



TURISTIK XIZMATLARNI TASHKIL QILISHDA BOSHQARUVNING TUTGAN O'RNI

Tuychiyeva Malika Shokirovna

Toshkent davlat transport universiteti

Korporativ boshqaruv kafedrasi stajyor-tadqiqotchisi

Annotatsiya. *Rivojlanayotgan davlatlar miqyosida turizm tarmoqlari ham jadallik bilan rivojlanib kelayotgani, shu bilan bir qatorda har bir davlatning o'z joylashuv o'rni va tabiiy boyliklariga qarab ularda turistik xizmatlarni tashkil etishni turli tarmoqlarini rivojlantirish imkoniyati mavjudligi hech kimga sir emas. Turistik xizmatlarni tashkil etishda qayday boshqaruv shaklini qo'llash maqsadga muvofiq bo'ladi degan savol ko'ndalang turadi.*

Kalit so'zlar. *Turizm ,menejment, joylashuv, iqtisodiyot, strategiya, turlar tasnifi, chet el tajribasi, mahalliy turizm, xarajatlar, daromadlar o'sishi, boshqaruv imkoniyatlari va kamchiliklari.*

Kirish

Turistik xizmatlarni tashkil qilish va uni rivojlantirish eng muhim masalalardan biri hisoblanadi bunga misol qilib chet el davlatlarini oladigan bo'lsak ko'pincha ular xarajatlarni minimallas tirgan holda ko'proq daromad qozonadi. Bunga asosiy sabab xizmat ko'rastish sohasida ular o'ziga xos boshqaruv shaklini qo'llay olganlar. Xarajatlar chuqur o'ylangan taktika asosida shakllantiriladi va minimum nuqtaga tushiriladi ya'ni bu bilar ular sifat va son borasida oltin o'rtalikka erishgan desak aslo xato bo'lmaydi.

O'zbekiston ham bu borada o'tgan yillar mobaynida ko'pgina yutuqlarga erishdi desak mubolag'a bo'lmaydi. Turistik boshqaruvni rivojlantirish borasida ham ko'pgina imkoniyat eshiklari ochildi.

Samarqand, Buxoro, Xorazm viloyatlari va Toshkent shahrida turistlar uchun tunu-kun faoliyat yuritadigan "turizm ko'chalari" tashkil qilish.

1. Tashkil etiladigan turizm ko'chalari ro'yxatini shakllantirish.

2. Turizm ko'chalari faoliyatini yo'lga qo'yish hamda tungi vaqtda ishlashini ta'minlash maqsadida ularning atrofini uzluksiz yoritish. Mazkur hududlarni energiya tejamkor texnologiyalar va qayta tiklanuvchi energiya manbalari qurilmalari bilan jihozlash.

3. Turizm ko'chalarida jamoat xavfsizligi normalari va talablari doirasida "xavfsizlik chaqiruv tugmalari" o'rnatish hamda Wi-Fi zonalari tashkil etish[1].

Xavfsiz turizmni yaratish va turistlarni o'ziga jalb qiladigan bir qancha tarmoqlarni rivojlantirish borasida ko'pgina ishlar amalga oshirildi. Mahalliy aholi o'rtasida "O'zbekiston bo'ylab sayohat qil" shiori ostida tur paketlar ishlab chiqildi va hamyonbop narxlarda aholiga taqdim qilindi. Qo'shimcha tariqasida dam olish va



bayram kunlari uzaytirilib sayohat uchun imkoniyat yaratildi. Samarqand shahrini dunyo taniydigan megapolisga aylantirish va shu bilan bir qatorda xalqaro turizm va biznes markaziga aylantirish borasida ko'pgina amaliy ishlar amalga oshirildi. Xitoy, Qozog'iston, Qirg'iziston, Hindiston, Eron, Rossiya, Pokiston, Tojikiston kabi Shanhay hamkorlik tashkiloti a'zo davlatlaridan sayyohlarni jalb qilish borasida muzokaralar olib borasida keng ko'lamli ishlar amalga oshirildi.

Turizm ko'pincha sanoat sifatida emas, balki "murakkab tizim" sifatida tavsiflanadi, bir butunlikni tashkil etuvchi o'zaro bog'liq elementlarning kombinatsiyasi. Ushbu turizm tizimi asosida qoniqarli natijaga erishish uchun sayyohlik tajribasini qanday eng yaxshi boshqarish kerakligini tushunish zarurati turistlar, individual korxonalar va destinatsiyalar uchun natijalar. Umumiy sayyohlik tajribasi ko'p jihatlarni o'z ichiga oladi, lekin turizm tizimining asosiy maqsadi turistik bo'lishi kerak "qoniqish" (yoki hatto "zavq"). Qoniqishni aniqlash odatda turistning umumiy holatini o'z ichiga oladi bitta biznesni emas, balki umumiy maqsad tajribasini baholash. Natijada, turizm tizimining har bir komponentini turizm korxonalari tomonidan boshqarish, yoki alohida yoki tashkiliy tarmoqlarning bir qismi sifatida, ayniqsa muhimdir. Destinatsiya va turizm menejerlari tizimning barcha jihatlarini diqqat bilan kuzatib borishlari kerak, keyin esa har bir alohida biznes uchun yaxshi ishlashini ta'minlanishi va foydali faoliyat yuritish bilan birga turistlarni qondirish balansiga ega bo'lishi kerak[2].

Turizm tarmoqlar aro rivojini ko'tarish borasida amalga oshirilgan ko'plab ishlar albatta o'z samarasini bermay qolmaydi:

1. turpaketni rivojlantirish
2. transport xizmatini shakllantirish
3. ovqatlanish xizmati
4. joylashtirish xizmati
5. qo'shimcha xizmatlar
6. boshqaruv shaklini yaxshilash

kabi muhim masalar o'z yechimini kutmoqda.

Aynan turizm sohasida qanday xizmatlar turistlar orasida ommabop va yosh jihatdan turistlar qiziqishini klassifikatsiya qilish kabi masalar dolzarb hisoblanadi. Yoshlar orasida aktiv turizm ommalashgan bo'lsa o'rta va keksa yoshdagilar o'rtasida passiv turizm mashhur. Bizning yurtimizda asosan tarixiy obidalarga sayohat va ekskursiyalar keng rivojlangan bo'lib yaqin yillar mobaynida turizmning boshqa turlariga ahamiyat berila boshlandi. Turistlar ehtiyojini inobatga olgan holda ular uchun zarur bo'lgan sharoitlarni yaratish va kerakli turppaketlarni ishlab chiqish hozirgi kunda eng qdolzarb masalalardan biriga aylanib ulgurdi desak xato bo'lmaydi.

Chet el davlatlari tajribasidan kelib chiqqan holda turizmni yangi turlarini yaratish va albatta mahalliy va xorijiy turistlarni jalb qilish bizning davlatimiz uchun eng muhim vazifalardan bo'lib turibdi. Birgina Fransiya misolida qaraydigan bo'lsak Eyfel minorasini tomosha qilish uchun har yili millionlab turistlar tashrif buyurishadi



yoki bo'lmasa dubay misolida qaraydigan bo'lsak ko'ngilochar shou va takrorlanmasa binolarni tomosha qilish uchun barcha imkoniyatlar yarib qo'yilgan. Bularning barchasi to'g'ri tanlangan marketing strategiyasi va bosharuvni turizm bilan mutanosib ravishda rivojlanganligi katta zamin bo'lib xizmat qiladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:

[1] O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI PREZIDENTINING FARMONI 2022 — 2026-YILLARGA MO'LJALLANGAN YANGI O'ZBEKISTONNING TARAQQIYOT STRATEGIYASINI "INSONGA E'TIBOR VA SIFATLI TA'LIM YILI"DA AMALGA OSHIRISHGA OID DAVLAT DASTURI TO'G'RISIDA, PF-27 28.02.2023

[2] Service management and tourism by David Solnet and Maria Golubovskaya, Chapter 19 – Service Management (2016)

[3] Heskett, J.L., Sasser, W.E. Jr., & Schlesinger, L.A. (2015). What Great Service Leaders Know and Do: Creating Breakthroughs in Service Firms. Berrett-Koehler Publishers, Oakland, CA.

[4] Абдурахмонов К.Х. Менежмент туризма: учебное пособие. –Т.: Филиал ФГБОУ ВПО "РЭУ им. Г.В. Плеханова" в г. Ташкенте, 2013.- С 25.

[5] Subramony, M. & Pugh, S. D.(2015). Services Management Research: Review, Integration, and Future Directions. Journal of Management, 41(1), 349-373