кўрсатиб ўтишимиз мумкин. Айникса давлат сиёсати ва улар ўртасида муносабатлар ҳалкаро туризмнинг ривожланишида муҳим ахамиятга эга.

Таянч иборалар:

Шартнома, хужжат, архив материаллари, ижодий гуруҳ, саёҳатчи, галерея.

Назорат саволлар:

1. Экскурсия ўтказишга тайёргарлик.
2. Экскурсия ўтказиш услубиёти.
3. Туристларга хизмат кўрсатиш сифатини бошқариш йўллари қандай?
4. Экскурсия хизматларининг хусусиятлари деганда нимани тушунасиз?
5. Экскурсия хизматларининг қайси бири асосий ҳисобланади?
6. Туристик экскурсия хизмати нима?
7. Сайёҳатчи шахсларнинг кўрган зарарини ким қоплайди?
8. Ижодий гуруҳ вазифалари қандай?

Адабиётлар:

1. Аванесова. Г.А Сервисная дейтельность. ЗАО изд. “Аспект пресс”, 2004
2. Яковлев Г.А Экономика и статистика туризма. Учебное пособие, изд. РДЛ, - 2004

Қўшимча адабиётлар.

1. www.russiantourism.ru/includes/download.asp?idқ80
2. www.fergana.ru/detail.php?idқ413912886015802,
3. www.russiapress.tour.ru

7-боб. Экскурсиялар ўтказиш услубиёти

1. Экскурсия тайёрлашда мутахассисларни ёллаш.
2. Экскурсия объектини танлаш.
3. Экскурсия тайёрлашда шахсий ва кино-видео материалларидан фойдаланиш.
4. Экскурсиялар ташкил этишда кўргазмали воситалардан фойдаланиш.

1. Экскурсия тайёрлашда мутахассисларни ёллаш.

Экскурсовод қуйидагиларни билиши шарт:

- йўл режаларини, кўча ва майдонларнинг жойлашганлигини;
- қайси жойларда транспорт воситаларининг тўхташ жойларини;
- объектни жойлашган жойини ва унга элтувчи турли хил пиёда ўтиш, юриш жойларини;
- объектни яхши кўриш учун жой танлашни;
- маршрут хронометражини ўтказиш;
- хавфсиз жойларни аниқлаш, яъни маршрутда туристлар хавфсизлигини таъминлаш;
- объектни таништиришда оптимал методикани қўллаш.

Дастлабки айланиб чикишдан сўнг назорат матни тузилади. Уни айланишдан олдин вақт борлигида моделлаштириб олиш, яъни хонада лингафондан фойдаланиб тузиб олиниши мақсадга мувофиқ бўлади.

Матн кириш, асосий қисм, хулосадан иборат бўлиши керак. Текширув матнига асосан экскурсовод ўзининг матнини, шунингдек, турли хил йўлларини қўллаш мумкин. Мазмунига биноан иккаласи хам (индивидуал, контрол) бир хил бўлиши керак.

Экскурсия ўтказиш жараёнида фактларни саналар билан, ахборот манбалари билан, хаволалар билан белгилаб бориш керак.

Индивидуал матн билан бирга экскурсовод ўзининг «портфели»га ҳам эга бўлиши керак, унда: суратлар, макетлар, чизмалар, эскизлар, хужжаталар нусхаси, овоз ёзувлари, ва бошқалар бўлиши керак.

Экскурсоводнинг методларни қўллаши унинг малакасига экскурсия бобсига, экскурсиянинг таркибига, «портфел» тузилишига боғлиқ бўлади.

Назорат матнига, экскурсовод «портфели»га маршрут хронометражига асосан экскурсия маршрути паспорти (карточкаси) тузилади.Ушбу экскурсияни методик комиссия кўрсатилган тартибларга асосан тасдиқлайди. Қарорга асосан экскурсия

ўтказилиши экскурсоводга юклатилади. Экскурсовод шу экскурсияни ташкил этишда бевосита қатнашган бўлиши керак.

Шундай қилиб, экскурсия ўтказишда унинг тематик йўналиши, маршрут йўналишлари ва турист гуруҳларнинг спецификаси инобатга олинади. Аммо, экскурсия муваффақиятини аниқловчи омил бу – экскурсоводнинг шахсий дунёқараши, профессионализми ва малака сифати бўлиб хизмат қилади.

Экскурсовод туристик ташкилотнинг ходими ҳисобланади. У туристлар билан сухбат олиб боради., мамлакатга келган кундан бошлаб кузатиб юради, агар экскурсион хизмат ташкил этилган булса,. Экскурсион хизмат сифатини аниқланган кўрсаткичлар характерлайди. Бундай холларда қуйидагиларни ҳисобга олиш зарур:

1. аниқлик, диққатлилик, ўқиш, муомала, туристларга беминнат хизмат кўрсатиш билан бирга бўлганда туристларга ширинсўзлиги ва бошқа жихатлари билан ажралиб туриши;
2. экскурсоводнинг ишга сиёсий туғри ёндошиши;
3. экскурсовод туристларга хизмат кўрсатишда хатоликка йўл қўйилмаслиги;
4. экскурсовод экскурсион фаолият даврида янги форма ва усуллардан фойдалана олиши;
5. экскурсовод хизмат кўрсатиш сифатини назорат этувчи шахс, яъни хизмат кўрсатиш жараёнида туристларга дунё миқиёси даражасида хизмат кўрсатиш учун курашиш ва кўрсатилган стандарт ва нормативлардан тўлиқ фойдаланиш;
6. экскурсовод вақтини шундай тақсимлаш кераккки, маданият машғулотлари ва саёҳатлардан ташқари у туристларга дам олиш вақтида ҳам хизмат кўрсатиши лозим.

3. Экскурсия объектини танлаш.

Экскурсияни ташкил этишнинг асосий этапларидан бири бу – объектни туғри танлашдир. Ўзбекистонда 4000 дан ортиқ хайкаллар, санъат музейларида миллиондан ортиқ архитектура, тарихий, археологик экспонатлар сақланмокда.

Экскурсия объекти сифатида қуйидагилар бўлиши мумкин:

- тарихий воқеалар билан боғлиқ жойлар;
- табиий объектлар ва қўриқхоналар;
- бино ва иншоотлар;
- мемориал хайкаллар ва комплекслар;
- архитектура ва шаҳар қурилиш жойлари;
- оригинал инженер иншоотлари;

- буюк шахслар ҳаёти билан боғлиқ объектлар;
- техник экспонатлар;
- санъат хайкаллари;
- экспозициялар, кўргазмалар;

Бундай объектларни танлашда уларнинг аттрактивлигига, тузилишига, қимматлилигига, функционал белгиларига, сақланиш даражасига, хавфсизлигига қараб алоҳида эътибор қаратилади. Агар шундай объектлар кам бўлса, ёки умуман бўлмаса, у холда қўшимча материаллар, макетлар, кино-видеохужжатлардан фойдаланилади.

Шаҳар экскурсияси давомийлиги 2-3 соатни объектлар сони 15-20 тачани ташкил этиш мумкин. Экскурсияга тайёргарлик қуйидаги карточкаларни тузишни талаб этади:

- объект номлари;
- шу объект билан боғлик воқеалар;
- содир бўлган воқеалар санаси;
- объект жойи;
- объект автори ҳақида;
- объект ҳақида маълумотлар манбаи;
- объектнинг сақланганлиги;
- уни кўришда хавфсизлик томонлари;
- объект суратлари ва видеоматериаллар;
- бошқа маълумотлар;

Ушбу карточкалар танланган бобга қараб ва келажакдаги экскурсиялар учун ҳам ишлатилади. Экскурсия ташкил этиш жараёни:

- экскурсион матшрутни ишлаб чиқиш;
- экскурсия матнини ишлаб чиқиш;
- экскурсияни ўтказиш методикасини ишлаб чиқиш;
- материалларни намойиш қилишни тайёрлаш;
- экскурсияни ўтказиш, жалб этиш учун қаратилган воситалар;
- экскурсия ўтказиш учун харажатлар;
- экскурсион хизмат учун келадиган даромадлар;
- экскурсион маршрут айланиш жойларини аниқлаш;
- кўрсатилган тартиб асосида экскурсияни тасдиқлаш;
- экскурсион маршрут рекламаси;

Шаҳарда пиёда ва транспорт воситаларини ташкил этишнинг ўзига хос томонлари мавжуд. Бундай маршрут тартиб асосида амалга оширилади:

- объектнинг очиқлиги;
- томоша қилиш учун майдоннинг мавжудлиги;
- транспорт воситалри учун жойнинг мавжудлиги;
- объектни томоша қилиш хавфсизлиги;
- объектни томоша қилишда вақт чегараси (соат, кун, ой, мавсум);
- йўлларда туристларга сотиш учун сувенирларнинг мавжудлиги, овқатланиш жойлари, сув, хожатхонанинг мавжудлиги.

Хулоса

Шундай қилиб, экскурсия ўтказишда унинг тематик йўналиши, маршрут йўналишлари ва турист гуруҳларининг спецификацияси инобатга олинади. Аммо, экскурсия муваффақиятини аниқловчи омил бу – экскурсоводнинг шахсий дунёқараши, профессионализми ва малака сифати бўлиб хизмат қилади.

Назорат саволлар:

1. Экскурсовод нималарни билиши шарт?
2. Экскурсовод «портфели» да нималар бўлиши керак?
3. Экскурсия муваффақиятини аниқловчи омилларга нималар киради?
4. Экскурсион хизмат сифатини нималар аниқлайди?
5. Экскурсия объектларига мисол келтиринг.
6. Экскурсияга тайёргарлик қандай ташкил этилади.

Адабиётлар:

1. Камилова Ф. К. «Халқаро туризм бозори» ТДИУ 2005, 310 б.
2. Ахмедов Х.И., Аллаберганов А.А. Туризм фаолиятини ташкил этиш. «Ўзбекистон файласуфлари миллий жамияти» Нашриёти. Т., 2004. – 239 с.
3. Аванесова. Г.А Сервисная дейтельность. ЗАО изд. “Аспект пресс”, 2004
4.Яковлев Г.А Экономика и статистика туризма. Учебное пособие, изд. РДЛ, - 2004

Кушимча адабиётлар.

1. www.russiantourism.ru/includes/download.asp?idқ80
2. www.fergana.ru/detail.php?idқ413912886015802,
3. www.russiapress.tour.ru

8-боб Ўзбекистон бўйича туристик маҳсулотларни ишлаб чиқиш технологияси

1. Туристик маҳсулотларни ишлаб чиқишни ташкил қилиш.
2. Туристик маҳсулотларни ишлаб чиқишда мутахассисларни жалб этиш.
3. Туристик маҳсулотларни жахон андозалари асосида ишлаб чиқиш.

1. Туристик маҳсулотларни ишлаб чиқишни ташкил қилиш.

Турмаҳсулот яратишда, турист нимани сотиб олади? - деган саволнинг аниқ жавобига эга бўлишимиз лозим. Ахир турист фақат меҳмонхонада жойлашгани учун эмас, балки қулайлик, яхши муомала учун пул тўлайди. Шунинг учун хам турмаҳсулот яратиш истеъмолчи сифати ва хусусиятларини ўрганиш, туристлар учун нисбатан қизиқарлироқ томонларни аниқлашдан бошланиши лозим. Айнан шу турмаҳсулот ишлаб чиқишда ва уни сотишда ёрдам берадиган омил ҳисобланади.

Мутахассислар томонидан турмаҳсулотнинг бир неча асосий истеъмол хусусиятлари эътироф этилган:

* ўзаро боғлиқлик, яъни кўрсатиладиган барча хизматлар туристлар талабларига асосланган йўлдош шароитлари ва саёҳат мақсадлари билан ўзаро боғлиқ бўлиши лозим;
* ишончлилик - маҳсулот реал таркибининг рекламага мослиги, маълумот ларнинг тўғрилиги;
* самарадорлилик - турист томонидан кам харажат эвазига юқори самарадорликка эришиш;
* яхлитлиллик - маҳсулотнинг турист талабларини тўлалигича қондира олиш қобилияти;
* аниқлилик - махсулотнинг истеъмол қилиниши, унинг йўналтирилганлиги ҳам туристга, ҳам хизмат кўрсатувчи персоналга тушунарли бўлиши лозим;
* фойдаланиш осонлиги;
* мослашувчанлик - маҳсулот ва хизмат кўрсатиш тизимининг истеъмолчиларнинг бошқа типларига мослаша олиш қобилияти ва хизмат кўрсатиш персонални ўзгаришига нотаъсирчан бўлиш;
* фойдалилик - бир ёки бир неча мақсадларга хизмат қила олиш қобилияти (масалан, дам олиш ва билиш), туристнинг у ёки бу талабларини қондира олиши.

Бу хусусиятларни амалга ошириш назоратини таъминлаш турисиларнинг саёҳатдан кейинги қониқиш даражасини ўрганишдир. Аммо туристик хизматлар назорати турмаҳсулотни режалаштириш босқичидан бошланади.

Юқорида санаб ўтилганлар қаторида мутахассислар томонидан меҳмондўстлик деб аталадиган турмаҳсулот хоссаси тан олинган. Бусиз исталган энг мукаммал турмаҳсулот ҳам ўз хусусиятларини йўқотгандай туюлади ва турист ўз эҳтиёжини етарли даражада қондира олмайди. Туризм индустриясида меҳмондўстлик профессионал талаб бўлиб, у инсонларга уларни қабул қилаётганлигимиздан хурсанд эканлигимизни кўрсата олиш санъатидир. Бу тушунча кўп қиррали бўлиб, кўп омиллардан келиб чиқади:

а) дам олиш, билиш ва кўнгил очиш имкониятлари ҳақида маҳаллий ва регионал бозорларнинг сифатли маълумотлари ҳамда туристлар билан учрашувга тайёрланишаётгани ҳақида маълумот;

б) потенциал истеъмолчиларда туристик жойлар, корхоналар, хизмат кўрсатувчи персоналлар тўғрисида ижобий тасаввур пайдо қилиш (реклама, туризмга бағишланган телекўрсатувларда иштирок этиш, хайрия фаолиятлари ва ҳоказо);

д) хизмат кўрсатувчи персоналларнинг туристларга эътибор белгиларини кўрсатишга ошкора интилишлари (ҳамма нарса мижозлар учун принципи бўйича хизмат кўрсатиш сиёсати);

е) туристик маҳсулот етказиб берувчиларнинг мижозлар илтимослари ва истакларига эътиборли муносабатлари (биз сиз учун яна нима қила оламиз принципи бўйича);

ф) туристларнинг хизматлар олишини осонлаштириш ҳақида ғамхўрлик қилиш (йўл кўрсаткичи ва буклетлардаги обектлар ҳақида туристга тушунарли тилдаги фирма ичидаги маълумотлар);

г) хизмат кўрсатиш принципи даражасига кўтарилиши лозим бўлган, туристларга яхши муносабатда бўлиш.

Бу принципларнинг барчаси хизмат кўрсатиш технологиясига киритилиши лозим. Турни ташкил этиш технологиясида ҳам туристларнинг хизмат кўрсатувчи персоналлар билан ўзаро муносабати иқлими, ҳам туристларнинг хизматларни қабул қилиши психологик аспектларини ҳисобга олиш аҳамиятлидир. Бу эса биринчи ўринда туристнинг шахсий қизиқишлари ва унга бўлган руҳий муносабатни билдиради.

Халқаро туризмда туристларга қуйидаги эътибор белгиларини кўрсатиш амалиётга кирган:
* кутиб олиш сувенири – ҳар бир туристга ҳатто, сувенир сифатида бир дона конфет хам бўлиши мумкин. Меҳмонхона хизмат кўрсатишидан фарқли равишда турларда сувенирларнинг предметлилиги талаб этилади (тур типи ва саёҳат мақсадига боғлиқ равишда). Масалан, иш турларида иш проспектлари, қизиқтирадиган маҳсулотларнинг сувенир намуналари, махсус буюмлар; фолклор турлар учун - миллий характердаги майда сувенирлар;
* туристларга тур тугаганидан кейин ўтилган йўналиш ҳақида махсус тайёрланган дипломлар, ёрлиқлар, нишонлар бериш;
* дам олиш жойи тўғрисидаги реклама варақалари, буклетлар, йўл кўрсаткичи ва маълумотномаларни туристлар бепул олиш имконияти мавжуд бўлиши лозим;
* дам олишнинг (саёҳатнинг) биринчи кунидан туристларга режалаштирилган ва қўшимча хизматлар ҳақида маълумот бериш ва уларни ойдинлаштириш учун гид билан учрашув ўтказиш лозим. Агар бу учрашувда видео маълумот бўлса ва туристлар маҳаллий ичимликлар билан меҳмон қилинса яхши бўлади.

Хизмат кўрсатишни ташкил қилишда енгиллик принципини ҳисобга олиш лозим, яъни мижоз ҳар қандай нохуш нарсалардан (ташкилотчилик ишлари, транспорт чипталари ва воситаларини, театр ва концерт чипталарини буюртма қилишдан, ҳар қандай хизмат кўрсатишни кутишдан) четда бўлиш лозим.

Хизмат кўрсатишнинг оптималлиги - шунингдек, аҳамиятли истеъмол хусусияти бўлиб, меҳмондўстликка бевосита алоқаси бордир. Яъни хизмат кўрсатиш оптималлиги қуйидагиларни билдиради:
* барча хизматларнинг бир хил хизмат кўрсатиш классига тегишлилиги;
* барча хизматларнинг тур тематикасига мос келиши;
* истеъмолчиларнинг маълум мақсадли гуруҳига турнинг адресли йўналтирилганлиги;
* хизмат кўрсатиш дастурларининг олдиндан келишуви;
* дастурлар ўзгарувчанлиги (у ёки бу хизматларни алмаштириш имконияти);
* кўрсатиладиган хизматлар миқдори бўйича хизмат кўрсатишнинг рационал таркиби;
* хизмат кўрсатишда ғоявийликнинг йўқлиги.

Бу принципларнинг барчасини турмаҳсулот ишлаб чиқиш босқичидаёқ, нотўғри тайёрланган маҳсулот нафақат талабга эга бўлади, балки кейинчалик потенциал бўладиган мижозларларни ҳам ўзидан йироқлаштириши мумкинлигини ҳам ҳисобга олиш лозим. Бу эса туризм бозоридаги жиддий рақобат шароитида аҳамиятли омилдир.

Туристик махсулотларни ишлаб чиқишда мутахассисларни жалб этиш.

Туроператор фаолиятининг асосий вазифаси тегишли хизматлар кўрсатиш дастури билан таъминланган тур яратишдир. Бу эса туроператорнинг бозорга чиқарадиган маҳсулот ҳисобланади. Турист талабномасини ва уни сотишнинг ташкил қилинишига қараб турлар индивидуал ва гуруҳли бўлиши мумкин.

Индивидуал турлар туристга кўпроқ эркинлик ва мустақиллик шароитини яратиб беради, аммо бунда тур нисбатан қимматроқ бўлади, чунки турист йўналиш ичидаги транспорт хизмати, гид хизмати кабиларга ҳақни алоҳида, тўлиқ тўлайди, гуруҳли турларда эса бу харажатлар гуруҳдаги туристлар сонига тенг бўлиб тўланади. Айнан шунинг учун индивидуал турлар оммавий туристлар учун доимо маъқул келмайди.

Бундан ташқари, индивидуал сафарларни ташкил қилиш, брон қилиш, ҳисоб-китоблар ва бошқа операцияларни амалга ошириш учун компютер техникасидан фойдаланишни талаб этадиган жуда кўп иш ҳажмини ўз ичига оладиган жараён ҳисобланади. Бошқа томондан, индивидуал туризм иқтисодий нуқтаи назардан туристик фирмалар учун жуда фойдалидир, чунки бунда гуруҳли турлар билан солиштирилганда ҳар бир кишига индивидуал тур сотишдан кўпроқ даромад олинади. Шунинг учун фирма стратегиясида ҳам индивидуал, ҳам гуруҳли турлар учун маълум жойлар топилиши лозим.

Гуруҳли турлар нисбатан арзон, оммавий туристлар учун қулай, аммо гуруҳли саёҳатларда уларнинг ҳар бир қатнашчиси гуруҳ учун ўрнатилган саёҳат тартибларига бўйсуниши лозим.

Ўзига тортувчи турмаҳсулотни яратиш туроператорнинг биринчи ва энг аҳамиятли вазифасидир. Туристик ташкилотларнинг бу фаолият соҳаси бевосита ишлаб чиқариш жараёнлари билан боғлиқ. Корхонанинг маҳсулот сиёсати, ишлаб чиқариш ва сотиш ўртасидаги келишилган, шунингдек, турмаҳсулот миқдори ва хизмат

кўрсатиш дастурларига, турлар кўламига тегишли қарорларнинг қабул қилинишини талаб қилади.

Туристик махсулотларни жахон андозалари асосида ишлаб чиқиш.

Замонавий туризм фаолиятини ташкил этувчиларидан бири туристик хизмат кўрсатиш сифатини тартибга солишдир. Маҳсулот сифати - истеъмолчиларнинг маълум истакларини қондиришни таъминлайдиган хусусиятлар мажмуидир.

Хизматлар сифати - истеъмолчиларнинг тахмин этиладиган ёки белгиланган эҳтиёжларини қондириш қобилиятини аниқлайдиган хизматлар таснифларининг мажмуидир.

Туристик хизмат кўрсатиш сифати - дам олиш ва саёҳат қилиш чоғида туристларнинг истак ва эҳтиёжларини қондириш хусусиятига эга бўлган хизматлар ва тадбирлар мажмуидир.

Туристик хизмат кўрсатишнинг комплекс характери туроператор ишининг ягона сифат кўрсаткичини ишлаб чиқишда қийинчилик туғдиради. Туристларга хизмат кўрсатиш сифатини тушунишда туроператор иши сифатини аниқлашнинг икки хил ёндашуви: агентлик ва истеъмолчи ёндашуви мавжуд.

Бу муаммони агентлик ёндашуви натижаси "Туризм: практика, проблемы, перспективы" (1998 г.Н° 4) журналида чоп этилган, БАНКО ахборот хизмати томонидан ўтказилган тадқиқот мисолида кўриб чиқамиз.

Туроператор иши сифати кўрсатикичлари:

1. Турагентлар билан ишлашда тезкорлик ва аниқлик
2. Узоқ муддат мобайнида фаолиятнинг барқарорлиги
3. Туристик хизматлар сифати ва нархларининг оптимал муносабати
4. Персонал профессионализми, ҳамкорларга индивидуал ёндашув
5. Фойдали нарх сиёсати (паст нархлар, юқори комиссионлар, бонуслар тизими, овозлар миқдори)
6. Таклиф этилаётган туристик хизматларнинг юқори сифати
7. Ахборот очиқлилиги, реклама тадбирларининг ўйланганлиги, каталогларнинг юқори сифати
8. Иш ва шахсий даражаларда хайрихоҳлик
9. Таклифлар ва қўшимча туристик хизматларнинг кенг кўлами
10. Хизматлар кўламини кенгайтириш бўйича доимий ишлаш
11. Офиснинг қулай жойда жойлашганлиги ва шинамлиги
12. Фирма раҳбарияти билан ишончли ва дўстона муносабат.

Сифатни аниқлашнинг истеъмолчи ёндашуви туристларга хизмат кўрсатиш сифати тушунчасини чуқурлаштиришга йўналтирилган.

Туристик хизмат кўрсатиш нафақат комплекслилиги, номоддийлиги, ҳис қилиб бўлмаслик, ташиш ва сақлашга ноқобиллиги, шунингдек, маълум ижрочига боғлиқлиги каби махсус омиллар билан ҳам характерланади. Техник назорат мавжуд ва истеъмолга яроқсиз маҳсулотни аниқлаш ва қайта ишлашга юбориш мумкин бўлган саноатдан фарқли равишда туристик хизматлар қандай сифатда ишлаб чиқарилса, шундай қабул қилинади ва бу сифатга моддий база, ресурслар,технологиялар, инфраструктура ва бошқа билвосита омиллар таъсир кўрсатади. Турмаҳсулот сифатини истеъмолчи баҳолаганда ишончлилик, хавфсизлик, ахборот ишонарлилиги, руҳий қулайлик каби хусусиятлар ҳам муҳим аҳамиятга эга.

Туристик хизмат кўрсатиш саёҳатда, овқатлантиришда, спорт ва кўнгил очиш тадбирларида турли эҳтиёжларнинг бутун комплексини қондириши лозим. Дастурий турлар давомида даволаниш, иш учрашувлари, сафарлар каби махсус эҳтиёжлар ҳам кўзда тутилади.

Хизмат кўрсатиш сифатига юқорида саналган омиллардан ташқари таклиф этиладиган хизматлар кўлами ҳам таъсир қилади. Ўз-ўзидан хизматлар кўлами сифатни таъминламайди. Бунда хизматлар ва маҳсулотлар комплекслилиги, уларнинг маълум истеъмолчига йўналтирилганлиги, шунингдек, хизмат кўрсатиш сифатига катта таъсир кўрсатувчи воситалар ўз вақтида етказилиши зарур.

Туризм ресурс сифатида табиий-климатик, маданий-тарихий ва қабул қилиниши жараёнида одамларга эстетик, ҳиссий, руҳий томондан таъсир қила билиши лозим.

Психологик омилларнинг таъсир қилиши сифатни баҳолашга субъектив ёндашув элементларини киритиши билан "хизмат кўрсатиш сифати" тушунча моҳиятини кенгайтиради ва қийинлаштиради.

Хулоса

Туризм тўғрисидаги қонун бўйича ўз туристик маҳсулотини шакллантирадиган ва унга ўз йўлланмасини чиқарадиган туристик ташкилотгина туроператор ҳисобланади. Бундай талабларни турфирма бажаради. Йўлланма туристлар билан қилинадиган битимга расмий иловадир (хизмат кўрсатиш жойига кўрсатиладиган асосий

ҳужжат - ваучердир). Кўпчилик туристик фирмаларда маҳсулотларини комиссионлар шартларида кейинчалик қайта сотадиган агентликлар мавжуд. Ўзбекистонга келаётган туристларни эхтиёжларини тўғри аниқлаб юқори сифатли жозибадор туристик маҳсулот яратиш ва потенциал туристларга ўзига мос келадиган туристик махсулот билан таъминлаш туроператорнинг вазифасига киради.

Шуни айтиш мумкинки, бугунги кунда туризм тармоғи корхоналари хаваскорлар бошқарадиган даврлар ўтди. Энди ва яқин келажакда фақат профессионаллар ушбу сохада ишлаб кетиши мақсадга мувофиқдир.

Назорат саволлари:

1. Туроператор қандай вазифани бажаради?
2. Туроператорнинг турагентдан қандай фарқи мавжуд?
3. Индивидуал турлар деб қандай турларга айтилади?
4. Хизмат кўрсатишнинг оптималлиги нима?
5. Турмахсулот қандай ташкил этилади?
6. Истеъмол хусусиятларига нималар киради?

Адабиётлар:

1. Байлик С. И. Гостиничное хозяйства: Организация, управление, обслуживание. – Киев: Альтерпресс, 2002
2. Ахмедов Х.И., Аллаберганов А.А. Туризм фаолиятини ташкил этиш. «Ўзбекистон файласуфлари миллий жамияти» Нашриёти. Т., 2004. – 239 с.
3. Камилова Ф. К. «Халқаро туризм бозори» ТДИУ 2005, 310 б.

Кушимча адабиётлар.

1. www.russiantourism.ru/includes/download.asp?idқ80
2. www.fergana.ru/detail.php?idқ413912886015802,
3. www.uzkistantour.uz
4. www.mediateka.ru/mode.683-id.700,

9-боб. Узбекистон буйича маршрутларни ишлаб чикиш ва турларни шакллантириш.

1. Туристик маршрутлар турлари
2. Туристик маршрутларни ишлаб чикиш техналогияси
3. Ўзбекистон туристик маршрутлари

Туристик маршрутлар турлари

Туристик маршрутлар турли хил белгиларга асосан турланади:

- Бобли (тематические) – **экскурсия хизматларининг устунлиги билиш йўналиши;**
- Пиеда – фаол харакатланишга эга булган маршрутлар;
- **Жисмоний соғломлаштириш** – согломлаштириш ва спорт маросимларига эга программа;
- **Комбинациялашган** – барча элементларга эга булган маршрутлар.

Мавсумга караб маршрут харакати куйидагиларга булинади:

- Йил буйи (мавсумсиз)
- Мавсумли (мавсумга караб)

Маршрут трассасини тузишда куйидагиларга асосан булинади:

- **Линиявий** – бир ёки бир неча пунктларни уз ичига олади (трассада вактида);
- **Радиал**— (стационар) маршрут жараёнида битта пунктни уз ичига олади.
- **Халқа** – дастлабки пункт билан охиргиси тугри келиб, ичига бир неча пунктни олади.

Давомийлигига караб маршрут: куп кунли (14-30 кун), бир неча (1-3 кун), бир неча соатли экскурсия булади.

Транспорт куринишига караб маршрут: туристик фирманинг хусусий транспорти, бошка ташкилотларнинг ижарага олинган тарнспорти; турристларнинг шахсий транспорти.

Харакатланганлигига караб транспорт :

- Автобус;
- Теплоход;
- Авиацион;
- Темир йул; комбинациялашган булади.

Экскурсия йўналиши:

- Табиатда дам олиш;
- Денгиз киргогида дам олиш;
- Тогда дам олиш;
- Ов, балик ови в бошкалар;

Туристик маршрутларни ишлаб чикиш техналогияси

Маршрут ташкил этиш бир мунча мураккаб булиб, юкори малакани талаб этади ва туристик хизмат курсатишнинг асосий элементларидан хисобланади.

Бу жараён узоқ вақтни, бир неча ойни ўз ичига олади.

Агар маршрут (заказ) буюртма булса, у холда бир неча хавсизликни таъминловчи тадбирларнинг кискариши эвазига у хам кискаради. Автобус маршрутини тузишда «Йул харакати коидалари», «автобус транспорти устави», «Йўловчиларни ташиши қоидаси» каби нормалардан фойдаланиши талаб этилади. Маршрутни тузиш маршрут паспортини тасдиклаш ва розилиги (согсолавание) билан тугайди. Ушбу парспорт турни ташкил этитшда ва йул транспорт ходисалари руй берга нда ишлатилади. Собик СССРда туризм системасида (тизимида) 24 минга якин маршрурт, 400 якин союзлараро маршрут мавжуд булган.

Маршрутни ишлаб чикиб тасдиклангандан сунг турни шакллантирилади. Икки хил тур мавжуд:

- Пэкидис-тур, бу комплекс туристик хизмат курсатиш булиб уз ичига куйидагиларни олади: жойлаштириш, овкатланиш, экскурсия хизматлари, транспорт, маиший, спорт, согломлаштириш, медецина ва бошка хизматлар;
- Икклюзив-тур, яъни булак туристик хизматлар: овкатланиш, жойлаштириш, экскурсия хизматлари, транспрот (танлов буйича).

Амалиётда икклюзив-тур кенг таркалган, яни турист минимум хизматларни буюради, кушимча хизматларни зарурат тугилса буюради. Бу холат туристга уз вактини режалаштиришни кенгайтиради, баъзи холларда йулланмани арзонлаштиради хам.

Турларни шакллантиришда кушимча элемент бу туристик товарлар. Реклама тур натижалари буйича презентация килинади ва реклама компания уз ишини давом эттиради.

Шундан сунг харажатлар калькуляцияси хисобланади, фойда мери аникланади, нархи чикарилади ва арзонлаштириш тизими шакллантирилади.

Кейин шаклланган товар махсулот туристик йулланма сифатида тур агентлар оркали, саёхатчилар корхоналари, оркали саёхатчиларга етказилади.

Турни шакллантиришда унинг асосий хусусиятларини хисобга олиш лозим булар:

- аттрактивность (узига тортиш);
- ишонганлиги;
- хавфсизлиги;
- асосланганлиги;
- бутунлиги (тугалланганлиги);
- тугри йуналтирилганлиги;
- эгилувчанлиги
- ахборатлаштирилганлиги.

Турни шакллантиришда асосий восита булиб махсус дастур Билан таъминланган шахсий компьютер хизмат килиш лозим. Бу ерда мижоз реклама маълумотни ургангандан сунг биргаликда мулокот сифатида тур шаклланади.

Ўзбекистон туристик маршрутлари

Туристик маршрут – бир объектларга эга конкрет тасниф берилган худудга богланган юриш трассаси, хамда кичик саёхат таснифи берилган иллюстрация, чизма, карта, объектни матн таснифи; маршрутни киска ёзма курсатилиши, туристларга узича фойдаланишга ёки бошка туристларга такдим этишга тайёрланган маълумот. Туристик маршрутларни сифати ва сони туризмни ривожланиш даражасини билдиради. Биз маъруза матнда асосий, машхур ёдгорликларга бой маршрутларига купрок эътибор берамиз. Булар – Тошкент, Самарканд, Бухоро, Хива (Урганч). Хар бир бу шахарлар туризм марказлари булиб уз хусусиятига эга ва улар билан танишиш туристга юртимиз хаёти турли тарих боскичлари тугрисида маълумот беради.

Туристларни Тошкент шахридаги янги кенг майдонлари, уйлар квартиралари, театр, музей бинолари, кум-кук парклари, Эски шахар хайкаллари билан узига тортади.

Самарканд архитектурасининг жахонга таникли хайкаллари, унинг асосий майдони Регистон, Гури Амир макбараси, Бибихоним масжити, Шохизинда макбараси, Улугбек обсерваторияси ва Темурийлар даври иморатлари 14-16 асрда Урта Осиёнинг пойтахти гуллаб яшнаган давридан далолат беради. Афросиёб казилмалари араблар боскитнчилигидан аввалги шахридаги кадимги хаёти хакида

хабар беради. Бухоронинг Исмоил Самоний макбараси, Магоки Аттори масжити каби таникли хайкаллари 10-12 асрда архетектурани гуллаган даври эканлигидан далолат беради. Кучалар кесишган жойлардаги савдо гумбазлари, Кокон масжити, мадрасалар 16-17 асрдаги урта аср шахрини мусулмон дунёсини диний маркази булганидан далолат беради. 18-20 асрнинг сакланиб кадимий шахар ёдгорлик мажмуаси Ичак кала Хиванинг маркази жуда катта кизикиш билан зиёрат килинади.

Экскурсия юртнинг жойлари ва асосий объектларини томоша кили шва таниш шуни курсатмокдаки, такидланган хар бир шахарда булишни минимал вакти икки ёки уч кунни ташкил этиш лозим. Ундан ташкари асосий марказларга якин жойлашган кизикарли худуд ёки пунктларни зиёрат килиш хам кузда тутилган.

Самарканд шахридаги Ок Сарой ни куриш учун Шахрисабзга, кадимги Пенжикент шахрига, Хива шахридан Куня – Ургенч (Туркманистон)га, хамда хаво йуллари оркали кадимги Хоразм калъаларини, Кизилкум ерларини куриш кузда тутилган.

Коракалпогистон республикасида жойлашган археология ва архетектура ёдгорликлари кадимдан ривожланиш тарихини эслатади. Фаргона водийси сулим жойларини куриш учун хам экскурсия маршрутини тузиш лозим.

Келажакда Орол денгизи киргоклари ва Зомин туманларида туристик комплекс ташкил килиш мулжалланган. Бундай комплекс ташкил килиш Тошкентдан 80 кмда жойлашган ёзги ва кишки дам олишни ташкил килиш учун бой имкониятларга эга Чорвок сув омбори зонаси энг кулай вариантдир.

Чорвок ГЭСИ сув омбори Тян Шан тогларини гарб томонида Чирчик дарёсида жойлашган ёз фаслида дам олишни асосий сув спорти турлари ташкил этади. Бу ердан туристлар автомобилда сув омбори атрофиларини айланиши, тоглар багрига чикиш ва Чоткол урмонларидан от миниб Янгиободгача боришлари мумкин.

Чимён ён багирларида жойлашган Бельдарсой баландлиги чангиларда кишки дам олишни ташкил этишга имкониятлар мавжуд.

Чорвок сув омборларининг авзаллиги шундаки у пойтахтимиз Тошкентдан жуда узокда жойлашмаган булиб туристларни элтиб куйиш кийинчилик тугдирмайди.

Мулжалланган маршрутлар буйича туризм марказларини потенциал имкониятларини тахлил этиш республика буйлаб саёхат режалаштириш сценарийсини ишлаб чикишга асос булади, хамда

туристик окимларни оптимал сонларини аниклашга ва туристларни саёхат вактини хисоблашга асос булади.

Тахминан килинган хисоб китоблар шуни курсатмокдакихозирда учта зона, шахар ва туристларни узига тортадиган учта асосий маршрутларни ташкил этишни мулжалланган туристик корхоналаркомпаниянинг биринчи навбатини аниклаш лозим.

Маршрутлар вактини турли категория туристлар саёхатда булишини хисоб китоб оркали урта вакти олинади.

Асосий туризм марказлари шахарлар орасидаги масофа узоклигини хисобга олиб бундай маршрутларни купчилик туристларга самалёт оркали амалга ошириш мулжалланган.

Барча лойихалаштирилган маршрутлар карама-карши туристик вариантларига мулжалланган.

Асосий танишув маршрутлари.

1. Махаллий ва хорижий туристлар учун олти кунлик. Тошкент (икки кун)-авиа – Самарканд (икки кун)-авиа – Бухоро (икки кун).
2. Саккиз кунлик хорижий туристлар учун. Ун кун кун махаллий туристлар учун. Тошкент (икки кун)-авиа – Самарканд (икки кун)-автобус, автомобил – Бухоро (икки кун)-авиа – Хоразм (икки-уч кун).
3. Саккиз кунлик хорижий туристлар учун. Ун икки кун кун махаллий туристлар учун. Тошкент (икки-уч кун)-авиа – Фаргона (икки-уч кун)-авиа – Самарканд (икки-уч кун)-автобус, автомобил – Бухоро (икки-уч кун).

Курсатилган маршрут буйича махаллий туристларни умумий дастур буйича ёки индивидуал холатда уз автомашинаси ёки жамоа транспортида кабул килиш хам мулжалланган.

Туристик поездларда саёхат килувчилар республика билан курсатилган маршрут буйлаб умумий дастур буйича танишишади.

Республикани кенг имкониятини ва туристлар талабларини хисобга олиб комплекс дастурида Яна иккита маршрут кузда тутилган: Булар Чорвок сув омбори зонасига (ёзда сув атрофида, кишда тог багрида чанг учиш).

Иккала маршрут асосий маршрут дастури буйича амалга оширилади, факат Чорвок омборида булиш кушилади. Хаар бир лойхалаштирилган маршрутлар режа сценарийси Узбекистонга олдиндан сотиб олинган тур буйртма киладиган туристлар уз саёхатини маршрутнинг бошлангич нуктаси Тошкентдан ва кайтиш

Урганчдан. Маршрутни хар бир кун соатлар буйича туристларни айлантириш ишлаб чикилади.

Хулоса

Туристик маршрутларни ташкил этиш бир мунча мураккаб жараён бўлиб, у юқори малакани талаб этади ва туристик хизмат кўрсатишнинг асосий элементларидан бири хисобланади. Маршрутларни ишлаб чиқишда транспортнинг ахамияти катта. Турни шакллантиришда унинг асосий хусусиятлари хисобга олинади. Туристик маршрутларни хавфсизлигини таъминлаш зарур масалалардан бири хисобланади.

Таянч иборалар:

Маршрут ишлаб чикиш, экскурсия, синов, ананавий ва янги маршрутлар, хизмат курсатиш корхоналари.

Назорат саволлари

1. Туристлар маршрутини ишлаб чиқиш иштирокчилари кимлар?
2. Туристик экскурсия хизмати нима?
3. Экскурсияни туристик транспорт маршрутларидаги роли қандай?
4. Туристик маршрутда туристик сардорнинг роли?
5. Экскурсия маршрути нима?
6. Туристик маршрут ишлаб чикиш.
7. Асосий ва кушимча хизматлар.
8. Ўзбекистон туристик марказлари.

Адабиётлар:

1. Байлик С.И Гостиничное хозяйства : Организация, управление, обслуживание. – Киев: Альтерпресс, 2002

2. Федцов В.Г “Культура сервиса”М, 2001, “Финансў и статистика”

1. www.russiantourism.ru/includes/download.asp?idқ80

2. www.fergana.ru/detail.php?idқ413912886015802,

10-боб Саёҳатчиларга транспорт хизматини кўрсатиш

1. Транспорт корхоналари учун экскурсия хизматларини кўрсатиш нормативлари
2. Экскурсияда сув транспортидан фойдаланиш
3. Экскурсияда темир йўл хизматларидан фойдаланиш
4. Экскурсияда автотранспорт хизматларидан фойдаланиш
5. Транспорт экскурсияларида ҳаракат хавфсизлиги

Транспорт корхоналари учун экскурсия хизматларини кўрсатиш нормативлари

Туризм бўйича жаҳон конференцияси туризм билан зич боғланганлиги туфайли тижорат йўловчи транспорти унинг ривожланишининг белгиловчи омили бўлаётганлигини ҳисобга олади. Жаҳон туристик ташкилотининг ташаббуси бўйича ўтказиладиган ассамблеялар, мажлислар ва конференцияларнинг иши давомида саёҳатлар ва транспортга доимий равишда ҳавола қилинишини, булар эса муайян даражадаги зарурий шарт-шароит эканлигини, бу шарт-шароит мавжуд бўлмаса, туризм яшай олмаслигини, туристик фаолият ва тижорат транспорти соҳасидаги фаолият мезонлари мувофиқлаштириб борилиши зарурлигини ҳисобга олиб, Конференция қатнашчи давлатларга ЖТТ Бош ассамблеясига сайланадиган делегациялари таркибига тижорат йўловчи транспорти масалалари билан шуғулланадиган ҳокимият вакилларини, жумладан, фуқаро авиацияси ва авиатранспорт маъмурларининг намояндаларини киритиш имкониятини ўрганиб чиқишни тавсия этади, бундан эса умумий манфаат доирасидаги муаммоларга оид қарорлар улар фаолияти тегишли турларининг уйғун равишда ривожланишига кўмаклашиши мақсади кўзланади.

Экскурсияда сув транспортидан фойдаланиш

Денгиз ташувлари.

Денгиз туризмининг бошланиши шартли равишда XIX аср ўрталарига -мунтазам йўловчи компаниялари мавсуми орасидаги даврда ташувлардаги йўловчи кемаларидан фойдаланиш йўлларини излашни бошлаган пайтларга тўғри келади.

Денгиз круизлари қулай ва шу билан бирга, қиммат турлардан ҳисобланади. Россия сув саёҳатлари нархлари дунё нархларига нисбатан 3-5 марта арзон, чунки кемалар ва кўрсатиладиган хизматлар нархи нисбатан паст. Шу сабабли рақобат асосан

"россияликлар" орасида бўлиб, хорижлик рақобатчилар йўқ деса ҳам бўлади. Юқори даражадаги хориж круиз филиалари Россия бозорига киришга уриниб ҳам кўрмаяптилар.

Денгиз круизлари ўтказиш муддатлари йўналишига қараб 1 (бир) ҳафтадан 1 (бир) ойгача бўлиши мумкин. Улар бир портдан бошланиб, худди шу ёки бошқа портда тугаши мумкин.

Денгиз круизлари яна авиация-теплоход турлари деб ҳам аталади, чунки туроператорлар мижозларои кетиш ва келиш портларига самолётда олиб боришади.

Ҳозирда жаҳон круиз бозорида умумий жойлаштириш имконияти 13297 йўловчи жойига яқин бўлган 162 йўловчи кемалари ишламоқда. Мисол тариқасида "Роял Принсесс" лайнери каюталари категорияларидан бир нечасининг таърифини келтирамиз:

* Категория К (Outside double): икки кишилик кроват (Queen size bed), ванна хонаси, телевизор, совуткич, океанга қараган дераза;

* Категория ГГ (Outside double): икки кишилик кроват (Queen size bed), ванна хонаси, телевизор, совуткич, океанга қараган дераза;

* Категория ББ (Outside double with private balcony): икки кишилик кроват (Queen size bed), девор дераза (полдан шипгача), ванна хонаси, телевизор ва совуткич, балкон.

* Категория АС (Outside mini – suite with private balcony): икки кишилик кроват (Queen size bed), креслолар билан алоҳида жой ва дам олиш учун балкон, девор-дераза (полдан шипгача), ванна хонаси, телевизор ва совуткич.

* Категория АА (Outside suite): битта кроват (Queen size bed), алоҳида меҳмонхона ва балкон, полдан шипгача дераза, ванна хонаси, телевизор ва совуткич.

* Категория РН - кроват ва балконли пентхаус.

Круиз давомийлиги - 14 кун. Круиз нархи каютага икки кишини жойлаштиришдан келиб чиқиб белгиланади. АА ва ВВ категорияли каюталарда бир киши жойлашса, тўлиқ каюта қиймати тўланади. ГГ категорияли каюталарда жойлашилганда каюта қийматининг 160% қисми тўланади.

Экскурсия ва сайр килувчиларни ташиш деганда экскурсантларнинг 24 соатдан куп булмаган вакт мобайнида. Дам олиш ва меъморий, тарихий ёдгорликлар билан танишиш максадида дарё кемаларидаги саёхатлари тушунилади.

Экскурсия ва сайр кемаларига чипта ва йулланма сотишкемачилик ташкилотлари томонидан хам, экскурсион

ташкилотлар томонидан хам амалга оширилиши мумкин. Дарё кемаларида экскурсия ва сайр уюштириш учун туристик-экскурсион ташкилот параходчилик ташкилотига рейслар сони, кемалардан фойдаланиш даври. Сайрнинг давомийлиги, талаб килинаётган йуловчи кемалари (уринлари) сони, йуналиш курсатилган ариза билан мурожаат килади. Ариза режадагидан олдинги йилнинг 1 сентябридан кеч булмаган муддатда берилиши керак. Туристик ташкилотнинг талаби кондирилганидан сунг. Яъни кема жойлари тайинлангач, 1 январгача шартнома имзоланади. Бир марталик экскурсион сафар аризалари параходчилик корхонасига олдиндан (сафардан 15 кун олдин) берилиши керак.

Тулов сафардан 15 кун олдин (бир марталикларга 10 кун) амалга оширилиши керак. Сотилган чипта ва йулланмалар кайтиб олинмайди ва туловлар кайтариб берилмайди. Сафар бошланишидан олдин экскурсия рахбари пристань (вокзал) кассасига киритилган туловлар хакидаги топширик нусхаси ва реализация килинган йулланмалар сони хакидаги маълумотномани курсатиши шарт. Шу хужжатлар асосида унга гурухли чипта берилади. Кемалар рейснинг жунашидан 30 минут олдин йуловчилар чикиши учун тайёрланади. Экскурсион кемага юкорида курсатилган гурух билетида жой сонига йуловчиларни жойлаштиришда, улардаги чипталар асосида, капитан ва экскурсион ташкилот вакили имзолари билан уч нусхада акт тузилади. Актда йуловчилар сони, сафар вакти ва йуналиши курсатилади. Акт асосида экскурсион ташкилотдан кушимча йуловчилар учун хак унидирилади ва уларнинг хужжатлари расмийлаштирилади. Бундай йуловчиларда йулланмалар (чипта) йук булса, у холда улардан белгиланган тариф буйича йулланма ёки чипта берилади ва касса томонидан йул хаки ундирилади.

Агар паоходчилик ташкилотига боглик булмаган сабаблар туфайли рейс бекор килинса ёки уринлар тула банд этилмаса экскурсион ташкилот район йуловчилик ташкилотига (порт, пристань, причал) шартномада курсатилган сафар хаккини тулик тулайди.

Сотилмай колган йулланмалар реализацияси жунаш куни комиссион йигим чегирилган холда пристандаги касса оркали, экскурсион ташкилотнинг пул тушуми тултаниб, ёки экскурсион ташкилот томонидан вокзалда махсус ташкил килинган кассаларда сотилиши рухсат берилади.

Теплоход сайрларини ташкил этишдаги круизни ташкил этувчи туристик фирма ва туристларга иштирок этувчи ташкилотлар (пароходчилик компанияси, РХБ, кириш портларида экскурсион хизмат курсатадиган кабул килувчи турфирмалар ва х.к.) уртасидаги муносабатлар шартнома асосида расмийлаштирилади.

Турфирма куйидаги ташкилотлар билан теплоход турларида туристларга хизмат курсатиш хакидаги шартномалар тузади:

1. Дарё ва денгиз пароход компаниялари билан теплоходларни ижарага олиш хакида. Бундай шартномаларга куйидагилар киради:

Кемаларнинг сони, номи ва категориялар буйича жойларнинг микдори;

Круизларнинг йуналиши ва муддати;

Хар бир кема учун бир рейсга чойшаблар микдори ва уларнинг нархи;

Хар бир рейс учун уловнинг микдори;

Туристларни ташиш учун шартнома буйича умумий тулов суммаси;

Томонларнинг жавобгарлиги.

2.РХБ (контора ёки бошкарма билан), кема ресторанлари трести билан круиз даврида туристларни овкатлантириш хакидаги шартнома.

Бундай шартномаларга куйидагилар киради:

Кемалар руйхати, рейслар сони хакидаги маълумотлар;

Бир рейснинг давомийлиги (суткаларда);

Рейсдаги туристларнинг сони, рейснинг йуналиши, махсулотлар киймати курсатилган туристнинг бир кунлик овкатланиш рационинг киймати;

Кема ресторанлари конторасининг шартномада курсатилган мажбуриятларни бажариш буйича жавобгарлиги;

Туристик-экскурсион ташиклотнинг мажбуриятлари (туристларнинг тула келишини таъминлаш);

Рестораннинг залларида унинг хизматчилари билан биргаликда дам олиш кечаларини утказиш ва кечаларнинг бобларини ишлаб чикиш;

Овкатланиш учун хак тулашнинг тартиби;

Томонларнинг жавобгарлиги.

3.Теплоход йуналиши буйича кабул килувчи турфирмалар билан экскурсион хизмат курсатиш хакидаги шартнома. Ушбу шартномаларга теплоходнинг келиш ва кетишнинг тахминий вакти

курсатилган портларга кириш графиги, туристларга хизмат курсатиш дастури ва калькуляция илова килинади.

4.Кинофикация бошкармаси (кинопрокат) билан теплоходларнинг кино залларида туристларга накд пул хисобига курсатиш учун кино нусхалар бериш хакидаги шартнома. Айрим холларда бундай шартномалар кинофикация бошкармаси ва пароходчилик компанияси уртасида тузилади. Агар видеофильмларнинг нусхалари ижарага олинса бундай шартнома тузилмайди. Кемада киноаппаратура булмаса, у холда ушбу шартнома киноаппаратура бериш (ижарага) кузда тутилади.

5. Кутубхоналар билан китоб етказиб бериш хакидаги шартнома.

6. Мусика коллективи билан шартнома (узок муддатли круиз ташкил килинганда).

Денгиз индустрияси ассоциацияларининг халкаро кенгаши (ICOMIA) статистик маълумотларига кура, хар йили саноат 750000 айр кемаларини ишлаб чикаради. Ушбу кемаларнинг тенг ярми АКШда ишлаб чикарилади. Канада 100000 кема, Франция 40000 кема ишлаб чикаради. ICOMIA маълумотларига кура бутун дунёдаги кемаларнинг сони 20 млн. та булиб, улардан 17 млн.и хам ички сув хавзаларида, хам денгизларда фойдаланиладиган турли шаклдаги моторли кайиклар, 3 млн.и эса елканли кемалардир.

Кичик сув туризмини таклиф килувчи энг операторлар булиб, Англиянинг «Sunsail», “Sovereign”, “sailing Holldays”, ОСС(Голландия), «Одиссей» ва «Космос» (Греция) хисобланади. Туризмни бу куринишини географияси турли-туман, лекин жозибадорлиги ва сузишнинг хафвсизлиги буйича биринчи уринда Греция ороллари хавзаси, кейин Кариб денгизи ва Тайланд туради. Куплаб компаниялар кемаларни экипажи билан фрахтга беришади. Аммо экипажсиз хам фрахт килиш мумкин. Бунда мижоз кемани хайдаш гувохномасига эга булиши керак.

Ушбу дам олиш шаклининг устунлиги шундаки, турист уз хохиши буйича йуналиш ва харакат графигини танлаши мумкин.

6-10 йуловчига мулжалланган уртача катталикдаги яхта бир неча каюта ва кают-компаниядан иборат ажойиб жихозланган кемадир. Бундай яхталарда туалет, душ, овкат тайёрлаш учун плита, диван, шкафлар ва бошкалар булади. Экипажли яхталар фрахтининг нархи турлича булади. Масалан, Туркияда фрахт бир кишига бир хафтада 120$ булиши мумкин, бунга Европа давлатидан самолётга

учиб келиш нархи хам киради. “Moorings” халкаро компаниясcида саккиз кишилик яхтани экипажи билан бир хафтага фрахт килиш 5000$ туради (авиабилетларсиз).

Йирик компаниялар уз клубларини очишади. Унинг аъзолари атътил пайтида виндсерфинг билан шугулланишлари, елканли кемада юришлари мумкин. Бу клублар кошида кемаларни бошкаришни ёки сув остида сузишни ургатувчи мактаблар ташкил килинади. Буларнинг хаммаси сувда туризм билан шугулланишни хохловчиларни узига жалб килади. Сохил буйи меҳмонхоналарининг эгалари хам мижозларнинг талабини кондириш учун узларининг кичик – кичик клубларини ташкил этмокдалар.

Айрим давлатларда, айникса АКШ да фишинг круизлар диккатга сазовор булмокда. Бу кичик кемада баликчиликни ташкил килиш ва баликчилик учун керакли асбобларни бериш билан сайр ташкил килишдир. Бунда балик овлаш мумкин, инструкторларнинг балик овлашида иштирок этиш мумкин.

Денгиз ва дарё круизлари хозирги пайтда туризм бозорининг мухим сегменти хисобланади. Кейинги пайтларда туристлардан ташкари уларнинг автомобилларини хам ташувчи «денгиз паромлари» шаклидаги кемаларга талаб пайдо булмокда. Круиз ва паром кемаларида билетнинг нархи, тарифлар ва хизмат курсатиш даражаси кеманинг катталиги, кулайлиги, уларда хизмат курсатиш даражаси ва стандартлари, каюталар классига боглик. Бу сохада 1987 йилда кабул килинган денгизда йуловчи ва юкларни ташиш хакидаги Афина конвенцияси асосий тартибга солувчи халкаро хужжат хисобланади. Кариб хавзаси, Урта ер денгизи, АКШнинг гарбий сохили, Шимолий Европа ва Осиё энг оммавий денгиз круиз районлари хисобланади. Усиб бораётган туристик талабни кондириш учун круиз компаниялари Япония, Австралия ва Янги Зеландиянинг янги денгиз районларини узлаштиришга катта эътибор каратмокдалар.

Экскурсияда темир йўл хизматларидан фойдаланиш

- Темир йўл ташувлари.

Темир йўл йўловчи транспорти фаолиятининг асосий шахарлар ва регионлар орасида ички ва халқаро ташувларни амалга ошириш, яъни ташиш хизматларини кўрсатишдир. Халқаро қоидаларга кўра ётоқли вагон хизматлари коллектив жойлаштириш воситаларига, вагон-ресторани хизматлари эса овқатлантириш хизматларига тегишлидир.

Темирйўл ташуви шартномаси бўйича темирйўл компанияси йўловчи ва унинг юкини белгиланган пунктга сотиб олинган чиптага асосан жой билан таъминлаган ҳолда олиб бориши, йўловчи эса белгиланган тариф бўйича йўл ҳақини тўлаши, агар юки белгиланган даражадан ортиқ бўлса, юкни ташиш учун алоҳида ҳақ тўлаши лозим. Ташиш ҳақидаги келишув сотиб олинган чипта билан тасдиқланади.

Ташиш хизматлари нархига қуйидагилар киради:

* белгиланган масофага ташиш тарифлари бўйича йўлдан ўтиш ҳуқуқига тўлов;
* платскарт қиймати;
* йўлда содир бўладиган бахтсиз ҳодисалар учун суғурта тўловлари;
* олдиндан чипта сотиш ва бошқа хизматлар учун комиссион йиғимлар. Баъзан нархга турли маҳаллий йиғимлар ва устамалар ҳам киритилади (чипталарни ишга ёки уйга олиб бориб бериш). Қўшимча хизматлар (овқат, ичимликлар, чойшаб) алоҳида тўловлар асосида кўрсатилади.

Темирйўл транспортида хизмат кўрсатиш сифати поезд тури ва жойлаштириш классига боғлиқ.

Европада поездларни қуйидагича классификациялаш қабул қилинган:

ТД - минтақалараро экспресс;
ЖС - халқаро экспресс;
ЖСЛ - тезюрар супер экспресс;
ЕС - тезюрар экспресс ва ҳоказо.

Экскурсияда автотранспорт хизматларидан фойдаланиш

Автобус саёҳатлари ҳам хусусий автотранспорт корхоналарига, ҳам туристик ташкилотлар автобазаларига тегишли бўлган транспорт, шунингдек, мустақил автотранспорт корхоналаридан ижарага олинган автобуслар ёрдамида ташкил қилиниши мумкин. Автобус саёҳатлари шаҳар ичи, шаҳар ташқариси ва халқаро саёҳатларга бўлинади.

Автобус саёҳатлари дунёда энг арзон туризм кўринишларидан ҳисобланади, шунинг учун автобус турларининг сотилишига таъсир кўрсатувчи биринчи омил нарх, кейин хизмат кўрсатиш сифати, турни таклиф қилаётган фирма имиджи, вақт сарфи ва бошқалар ҳисобланади. Истеъмолчи қулайлик учун пул тўлайди ва тўлов қаерда олиниши уни камроқ қизиқтиради. Хизмат кўрсатувчи персонал ҳам турист учун муҳим аҳамиятга эга. Ходимлар мижозлар талабларини

тушунишлари ва уларнинг талабларига биноан хизмат кўрсатишлари лозим.

Транспорт экскурсияларида ҳаракат хавфсизлиги

Туризмда хавсизлик масалаларига шунингдек куйидагилар хам киради:

Туристлар тайёргарлигининг йуналиш, тур категориясига мослиги (спорт, саргузаштли турларда). Бир катор йуналишларга туристлар факат саёхатга чикиш мумкинлиги хакидаги тиббий маълумотнома булгандагина куйилади (масалан, Камчаткадаги «Дзензур вулконига чикиш» тури);

Туристларга йуналишларда хамрохлик киладиган гидлар, туризм буйича инструкторларнинг етарли малакага эгалиги (туристлар билан ишлашга тайёрланмаган, тасодифий одамлар куйилмайди);

Туристлар харакатланадиган трассаларнинг, шунингдек уларни тухташ жойларининг етарли даражада хавсиз тайёрланганлиги.

Буларнинг хаммаси жиддий масалалар булиб, туристик фирмалар муваффакиятли фаолият юритиш учун бу масалаларни хал килишга интиладилар. Туризм сохасида сугурта билан шугулланувчи корхоналар хавфнинг олдини олиш тадбирларига маблаг ажратадилар. Масалан, туристларнинг йуналишда юколиб колишини олдини олиш учун уларни радиостанциялар билан таъминлайдилар.

Аммо бу махсус куткару ва туристлар хавфсизлигини назорат килувчи хизматларнинг зарурлигини бекор килмайди.

Узбекистонда бундай назорат – куткарув хизматлари фаол туризмнинг барча минтакаларида фаолият курсатади.

Хавфсизлик кадимги ва мухим тушунча булиб, турист учун овкат ва уйку каби зарурдир. Шунинг учун сафар давомида туристлар хавфсизлигини таъминлаш турстик фирмаларнинг асосий вазифаси хисобланади. Туристлар хавфсизлигини таъминлаш учун туристик ташкилотлар бир катор чора – тадбирларни амалга оширишади. Бунда дам олиш ёки саёхат жойларидаги сиёсий ва экологик холат энг мухим ахамиятга эга булади. Ушбу омиллар нормага тўғри келмаганда туризм кийин ва мураккаб булади.

Қуйидаги жиҳатлар ҳам туризмдаги хавфсизлик масалалари сирасига киради:

Туристларнинг тайёрланганлиги йўналишнинг, турнинг тоифасига тўғри келиши (гап спорт турнеси, сафар, саргузашт турнелари тўғрисида бораётган бўлса). Қатор йўналишларга

туристлар саёҳат қилишларига монелик қиладиган кўрсаткичлар йўқлиги тўғрисида тиббий маълумотномалари бор бўлсагина (масалан, Камчаткадаги тур, «Дзензур вулқонига чиқиб бориш»га) қўйиладилар;

Йўналишда туристлар билан бирга борадиган гидлар, туризм бўйича инструкторалар юқори малакали бўлиши (туристлар билан ишлашга тасодифий, тайёрланмаган одамлар қўйилмайди);

Туристлар ўтиб борадиган хавфсиз трассаларнинг, шунингдек улар тўхтаб ўтадиган пунктларнинг кераклича ускуналаб, жиҳозланган бўлиши.

Ана шуларнинг барчаси ўз фирмаларининг муваффақиятли ишлаши мақсадида туристик фирмалар ҳал қиладиган жиддий муаммолардир. Туризм соҳасида суғурталаш билан шуғулланадиган компаниялар хавфнинг олдини олиш чора –тадбирларига маблағлар сарфламоқдалар. Масалан, саёҳат йўналишларида туристлар йўқолиб қолишларининг олдини олиш мақсадида туристларни радиостанциялар билан таъминламоқдалар.

Лекин ана шу ишларнинг барчаси қутқарувчи ва туристларнинг хавфсизлигини назорат қилувчи хизматларнинг ишлаши заруриятини йўққа чиқармайди.

Ўзбекистонда бундай назорат-қутқарув хизматлари барча фаол туризм минтақаларида ҳаракат қилмоқда.

Хулоса

Транспортлардан фойдаланиб, сайёхатларни ташкил этиш учун туризм ва экскурсиялар бўйича кенгашларга, сайёхат бюроларига ва бошқа турли туристик фирмаларга сайёхат йўналишини режалаштириш ва тузиш; тасдиқланган графиклар асосида туристик гурухларни қабул қилиш ва йўналтириш тўғрисида туристик экскурсия ташкилотлари билан битим ва келишувларни имзолаш; экскурсион ташкилотлар ва транспорт корхоналари ўртасида ўзаро алоқаларни амалга ошириш зарурдир.

Назорат саволлари:

1. Туризмда транспорт ташкилотларининг ўрни қандай?
2. Темир йул ташувлари қандай меъёрий хужжатларда тартибга солиб турилади?
3. Темир йўлда ташиш хизматлари нархига нималар киради?
4. Темирйўл транспортида хизмат кўрсатиш сифати нималарга боғлиқ?

5. Автобус саёҳатлари қандай ташкил қилинади ва уларнинг афзалликлари нималардан иборат?
6. Туроператор ва автотранспорт корхонаси ўртасидаги шартномага нималар киритилиши лозим?
7. Автобус саёҳатлари йўналишларида туристлар билан кимлар ишлайди?
8. Автобус саёҳатларида туристик гуруҳ раҳбари нима ишлар қилиши лозим?

Таянч иборалар:
Круиз бизнеси, денгиз круизи, яхтинг, автобус сайёхатлари, темир йўл ташувлари, транспорт, хавфсизлик.

Асосий адабиётлар:
1. И.А.Каримов. Узбекистон 21 аср бўсагасида; хавфсизликка тахдид, ривожланишнинг шарт ва кафолатлар. 1997.
2. Гостиничнўй и туристический бизнес. Под ред.проф.Чудновского А.Д. изд. Экмос, 1999
3. Туризм и гостиничное хозяйство. Учебник. Экмос, 2000
4. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм. Филипп Котлер, Джон Боуэн изд. Юнити, 1999.

Адабиётлар:
1. Волошин Н.И., ИсаевН.В. и др Учебник”Менежмент туризма: Туризм ка объект управления”. – М: Финансў и статистика, 2002-302с.
2. Яковлев Г.А Экономика и статистика туризма. Учебное пособие, изд. РДЛ, - 2004

Кушимча адабиётлар.
1. www.russiantourism.ru/includes/download.asp?idқ80
2. www.fergana.ru/detail.php?idқ413912886015802,
3. www.uzbektour.uz

11-боб. ГИД – таржимон: унинг туристик-экскурсион корхона тизимида урни ва роли.

1. Гид ва унга қўйиладиган талаблар.
2. Гиднинг профессионал сифати
3. Сайёҳатда Гиднинг асосий вазифалари.

Гид ва унга қўйиладиган талаблар

Интурбюрода юқори малакали асосий Европа тилларини узлаштирган ишчилар булиши керак. Тажриба шуни курсатадики, таржимон бевосита катнашмайдиган мулокот яхшигина мехнат ритминги яратади. Менежер уз гурухлардагиларга кандай сузласа шундай осонликча туристлар билан мулокатда булса, уртада юкори ишонч, хал булган турли хил саволарга тез жавоб хосил булиши, туристларнинг ташкилотга тез жойлашиб олиш имкониятлари тугилади.

Штатлардаги мехмонхоларда ва туристик бозорларда ресторан ва ошхоналарда, туристларга хизмат курсатиш жойларида, юкори малакали ходимлар булиши керак (администраторлар портье, официонлар, барменлар. Швeтцарў ,киоскичилар. Кассирлар, валюта алмаштириш пунктлари ходимлари. Мехмохоналарда бир неча тилдаги визит карточкалари мавжуд булиши керак. Номерли фондларни тарёрлашда туристик групалар келган мамлакат тилидаги реклама буклетларидан фойдаланиши керак. Вестюбилларда, холлада киноконцерт залларида мехмохона хизматларидан фойдаланиш, ва бошка кушимча хизиатлардан фойдаланиш жойларидан жойлашишини курсатишни турли хил тилда ёзилаган махсус стендлар билан безаш максадга мувофикдир.

Ресторан ва барларда менюлар рус, узбек тилларидан ташкари (чет эл мехмлонларига караб) чет тилларида хам фирменний тарзда булиши керак.

Меҳмонхона Швейцарлари чет тилини билиши билан бирга чет элликларни мехмон хонага таклиф этишини, уларга эшикни очишда,ёпишда, нарсаларини ташишда ёрдам беришлари шарт.

Меҳмонхонада асосий эътиборни шунга каратиш керакки, турли тилдаги китобларни, карта-схема ва суров китобларининг

жамланганлиги. Киоскларда турли хил шахар хакидаги буклетлар, газета ва журналлар, турли хил сувенерлар мавжуд булиши керак.

Хоижлик туристларни кабул килишни такомиллаштиришга куйидагилар омил булади:

- чет эл туризм ташкилотларини эгаллаб турган ишчи ва активларини, туристик- экскурсион саёхатлари ва хизматларининг форма ва турларини урганиш;
- норматив база ва хизмат курсатиш коидаларини, туристларни ташиш ва транзит хизмат коидаларини билиш;
- интуристларга хизмат курсатиҳда турли хил шартномалардан унумли фойдалана олиш;

Туристик гурух рахбари «Ташкилот, идора, корхоналарга етказилган зарар учун ишчи ва ходимларнинг моддий жавобгарликлари хакида»ги Курсатмага мувофик туристик-экскурсион ташкилотларга етказилган зарар учун тулик ёки чекланган масъулиятга эга.

Туристик гурух рахбари куйидагиларни килишга мажбур:

- йуналишнинг хар бир пунктида туристик гурухга хизмат курсатиш шартлари ва дастурини, туристларга хизмат курсатиш билан боглик хужжатлар таркиби ва уни расмийлаштириш коидаларини билиш;
- йуналиш буйича туристик гурухнинг келишини ва жунатилишини расмийлаштириш;
- транспорт жунатилишининг кечиктирилиши, гурухнинг кейинги сафарларни рад этиши ёки йуналишдаги бошка узгаришлар хакида туристик фирмага хабар бериш;
- хизмат курсатиш дастури билан туристларни олдиндан таништириш;
- йуналишда туристик гурухга хизмат курсатиш шароитлари ва дастурнинг бажарилишини таъминлаш;
- туристик гурух борадиган жой хакида йул давомида маълумот беришни утказиш;
- йуналишда булишнинг жорий килинган тартиби ва коидаларига туристларнинг риоя килишлари учун имкони бор чораларни куриш ва хавфсизликни таъминлаш буйича тушунтириш ишларини олиб бориш;

- йулда туристларга тиббий ёрдам курсатиш чораларини куриш, ва зарур холларда уларнинг госпитализациясига кумаклашиш ва бу хакда туристик фирмага хабар бериш;
- саёхат мобайнида доимо гурух билан бирга булиш, туристларга хизмат курсатиш ва уларни кабул килиш билан боглик ташкилий ва бошка тадбирларни утказишга ёрдам бериш, саёхат тугаганидан кеийн уч кун ичида йуналишда туристларга хизмат курсатиш ва харажатлар, кузда тутилган дастур ва хизмат курсатиш сифати, шунингдек, йуналишда туристлар томонидан йул куйилган узини тутиш коидаларини, тартибни бузиш холлари хакида ёзма хисобот топшириш.

Туристик гурух рахбари куйидаги хукукларга эга:

- туристик гурух билан бирга саёхат вактида автобус хайдовчисига, саёхат йуналишини узгартириш ёки йул харакати коидаларини бузиш билн боглик булмаган, зарур маслахатлар бериш;
- кабул килувчи бюродан туристларга хизмат курсатиш дастури ва шартларининг тулик бажарилишини талаб килиш, тасдикланган дастур ва туристик гурухга хизмат курсатилишидан четланишлар (узгаришлар) ва бошка зудлик билан етказилиш керак булган маълумотлар хакида уз туристик фирмасини хабардор килиш учун кабул килувчи турбюро телефон, телетайп, телеграф ёки телефакс алоксидан фойдаланиш.

Туристик гурух рахбарлари бепул ташиш хизмати, бир суткадан узок давом этадиган турларда туристлар учун белгиланган меъёрлар буйича жой ва овкат билан хам таъминланадилар. Шунинг учун уларга суткалик харажатлари туланмайди.

Йуналишга чикишдан олдин туристик гурух рахбари (гид, экскурсовод) туристик ташкилотда куйидаги хужжатларни олади.

1. Гурухнинг барча реквизитлари: гурух, йулланма, йуналиш, тур номери; гурухдаги одамлар сони; хизмат курсатиш муддатлари; йулланмани сотиб олган ташкилот (ёки индивидуал туристлар маълумотлари) манзили, номи ва телефони; гурух билан учрашув жойи; жунаш куни ва вакти; автобус маркаси ва номери; хизмат курсатиш графиги ва унинг мазмуни; кабул килувчи бюро манзили; туристик фирма масъул ходимининг исми, фамилияси ва шарифи курсатилган вазифа-режа. Вазифа-режа туристик фирма

менежери ёки услубшуноси томонидан расмийлаштирилади, ва имзо билан тасдиклаб туристик гурух рахбарига (гидга) берилади.

2. Туристик гурух рахбарининг эслатмаси.
3. Кабул килувчи саёхатлар бюроси (туристик фирма) калькуляциясининг нусхаси.
4. Йулланма нархи хисоб-китоби нусхаси.
5. Туристлар руйхати бланки.
6. Туристларга хизмат курсатиш учун кабул килувчи турфирма номига ёзилган ишончнома.
7. Хисобот бланки.
8. Йуналиш тугрисида туристлар такризи бланки.
9. Йул маълумотлари.

Тур тугаганидан кейин туристик гурух рахбари автобус хайдовчиси йул варакасига уз имзосини куяди, сана ва вактни ёзади, ва бу амалга оширилган сафар хакида хисобот хисобланади.

Гиднинг профессионал сифати

Бизнинг давлатимиз билан танишишда чет элликлар тажрибали гид-таржимонлар ёрдамига мухтож булишади. Гид-таржимоннинг иши умумий ахборот-тушунтириш ишларининг бир кисми хисобланади, сайёхлар билан биргаликда олиб борилади. Гид-таржимон ишининг асосий муваффакиятини аникловчи шартлар: бу ижодий ёндашиш, айтиб берувчига гид-таржимоннинг шахсий муносабати ва гурух контингентини укишини билиш.

Агар турист гид-таржимоннинг хозирги хаёт принципларини уларга етказиб беришга килаётган харакати ва бу чин дилдан юкори профессионализм билан амалга ошаётганини сезса, у холда укнглида пайдо булган кунгилсиз саволларни, фикрларини кайта куриб чикишга харакат килади, агар шундай фикрлар мавжуд булса. Унинг шахарга, узининг гидига булган хурмати ошади. Хориж туризмининг ахборотлар имконияти, айникса ижтимоий жихатдан юкори. Вакт хар бир гид-таржимондан нафакат катта хажмдаги материал билимларини талаб этади, балки уларни экскурсия текстларига кирита олишни, гурух контингентларини, чет эл туристларининг ижтимоий таркибини хисобга ола билиши керак.

Гид-таржимон узининг дунёкарашини ошириб боришда систематик равишда ишлаши, профессионал махоратини ривожлантириши, чет

тили билимларини ошириб бориши, шунингдек, курсатилган норма ва коидаларга катъиян риоя килиши, туристлар билан хизмат мажбуриятларидан ташкари узаро алокаларда булмаслиги, тугрисуз, (корректном) узини камтар тутиши керак.

Сайёҳатда Гиднинг асосий вазифалари.

Гид-таржимон ташкилот коидалрини яхши билиш ва уларни бажариши ва туристларга хизмат курсата билиши шарт. У турист гурухларни биринчи пунктдан то охирги пунктгача хизмат курсатиш мажбуриятини олиши керак. Турли хил тадбирлар утказилаётган вактда, корхоналарни куришга борганда ишчилар билан мулокатда, шунингдек, ижтимоий-маиший ва маданий жойларга борганда узаро туристлар билан мулокотни бевосита таржима килиб турли гиднинг мажбуриятига киради. У узи мустакил рус хам, чет тилида хам шахар экскурсиясини олиб боришда, объектларни томоша килишда туристлар учун ташкиллашган турли хил базмлар, сухбатлар, тадбирлар ва учрашувларда барча туристларни катнашишини таъминлаши керак.

Гид туристларга хизмат курсатишда меҳмонхона администраторлари, ресторан ишчилари ишларини курсатилган талаб асосида катъий назорат килишни таъминлайди. Унинг мажбуриятларига узининг профессионал, таълим даражасининг систематик ошириб бориши керак.Ишдан буш вактлари гид туристлар билан лексик, услубий кулланма, рефератлар, экскурсия бобларини кайта ишлаши, ёки узгартириши мумкин.

Туристлар билан ишлашга тайинлашда гид-таржимоннинг туристлар билан ишлаш хукукини берувчи хужжати булиши керак: штатли таржимонлар-интурбюро ишчиси гувохномасига, штатдан ташкари ишчиси вактинчалик шундай хужжатга эга булиши керак. Хизмат курсатишнинг барча пунктларида таржимонлар меҳмонхоналарга турбазага, туристлар жойлашган хоналарга кириш учун кириш пунктлари рухсатномалари мавжуд булиши керак. Инструкция утиши даврида туристларнинг келиш программасини гид интурбюродан олиб уларнинг айланиши графигини ўрганиб, йул хужжатларини тугирлайди.

Учрашув ва гурухлар билан ишлашда гид мажбуриятига куйидагилар киради: туристларга божхона ва чегарада утишда ёрдам бериш (хужжатларга) , туристларга божхона коидалари, валюта алмаштириши, Узбекистон худудида расмга ва кинога олиш коидалари билан таништириш, хизмат учун керак буладиган ваучерни аниклаш ва уни гурух бошлигидан кабул килиш, уни керакли хужжатлар билан солиштириш. Маршрут ёки дастурнинг ажралиш холатида гид дархол интурбюрога хабар бериши лозим, гурух бошлигидаги йул хужжатларини текшириши, ватанига кайтиши учун лозим булган ва шу худудга керак буладиган хужжатларни текшириши лозим, агар гурухни юборган чет эл ташкилоти томонидан тузилган шартнома булса ва унинг шартларида курсатилган булса; турли хил учрашувлар ва тантаналарни ташкиллаштиришда, вокзал ва аэропортларда юк хавфсизлигини таъминлашни кузатиш.

Гурухларни жойлаштиришда гид узини дастлаб интурбюро, меҳмонхона, турбаза, ресторан ходимларига узини таништириши; гурухнинг келганини ва уларнинг кейинги пунктдаги режалари хакида ахборот айтиш; меҳмонхона ходимларига туристларни курсатилган руйхатлар асосида ёки хохишига караб жойлаштиришда ёрдам бериш; гурух бошлигининг регистрация, унинг туристларга уз вактида паспортларни беришни назорат килиш; барча маршрут йуналишлари учун берилган визанинг тугрилигини текшириши; туристларнинг кайси меҳмонхоналарда жойлашганлиги хакидаги руйхатга эга булиш; меҳмонхонадан кетишда администратор билан хона калитларини текшириш.

Гид-таржимон аник шароитга караб бир ёки икки хонали номерда (хохишича) иккинчи гид-таржимон билан жойлашгани маъкул. Чет эл туристлари билан бир хонада яшаш таъкикланади. Овкатланишни ташкиллаштиришда гид куйидагиларни килиши шарт: ресторанга келишни таъминлаш, овкатланиш тартиби билан курсатилган вактга туристларни олиб келиш; овкатланиш ходимларидан миллий ва чет эл таомлари хакида билиб туристларга таништириш; харакатланиш жараёнида ресторан менюлари билан таништириш; туристларга хизмат курсатиш жараёнида камчиликларни аниклаш, бажарилмаган шароитда турбюро, меҳмонхона ва турбаза бошликларига хабар бериш.

Экскурсион, ижтимоий ва маданий дастурларнинг бажарилишида таржимон услубий кулланмалар танишиш, интурбюро, меҳмонхона

ва турбазалар томонидан ташкиллаштириладиган турли хил учрашувларда туристлар билан бирга булиш ва мулокотни огзаки таржима килиб туриши керак. Дастурда курсатилмаган учрашувларда таржимон рахбарият розилиги билан катнашади; объектга, экскурсияга, кинога, театрга боришда билетни олдиндан олиш, уларни сонини, вактини текшириш; мехмондустлик билан таништириш йулларини топиш. Агар интуристлар билан иш махаллий гид-таржимон оркали олиб борилаётган булса, у холда гид-таржимон барча тадбирларда катнашиши шарт, иложи булмаган хар кандай шароитда турбаза, меҳмонхона рахбарияти розилиги асосида булиши керак.

Хужжатлар билан ишлашда гид-таржимон куйидагидарни килиши мажбур: интурбюрога, меҳмонхонага, турбазага, туристларга хизмат курсатишнинг барча жойларида ваучерни бериш ва хужжатлаштиришни назорат килиш; интурбюро, меҳмонхона, турбазада чикишдан бир сутка олдин темир йул ёки авиа билетларни тайёрлаб куйиш (ватанига кайтиш учун); билетлар сонини, куниш талонларни, чойшабларни, рейс номерларини, учиш вактини текшириш; гурухнинг хар бир пунктига келишни белгилаб бориш ва курсатилган тартибда рапорт тузиш ва уни интурбюро, меҳмонхона, турбаза хизмат курсатиш булимига топшириш, маршрут тугашини карточкага тулдириб бориш ва уни интурбюро, меҳмонхона, турбаза хизмат курсатиш булимларига топшириш,туристларнинг соглик масаласида госпитализация булганда, туристларнинг камлигини хисобга олиш, яъни ваучернингтаксимланишини назорат килиш, касал хакида туроператорга хабар бериш; хужжатларнинг сакланишида шахсий жавобгарликни уз буйнига олиш (ваучер, йул чипталари, паспорт….) Экскурсовод учун барча туристлар билан мулокотда була олиши учун юкори маданият талаб этилади. Умумий маданият туристларнинг касбига, миллатига, ёши, анъаналарига эътиборга каратиб дифференциал хизмат курсатишга ёрдам беради. Бу туристларнинг ишончини оширади, экскурсион хизмат вактида майда камчиликларни бартараф этади.

Сиёсий тайёргарлик экскурсовод учун катта роль уйнайди. Бу йуналишдаги талаблар кушни мамлакатлардаги нотинчликлар (Тожикистон ва Афгонистон) окибатида пайдо булиб,мамлакатимизнинг ёрдамни куллаб-кувватлашини талаб этади.

Туристлар билан ишлашда гид-таржимонга куйидагилар рухсат берилмайди:

- маршрутни узбошимчалик билан узгартириш;
- дастурга узгартириш киритиш;
- экскурсия учун курсатилган маршрутни узгартириш;
- экскурсия ва бошка маросимлар вактини узгартириш;
- программада курсатилган обектларни узбошимчалик, мустакиллик билан ташкиллаштирса;

Гид-таржимон турбюро рахбариятига буйсунади (штатдан ташкари таржимон мехнат шартномаси тузган рахбариятга буйсунади). Маршрутда у туристлар билан ишлашда маъсулиятли шахс маслахатига буйсунади.

Хулоса

Бугунги кунда экскурсия хизмат кўрсатиш сохаси ривожланиб бораётган пайтда Гид-таржимонга ва унга қўйиладиган талаблар ортиб бормоқда. Гиднинг сайёхат вақтида профессионал сифати ва сайёхларга материалларни тўғри баён қила олиш катта ахамият касб этади. Унинг мажбуриятларига ўзининг профессионал таълим даражасини систематик ошириб бориш киради. Туристлар билан ишлашга тайинлашда гид-таржимоннинг туристлар билан ишлаш хуқуқини берувчи хужжати бўлиши керак.

Таянч иборалар:

Ходимларни тайёрлаш, малака ошириш, психологик аспектлар, асосий функциялар.

Назорат саволлари:

1. Гид: экскурсия хизматидаги роли.
2. Гиднинг хақ хуқуқи ва мажбуриятлари.
3. Гид – таржимоннинг вазифасини аниқланг.
4. Гидларни касбий тайёрлаш.
5. Гиднинг профессионал сифати хақида тушунча беринг.
6. Экскурсоводни малакасини ошириш.

Адабиётлар:

1. Байлик С.И Гостиничное хозяйства : Организация, управление, обслуживание. – Киев: Альтерпресс, 2002
2. Федцов В.Г “Культура сервиса”М, 2001, “Финансў и статистика”

Кушимча адабиётлар.

1. www.russiantourism.ru/includes/download.asp?idқ80
2. www.fergana.ru/detail.php?idқ413912886015802,
3. www.uzkistantour.uz

12-боб. Экскурсияда қўшимча хизматлар

1. Сайёҳлар учун қўшимча экскурсиялар хизматини ташкил этиш.
2. Бўш вақт дастурини лойиҳалаштириш.
3. Саёҳатчиларни миллий обидалар билан таништириш.
4. Сайёҳатчиларни этнографик, ҳаётий ва хунармандчилик билан таништириш.

Сайёҳлар учун қўшимча экскурсиялар хизматини ташкил этиш.

Туристлар ва уларнинг юкларини меҳмонхонага ташиш учун қабул қилувчи фирманинг буюртма автобуслари, енгил автотранспортидан фойдаланилади. Трансфер албатта хизматлар пакетига қўшилган бўлиши керак, чунки у келадиган туристларга бошидан яхши хизмат кўрсатилишини таъминлайди. Амалиёт шуни кўрсатадики, агар автобус туристларни кутиб олишга кеч қолса ёки умуман келмаса, улар меҳмонхонага қандай боришни билмасдан жуда оғир ҳолатда қоладилар, уларнинг кайфиятлари бутун саёҳат мобайнида бузилиб юришига сабаб бўлиши ҳам ҳеч гап эмас.

Алоҳида ҳолларда хизматлар пакети тан нархини камайтириш мақсадида шартнома асосида трансфер сифатида, агар у қулай ва аеропортдан (вокзалдан) меҳмонхонага боргунча бошқа транспортга ўтиришни талаб қолмаса, шаҳар транспортидан фойдаланишга йўл қўйилади.

Шартномада режали ва қўшимча экскурсиялар ва бошқа кўрсатиш обектлари аниқ келишиб олинган бўлиши керак. Шунингдек, экскурсияни ўтказиштили ҳам келишилиши лозим. Шаҳар ёки кўрсатиш обекти бўйича ўтказиладиган ҳар бир исталган экскурсия туристларга тушунарли тилни биладиган тажрибали гид иштирокида ўтказилиш керак. Бундан ташқари, фирма билан, экскурсия таркибига музейлар чипталари ва штатдаги экскурсовод (музей қоидалари бўйича фақат у экскурсияни ўтказиши мумкин бўлса) хизматлари кириш-кирмаслигини аниқлаб олиш лозим. Автобус тўхташи, пуллик йўллардан юриши учун тўловлар ҳам хизматлар пакети қийматига киритилиши шарт ва ҳеч қандай ҳолда ҳам туристлардан қўшимча тўловлар сифатида оширмаслиги керак.

Дам олишга йўл олаётган туристлар учун хизматлар пакети тўғрисида хорижий фирма билан музокараларда уларга нисбатан қулай шароитларни яратиб бериш ҳақида келишиб олиш зарур.

Сауна, фитнесс-марказ, массаж, тренажёр-спорт заллари каби соғломлаштириш - балнеологик характеридаги қўшимча хизматлар дам олишни янада ранг-баранглаштиради.

Туристларга қўшимча равишда тур пакетга кирмайдиган турли экскурсияларни таклиф этиш керак. Бу ҳам туристларга хизмат кўрсатиш бўйича операторлар орасидаги шартнома предмети ҳисобланади.

Саёҳатчиларни миллий обидалар билан таништириш.

Мамлакатимизда халқаро туризмни ривожлантириш ва уни янги босқичларга кўтариш борасида, энг аввало кўҳна маданий ва архитектура ёдгорликларига бой бўлган Самарқанд, Бухоро, Хива, Шахрисабз каби марказлар устида тўхтаб ўтиш зарур. Бу шаҳарларда жаҳон аҳлини ҳайратга солувчи ва лол қолдирувчи тарих ёдгорликлари мавжуд. Ер юзининг турли мамлакатларида истиқомат қилувчилар бу шаҳарларни ўз кўзлари билан кўриш орзусида яшайдилар. Кўп мамлакатларда Ўзбекистон ана шу шаҳарлари ила машҳурдир. У шаҳарларда қад кўтарган қурилиш санъати хориждан келган туристларни ҳайратга солади. Ўзбекистоннинг ана шундай тарихий шаҳарларини бемалол Шарқнинг жавоҳирлари деб аташ мумкин. Шоирлар, ёзувчилар, тарихчилар бу шаҳарларнинг ажойиб чиройи, уларда яшаган ҳунармандлар, архитекторларнинг ишларига қойил қолганлар.

Ўзбекистоннинг «Буюк Ипак Йўли»да жойлашган тарихий ва маданий марказлар орасида Бухоро алоҳида аҳамиятга эга. Бухоро кўплаб сайёҳлар эътиборини тортган қадимий архитектура ёдгорликларига бой, тарихий жиҳатдан улкан аҳамиятга эга бўлган шаҳардир. Ўзининг 140дан ортиқ архитектура ёдгорликлари билан маълум ва машҳур бўлган Бухоро Ўрта Осиёнинг бошқа хар қандай шахридан кўра кўпроқ қадимий шарқ шахри қиёфасини сақлаб қолган. Бухоро шахри Ўрта Осиё меъморчилигининг минг йиллик тарихи ва асосий ривожланиш босқичларини ўзида акс эттирган чинакам йилномадир. Шаҳардаги хар бир ёдгорлик ўз сукунатида олис ўтмиш сирларини сақлаб қолган. Бу ажойиб шаҳарнинг ёши ўнлаб асрлар билан ўлчанади. Маълумки, 1995 йил кузида Парижда ЮНЕСКО конференциясининг 28-сессиясида Бухоро шахрининг 2500 йиллигини дунё кўламида нишонлаш хақида қарор қабул қилинди. Шундай қарор Ўзбекистоннинг ажойиб тарихга эга бўлган яна бир кўхна шахри Хива шахри тўғрисида ҳам қабул қилинди.

Хуллас, 1997 йили Хива шахри ҳам ўзининг 2500 йиллик тўйини ўтказди.

Олис ўтмишда Бухоро ҳудудидан ўша давр учун муҳим бўлган халқаро йўллар, энг аввало «Буюк Ипак Йўли» ўтган кенг ривожланган савдо алмашуви Бухоро шахри ҳудудларининг ривожланишига имконият яратган. Бухорони ҳақли равишда шараф манзили, самимият каъбаси ва машҳур кишилар тўпланадиган жой деб аташган. қадимий Бухоронинг зийнати ва нодирлиги унинг бетакрор архитектура ёдгорликларидадир. Қатор асрлар давомида Бухоро, туркистон шаҳарлари орасида етакчи мавқейини эгаллаб келди. Шаҳар ривожланишининг бу даври ҳунармандчилик, савдо-сотиқ, қурилиш техникаси, фан, адабиёт, санъат тараққиёти билан характерланади. Бу ерда Ўрта Осиёнинг таниқли шоирлари Фирдавсий, Рудакий, бутун жаҳонга машҳур энциклопедист Абу Али Ибн Сино ва бошқалар яшаган ва ижод қилган. Бухоро мусулмон дунёсида алоҳида ўрин эгаллайди. Бухорода маданий ёдгорликлар кўп бўлиб, улар Бухорони музей шаҳар деб аташга ҳуқуқ беради.

Мусулмон тарихининг ажойиб ёдгорлиги Исмоил Сомоний мақбараси узоқ йиллар давомида сақланиб, бизнинг кунларгача яхши холда етиб келди. Унда ўрта аср илк даври меъморчилилигининг энг яхши ютуқлари ўз аксини топган. Бу мақбара композициясининг оддийлигига қарамай, архитектура усулларининг ранг-баранглиги билан кишини ҳайратга солади ва ҳақли равишда Шарқ дурдонаси ҳисобланади. Бухоро шахрини Минораи Калонсиз тасаввур этиш мумкин эмас. Ўрта Осиёдаги машҳур архитектура ёдгорликлари орасида энг баланди ҳисобланган ва 900 йилдан зиёдроқ илгари қилинган бу минора Бухоро қиёфасида алоҳида мавқега эга. Уни баъзида ўлим минораси ёки «Ажал минораси» деб аташган ва афсоналарга қараганда ўлимга ҳукм этилган жиноятчилар ва бевафо хотинларни ундан ташлашган. Бухоро шахрининг марказий қисмида қадимий қалъа-арк қад кўтарган. У музей шаҳарнинг энг кўхна архитектура ёдгорлигидир. Шаҳардаги бошқа ёдгорликлар ҳам катта қизиқиш уйғотади. Тўртта баланд миноралари бўлган Чорминор мадрасаси, йигирмата ёғоч устунли айвони бўлган Балоховуз масжиди, Абдулазизхон, Мир-Араб мадрасалари ва бошқа туристлар диққат эътиборини ўзига жалб қилади. Ёзги сарой Ситораи Мохи-Хоса каби муҳташам бинони гапириб ўтмаслик мумкин эмас. Тарихий ёдгорликларнинг шоҳидлик қилишича, бу сарой қурилишида ажойиб маҳаллий ва бошқа жойлардан таклиф этилган

Европалик усталарнинг ижодий салохиятга муштараклашиб кетган. Ушбу ёдгорлик жуда муҳташам кўкаламзорлаштирилган майдонни эгаллайди. Ситораи Мохи-Хоса саройидаги кўп иморатлар ичида тантанали қабуллар учун мўлжалланган «Оқ зал» айниқса ажралиб туради. Асрлар ўтиши билан шаҳарнинг айрим ёдгорликлари вайрона ҳолига келди. Аммо ёдгорликларни яратган қадимги меъморларнинг ҳунармандчилик санъати яшаб келаверади. Бухоро вилоятининг маъмурий, иқтисодий маркази Бухорода 240 минг аҳоли яшайди. Бухорода қатор саноат корхоналари мавжуд. Зардўзлик ва шойи тўқиш ҳунарлари Бухорони жаҳонга танитган. Моҳир маҳаллий усталар яратган буюмлар-бадиий сузаналар, аёллар кийимлари, турли шойи белбоғлар, зар дўппилар, Республикадан узоқ-узоқларга ҳам машҳурдир. Бухоро жаҳоннинг қатор мамлакатларидан Ўзбекистонга келадиган туристларнинг кўпини ўзига жалб қилади. Бу ерга келаётган туристларнинг ўтган йиллардаги анализини ҳисоблаб кўрсак жуда кўп туристлар, айниқса мусурмон давлатларидан келаётган туристлар кўпчиликни эгаллайди.

Замин туристлари диққат-эътиборини ўзига қаратган, ажойиб тарихий обидалар маркази бўлган яна бир шаҳар Хивадир. Шаҳар тўғрисидаги ёзма маълумотларнинг кўпчилиги бизга тўлиқ етиб келмаган.

XVII аср бошида Хива Хоразм давлатининг пойтахти эди. Кейинчалик бу давлат Хива хонлиги деган номни олди. Хива узоқ йиллар давоамида мусулмон маданиятининг муҳим марказларидан бири бўлиб келди. Ўша даврларда бу ерда турли хил халқ ҳунармандчилиги кенг ривожланди. Шаҳарнинг ички қисмини ташкил этадиган Ичан қалъа ва Дишон қалъа шаҳарнинг ажойиб ёдгорликларидан ҳисобланади. Ичан қалъа шаҳарнинг энг эски қисми бўлиб, тўрт тарафдан қалъа деворлари билан ўралган. Ичан қалъада қадимги меъморчилик учун мос бўлган қатор архитектура ёдгорликлари жойлашган. Бу ёдгорликлар орасида мадрасалар, масжидлар, мақбаралар ва ёпиқ бозорлар ўрин тутган. Дишон қалъада савдогарлар, ҳунармандлар уйлари, шунингдек қатор масжид ва мадрасалар кад кутарган эди. Хива шахри ўртасида кўп устунли Жума масжиди Ўрта Осиёнинг энг қадимий иншоатларидан бири ҳисобланади. Хива архитектураси ўз шаклининг салобатлиги ва безакларининг нафислиги билан кишини лол колдиради. Шаҳардаги ёдгорликлар маҳаллий усталар ва умуман Хоразм меъморларининг юксак махорати ва муҳандислик ишлари кишини ҳайратга солади.

Хивада бор йўғи 48 минг аҳоли яшайди. Шунга қарамай у ўзининг тарихий обидалари билан жаҳонга танилган ва туристлар диққатини ўзига тортган шаҳарлар қаторидан олган.

Тошкент, Андижон, Қўқон, Шахрисабз, Термиз каби шаҳарларда ҳам ўзига хос бўлган тарихий ёдгорликлар мавжуд. Жаҳоннинг турли мамлакатларидан келадиган минг-минглаб туристлар учун йўналишлар белгиланди. Энг аввало юқорида айтиб ўтилган шаҳарлар эътиборга олиниши лозим. Ҳозир «Ўзбектуризм» миллий компанияси ихтиёрида туристларга хизмат кўрсатадиган қатор ташкилотлар мавжуд. Бундай ташкилотлар барча вилоятларда туризм билан боғлиқ бўлган фаолият устида иш олиб боради. Бу бўлимларнинг ҳар бири мамлакатимизнинг ажойиб тарихий обидаларга эга бўлган шаҳарлар, вилоятлар бўйича турли хил маршрутларни белгилаган.

Ўзбекистонга ташриф буюрган хорижлик туристлар

Йиллар	Туристлар минг киши	Ўтган йилга нисбатан ўсиш, %
2000	590	0.7
2001	730	1.9
2002	731	0.3
2003	752	0.6
2004	864	0.9
2005	916	1.1

Манба: www.uzbekturizm.uz.2006

Хулоса

Сайёхликда қўшимча хизматлар турларига эътибор бериш, сайёхат қилувчиларнинг хохиш иродасини билиш, уларнинг хавфсизлигини таъминлаш, миллий обидалар, хунармандчилик билан таништириш, маданий- маиший клубларга олиб бориш ва яна бошқа кўплаб турларни билиш экскурсия хизматлари функциясига киради.

Тарихий шахарларимиз – Самарқанд, Бухоро, Хива, Тошкент ва бошқа кўплаб тарихий обидаларимиз халқаро сайёхларни бу ерларга жалб этади ва шу орқали экскурсия хизматларини ривожлантириш кенг имкониятларни юзага келтиради.

Назорат саволлари:

1. Инитсиатив туроператор қўшимча хизмат учун туристлар олдида жавобгарми?
2. Трансфер хизматининг ахамияти.

3. Экскурсия фаолияти билан шуғулланувчи туристик корхоналар номаларини айтиб беринг.

4. Сайёхатнинг асосий мақсади нима?

5. Ўзбекистонда қандай тарихий ёдгорликлар мавжуд?

6. Ўзбекистонга ташриф буюрган хорижлик туристлар сони 2005 йилга келиб неча фоизга ўсди?

Адабиётлар:

1. Байлик С.И Гостиничное хозяйства : Организация, управление, обслуживание. – Киев: Альтерпресс, 2002

2. Федцов В.Г "Культура сервиса" М, 2001, "Финансў и статистика"

3. Байлик С.И. Гостиничное хозяйства: организация, управление, обслужвание. – Киев: Альтерпресс, 2002

4. Волошин Н.И., Исаев Н.В. и другие Учебник. «Менеджмент туризма: Туризм как объект управления».-

Кушимча адабиётлар.

1. www.russiantourism.ru/includes/download.asp?idқ80

2. www.fergana.ru/detail.php?idқ413912886015802,

3. www.uzkistantour.uz

13-Боб. Янги экскурсия хизмат дастурлари
1. Туризмини ривожлантиришда музейларнинг тутган ўрни
2. Қўшимча экскурсия хизматларини реклама қилиш
3. Экскурсия хизматларини янги турларини тадбиқ этиш

Туризмини ривожлантиришда музейларнинг тутган ўрни Музейларнинг ижтимоий вазифасига кўра илмий тадқиқот-маърифат ва тадқиқот институтлари хузурида ўзига хос лабаратория вазифасини ўтайди.

Музейлар (юнонча muslion – музаларга бағишланган жой) – тарихий моддий ва маънавий ёдгорликларни тўплаш, сақлаш, ўрганиш ва ташвиқ қилиш ишларини бажарувчи илмий, илмий-маърифат муассалари музейлар хазинасида, асосан моддий ва тасвирий нарсалар. Шунингдек, санъат асарлари жамланади, шу билан бирга ёзма манбалар (қадимдан ҳозирги давргача бўлган тарихий қимматга эга қўлёзмалар, босма ҳужжатлар китоблар) сақланади.

Сиёсий илмий маданий, иқтисодий эҳтиёжларни қондирувчи музейларнинг пайдо бўлиши тарихи узоқ қадимга бориб тақалади. Музейларнинг ўтмишдагилари табиат ва ижтимоий ҳаётдан олинган асл буюмларни хўжалик мақсадлаида ва моддий бойлик сифатида эмас, балки мемориал гувоҳнома ва эстетик қимматли асл нарсалар сифатида сақлана бошлаган даврда эзага келган. Критдаги Кнос Сарой хазинаси (милоддан аввалги XVI аср), Ванлар саройи ва ИНК коҳинларининг архиви (милоддан аввалги XIII - XII асрлар, Хитой), Ниневия сарой кутубхонаси (милоддан аввалги VII аср) ва бошқалар шулар жумласидандир. Византия собор ва манастирларида, кейинроқ Франция, Италия, Германия ва бошқа мамлакатлар соборларида турли хил тўпламлар сақланган. Европада илмий вазифалар юклатилган музейларнинг пайдо бўлиши буюк географик кашфиётлар амалга ошаётган давр – уйғониш даврига тўғри келади; бу даврда ҳайвонот, ўсимлик дунёси намуналари, минеарллар, гиодезия ва астраномия асбоблари, этнографик аҳамиятга эга нарсалар жамланган.

Дистлаб музейлар ва улар ҳақидаги дастлабки тавсифлар, шунингдек, музейшунослик ҳақидаги назарий асарлар ҳам шу даврда пайдо бўлди. Флоренция (Л. Медичи XV аср) Рим (Ватикан музейи XVI аср) Дрезден (Август Саксонский, XVI аср) ва бошқа жойлардаги антик даврдаги ёдгорликлар тўплами шу даврга мансуб.

Республикамизда музейлар XIX – асрнинг иккинчи ярмида ташкил этила бошлаган. XX аср бошида Ўзбекистонда фақат 3 музей – Тошкент ўлкашунослик музейи (1896, ҳозирги А. Икромов Ўзбекистон халқлари маданияти ва санъати тарихи музейи). Фарғона халқ музейи (1899, ҳозирги Фарғона вилоят ўлкашунослик музейи) бор эди. Уларнинг тўпламлари кам, экспозицияларнинг кўпи тасодифий материаллардан ташкил топган. XX асрнинг 20 йилларидан турли соҳадаги музейлар ташкил этила бошлади. Илмий экспедициялар уюштирилиб, музейлар учун коллекциялар тўплаш иши йўлга қўйилди, кўплаб музейлар ташкил этилди.

Музейларнинг турлари

Ҳозирги кундаги илмий турдаги музейлар тур ва соҳалар бўйича фарқланади. Ижтимоий вазифасига кўра илмий тадқиқот-маърифат, тадқиқот ва ўқув музейларига бўлинади.

Ушбу илмий-тадқиқот- маърифат музейларнинг асосий қисмини ташкил этади, баъзан улар халқ музейлари, оилавий музейлар, деб ҳам аталади.

Тадқиқот музейлари илмий тадқиқот институтлари қошида ўзига хос лаборатория вазифасини ўтайди.

Соҳалар бўйича тарих, қишлоқ хўжалиги, табиатшунослик, санъатшунослик, адабиёт, техникага оид ва бошқа музейларга бўлинади. Шунингдек, музейларнинг мемориал, мажмуа ўлкашунослик каби туралри бор.

Республикамизда турли хил соҳаларга оид музейлар ишлаб турибди. Улар орасида учта йирик бадиий музейлар бор. Улардан бири – Ўзбекистон Давлат санъат музейи (Тошкент шаҳри) да тасвирий санъат асарлари ва халқ амалий санъатининг ажойиб намуналари жамланган бўлиб, чиндан ҳам Ўзбекистон миллий хазинаси номини олган. Иккинчиси – Ўзбекистон Давлат амалий санъат музейи (Тошкент шаҳри) да амалий санъатнинг асл дурдоналари йиғилган. Музей биносининг ўзи ҳам ўзбек амалий санъатининг намунаси ҳисобланади. Уни базасида энг моҳир ўзбек усталари қатнашган. Ўйма нақшли устунлар, ганч ўймакорлиги услубида ишланган нозик деворий нақшлар, тасвирлар, бетакрор гўзал кайфият уйғотади. Бу музей халқаро кўргазмаларда доимо иштирок этиб келади. Учинчи бадиий музей – Г.И. Савицкий номидаги давлат санъат музейи (Нукус шаҳри)да рус-ўзбек авангард тасвирий санъатининг ноёб намуналари билан танишиш мумкин. Музей хузурида мактаб ўқувчилари учун лекторий ва “Ёш рассом” тўгараги фаолият кўрсатади.

Ўзбекистонда ягона табиат музейи (Тошкент шаҳри) 120 йилдан зиёд вақт давомида халққа хизмат қилиб келади. Музей экспозицияси Ер ва Қуёш системасига кирувчи бошқа сайёраларнинг пайдо бўлишини акс эттиради. Генетика ва селекция асослари, республика табиий ва маданий ландшафтлари билан таништиради. Бу ерда энтамология, ботаника ва геологияга оид туркумлар йиғилган. Музей фондларида 1,5 миллионга яқин ашёлар бор.

Республиканинг энг кекса музейларидан бири – Ўзбекистон халқлари тарихи музейи (Тошкент шаҳри) – тарих ва маданият ёдгорликларининг энг йирик хазинаси. Унда Тешиктош пашашт даври, Чуст бронза даври манзилгоҳига оид туркумлар, жуда бой остадонлар тўплами мавжад. Аёллар орасида майиший ашёлар, миллий кийим-кечаклар, асл буюмлар, тарихий шахсларнинг фотосуратлари, хужжатлар бор. Музейда республика тарихини ўрганиш бўйича илмий тадқиқот ишлари олиб борилади.

Пойтахтимиздаги Алишер Навоий номли давлат адабиёт музейи (Тошкент шаҳри)да жуда катта китоб ва қўлёзма фонди мавжуд. Музей экспозициясида Ўзбек халқининг жуда бо адабий меросига, шу жумладан, умуминсоният тарихидаги энг ёрқин шахслардан бири – Навоийнинг ҳаёти ва фаолиятига катта ўрин берилган.

Республикамизда соғлиқни сақлаш музейи (Тошкент шаҳри) тиббий билимлар ва соғлиқни сақлаш соҳасидаги ютуқларни тарғиб қилади. Унда республикада санитария ва гигиена тарихи, экология, касалликлар олдини олиш муаммолари кенг ёритилади.

Пойтахтимиз Тошкентда олимпия шухрати музейи, жанговар меҳнат шухрати музейи, Кино санъати музейи ташкил этилган бадиий кўргазмалар дирекцияси, "Ўзэкспомарказ"РТВМи, Ў. Тансиқбоев, Ойбек, А. Қаҳҳор, Ғ.Ғулом, С.Есенин, М. Ашрафий, С. Бородин, М. Турғунбоева, Тамарахоним уй музейлари ишлаб турибди.

Ҳар бир вилоятда ўлкашунослик музейлари очилган, уларда муайян ўлка тарихи ва ўзига хос хусусиятларига доир ашёлар йиғиб борилади, ўрганилади, тарғиб қилинади. Ангрен, Бойсун, Сирдарё, Урганчда кичик-кичик бадиий галереялар бор. Музейларнинг бутун мамлакат бўйлаб географик жиҳатдан мутаносиб жойлаштирилганлиги аҳолининг музей ашёлари билан кенг танишувига ёрдам беради.

Юқорида айтилганлардан шундай хулоса қилиш мумкинки хилма-хил туркум ашёлар жамланган музейларнинг мавжудлиги Ўзбекистон ижтимоий ва маданий тараққиётининг ўзига хос хусусиятларини акс

эттиради. Музейлар маърифий роль ўйнабгина қолмай, балки ёш авлодни ватанпарварлик, ўз авлодларига бўлган ҳурмат ва улар билан фахрланиш руҳида тарбиялашда ёрдам беради. Айни шу музейлар кишиларнинг илмий, маданий, тарихини, бадиий мерос, умуминсоний қадрятлар билан ошна бўлишларига эл-элатларнинг динлари ва эътиқодлари, анъаналари ва турмуш, санъат асарлари билан танишишларига кўмаклашади.

Қўшимча экскурсия хизматларини реклама қилиш

Мижозлар кўпинча фирманинг ишончлилиги ва салмоқлилигига унинг сотиш бюролари кўринишига қараб баҳо берадилар. Шунинг учун, уларнинг ташқи кўриниши ва жиҳозланиши фирма турмаҳсулотининг истеъмол бозоридаги мавқеи ва рекламасида асосий ҳал қилувчи ўринни эгаллайди.

Мижозларни қабул қилувчи бинодан ташқари туроператорларнинг сотиш бюролари, ҳужжатлар билан тезкор ишлаш учун бухгалтерия, реклама ва ахборот материалларини сақлаш учун хизмат жойлари ҳам зарур.

Туроператорлар сотиш бюроларининг асосий ишлаб чиқариш вазифалари:

* ахборот-маълумот стендлари, оғзаки хабарлар, ёзма маълумотлар ёрдамида ташриф буюрувчиларга маълумот етказиш;

* хорижга туристик саёҳатлар билан боғлиқ бошқа исталган маълумотлами бериш;

* ташриф буюрувчилардан турни брон қилиш талабномаларини фирма томонидан ўрнатилган шаклда қабул қилиш;

* брон қилиш учун талабнома берган ташриф буюрувчилардан хорижий визаларни расмийлаштириш учун паспортларни қабул қилиш, уларнинг амал қилиш муддатларини текшириш;

* мижозларни турни сотиб олиш ва сотиш шартлари, шунингдек, "Хорижга туристик сафарлар умумий шартлари" билан таништириш;

* белгиланган муддатларда мижоздан турнинг аванс ёки тўлиқ қиймати тўловини қабул қилиш;

* туристик сафар мобайнида унинг суғуртаси масаласини келишиб олиш;

* мижозга хориж визаси қўйилган паспорт ва зарур туристик ҳужжатларни бериш, унга сафар хусусиятлари ҳақидаги эслатма берилган ҳолда саёҳат тафсилотлари ҳақида хабардор қилиш;

* сотилган турда бўлиши мумкин бўлган ўзгаришлар тўғрисида мижозга тезда етказалиши ва шу масалани у билан келишиб олиш лозим;
* мижоз томонидан бўладиган ўзгаришлар ҳақидаги аризасини қабул қилиш ва тегишли чора-тадбирларни қабул қилиш;
* туристлар учун, уларнинг талабномалари асосида, қўшимча ҳақ тўлаш эвазига автотранспорт буюртма бериш;
* бошқа шаҳарлик туристлар учун хориж чиқиш пунктида меҳмонхона брон қилишда ёрдам кўрсатиш;
* мижозлардан шикоятлар қабул қилиш.

Контрагентлик тармоғи. Туроператорларнинг хорижга туристик йўлланмаларни сотишда воситачилардан (субагентлардан) фойдаланиш мижозларни жалб қилишнинг энг тарқалган ва самарали усуллари ҳисобланади. Туроператор ва турагент ҳамкорлиги иккала томонга ҳам сезиларли фойда келтиради. Қуйидагилар туроператорга кенг ва тармоқли турагентлик тизимига эга бўлишни таъминлайди:
* туристик сафарлар сотиш ҳажмини кўпайтириш;
* янги бозорларга, шу жумладан, чиқиш туризмининг маҳаллий бозорларига чиқиш;
* персоналларни таъминлаш учун, биноларни ижарага олиш ва уларни жиҳозлаш учун қилинадиган ҳаражатларни камайтириш.

Хулоса

Хозирги кунда экскурсия фаолияти сохаси энг даромадли сохалардан бири хисобланади. Чунки бу фаолият туристларнинг асосий эхтиёжларини қондирувчи фаолиятдир. Экскурсия фаолиятида ишларни бажариш ва бошқариш жараёни ташкилий тузилма бўйича кечади. Тузилма экскурсия фаолиятини режалаштиради, ташкил этади, йўналтиради ва назорат этади. Шу билан бирга экскурсия фаолиятини бошқаришда кадрларнинг билим ва тажриба имкониятлари хам мухимдир. Бу эса ушбу фаолият йўналиши бошқарув ва хизмат кўрсатиш сифатининг ошишига сабаб бўлади.

Назорат саволлари:

1. Музейларнинг турлари хақида гапириб беринг.
2. Мамлакатимиздаги музейларни санаб беринг.
3. Узбекистон туристик марказлари.
4. Туристик экскурсия хизмати нима ?

5. Экскурсия хизматларини реклама қилишнинг самарали усуллари қандай?
6. Асосий ва кушимча хизматлар

Адабиётлар:

1. Байлик С.И Гостиничное хозяйства : Организация, управление, обслуживание. – Киев: Альтерпресс, 2002
2. Федцов В.Г “Культура сервиса”М, 2001, “Финансў и статистика”
3. Байлик С.И Гостиничное хозяйства : Организация, управление, обслуживание. – Киев: Альтерпресс, 2002
4. Федцов В.Г “Культура сервиса”М, 2001, “Финансў и статистика”

Кушимча адабиётлар.

1. www.russiantourism.ru/includes/download.asp?idқ80
2. www.fergana.ru/detail.php?idқ413912886015802,
3. www.uzkistantour.uz
4 www.mediateka.ru/mode.683-id.700,

АТАМАЛАР ЛУҒАТИ

Аванс - тўланиши кутилаётган тўловлар ҳисобидан ажратиладиган пуллар, моддий ва бошқа қимматликлар.

Активлар - фирманинг хўжалик операцияларига жалб қилинган иқтисодий ресуслар бўлиб, улардан ижобий самара кутилади: баланснинг активларга тегишли банди.

Акционер капитал – туристик фирманинг мулкдор-акционер бўлган шахсларнинг акцияси шаклидаги капитали.

Апартамент - меҳмонхона номери бўлиб, бир нечта алоҳида модуллардан ташкил топади ва бу апартаментларда бир вақтнинг ўзида бир нечта оила яшашига имкон беради. Одатда меҳмон кутадиган хона, бир ёки бир нечта ухлаш хонаси, ошхона, айвондан иборат бўлади, анъанавий тарзда 2 .4. 6. кишига мўлжалланган бўлади.

Асосий шартлар – туристларни қабул қилиш ва уларга хизмат кўрсатиш қоидалари, талабаларнинг рўйхати. Қабул қилаётган томон белгилайди ва олдиндан шериклар ҳамда туристларга маълум қилинди.

Баланс активи - бухгалтерлик балансининг бир қисми бўлиб, тегишли санага келиб туристик корхона пул маблағлари ва бошқа активларини, уларнинг таркиби ва жойлаштирилишини акс эттиради.

Баланс фойдаси- чиқариб ташлашлар ва чегиришларгача бўлган фойда.

Банкрот- қобилиятга эга бўлмаган қарздор; ўз қобилятига эга эмас, деб тан олган мулкдор.

Банкротлик- қарз мажбуриятлари бўйича тўловларни амалга ошира олмаслик, суд томонидан тасдиқланади.

Бартер- бир товарни бошқасига натурал кўринишда алмаштириш.

Бизнес- фойда олишга қаритилган тадбиркорлик фаолияти (тижорат, воситачилик ва б)

Бизнес лойиҳа - туризмни,туристик маҳсулот (хизмат) турини қўшимча фойда олиш ёки ижтимоий муаммони ҳал қилишга қаратилган ҳолда ривожлантириш лойхаси.

Бизнесмен - фойда олиш учун таваккал қилишга тайёр турган ташаббускор, ишбилармон киши.

Бозор сегментиацияси - туристик бозорнинг бирор ўзига хос белгиларга кўра алоҳида сегментларга, гуруҳларга, бўлакларга ажратиш.

Бозор танлаш – туристик бозорни тадқиқ этиш, баҳолаш ва бутун йиғиндилар ичидан маълум секторни, кейин сегментини ҳам бу бозорни талаб ва таклифни ҳисобга олган ҳолда ўзлаштириш учун ажратиб олиш.

Бухгалтерлик фойдаси – ялпи (умумий) тушум ва чиқимлар (харажатлар) ўртасидаги фарқ.

Бухгалтерлик баланси - йиғинди ведомостъ бўлиб, фирма маблағларнинг ҳолатини ҳам уларнинг таркиби ва жойлашиши (актив) ҳам манбалари, мақсад-вазифалари, қайтиш муддатлари (пассив) бўйича акс эттиради.

Вакил-компания (фирма) – мустақил хўжалик жамоаси бўлиб, унинг устав фондида асосий (бош) жамоа катта капитал улушига эга бўлади ёки бошқа усулда бу фирма қабул қиладиган қарорларни белгилаб беради.

Валюта - хорижий давлатнинг пул бирлиги.

Валютасиз алмашиш –маълум кунлар ичида туристлар ёки туристлар гуруҳининг тақдим этилаётган хизматларнинг тенглиги асосида ўзаро бориб-келишлари.

Валюта курс- бир мамлакат пул бирлигининг бошқа мамлакат пул бирлигидаги нархи (котировка қилиниши).

Ваучер-киши(кишилар гуруҳи)нинг мақоми, хизматларга ҳақ тўланганлигини ёки ҳақ тўлашни кафолатлашни тасдиқловчи ва туристлар томонидан тегишли хизматларига эга бўлиш учун асос бўлувчи ҳужжат. Туристик саёҳати ташкиллаштираётган мамлакат ёки чет эл фирмаси томонидан берилади. Туристларни жўнатаётган ва қабул қилаётган фирмалар ўртасида хисоб-китоблар учун асос бўлиб хизмат қилади.

Визасиз алмашиш - паспортга виза қўймаган ҳолда туристлар гурухини алмашиш.

Гид(экскурсовод)- туристлар келган мамлакат(жой) ҳақида, диққатга сазовар жойлари, объектлар ҳақида профессионал ахборатга эга бўлган, шунингдек ушбу мамлакат тили ёки хорижий туристларнинг тилини ёхуд улар учун умумий тушунарли бўлган тилни яхши биладиган, экскурсия-ахборот, ташкилий хизматлар ва тур иштирокчиларига туристик хизмат кўрсатиш тўғрисидаги шартнома доирасида малакали ёрдам кўрсатадиган шахс. Индивидуал

гид-ўз вазифаларини фақат лицензия асосидагина амалга оширадиган шахс.

Давлат корхонаси-давлатга тегишли бўлган ва у томонидан бошқариладиган унитар корхона.

Диверсификация- туристик корхананинг ишлаб чиқариш-хўжалик фаолияти соҳасини кенгайтириш, тақдим этилаётган хизматлар ватоварлар рўйхатини кўпайтириш.

Иқтисодиётнинг давлат томонидан тартибга солиниши-ваколатли давлат органлари томонидан хўжалик юрутувчи субъектларни ўзгараётган шароитларга мослаштириш мақсадида амалга ошириладиган қонунчилик ижро ва назорат чоралари тизими. Иқтисодий нуқтаи назардан мавсумийлик бир хилдаги иқлимий ва ижтимоий омиллар таъсири остида туристиктоварлар ва хизматларга туристик бозордаги талаб ва таклифнинг ҳар йили тебраниб туришидир.

Мавсум-туристлар оқимининг энг кўпайган вақти.

Сармоялар-фойда олиш ёки ижтимоий самара мақсадида туристик бизнес объектларига қўйиладиган молиявий,мулкий, технологик ва интеллектуал қимматликлар: туризмнинг турли соҳаларига узоқ муддатга капитал қўйиш.

Сармоялаш – туристик фаолият объекти ёки тадбиркорлик лойиҳасига маълум, шартномада айтиб ўтилган шартларда сармояни амалга ошириш.

Сармоялар-янги тадқиқотлар ва ишланмалар бўлиб, илмий-техник тараққиётининг намоён бўлиш шакли сифатида амалий аҳамиятга эга бўлади.

Ички туризм- бир мамлакат фуқороларнинг ўз ҳудудлари чегарасида амалга оширадиган ткризми.

Ишбилармонлик туризми-туризмнинг бир тури бўлиб, унинг асосида маълум хизмат ёки касбий вазифаларни ҳал қилиш зарурати ётади. Хизмат мақсадларида вақтинча бориш ва хизмат сафарни, командировка жойида даромад олмай туриб, коференциялар ва съездларда қатнашишни ўз ичига олади.

Капитал-нарх, актив, ишлаб чиқаришнинг фойда келтирувчи омили, товарлар ва хизматлар, жумладан туристик бизнес товарлари ва хизматларини яратиш учун ишлаб чиқариш омили.

Капитал лойиҳа- инветицияларни режалаштириш ва реализация қилиш шакли

Карантин гувоҳномаси- юқумли касалликлар борасида хавфли ҳисобланган мамлакатлардан келаётган туристлардан талаб қилинадиган ҳужжат. Белгиланган халқаро шаклга эга.

Кафил(грант)-бошқа шахснинг қарзини тўлашга кафолат берган шахс.

Конгрес-тур –махсус тур бўлиб, коференциялар, съездлар,семинарлар ўтказиш учун ташкил қилинади. Унга жуда қизиқиш катта ва энг даромадлиларидан бири ҳисобланади.

Қайта тиклаш қийматит бирор буюмнинг аниқ нусхасини қайтадан тиклашга кетадиган харажатлар.

Мавсумийлик - туристик оқимларнинг унчалик катта бўлмаган вақт оралиғида маълум жойларда тўпланиши хусусияти.

Маркетинг - туристик маҳсулотни ишлаб чиқариш, реализация қилиш истеъмолини ташкил қилишни бошқаришга комплекс ёндашув бўлиб, у туристик бозор талабларини ҳисобга олишга, туристик маҳсулот сотиш ҳажмини кенгайтириш мақсадида талабга фаоли таъсир кўрсатишга мўлжалланади.

Машурут - дастурда назарда тутилган асосий ва қўшимча хизматларни олиш мақсадида маълум вақт ичида туристларнинг режалаштирилган ҳаракат йўналиши. Линияли, айлана ва радил маршурутлар бор.

Меҳмонхона хўжалигини таснифлаш – туристларга хизмат кўрсатиш даражаси,қулайлиги,ободонлаштирилганлиги ва шу каби бир қатор комплекслардан келиб чиқиб, энг юқори тоифа меҳмонхоналар беш юлдузли, энг паст тоифадаги меҳмонхоналар бир юлдўзли бўлади. Турли тоифадаги меҳмонхоналар яшаш шароитлари меҳмонхонани умумий жиҳозланишини, жамоа бўлиб фойдаланиладиган хоналарнинг ҳажми хоналарнинг ҳажми, автомобил тўхташ жойларининг борлиги, туристик инфрастуктура, хизмат кўрсатиш регламенти ва алоҳида усули билан ажралиб туради.

Мотелъ – автотуристлар учун автострадада жойлашган меҳмонхона бўлиб, гараж, техник хизмат кўрсатиш станцияси, ёқилғи қўйиш станцияси, ёқилғи қуйиш станцияси ва бошқа зарур хизматлар билан таъминланган бўлади.

Нақд бўлмаган пуллар – банкдаги ҳисоб китоб рақамларидаги ёзувлар.

Ўтказиш потенциялари – маълум муддат ичида тегишли минтақага иқтисодий, экологик ва ижтимоий – маданий зиён

етказмаган ҳолда энг кўп миқдордаги туристларга назарда тутилган даражада хизмат кўрсатишдир. Унинг йўл қўйиладиган меъёридан ошиб кетиши туристларнинг қониққанлик даражасида пасайиши, тегишлича туристик маҳсулотларни ўтказиш камайишини келтириб чиқарадиган муоммолар пайдо бўлишига олиб келади.

Ўтказишни режалаштириш – фирма ичидаги қуйидаги маълумотларни таҳлил қилиш: сотувлар обороти (сони), оборотнинг нархи, баҳо, туристик маҳсулотни ўтказишнинг бундан олдинги башоратлари ва унинг тебранишлари, бозорнинг ҳолати, рекламани режалаштириш. Ўтказиш режаси қолган бошқа ҳамма режаларни ишлаб чиқиш учун асос бўлиб хизмат қилади ва ўз ичига қуйидагиларни олади: туристик маҳсулотнинг миқдорий ва нархдаги режалари, имтиёзлари, чегирмалар, сотиш шартлари хақидаги ахборот.

Пансион – тур бўлиб ўтадиган кун давомида тўла туристик хизматлар кўрсатиш.

Рекраеацион туризм – туризмнинг энг оммавий тури бўлиб, одамларнинг дам олиш, даволаниш ва соғлиғини тиклаш мақсадида бирор жойга боришдир.

Саёҳат – одамларнинг макон ва замонда турли хил мақсадларда бир жойдан бошқа жойга ўтиши. Саёҳатлар чеклангин бўлади.

Сотувларни қўллаб-қувватлаш – товар ёки хизматни сотиб олиш ёки сотишни рағбатлантириш қаратилган қисқа муддатли ундовчичоралар.

Тадбиркорлик лойиҳасини техник-иқтисодий асослаш - тадбиркорлик лойиҳасининг сармоядан олдинги энг муҳим босқичларидан бири бўлиб, унинг мақсади лойиҳани амалий рўёбга чиқариш, асосланган қарорлар қилиш учун зарур шароитлар мавжудлиги хақида якуний хулоса чиқариш.

Таймшер (вақт бўйича бўлиниши)- туристик бизнесда кўчмас мулкка биргаликда эгалик қилиш бўлиб, бунда мулкка маълум вақт давомида эгалик қилинади ва ушбу вақтнинг муддати пул взносининг катталигига мутаносиб бўлади.

Тасдиқловчи китобча – расмий хужжат бўлиб, хизмат кўрсатганлик учун нақд бўлмаган пулда ҳисоб – китобларни расмийлаштириш мақсадида гурухлар билан бирга юрадиган таржимон - гидларга берилади. Туристлар учун хизматлар бажаришнинг тасдиғи ҳисобланади. Унда хизмат тури, туристлар сони, хақ тўланган хизматларнинг рўйхати кўрсатилади.

Турагент фирмалар – ўзлари туристик маҳсулотлар яратмайдиган лекин бозорда воситачилик қиладиган фирмалар.

Туризм – сайёҳлик қилаётган ва дам олиш, ишбилармонлик ва бошқа мақсадларда ўзининг одатдаги муҳитидан ташқарида, маълум давр мобайнида жойлашган шахсларнинг фаолияти.

Туризмда кооперациялашув – турли ихтисослашган, лекин мустақкил бўлган корхоналар ўртасида туристик хизматлар ва товрлар ишлаб чиқиш ва реализация қилиш бўйича доимий иқтисодий алоқаларни ташкил қилиш шакли.

Туризм менежменти – туристик фирмаларнинг ишлаб чиқариш, хизмат кўрсатиш, ходимларни бошқариш принциплари, усуллари, воситалари ва шаклларининг йиғиндиси.

Туризмда тадбиркорлик - туризм соҳаси тадбиркорлик фаолиятини амалга оширишдаги шахс ёки шахслар гурухи.

Туризимни барқарор ривожлантиришни режалаштириш – табиий, маданий ва туризмнинг бошқа ресурсларини келгусида жамиятга фойда келтирган ҳолда фойдаланиш тўғрисидаги талабларини белгилаб берувчи концепция.

Туризмни илгари суриш–туристик маҳсулот сотишга талабни шакллантириш ва уни кўпайтиришга қаратилган режалаштирилаётган тадбирлар мажмуи.

Туризмни режалаштириш - туристик бизнеснинг мақсадлари ва уларга етишиш йўлларини белгилаш. Туризмни режалаштириш – туристик ресусларнинг мақсади, уларни сақлаш ва мувофиқлашган ҳолда ўзаро ҳамкорлик қилишини, туристик маҳсулотни ишлаб чиқариш ва замонавийлаштириш, ўтказиш ва сотиш, фойда олиш бўйича ишларни бажаришнинг ҳажми, усуллари, кетма - кетлиги ва муддатини назарда тутадиган чора-тадбирлар тизимини амалга ошириш.

Туризмнинг иқтисодий самарадорлиги - таҳлил этилаётган вақт давомида жонли ва буюмга айланган меҳнатни энг кам сарф қилган ва атроф-мухитни оптимал даражада сақлаб қолган мамлакат ва хорижий туристларнинг тегишли талаби мос келадиган товарлар ва хизматларнинг энг катта ҳажмини яратиш ва реализация қилиш учун ишлаб чиқариш ва туристик ресурслардан фойдаланиш даражаси билан баҳоланади.

Туристик бозор - хизматлар ва товарлар умумий бозорнинг бир қисми бўлиб, иккита ташкил этувчи таркибий қисмнинг ўзаро нисбатидан иборат. Бу ташкил этувчилар қуйидагилардир, талаб(ички

ва хал=аро туристик бозорлар) таклиф (туристик диққатга сазовор жойлар ва дам олиш шакллари, туристик объектларнинг турлари, транспорт, хизмат кўрсатиш ва тегишли инфратузилмаси тизими, реклама - ахборот фаолияти).

Туристик бозордаги коммуникатция - туристик маҳсулотнинг ҳажми, сифати, таркиби, унинг нархи ва конкрет туристик фирмалар томонидан тақдим этилиш шакли бўйича ахборатлар алмашиш тизими.

Туристик гуруҳ раҳбари - туристик фаолият субъектининг вакили бўлиб, ушбу субъект номидан иш олиб боради, туристларни кўзатиб боради, туристик хизматлар кўрсатилиши ҳақидаги шартноманинг шартлари бажарилиши таъминлайди.

Туристик лойиҳани баҳолаш - лойиҳанинг қиймат тавсифини аниқлаш бўлиб,бунда лойиҳалаштириш, янги туристик маҳсулот ва хизматни ишлаб чиқариш ва реализация қилишга кетадиган харажатлардан келиб чиқилади.

Туристик маҳсулот - туристлаврнинг улар саёҳат қилаётган вақт давомида эҳтиёжларни қондиришга қаратилган туристик хизматлар мажмуи.

Туристик саноат - иқтисодиётнинг шундай тармоғи бўлиб, унда кишиларнинг касбий фаолият билан шуғилланишидан ташқари ҳар қандай мақсадда улар келадиган мамлакатда пул тўлаб бир жойдан иккинчи жойга вақтинча ўтиб юришлари пайтидаги эҳтиёжларини қондиришни таъминловчи ишлаб чиқариш комплекслари мужассамлашган.

Туристик фаолият субъектлари - қонунда белгиланган тартибда рўйхатдан ўтган ва туристик фаолият билан шуғулланишга тегишли рухсатномаси бўлган корханалар, муассасалар, жисмоний шахслар

Туристик фаолиятини амалга оширишга бериладиган лицензия-махсус рухсатнома бўлиб, унинг эгаси Ўзбекистон Республикасининг “Туризм тўғрисида” ги қонунига мувофиқ фаолият комплексларини амалга ошириш ҳуқуқини тасдиқлайди

Туристик фирманинг нуфузи (имижи) – туристик фирманинг мақсади йўналтирилган ҳолда шакллантирилган образи. Бундан маълум қимматли тавсифлар ажратиб кўрсатилади ва бу реклама мақсадларида турларнинг истеъмолчилари (туристлар)га ҳиссий-психологик таъсир ўтказишга қаратилган бўлади.

Туристик хизмат - туристларнинг саёҳат ва доимий яшаш жойидан ташқарида бўлишлари вақтида уларга товарлар ва хизматларни ҳарид

қилишда турли қулайликларни таъминлровчи барча фаолиятларнинг йиғиндиси.

Туристик виза - маълум вақт ичида мамлакатга туристик мақсадларда киришга рухсатнома. Шу виза билан келган турист ҳақ тўланадиган ишларда ишлашга ҳуқуқи йўқ ва белгиланган муддатдан сўнг мамлакатни тарк этиши шарт. Виза бериш билан элчихоналардаги консуллик бўлимлари шуғулланади. Виза берганлик учун йиғим олинади.

Туроператор фирмалар - бозорда ўзларининг туристик маҳсулотларини таклиф қиладиган ва уни реклама қиладиган тижорат корхоналари.

Турпакет-туризмнинг моддий ва номоддий хизматлари йиғиндиси. Тўртта асосий компонетни ўз ичига олади, белгиланган жой, ҳаракатланиш воситаси бўлмиш транспорт, жойлаштириш, яъни саёҳат вақтида яшаб туриши учун туристга таклиф қилинадиган жой, трансферт – туристни у етиб келган пунктдан автотранспорт билан у жойлашиши керак бўлган жойга етказиш. У мақсадли дастурни, ишлар комплекси, ишлаб чиқариш, иқтисодий, экалогик ва ижтимоий-маданий жиҳатларни, шунингдек сармоя лойиҳаларни амалга ошириш асосида натурада ва қийматда ифодаланган ресуслар харажатлари ва иқтисодий асослаб беришдан иборат.

Халқаро туризм - Ўзбекистонда хорижий туристларни қабул қилиш ва уларга хизмат кўрсатишни ташкил қилиш.

Хорижий туризм - ўз мамлакати чегарасидан ташқарига туристик боришларни ташкил қилиш.

Чартер - сув ёки ҳаво кемасини маълум рейсга фрахтлаш бўйича шартнома.

Чиқимлар - туристик корхонанинг туристик маҳсулот ва хизматлар, туристларни транспортда ташиш ва уларга хизмат кўрсатиш билан боғлиқ бўлган сарф ва харажатлари.

Эга - қонуний равишда мулкка жисмоний ёки иқтисодий эгалик қиладиган шахс.

Экологик режалаштириш - туризм объектларини жойлаштиришда энг мақсадга мувофиқ тип ва жойни танлаб олишда барча атроф-мухит элементларни тадқиқ қилиш, таҳлил этиш ва ҳисобга олиш.

Экскурсант - вақтинчалик келувчи бўлиб, у бирор мамлакатда (районда) 24 соатдан кам вақт бўлади.

Экскурсион фаолият - тарих, маданият, табиат, ёдгорликлари, музейлар, диққатга сазовор жойлар билан танишиш мақсадида илгаридан ишлаб чиқилган маршрут бўйича мутахассис экскурсовод кузатувида 24 соатдан ортиқ бўлмаган вақт ичида саёҳатларни ташкил қилиш бўйича ташкилотларнинг фаолияти.

ФОЙДАЛАНИЛГАН АДАБИЁТЛАР.

1.«Ўзбекистонда туризмни ривожлантиришнинг 2005 йилгача бўлган давлат дастури», Ўзбекистон Республикаси Президенти И. А. Каримовнинг 15.04.1999 йилдаги УП-№2286 фармони.

2. Ўзбекистон Республикасининг «Туризм тўғрисидаги қонуни». Халқ сўзи газетаси 14.09.1999.

3. «Ўзбекистонда туризм соҳаси учун малакали кадрлар тайёрлаш тўғрисида», Ўзбекистон Республикаси Президенти И. Каримовнинг 30 июн 1999 йилда ПФ-№2332 фармони.

4. Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан №346 от 8 августа 1998 года «О совершенствовании организации деятельности туристических организаций».

5. Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан от 3.06. 1995 г. за №210 «О мерах по созданию современной инфраструктуры международного туризма в Республике Узбекистан».

6. Ўзбекистон Республикаси Президентининг ”Буюк Ипак йўли” ини қайта тиклашда Ўзбекистон Республикасининг иштирокини авж олдириш ва республикада халқаро туризмни ривожлантириш борасидаги чора –тадбирлар тўҒрисидаги” Фармони.

7. Указ Президента Республики Узбекистан “Об образовании Национальной компании Узбектуризм”” за № УП-447 от 27 июля 1992года.

8. Закон Республики Узбекистан “О туризме”. 1999г.

9. Нарчаев. “Испанияда халқаро туризмнинг ривожланиши” номзодлик диссертацияси. 2004.

10. Александров А.Ю. Международный туризм. Уч.пособие для вузов.- М.: Аспект Пресс, 2004.

11. Большой Глосарий терминов международного туризма - Биржаков М.Б., Никифров В.И 2002 год.

12. Биржаков.Б. Никифроф В.И. Индустрия туризма: 2003 г

13. Биржаков М.Б. Введение в туризм. С.Пб.: Издательский Торговый Дом «Герда», 2004

14. Введиние в гостипремство Учеб пособе - Уокер Д.Р 2002.

15. География международного туризма: Страну СНГ и Балтики. Учеб пособе Гайдукевич Л.М Хомич С.А., Аношко Я.И. 2004.

16. География туризм. Романов А.А. Саакянц Р.Г. Романов А.А. 2003 г.

17. Гостинечное и ресторанное дело туризм: Сборник нормативных документов 2004 г.
18. Дурович А.П. Маркетинг в туризме. Учебное пособие, 2004 г.
19. Жукова М.А. Индустрия туризма: М 2003г
20. Зарубежное туристское страноведение. Романов А.А 2001 г.
21. Зайцева Н.А.Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. 2003
22. Индустрия туризма: менежмент организации. Жукова М.А. М; Финансы и статистика 2003г
23. История туризма.Ученое пособие Соколова М.В. 2002 г.
24. Квартальнов В.А. Мировой туризм на пороге 2010 года: прогнозы и реальность. М.: Финансы и статистика.2003.
25. Лицензирование и сертификацие в туризме. Учебное пособие Дехтярь Г.М.: Финансы и статистика, 2003 г.
26. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме: российский и Международный опут. Янкевич В.С., Безрукова Н.Л. 2003 г.
27. Маркетинг в туризме Учебное пособие 3-е изд., стереотип, (ГРИФ) Дурович А.П. 2004 г.
28. Маркетинг в туризме. Учебное пособие 4-е изд., стереотип, (ГРИФ) Дурович А.П. 2004 г.
29. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. Учебник Зайцева Н.А. 2003 г.
30. Менеджмент туризма Учебник 3-е изд., Кабушкин Н.И. 2004 г.
31. Менеджмент туризма. Учебник (Серия Менеджмент туризма), (ГРИФ) Козурев В.М. Зорин И.В., Сурин А.И. 2004 г.
32. Менеджмент туризма: Основа менеджмента: Учебник Квартальнов В.А. – М.: Финансы и статистика, 2003
33. Менеджмент туризма: Туризм как объект управления. Учебник Волошин Н.И., Исаева Н.В., Ильина Е.Н. 2004 г.
34. Организация туризма Учебное пособия под ред. Н.И. Кабушкин, А.П.Дуровича.- Мн. Новое знания, 2003.
35. Прикладной туроперейтинг. Учебное пособие Ушаков Д.С. 2004 г.
36. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства (отели и ресторану). М.: ОАО НПО Издательство "Экономика". 2002,
37. Реклама в социально-культурно сервисе и туризме. Учебник Морозов Н.С. 2003 г.
38. Реклама в туризме Учебное пособие Дурович А.П.2003 г.
39. Tourizm: 2020 vision, Madrid, 1997

40.Information and Documentation Resource Centres For Tourism. WTO.2004.
41. Trevel Guide Uzbekistan – Tashkent: National Company Uzbekturizm 2003.
42.Tourism and Poverty Alleviation-Recommendations for Action.WTO.2004.
43. Rural Tourism in Europe: Experiences, Development and Perpectives.WTO.2004.
44. Интернет сайтлари.
www.peugeotufa.ru – цены услуг
www.bashexpo.ru – выставки, конференции
www.interunion.ru – туристские ассоциации
www.world-tourism.org – Всемирная туристская организация
www.wttc.org – Всемирный Совет по путешествиям и туризму
www.tag-group.com – Консультативная группа по вопросам туризма (TAG)

ТАРИҚУЛОВ МАЪРУФЖОН ОМОНОВИЧ

ЭКСКУРСИЯШУНОСЛИК

(Ўқув қўлланма)

Муҳаррир: Вахобова М.М.
Техник муҳаррир: Сайфутдинов Ш.С., Пирматов Х.
Компьютерда саҳифаловчи ва дизайн: Хайдаров Н.

ТДИУ босмахонасида босилди.
700049, Тошкент ш., Ўзбекистон шоҳ кўчаси, 49-уй.
Шартли босма табоғи – 7,4
Адади 500 нусха