

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

ТЕРМИЗ ДАВЛАТ УНИВЕРСИТЕТИ

«Туризм ва меҳмонхона хўжалиги» кафедраси

«ТУРИЗМ ИНФРАТУЗИЛМАСИ»

фанидан

МАЪРУЗА МАТНИ

Билим соҳаси :	600000	-Хизматлар соҳаси
Таълим соҳаси:	610000	-Хизмат кўрсатиш соҳаси
Таълим йўналишлари:	5610300	-Туризм (фаолият турлари бўйича)

ТЕРМИЗ – 2018

Маъруза матни Олий ва ўрта махсус таълим вазирлигининг тасдиқланган фан дастури асосида ишлаб чиқилган.

Тузувчи:

Хамзаева Д.С. ТерДУ «Туризм ва меҳмонхона хўжалиги»
кафедраси ўқитувчиси.

Такризчилар:

Ражабов Ў. -ТерДУ “Туризм ва меҳмонхона хўжалиги” кафедраси
муdiri,и. ф. н.

Мирзаев А.Қ.-ТерДУ “Иқтисодиёт ва менежмент” кафедраси доценти,
и.ф.н.

Маъруза матни Термиз давлат университети ўқув услубий Кенгашининг 2018 йил
"____" августдаги "1" - сон йиғилишида кўриб чиқилган ва фойдаланишга тавсия этилган.

© ТерДУ “Туризм ва меҳмонхона хўжалиги” кафедраси

МУНДАРИЖА:

№	МАВЗУ	бет
1.	«Туризм инфратузилмаси» фанинг предмети, мақсади ва вазифалари.	4
2.	Туризмда транспорт воситалари.	6
3.	Туризмда жойлаштириш воситалари.	39
4.	Туризмда овқатланиш корхоналари.	66
5.	Туризмда сайр – томошалар ва кўнгил ёзиш инфратузилмаси.	84
6.	Туризм инфратузилмасида саёҳат агентликлари.	96
7..	Туризмда экскурсия хизматлари кўрсатиш..	112
8.	Туризмда лицензиялаш.	128
9.	Туризмда хизматларни сертификатлаш ва стандартлаш.	136
10.	Туризмда суғурталаш.	150
11.	Туризмда расмийчилик.	179
	«ТУРИЗМ ИНФРАТУЗИЛМАСИ» ФАНИ БЎЙИЧА ХОРИЖИЙ МАНБАЛАР	192

1-МАВЗУ: “ТУРИЗМ ИНФРАТУЗИЛМАСИ” ФАНИНИНГ ПРЕДМЕТИ, МАҚСАД ВА ВАЗИФАЛАРИ

МАЪРУЗА МАШҒУЛОТИ РЕЖАСИ:

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

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

1.1. Инфратузилма тўғрисида тушунча.

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

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

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

Инфратузилма элементлари турли хил белгиларига қараб классификацияланиши (турланиши) мумкин. Инфратузилмани кенг миқёсли мезонлари бўйича **халқаро, миллий, ҳудудий, шаҳар, қишлоқ** инфратузилмаларига ажратилади. Фаолият соҳаси мезонларига кўра, инфратузилма **ижтимоий, бошқарув,** ва **технологик** соҳалар билан чегараланади.

1.2. Туризм инфратузилмаси фанининг предмети ва объекти.

Туризм инфратузилмаси - у туристик маҳсулотлар ишлаб чиқариш умумий шартларининг бирлашган моҳиятидир. «Ишлаб чиқариш умумий шартлари» тушунчаси моҳиятини очишда мутахассисларнинг фикрлари ва қарашлари турлича бўлиб, улар бир-биридан фарқланади. Айримлари туризм инфратузилмаси-бу асосий технологик жараёнларни таъминловчи объектлар

ёки фаолият турлари деб тушунсалар, бошқалари эса - бу бутун технологик жараёнлар, учинчи бирлари - туристик маҳсулотларни шакллантириш учун зарур бўлган технологик жараёнлар ва унга қўшимча (плюс) бошқарув таъсири деб тушунадилар. Айнан ана шу кейинги мураккаб мазмунга эга «**туристик маҳсулот**» тушунчаси инфратузилманинг асосий мазмуни ва моҳиятини ташкил этади.

Шундай қилиб, туризм инфратузилмаси дейилганда туристик маҳсулотларни шакллантиришда (ишлаб чиқаришда) иштирок этувчи тармоқлар (транспорт, алоқа, ахборот воситалари, коммуникация тармоқлари, энергетика, сув таъминоти, маиший хизмат кўрсатиш соҳаси, коммунал хўжалиги, таълим, соғлиқни сақлаш, жойлаштириш воситалари, савдо хизмати кўрсатиш, овқатланиш корхоналари, маданий ва спорт иншоотлари, молиявий ташкилотлар, ҳуқуқни ҳимоя қилувчи идоралари ва бошқ.) ва унга қўшимча туризм соҳасини бошқарувчи мажмуа тушинилади.

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

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

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

1.3. Туризм инфратузилмаси фанининг таркиби ва вазифалари.

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

Туризм инфратузилмаси ўз ўрнида «Туризм асослари», «Туризмда транспорт хизматини ташкил этиш», «Туризм иқтисодиёти», «Туризмни режалаштириш», «Туристлар овқатланишини ташкил қилиш», «Туризм опреторлик хизматини ташкиллаштиришнинг асослари», «Туризмда сервис стандартлари», «Экскурсия хизматларини ташкил қилиш» каби фанлар билан боғланган.

Инфратузилма, туризм инфратузилмаси, ишлаб чиқариш инфратузилмаси, ижтимоий инфратузилма, технологик инфратузилма, туристик маҳсулот.

Назорат саволлари

1. Инфратузилма нима?
2. Инфратузилма қандай соҳаларга бўлинади?
3. Инфратузилма классификацияланиши (турланиши)ни айтинг.
4. Туризм инфратузилмаси нима? Унинг тушунчасини айтинг.
5. Туризм инфратузилмаси фанининг объекти бўлиб нималар ҳисобланади?
6. Туризм инфратузилмаси фани қандай фанлар билан боғланган?

2-MAVZU: ТУРИЗМДА ТРАНСПОРТ ВОСИТАЛАРИ

РЕЖА:

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

Таянч сўз ва иборалар: *Транспорт воситаси, паром, яхта, катер, дельтаплан, тахограф, купе, флот, палуба, транзит.*

2.1. Туристлик фаолиятни таъминлашда транспорт воситаларининг тутган ўрни ва роли

Туристлик маҳсулотлар таркибида туристларни ташиш хизмати етакчи ўринлардан бирини эгаллайди. Бунинг боиси шундан иборатки, барча туристик йўналишларда (пиёдалардан ташқари) саёҳатчиларни дам олиш ёки экскурсияга элтиш ва уларнинг уйга қайтиши учун транспорт воситаси бўлишини тақазо қилади.

Туризм - фаолият тури сифатида туристларни доимий яшаш жойидан ташқарига чиқиши ва қайтиши билан узвий боғланган. Уни транспорт таъминотисиз тасаввур қилиб бўлмайди. Транспорт воситаси туристик инфратузилманинг муҳим элементи ҳисобланади ва туристик маҳсулотлар таркибига киритилган асосий комплекс хизматларни ташкил қилади. Транспорт воситалари - туризм тизимини шакллантирувчи туристик корхоналарнинг алоҳида кўринишлари сифатида қараб чиқилади.

Бутунжаҳон туристик ташкилоти (БТТ) туризм мақсадларида қўлланиладиган транспорт воситаларини уч турга классификациялайди: курукликда, сувда ва ҳавода ҳаракатланувчи (чизма-1).

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

Автомобил транспорти туризмда энг кўп ва кенг миқёсда фойдаланилади. Чунки у туристларни «эшикдан эшиккача» элтиб қўйишни таъминлайди. Ушбу мақсадларда мунтазам йўловчи ташиш учун рейс автобуслари ва номунтазам – туристик корхонанинг хусусий транспорти ва туристнинг шахсий транспорти қўлланилади.

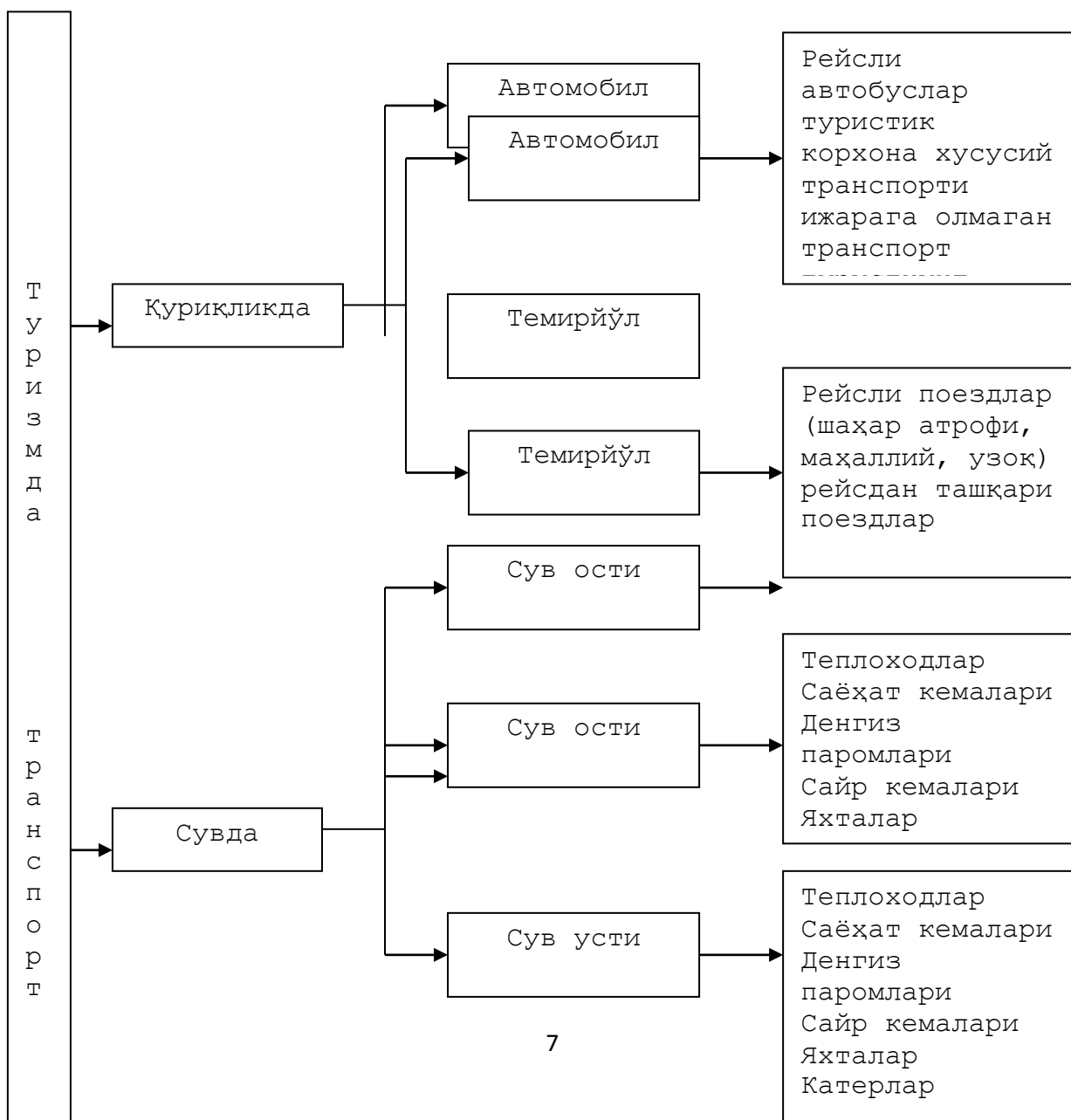
Темир йўл транспорти ўрта масофаларга туристларни мақбул нархларда тез ва қулай шароитда етиб боришларини таъминлайди. Алоҳида ҳолларда темирйўл транспорти туристик саёҳат мақсадларида ҳам фойдаланиши мумкин.

Сув транспорти воситалари орасида сув ости (экскурсия сув ости қайиқлари) ва сув усти (теплоходлар, саёҳат кемалари, денгиз паромлари, сайр кемалари, яхталар, катерлар) транспортлари фаркланади. Туризмда сув транспорти воситалари таъминоти билан боғлиқ масалалари асосан денгиз ва дарёда туристик мақсадларда мунтазам ва номунтазам йўловчи ташиш мисолида қараб чиқилади.

Паромда сузиб ўтиш ва асосий туристик саёҳат тури – саёҳат кемаси, денгиз ва дарё кемалари туристларни белгиланган жойга етказиб боришни мақсад қилиб қўяди. Бошқа сув транспорти воситаларидан одатда алоҳида дастурли «программали» тадбирларни амалга оширишда фойдаланилади (масалан, сув ости экскурсияси) ёки қўшимча хизматлар (катерларда саёҳат) ва бошқалар.

Чизма -2.1

Туризм мақсадлари учун қўлланиладиган транспорт воситалари турлари





Ҳаво транспорти воситалари таркиби ҳаво воситаларини камраб олади ва у фуқаро авиациясидан тортиб, то экзотик ҳисобланган ҳаво шарлари, дельтапланларни ўз ичига олади. Туризмда ҳаво транспортининг қўлланилиши аввало авиацияда йўловчи ташишдан фойдаланиш сифатида кўриб чиқилади. У рейсли ва чартерга классификацияланади, яъни буюртмалар асосида бажарилади. Ҳаво транспортининг муҳим хусусияти шундан иборатки, у нисбатан жуда қимматлигига қарамай, бу юқори тезлиги, шинам ва қулайлиги билан туристларни олис масофаларга ташишда сўзсиз етакчи ўринни эгаллайди.

Туризмда транспорт таъминоти тизими қўйидагича фарқланади:

- турга қўшилган ва асосий туристик хизматларга кирувчи туристик ташиш: туристларни доимий яшаш жойидан белгиланган манзилга элтиб қўйиш (ёки йўналиш бошланадиган жойга) ва қайта олиб келиш;
- трансфер – туристларни кутиб олиш ва кузатиб қўйиш учун транспорт воситаси тақдим этиш;
- тур-сафар бўйича дастурлаштирилган тадбирларга хизмат кўрсатиш: экскурсион хизмат, дастурдаги тадбирларга бориш, атрофга ташриф буюриш, йўналиш бўйича кўчиш, яъни бир манзилдан иккинчи манзилга ўтиш;
- туристлар саёҳатини таъминлаш учун корхонанинг транспорт воситаларини танлашига бир қатор омиллар боғлиқдир: сафарнинг мақсадли йўналишида ташиш узоқлиги, саёҳатчилар сони, транспорт воситасининг сифими, сафар дастури, ҳаракат хавфсизлиги, транспорт воситасининг қулайлик ва сафарбарлиги даражаси.

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

Транспорт воситасини танлашга таъсир этадиган яна бир муҳим омил-бу саёҳатчилар сони ҳисобланади. Бу омилдан тез-тез ташиш типини

аниқлашда фойдаланилади: мунтазам ёки намунтазам (ижарага олинган ёки чартер). Туристтик гуруҳдаги сайёҳлар сонига боғлиқ ҳолда сафарни таъминлашда қайси транспорт воситаси зарурлиги ҳам муҳим рол ўйнайди: самолётми, темирўлми, автобус ёки енгил автомобилларми ва бошқалар.

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

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

2.2. Туристларни автомобилда ташиш

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

Туристтик хизмат кўрсатишда фойдаланиладиган автомобил хизмати учта асосий йўналишни ўзида мужассамлаштиради:

- автобусда саёҳатни ташкил этиш;
- туристларнинг шахсий транспортида саёҳатни ташкил этиш;
- автомобилларни туристларга прокат (ижра)га бериш.

Шуни қайд қилиш керакки, шаҳарлараро ва шаҳар йўналишларининг улкан тармоғига бирлашган автобуслар кўпроқ одамларни ташишда ва поездлар ва самолётларни биргаликда олганига нисбатан кўпроқ аҳоли пунктларига хизмат кўрсатади. Кўпчилик мамлакатларда шаҳарлараро ва халқаро автобус ташишларда ҳам давлат муассасаларига, ҳам мустақил компанияларга тегишли автобусларда хизмат кўрсатилади.

Халқаро автобус туризми, туризмнинг нисбатан ёш турларидан бири бўлиб ҳисобланади. Унинг илк ривожланиши XX асрнинг 70-йилларига тўғри келади. Бу давргача дунёнинг турли мамлакатларида автобуслар асосий трансферлар, экскурсиялар ва маҳаллий сафарлар учун фойдаланилган.

1986 йилда биринчи бор Европа мамлакатларида темирўллар ва автобус компаниялари ўртасида рақобатнинг кучайиши муносабати билан бирлашган автобусларда туристларни ташиш – «Евройўналиш» («Eurolines») ташкил этилди. Унга 33 Европалик ҳамкорлар кирди. Автобус компаниялари

битта савдо маркази остида бирлашиб, оралиқ билетлари, сервис хизмати, тартиблар, чегирма тизимлари бўйича биргаликда умумий автобус алоқалари стандарт тизимини ишлаб чиқдилар. Натижада «Eurolines» туризм бозорида етакчи компаниялардан бирига айланади. У бутун Европа бўйлаб 250 дан ортиқ йўналишларда хизматлар кўрсатади, унинг таркибига Европанинг 35 автобус компаниялари киради. 1992 йилдан бошлаб «Eurolines» Шарқий Европа мамлакатларини ҳам ўз доирасига қамраб олади.

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

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

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

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

Европада туристик ташишларда фойдаланиладиган автобуслар ҳолатига жиддий эътибор қаратилади. Узок масофаларга қатновчи замонавий автобуслар илгариги моделларига қараганда анча шинам ва қулай. Стандарт жиҳозларини ташкил этадиган яхши кондиционерлари ва қулай дам олиш салони (хонаси) йўловчиларга манзур бўлмоқда. Кўпгина автобуслар баланд курсилар, шовқин ўтказмайдиган жиҳозлар билан таъминланган. Автобус салонида ёритиш яхшиланган, минибар, ҳожатхона, телевизор мавжуд бўлиб, катта тиниқ ойналар теварак-атрофни тамоша қилиб кетишга жуда қулайлик тўғдиради.

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

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

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

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

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

Бир қатор устунликларига қарамай автобуслар улардан фойдаланишда чекловларга ҳам эга. Улардан бири ташиладиган туристларнинг сони ҳисобланади (45 кишигача). Автобуслардан фойдаланиш кўпроқ туристларни яқин масофага турли хил дастурларни таъминлашга олиб бориб келишда

самаралироқ бўлади. Ўрта ва катта масофага туристик саёҳатларни ташкил қилиш, йўналишни кўшимча равишда синчиклаб қайта кўриб чиқишни талаб қилади: тўхтаб турадиган жой, тунаш жойи, овқатланиш ҳисобга олиниши зарур. Транспорт воситасида узоқ вақт бўлиш (айниқса қайтиш йўлида) орзу қилинган дам олиш кайфиятга салбий таъсир қилиши мумкин.

Туристнинг шахсий автомобил транспортдан фойдаланиш ўзида туристик саёҳатнинг алоҳида кўринишини намоён этади ва автосафарлар деб аталади. Уларни ташкил этиш пухта тайёргарлик ва режалаштиришни талаб қилади.

Автомобил туризми бутун жаҳон бўйлаб кенг ривожланган тармоқдир. Бу унинг нисбатан арзон туриши ва йўналишни, отел дастурларини ва ҳаказоларни эркин танлаш имконияти билан боғлиқдир.

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

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

Туристларни шахсий автомобилдан фойдаланиб, саёҳатга чиқишининг энг кўп тарқалган тури - дам олиш кунларидаги сафарлардир. Туризм турлари бўйича кўпроқ машҳур автотурлар соғломлаштириш (дам олиш жойларига ёки табиат қўйнига бориш) ва билиш сафарлари (тарихий ёки маданий ёдгорликларга бориш) ҳисобланади.

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

Автомобилда саёҳатни тайёрлаш жараёни қуйидагиларни ўз ичига олади:

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

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

Ўз шахсий транспортда чет элга кетганлар халқаро намунадаги ҳайдовчилик гувоҳномасига эга бўлишлари лозим. Транспорт воситаси суғурталанган, унинг эгаси фуқаролик жавобгарлиги суғуртасининг суғурта

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

Туристтик хизмат кўрсатишда фойдаланадиган хизматлар специфик тури бўлиб автомобилларни прокатга бериш ҳисобланади. Қайсиқим ушбу индустрия автомобил яратилган даврлардан бошлаб, ҳамма вақт ривожланиб келаяпти.

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

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

Автомобилларни прокатга бериш бўйича йирик фирмалар шаҳар ва шаҳар чеккаларида ваколатхоналарига эга, аммо уларнинг катта қисми ҳозиргача аэропортларда ва ўзларига яраша туради. Бу фирмаларга автомобилларни ижарага берганда аэропортдаги нархи баланд ижара жойи харажатларини ҳисобга олишга тўғри келади. Натижада бундай компанияларда прокат аэропортларда ваколатхоналари бўлмаганларга қараганда анча қиммат туради. Шунга қарамасдан, истеъмолчилар бу қулайликни қадрлашади. Чунки сайёҳлар самолётдан тушган зохати автомобиллар прокати жойига келиши мумкин.

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

Ижара қиймати тўловларига кириши лозим:

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

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

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

2.3. Туристларни темирйўл транспортида ташиш

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

Темир йўллар биринчи бор пайдо бўлган вақтлардаёқ саёҳатда чинакам инқилоб ясаганди. Темир йўл транспорти кемалар ва отларга қараганда юкларни тез ва арзон ташиб беришни таклиф этганди. Шимолий Америка ва Европада кенг темирйўл тармоқлари район марказларини темирйўл станцияларига айлантирди. Темирйўллар нафақат дилижонларни (йўловчи ташийдиган от-арава тури), балки 1790 йилдан бошлаб французча «отел»

сўзи билан аталадиган таверниларнинг ҳам ўрнини эгаллайди. Табиийки, қулайлик учун отеллар темирйўл станциялари ёнида қурила бошлади.

Темирйўллар юқори сафарбарлик намунасини кўрсатиб, мамлакатнинг узоқ чеккалари билан транспорт алоқасини йўлга қўйишга имкон берди. Ўша даврда темирйўллар қуриш қишлоқ хўжалиги соҳасидан сўнг энг йирик бизнесга айланди.

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

Кейинги йилларда поездлар бошқа транспорт воситаларига нисбатан хавфсизроқ, тез ва шинамроқ бўлиб қолдилар. 1900 йилга келиб, темирйўллар замонавий барча маиший қулайликлар – шу жумладан, электр ёритиш, буғ билан иситиш, ухлаб кетадиган вагонлар, вагон-ресторанлар ва ҳатто ваннахоналарни тақлиф қилиши мумкин эди.

Афсонавий Шарқ экспресс **«қироллар поезда ва поездлар қироли»** деб аталди. У жаҳонда энг машҳур поезд бўлса ажабмас. Ўз вақтида барча ҳашаматни ўзида мужассам этган бу поезд ҳозир ҳам романтик саёҳат учун алоҳида кўрк бўлиб қолмоқда. 1883 йилда ишга тушган Шарқ экспресс Париж (Франция)дан бадавлат кишиларни хушманзара йўналиш бўйича Истамбул (Туркия)га етказиб келган саёҳат 4 кун вақтни олган. Лекин шоҳона шароитда кечган, аъло даражада овқатланиш ва идеал сервис хизмати туфайли унда вақт жуда тез ўтган.

Дунёда замонавий туристик поездларни «ғилдирак устидаги отеллар» деб аташади. Бунда кўпинча темирйўл бўйлаб сафарлар саёҳатнинг асосий мақсади қилиб қўйилади. Ухлаб кетиладиган вагонда одатда ўринлар сони саккизтадан ошмайди. Ҳар бир купеда иккитадан кўп одам яшамайди.

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

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

Германия туристлари орасида паравоз саёҳати алоҳида ажралиб туради. Темирйўл туризми ҳаваскорларини ҳам ҳисобга олганда энг машҳур «Orient Express» («Шарқ Экспресси») ҳисобланади. У XIX-XX асрда машҳур стил асосида таркиб топган.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Юқорида қайд этилганидек, темирйўл транспорти билан туристик ташиш мунтазам қатновчи тез юрар ва йўловчи поездларда ва махсус туристик поездларда амалга оширилади. Кейинги пайтларда Япония, Франция, Бразилия, Жанубий Корея, Россия, Европа мамлакатларида туристларни ташиш учун махсус тезкор темирйўллардан фойдаланилади.

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

Узоқ муддатга мўлжалланган прогнозларга кўра, 2010 йилга бориб Европа бўйлаб юқори тезликда юрадиган темирйўл транспортида саёҳатлар, авиацияда 20 % бўлган ҳолда, 23%ни ташкил қилади. Бунга мисол тариқасида шуни келтириш мумкинки, ҳозирда Париж – Лион маршрутида тезюрар поездлардан фойдаланувчи йўловчилар сони самолётда учадиганлардан 9 марта юқоридир.

«Ўзбекистон Темир йўллари» Давлат акционерлик темирйўл компанияси («Ўзбекистон Темир йўллари» ДАТК). У Ўзбекистон республикаси ҳудудида жойлашган собиқ Ўрта Осиё темир йўллари

базасида 1994-йил 7-ноябрда ташкил этилган. Компаниянинг асосий йўллари тармоғи 3645 км. ни ташкил этади ва унда ҳозирги кунда 54,7 минг кишидан кўпроқ одамлар ишлайди.

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

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

XVIII-аср охирларида Тошкентдан Оренбурггача йўл курилиши масаласи яна кун тартибига қўйилди. 1900-йил кузида бир вақтнинг ўзида ҳам Тошкентдан ҳам Оренбургдан йўл курилиши бошланди. 1906-йил январида Ўрта Осиё учун Марказий Россияга бевосита чиқиладиган Тошкент-Оренбург темир йўли ишга туширилди. Ушбу йўл иккинчи жаҳон уруши йилларида айниқса катта рол уйнади. Йўлнинг ўтқариш қобилятини ошириш тадбирлари кўрилди. Қисқа муддат ичида жойларда эҳтиёт қисмлар ва материаллар етишмовчилигини бартараф этиш учун цехлар ишга туширилди. Уруш йилларида (1944 й.) Тошкент – Ангрен йўли қурилди. Кейинги йилларда Тошкент – Ходжикент (1957й.), Жиззах-Сирдарё (1962 й.), Самарқанд – Қарши (1970 й.), Навоий-Учкудук (1982 й.), Учкудук-Султон Увайстоғ – Нукус (2001 й.), Беруний – Урганч (2004 й.), Тошғузор – Бойсун-Қумқўрғон (2007 й.) йўллари қурилиб ишга туширилди. Кўнғирот – Бейнов (1972 й.) темир йўлининг ишга туширилиши мамлакатимизни Европага чиқиши учун иккинчи ҳаётий йўл очилишига имконият яратди.

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

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

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

- Ченкелди – Шумилов, 65 км. масофа;
- Ўзбекистон – Келес ва Шумилов – Қизил тўқимачи – 58 км;

- Ўзбекистон – Хавос – 130 км;
- Хавос – Бекабод ва Хавос – Жиззах – 83 км;
- Жиззах – Самарқанд – Мароканд – 130 км;
- Солар - Хўжакент

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.4. Туристларни авиация (ҳаво) транспортида ташиш

Авиация (ҳаво) транспорти жаҳон хўжалигининг нисбатан тез ва динамик ҳолда ривожланаётган соҳаларидан бири ҳисобланади. У

умумжаҳон транспорт тизимида тобора мустаҳкам ўрин эгалламоқда. Олис масофаларга туристик саёҳат ташкил этишда (масалан, Шимолий Америка, Жануби-Шарқий Осиё давлатлари ёки жаҳон макроҳудудларининг бошқа олисликларига) авиацияда ташиш амалда муқомли воситадир. Авиация транспортдан фойдаланиш, шунингдек ўрта (ер шари кўламида) масофаларда тарқалган (мисол учун, Европа ва Яқин Шарқ мамлакатларида). Ички йўналишларда туристларни самолётда ташиш ҳам анча қулай ҳисобланади. Айниқса Россия, Хитой, АҚШ каби йирик давлатларда авиациянинг роли катта.

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

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

Ҳаво транспорти уч даражада тартибга солинади:

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

Авиация икки турга бўлинади: транспорт ва умумга мўлжалланган.

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

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

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

Аэропортлар мунтазам рейсларга хизмат кўрсатади: халқаро, миллий ва ҳуқуқий. Турли фирмалар ва корхоналарнинг самолётлари, шунингдек умумга мўлжалланган самолётларга. Аэровокзал биноси аэропортнинг ўрта

мажмуи ҳисобланади. Бу жойда йўловчилар билетларни сотиб олади ва уларни, багажларни регистрация (рўйхатга) оладилар.

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

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

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

Авиакомпания дастури иштирокчиларига қуйидаги имтиёзлар ва мукофатларни кўзда тутаяди:

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

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

Биринчи класс (ҳарфлар класс кодини ифодалайди):

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

Бизнес класс (Business):

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

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

Экономик класс (Economy Class)

* W - хар дамда тайёр экономик класс;

* S,Y – экономик класс;

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

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

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

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

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

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

Туристлик корхонанинг яна бир ўзаро ҳамкорлик шакли авиакомпания билан агентлик битимини тузиш ҳисобланади. Улар билан жойга квотага эга бўлади. Айрим авиакомпаниялар жой квотаси бўйича шартномага эга барча туристик корхоналарни ўзларининг агентлари ҳисоблайдилар. Аммо бироқ бу унчалик тўғри эмас. Агар туристик компания авиакомпания билан агентлик битими асосида ишлаётган бўлса, аслида унинг ўзи

авиакомпаниянинг «билетлар сотиш бўйича касса»си сифатида чиқади, яъни билетлар ёзиб беради ва тегишли компьютер ускуналарига эга бўлади, мазкур авиакомпаниянинг бронлаштириш тармоғига кириш ҳукуқига эга. Авиаккомпания эса мазкур туристик корхона қиёфасида қўшимча сотиш пунктига эга бўлади (агентлик битимининг шартларидан бири одатда сафарларга билетларни худди шу авиакомпаниянинг сотиш афзаллиги ҳисобланади).

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

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

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

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

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

Чартер рейсларга жой сотишнинг аралаш усули кўпроқ тарқалган. У ўзида юқорида эслатилган икки вариант элементларини мужассамлаштирган.

Сотилаётган блокка кирувчи жойлар умумий сони, маълум пропорцияда икки қисмга бўлинади, улардан бири «қаттиқ», бошқаси «юмшоқ» тизими бўйича реализация қилинади.

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

«Ўзбекистон ҳаво йўллари» Миллий авиакомпанияси тузилмаси. "Ўзбекистон ҳаво йўллари" - халқ хўжалиги ва аҳолини авиация хизмати (юк, йўловчи ташувлари, махсус авиаташишлар) билан таъминловчи Ўзбекистон Республикаси Миллий авиакомпаниясидир. Авиакомпания 1992 йил 28-январда Ўзбекистон Республикаси Президенти фармонида биноан ташкил этилган. Ана шу вақтдан бошлаб самолёт паркинни замонавийлаштириш, янги аэровокзаллар қуриш, ҳаводаги ҳаракатни бошқариш тизимини тубдан ўзгартириш, аэродромларни янги замонавий техника билан таъминлаш, юқори малакали мутахассисларни тайёрловчи база ҳамда бошқарув тизимини такомиллаштиришга йўналтирилган республика Фуқаро авиациясини ривожлантириш давлат дастури амалга кирди. Ўтказилган ислохотлар Ўзбекистон авиация транспортининг халқаро, иқтисодий, дипломатик ва маданий алоқаларини ривожлантиришда етакчи соҳалардан бирига айланишига омил яратди. "Ўзбекистон ҳаво йўллари" Миллий авиакомпанияси халқаро авиаташувлар бозорида ўзининг муносиб ўрнига эга. У ўз фаолияти давомида бир неча мартаба нуфузли мукофотлар: фаол ишлари учун "Евромаркет - 2000" соврини, Халқаро авиация хавфсизлиги жамғармаси дипломи, Халқаро аэропортлар бирлашмаси мукофотларига сазовар бўлди. Авиакомпания Америка, Европа, Яқин ва Ўрта Шарқ давлатлари, Жануби-Шарқий ва Марказий Осиё ҳамда МДХнинг 40 ортиқ шаҳарларига мунтазам қатновларни амалга оширади. Орттирилган тажриба ва анъаналарнинг замонавий бошқарув тизими билан биргаликда уйғунлашувчи, халқаро амалиёт, хизмат кўрсатишнинг янги ахборот технологияларини ишлаб чиқаришга жорий этилиши миллий авиакомпанияни дунёда муваффақиятли ва жадал равишда ривожланаётган авиакомпаниялар сафидан бир қаторда жой олишига имконият яратди.

Учувчилар мажмуаси. Учувчилар мажмуаси (УМ) 1992 йил учувчилар отрядлари асосида ташкил этилган. У "Ўзбекистон ҳаво йўллари" Миллий авиакомпанияси ташкилий тузилмаларидан биридир. Учувчилар мажмуаси учувчилари Боинг-767, Боинг-757, А-310, РЖ-85, Ил-114, Ил-76, Ту-154, Як-40 ҳаво кемаларида парвозларни амалга оширадilar Унинг асосий вазифаси йўловчи ва юк ташувларини амалга ошириш, парвозлар таъминлаш, авиакомпаниянинг ижтимоий ва иқтисодий фойдасини кўзлаб, авиация хизматига бўлган шартномаларни сифатли равишда бажаришдир .

Ҳаво алоқалари бош агентлиги. Ташувларни сотиш тизими ва ташкилий техник базани ривожлантириш стратегияси барча авиакомпанияларнинг устувор масалаларидан бири ҳисобланади. "Ўзбекистон ҳаво йўллари" Миллий авиакомпаниясида ана шундай масалаларни **Ҳаво алоқалари бош агентлиги** ҳал этади.

МАК 50 дан зиёд Интерлайн-келишувлар имзоланган бўлиб, бу аввалги авиайўналишларни сақлаб қолган ҳолда, янги катновлар очиш ҳисобига парвозлар сонини ошириб, бутун дунё бўйлаб сотувлар тармоғини кенгайтириш имконини беради.

1991 - йил "Ўзбекистон ҳаво йўллари" Миллий авиакомпанияси таркибида янги корхона – ҳаводаги ҳаракатни бошқариш маркази "Ўзаэронавигация" ташкил этилди.

"Ўзаэронавигация" Марказининг асосий вазифаси аэронавигация хизмати билан таъминлашнинг миллий мажбуриятларини амалга ошириш, жумладан:

- транзит ва аэродром парвозларни бошқариш ;
- аэронавигацион маълумот билан таъминлаш;
- ҳаво алоқалари хавфсизлиги, самарадорлиги ва мунтазамлигини таъминлаш;
- техника билан таъминлаш ва ишлатиш масалаларида ИКАО талабларини бажариш;
- МДХ давлатлари ҳаво ҳаракатларини мослаштириш жараёни учун зарур бўлган ўзаро тадқиқот ишларини ўтказишни ташкил этиш;
- дастурлар ва амалий тайёргарликни унификасиялаш, ҳаво ҳаракатини бошқариш хизматлари ходимлари малакасини ошириш.

Махсус авиайшлар («МАИ») авиакомпанияси. «МАИ» авиакомпанияси бирлашган Сирғали авиаотряди базасида ташкил этилган. Ҳозирги пайтда у МАКнинг мустақил бўлинмасидир. Самолётлар парки вертолётлар ва махсус ишларни амалга оширувчи АН-2, Ми-2, Ми-8 самолетларидан иборат.

МАИнинг вазифалари:

- қишлоқ хўжалик ерларига авиация- кимёвий ишлов бериш;
- қурилиш-монтаж ишлари;
- транспорт-алоқа ишлари;
- бориш қийин бўлган тоғ ва чўл районларига одам ва юк ташиш;
- газ ва нефт қувирларини назорат қилиш;
- парашютчи ва юкларни ташлаш;
- аэрофотосуратга олиш;
- ҳаводан ўрмондаги ёнғинга қарши кураш;
- кичик авиация самолётлари ва вертолётларига мутахассисларни тайёрлаш;

«МАИ» сайёҳлик соҳасидаги янги хизмат турларига алоҳида эътибор беради.

МИ-8Т ВІП вертолётларида Самарқанд, Бухоро, Шахрисабз ва республикамизнинг бошқа шаҳарларига экскурсия ҳамда Чорвоқ, Чимён, Белдирсой, Бурчмулла, Зомин дам олиш масканларига; Нукусдан Орол денгизи ҳудудига; Тошкент ва Тошкент вилоятига парвозларни таклиф этади. Охириги йўналиш турмуш қурмоқчи бўлган Тошкент шаҳри ёшларига, никоҳдан ўтгандан сўнг тавсия этилади.

Ўқув-машқ маркази. "Ўзбекистон ҳаво йўллари" Миллий авиакомпаниясида кадрларни тайёрлаш ва қайта ўқитишга эътиборни бир дақиқага ҳам камайтирмаслик – юқори аҳамиятга эга қоида мавжуд. Бу масалани ҳал этиш, авиамутахассисларни ИКАО стандартлари ва тавсияларига тўлиқ равишда тайёрлаш Ўқув-машқ маркази зиммасига юкланган.

“Кетринг” давлат унитар корхонаси (ДУК). “Кетринг” ДУК ташкил этилиши тарихи, 1991 йилда Тошкент аэропорти ресторани асосида сотув-ишлаб чиқариш фирмаси ташкил этилиб, сўнгра уни 1994 йилда “Ўзбекистон ҳаво йўллари” Миллий авиакомпаниясининг “Кетринг” хизматига айлантиришдан бошланган.

ДУК “Кетринг” “Ўзбекистон ҳаво йўллари” Миллий авиакомпаниясининг йирик ташкилий тизимларидан бири бўлиб, бу эрда 500дан ортиқ юқори малакали мутахассислар хизмат қилади. Корхона махсус замонавий ускуналар билан жиҳозланган тезкор-диспетчер бўлими, иссиқ ва совуқ овқат, кондитер цехи ва бошқа хизматларни ўз ичига олади.

“Кетринг” “Габриэл”, “Сита”, АФТН каби халқаро алоқа тизимларига уланганлиги сабабли йўловчилар буюртмалари тўғрисидаги маълумотни тез олиш имкониятига эга.

Шунинг учун “Кетринг” Тошкентдан парвоз қилаётган ҳамда дунёнинг турли бурчакларидан келаётган транзит йўловчилар талабларини қондиришга ҳар доим тайёр.

Корхона 1000 кишилик борт озукасини тайёрлаш салоҳиятига эга бўлиб, ваколатхоналари “Тошкент” аэропорти ҳудудида жойлашган бошқа авиакомпаниялар самолётларини иссиқ - совуқ овқат, турли ичимликлар ва ҳўл мева билан таъминлайди. Биринчи ва бизнес клас йўловчилари хошишларига биноан халқаро технологиялар ва рационига киритилган мол гўшти, балиқ ва парранда гўштидан тайёрланган овқатга буюртма беришлари мумкин. Овқат турлари ҳар ўн беш кунда ўзгартирилади.

Овқат тайёрланилаётган вақтда йўловчилар диди ва улар нимани хуш кўришлари ҳисобга олинади. Йўловчилар сони, ўсимлик ва озиқ-овқатни таннавул қиладиган кишилар сони тўғрисидаги маълумот тезкор-диспетчерлик бўлимига келганидан сўнг цехларга буюртмалар юборилади.

Ҳар бир қатновга тайёргарлик самолёт парвозидан бир неча соат аввал бошланади.

Узоқ давом этадиган қатновларда кучли овқат берилади.

ДУК “Кетринг” бошқа авиакомпанияларга борт озукасини етказиб беришга шартномалар тузади. Ҳозирда “Урал авиайўналишлари”, “Домодедово”, Санкт-Петербургнинг “Пулково”, Москванинг “Аэрофлот”,

Новосибирскнинг “Сибир” давлат авиакорхоналари ҳамда “Красноярск” ва “Кубан” ҳаво йўллари билан ана шундай шартномалар тузилган.

“Кетринг” тизимига расмий делегатлар ва трансфер йўловчиларни кутиб олиш заллари ҳам киради.

“Кетринг” – бу “Ўзбекистон ҳаво йўллари” Миллий авиакомпанияси ва бошқа авиакомпаниялар йўловчиларига юқори сифатли ва турли хил овқат етказиб беришга кафолатдир.

“Ўзавиатехтаъминот” моддий-техника таъминоти мажмуаси. “Ўзбекистон ҳаво йўллари” Миллий авиакомпаниясининг ташкилий тизилмаларидан бири бўлиб, моддий-техника билан таъминловчи корхона сифатида 1938- йилдан бери фаолият кўрсатади. У Ўзбекистон Миллий авиакомпаниясининг барча ташкилий тизилмаларини моддий-техника билан таъминлайди.

Юк-почта ташувларини ташкил қилиш хизмати. “Тошкент” аэропорти Юк-почта ташувларини ташкил қилиш хизмати 33600 кв.метр майдонни эгаллайди.

Бу ерда:

- юкларни сақлаш учун усти ёпиқ ангарлар (умумий майдони 4584 кв.м);
- божхона юкларини сақлаш учун усти ёпиқ ангарлар (240 кв.м);
- хавфли ва радиоактив юкларни сақлаш учун алоҳида хоналар (217 кв.м);
- музлатгич камералари;
- қимматбаҳо юкларни сақлаш учун бинолар;
- 4-божхона пости;
- СЕС хизмати;
- Ўзбекэкспертиза;
- валюта алмаштириш шохобчаси ва бошқалар жойлашган.

Мунтазам бўлмаган қатновлар. “Ўзбекистон ҳаво йўллари” миллий авиакомпанияси ўзининг доимий мижозларига ИЛ-76, Боинг-757, Боинг-767, А-310 ҳаво кемаларида чартер асосида йўловчи ва юк ташувларини таклиф этади.

Парвозлар географияси Янги Зеландиядан Атлантика соҳилларигача кенгайтирилган.

“Ўзбекистан аирвайс течникс” авиакорхонаси: “Ўзбекистан Аирвайс Течникс” авиакорхонаси “Ўзбекистон ҳаво йўллари” Миллий авиакомпаниясининг йирик корхоналаридан бири бўлиб, Марказий Осиё ва МДХ давлатларида ягона авиатаъмирлаш заводидир. 1924- йилда ташкил этилган завод самолётлар, двигателлар ва компонентларни таъмирлаш ва техник хизмат кўрсатишнинг 80 йиллик тарихига эга. АК ўз фаолияти давомида ҳаво кемаларининг 32 тури, авиадвигателларнинг 23 хилларини таъмирлаш ишларини ўзлаштириб, амалга оширган.

1997-йилда авиакорхона базасида Марказий Осиё минтақасида ғарбда ишлаб чиқарилган самолётларга техник хизмат кўрсатувчи ягона Маркази ташкил этилди.

«Ўзбекистан Аирвайс Течникс» авиакорхонаси МДХ, Хитой, БАА, Эрон, Сурия, Ҳиндистон, Куба, Жазоир, Словакия, Чехия, Миср, Корея,

Полша мамлакатлари авиакомпаниялари билан шарқда ишлаб чиқарилган самолёт ва двигателларни таъмирлаш ишларида ҳамкорлик қилади.

Авиацион хавфсизлик. Хавфсизликни таъминлаш бир неча компонентлардан: техниканинг ишончлилиги ва самарадорлиги, экипажнинг тўғри ҳаракатлари, йўловчи ва экипаж ҳаётига хавф солувчи ғараз ниятли кишилар ва хавфли юкни аэропорт ҳамда кема саҳнига кириш имкониятини олдини олишдан ташкил топади. Ўзбекистонда ташкил этилган хавфсизлик тизими аниқ афзалликларга эга. Биринчидан, унинг бекам-кўстлигида. Иккинчидан, авиацион хавфсизлик ва режим-қўриқлаш тадбирларига доир барча масалаларни давлат ўз зиммасига олган.

Аэропортларни қўриқлаш, йўловчилар, экипаж аъзолари, қўл юки, багаж, юк, борт озуқаси ҳамда ҳаво кемалари назоратини авиация хавфсизлиги хизматининг махсус бўлинмаси амалга оширади.

Авиацион хавфсизликни таъминлаш хизмати АҚШ ва Буюк Британияда ишлаб чиқарилган янги ускуналар билан жиҳозланган. Булар:

- интерскоплар;
- стационар металл кидирувчи ускуналар;
- қўл металл детекторлари;
- стационар ва қўл рентген фотокомплекслари;
- Портловчи моддалар буғ детекторлари ва ҳ.к.

"Тошкент" аэропортини махсус қўриқлаш бўлинмаси қўриқлайди. Барча назорат-ўтказув пунктлари текширув ускуналари билан жиҳозланган.

Ўзбекистон аэропортлари. Ўзбекистон аэропортлари давлат транспорти инфратизилмасининг муҳим қисмидан бири бўлиб, республика шаҳарлари орасида ҳамда чет эл мамлакатлари билан тезкор боғланишни таъминлайди. "Ўзбекистон ҳаво йўллари" Миллий авиакомпанияси таркибига 12 аэропорт киради. Улардан бештаси - Тошкент, Самарқанд, Бухоро, Урганч, Термез халқаро аэропорт мақомига эга.

«ТОШКЕНТ» Халқаро аэропорти. Пойтахтнинг «Тошкент» аэропорти сўзсиз етакчи аэропортдир. Яқин чет эл мамлакатлари аэропортларига қараганда географик жиҳатдан жуда қулай, яни МДҲ давлатларидан Жануби-Шарқий Осиё, Европа ва Америкага ҳаво трассаларининг кесишган нуқтасида жойлашган.

«Тошкент» халқаро аэропорти дунёнинг барча катта шаҳарлари билан ҳаво йўллари орқали боғланган. У ИКАОнинг иккинчи категориясига эга бўлиб, турли русумдаги самолётларни қабул қилади. 2001- йилда асосий йўловчи терминалини таъмирлаш жараёнида марказий йўналишлар аэровокзали ҳам замонавий ускуналар билан жиҳозланиб, янги қиёфага эга бўлди. Аэровокзал соатига мингдан ортиқ йўловчиларга хизмат кўрсатиш имкониятига эга бўлди. Ҳар йил унинг хизматидан 2 миллиондан ортиқ йўловчи фойдаланади.

Бундан ташқари аэровокзалда транзит йўловчилар учун алоҳида терминал ва хизмат кўрсатиш шаҳобчалари ҳам мавжуд. Вокзал ёнидаги ҳудуддан ҳам рационал фойдаланилиб, автомобиллар учун кенг ва қулай

турар жойлар куриб битказилган. Шаҳар транспортининг кулай йўналишлари ҳам йўловчиларни пойтахтнинг исталган жойига олиб боради.

Аэровокзал биносида Ўзбекистон аҳолиси ва меҳмонлари учун:

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

Учинчи қаватда «Бритиш Аирвайс», «Асиан Аирвайс», «Аэрофлот» ва бир қатор чет эл авиакомпаниялари ваколатхонаси офислари жойлаштирилгани йўловчилар учун қўшимча кулайликлар яратади.

Ўйлаб режалаштирилган ишлар аэропортнинг самолётга олиб борувчи кенг ва ёруғ галереяларида ўз аксини топди. Галереядан йўловчилар телескопик трап орқали ҳаво кемаси саҳнига ўтадилар.

Маҳаллий йўналишлар терминали биноси ҳам барча кулайликларга эга. Бу ердан сиз республикамиз шаҳарлари, бўлмиш Самарқанд, Бухоро, Хива ҳамда вилоят марказларига боришингиз мумкин.

Мамлакатимизнинг бош аэропорти дунёнинг 30дан ортиқ авиакомпанияларига хизмат кўрсатапти. Бу ерда ҳар куни ўнлаб бортлар ёнилғи билан таъминланади. «Тошкент» аэропортини ривожлантириш истиқболли режасида уни минтақаларо йўловчи, юк ташувлари амалга оширувчи халқаро марказга айлантириш мўлжалланган.

«САМАРҚАНД» Халқаро аэропорти. Самарқанд шаҳри нафақат Ўзбекистонда, балки Марказий Осиёда машҳур сайёҳлик марказидир. Замонавий РЖ-45 ҳаво кемаси 45 дақиқада сайёҳларни пойтахтдан қадимий шаҳарга етказиб келади. Ҳозирги кунда «Самарқанд» халқаро аэропорти халқаро транзит йўналишлар учун муҳим звенолардан бирига айланаяпти. У қайта таъмирлангандан сўнг ИКАОнинг биринчи категориясига эга бўлган аэропорт ғарбда ишлаб чиқарилган турли русумдаги лайнерларни ҳамда шарқий ҳаво кемалари қабул қилиш имкониятига эга. Стратегик объектлардан бири бўлган аэропорт вилоят иқтисодиятини ривожлантиришда (сайёҳлик ҳам шу ҳисобда) муҳим аҳамиятга эга. Бу ерда йўловчиларга хизмат кўрсатувчи янги аэровокзал мажмуаси курилиб, учиш-қўниш йўлаклари таъмирланди. Диспетчерлик хизмати янги биноси ишга туширилиб, аэронавигация янги жиҳозлари билан таъминланди. Янги аэропорт соатига 400 йўловчини ўтказиш имкониятига эга. Тошкент, Москва, Санкт-Петербург, Симферопол ва Қозон шаҳарлари билан ҳаво алоқалари ҳам ўрнатилган. Бу ерга Европа мамлакатлари ва Япониядан чартер қатновлар амалга оширилади.

Аэровокзал мажмуасида халқаро андозалардаги хизматларнинг барча турлари: ВИП, КИП-заллари, она ва бола хонаси, тиббий ёрдам пункти, авиакассалар мавжуд. Почта бўлими, давлатлараро ва шаҳарлараро алоқа хизмати, бар, ресторан, валюта алмаштириш шаҳобчаси ҳам йўловчилар хизматига мунтазир. Парвозлар хавфсизлигини таъминлаш мақсадида видеокузатув тизими ўрнатилган. Аэропорт халқаро ташувларни амалга оширгани учун «Габриэл» ва «Сита» бронлаштириш тизимига киритилган.

«БУХОРО» Халқаро аэропорти. Бухоро шаҳри шарқ архитектурасининг дунёда энг қадимий тарихий обидаларидан бири бўлиб, Марказий Осиёнинг машҳур сайёҳлик марказидир. 1999 йилда такомиллаштириш дастури амалга оширилгандан сўнг унга «халқаро» мақоми берилди. 1997 йилда чет эллик сайёҳларга мўлжалланиб қурилган замонавий аэровокзал соатига 150 йўловчини қабул қилиш имкониятига эга. Ўзининг ихчамлигига қарамасдан халқаро терминал йўловчиларга халқаро андозаларга мувофиқ хизмат кўрсатиш учун барча шароитларга эга. Замонавий ускуналар билан жиҳозланган учиб келиш ва кетиш ҳамда кенг кутиш заллари, буфет, дўкон, тиббий хизмат кўрсатиш шаҳобчаси, юк сақлаш камералари йўловчилар хизматида. «Бухоро» халқаро аэропорти ғарбда ва шарқда ишлаб чиқарилган барча русумдаги ҳаво кемаларини (Як-40, Ан-24, Боинг -767/757/747) қабул қилиш имкониятига эга.

«УРГАНЧ» Халқаро аэропорти. Урганч шаҳри Хоразм вилоятининг марказидир. У бутун дунёга ўз ҳудудида – Ўрта аср шарқ архитектураси дурдоналаридан ёдгорлик, 2500 йиллик тарихга эга бўлган ва шу вақтгача ўзининг илк чиройи ва салобатини йўқотмаган Хива шаҳри жойлашгани учун ҳам машҳурдир. “Урганч” аэропорти чет эллик сайёҳлар учун қадимий шаҳар дарвозаси ҳисобланади.

Такомиллаштириш лойиҳаси амалга оширилгандан сўнг аэропорт ИКАОнинг биринчи категорияси ва халқаро мақомга эга бўлди. Ҳозир аэровокзалнинг янги биноси соатига 300 кишига хизмат кўрсатиш имкониятига эга. Йўловчилар оқими икки даражага: келувчилар ва кетувчиларга бўлинган. Кенг кутиш зали, бар, буфет, тиббий хизмат кўрсатиш ва валюта алмаштириш пунктлари, ёдгорликлар дўкони йўловчилар хизматида. Замонавий ускуналар ва хизмат кўрсатиш технологиялари керакли расмийчиликлардан тез ўтиш имкониятини яратади. Қайта таъмирлангандан сўнг учиш-қўниш йўлкалари А-310, Боинг-767, 757, 747, РЖ-85, Ту-154, Ил-76, Ил-96 ҳаво кемаларини қабул қилиш имкониятига эга бўлди. Ҳаводаги ҳаракатни бошқариш тизими ҳам такомиллаштирилди. Урганч кундалик қатновлар орқали Тошкент билан боғланган.

"ТЕРМИЗ" Халқаро аэропорти. Халқаро Термиз аэропорти "Ўзбекистон ҳаво йўллари" Миллий авиакомпанияси таркибий қисмига киради. У бир соатда 100та йўловчига хизмат кўрсатиш имкониятига эга. Аэропорт куну-тун ишлаб, шарқ ва ғарбда ишлаб чиқарилган турли русумдаги ҳаво кемаларини (А-310, Боинг-737,747,757,767, РЖ-85) ҳамда вертолётларни қабул қилади.

Бу ердан Тошкентга мунтазам қатновлар, Европа ва Осиёга чартер қатновлар амалга оширилади. Ҳозирда ташувлар ҳажми борган сари ортиб бораёпти.

Аэровокзал биносида кутиш зали, она ва бола хонаси, тиббиёт пункти, ресторан, буфет, матбуот киоскаси, валюта алмаштириш ва сўзлашув пунктлари бор.

“Термиз” аэропорти – Ўзбекистон Республикасининг жанубий дарвозасидир. Қўшни Афғонистон мамлакатада барқарор вазият яратиш мақсадида келган турли давлат расмий делегациялари, ОАХ вакиллари ҳамда ишбилармонлар аэропорт хизматидан фойдаланишади. 2006-йилда аэровокзални таъмирлаш ишлари тугалланди.

«НАМАНГАН» аэропорти. Фарғона водийсининг шимоли-шарқий қисмида Наманган вилоятида жойлашган.

Наманган аэропорти куну-тун хизмат кўрсатиб, “Ўзбекистон ҳаво йўллари” Миллий авиакомпанияси ҳамда МДХ давлатлари кемалари учун «заҳира» аэропортри вазифасини ўтайди. Наманган аэропортидан техник жиҳатдан ёрдам берувчи аэропорт сифатида фойдаланиш мумкин. Бу ерда ҳаво кемаларига ер устида хизмат кўрсатишнинг барча турлари, йўловчи ва юк ташувларига тижорий хизмат кўрсатиш ва унга таалукли қўшимча хизматлар ҳам амалга оширилади.

Боинг-767/757, А-310, Ил-62, Ил-76ТД, ТУ-154, РЖ-85 ҳамда бошқа русумли ҳаво кемалари қабул қилинади. Аэровокзал соатига 200 йўловчига хизмат кўрсатиш имкониятига эга. Ҳозирги пайтда «Наманган» аэропортидан Тошкент, Москва, Санкт-Петербург шаҳарларига қатновлар амалга оширилади. Ҳозир йўловчиларга хизмат кўрсатишни замонавий талаблар ва “Ўзбекистон ҳаво йўллари” нуфузига таалукли даражага кўтариш мақсадида аэровокзал мажмуаси қайта таъмирланаяпти.

«НУКУС» аэропорти. «Нукус» аэропорти - Қорақалпоғистон республикаси «ҳаво дарвозасидир». Бу ердан ҳар куни Тошкент шаҳри, вилоят марказлари, Москва ва МДХнинг бошқа шаҳарларига 20дан ортиқ мунтазам қатновлар амалга оширилади. Аэропорт “Ўзбекистон ҳаво йўллари” авиакомпанияси фойдаланаётган барча ҳаво кемаларини қабул қилади. Қайта таъмирлашнинг биринчи босқичи амалга ошрилгандан сўнг ўзгача қиёфага эга бўлди. Ҳаво алоқалари агентликлари, расмий делегацияларга хизмат кўрсатиш зали биносини ўз ичига олган янги аэровокзал мажмуаси қуриб битирилди. Текширув-назорат пункти бинолари ҳам қурилиб, ишга туширилди. Ҳаво кемаларидан мунтазам ва хавфсиз фойдаланишни таъминловчи, ИКАО стандартларига мос замонавий ускуналар ўрнатилди. «Нукус» аэропорти яқин келажакда «халқаро» мақомга эга бўлиб, чет эл авиакомпаниялари самолётларини қабул қилиш имкониятига омил яратади.

«НАВОИ» аэропорти. «Навои» аэропорти 1962 йилда чўл ўртасида барпо этилиб, унинг худуди гуллаётган оазисга айлантирилган.

Аэропорт «АН-24», «ЯК-40» ҳамда «ИЛ-114», «РЖ-85» кемаларини қабул қилиш имкониятига эга. 2004 йилдан буён аэродромни замонавийлаштириш ва таъмирлаш ишлари олиб борилаяпти. Режадаги

ишлар амалга оширилгандан сўнг барча русумдаги ҳаво кемаларини қабул қилиш имкониятига эга бўлади.

Аэропорт барча керакли замонавий техник ускуналар билан жиҳозланган. Депутатлар ва ВИП йўловчиларга хизмат кўрсатиш заллари, она ва бола хонаси, буфет, тиббий пункт жойлашган замонавий аэровокзал йўловчилар хизматида. Бу ерда алоқа ва транспорт хизматлари ҳам кўрсатилади. «Навоий» аэропорти Ўзбекистон Жанубий Корея давлатлари ўтрасидаги келишувга асосан келажакда эркин индустриал ҳудудга айлантирилади.

«ФАРҒОНА» аэропорти. Аэропорт 1938 йилда қурилган. У бугунги кунда "Ўзбекистон ҳаво йўллари" миллий авиакомпанияси фойдаланаётган барча ҳаво кемаларига хизмат кўрсатади. «Фарғона» аэропортидан Тошкент, Нукус, Москва, Қозонга мунтазам қатновлар, бошқа шаҳарларга эса тижорий талабларга асосан қатновлар амалга оширилади. Қабул қилинган умумавиация стандартларига биноан йўловчиларга: билет сотиш ва бронлаш, қатновларга рўйхатдан ўтказиш каби хизматлар кўрсатилади. Ўрнатилган замонавий ускуналар божхона ва чегара назоратидан ўтиш жараёнини тезлаштиради. Залда валюта алмаштириш пункти, буфет, ёдгорликлар киоскаси, почта ҳамда алоҳида бинода жойлашган ВИП-класс йўловчиларига хизмат кўрсатиш заллари мавжуд. «Фарғона» аэропорти келгусида «халқаро» мақомига эга бўлиш истиқболига эга.

"АНДИЖОН" аэропорти. "Андижон" аэропорти "Ўзбекистон ҳаво йўллари" миллий авиакомпанияси таркибий қисмларидан биридир. Аэровокзал мажмуаси соатига 250-300 йўловчига хизмат кўрсатиш имкониятига эга. Аэропорт турли русумдаги ҳаво кемалари – Боинг 757-200, Ту-154, РЖ-85, ИЛ-114, Ан-24, Як-40, Ан-12, ИЛ-76 юк кемалари ва 3-4 класс самолётларинин қабул қилади.

Андижондан мунтазам ва буюртма қатновлар ҳамда маҳаллий ва халқаро (МДХ) йўналишларда, хусусан Москва, Новосибирск, Тюмен, Омск, Тошкентга юк ташувлари амалга оширилади.

Йўловчи ва мижозларга хизмат кўрсатиш учун аэропортда:

- йўловчилар учун кутиш зали;
- транзит йўловчилар учун кутиш зали;
- халқаро йўналишлар (МДХ) йўловчилари учун келиш ва кетиш зали;
- ВИП зал;
- она ва бола хонаси;
- тиббиёт пункти;
- валюта алмаштириш пункти;
- бар;
- чегара ва божхона, авиация хавфсизлиги хизматлари мавжуд.

“Андижон” аэропорти босқичма-босқич замонавийлаштириш ва таъмирлаш режа лойиҳасига киритилган. Аэропортни янгилаш бўйича ишларнинг бир қисми амалга оширилди. Ҳаводаги ҳаракатни бошқариш хизматининг янги биноси, ўт ўчириш депоси, аэровокзал мажмуаси интерери таъмирланиб, янги ВИП зал очилди, ҳаво кемаларига хизмат кўрсатадиган

махсус техника ва транспорт воситалари олинди. Кейинги босқичда аэронавигация тизими ва метеорология ускуналарини замонавийлаштириш, ХХБ диспетчерлари учун автоматлаштирилган иш жойлари, эскирган ёруғлик сигнал жиҳозларини янгилаш ҳамда ХХБ объектларини электр билан таъминлаш тизимини, кўриқлаш хизмати биноси ва аэродром устки қопламасини таъмирлаш кўзланган. Бу парвозлар хавфсизлиги таъминлаш ҳамда йўловчиларга хизмат кўрсатиш даражасини халқаро стандартларга яқинлаштиришга имконият яратади.

2.5. Туристларни денгиз ва дарё транспортида ташиш

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

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

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

Туризмда денгиз ва дарёда сайёҳларни ташишлар тури асосан сайр-саёҳат кемалари ҳисобланади. Бу – Круизинг деб аталади. Круизинг – бир неча халқаро туризм бозори сегментларини бирлаштирган ва ўзида комплекс бозор тузилмасини мужассам этган халқаро бизнесдир. У туризм шакллариининг бири бўлиб денгиз бўйи туризми ва дам олиши ҳисобланади.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Классик круизлар халқаро туризм бозорида устунликка эга бўлиб, ё фойдаланилаётган кемалар ёки янгилари билан бажарилади. Улар замон талабларига жавоб берадиган дизайн ва ускуналар билан жиҳозланган. Шинам ва сервис хизмати аъло даражада: каюталари кенг, палубага катта очик, ҳовуз, спорт майдонлари, зал, гўзаллик салони, магазинлар, тунги

клублар ва казинолар билан жиҳозланган. Carnival Cruise Line классик круизларни ташкил этади, улар ёшларга мўлжалланган. Norwegian Cruisise Line – уй муҳитини яхши кўрувчилар ва персонал сервисга мўлжалланган хизмат кўрсатади. Классик круиз билан Princese Cruise ва Royal Caribblan компаниялари ҳам шуғулланади (кейингисининг кўпчилик лайнерлари 5 юлдузли тоифага эга).

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

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

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

Ходимлар йўловчилар сонига тенг, каюталар кенг, ичкараси энг яхши дизайнерлар томонидан жиҳозланган, нодир коллечиялар бор, ходимлар ҳар бир йўловчига ғамхўрлик кўрсатишди. Бу тоифадаги круизлар географияси экзотик йўналишда кишиларни жалб этади. Люкс классдаги круизларда дам олиш аъло даражада ҳордиқ олишда ҳашаматли меҳмонхоналардан қолишмайди. Бундай классдаги кемалар Reven Seas Crutul Cruises, Silversea, Seabourm Cruisis Line, Cunard Line, Napag Lioyd Cruisis ларда мавжуд.

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

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

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

Европа худудида сув йўлида жуда узун кема йўллари тармоғи мавжуд. Унинг худудидан Сена, Эльба, Дунай, Рейн ва бошқа дарёлар оқиб ўтади. Уларнинг барчаси мураккаб каналлар тизими билан туташтирилган. Бу эса дарё круиз саёҳати машҳурлиги ошишига имкон туғдиради. Дарё круизлари бўйича Германия биринчи, сўнгра Буюкбритания, Голландия, Швейцария ва Австрия каби давлатлар етакчи ўринларни эгаллайдилар. Рейн ва унинг ирмоқлари бўйлаб (Мозель, Майн, Неккер, Везор) маршрутлар кўпроқ машҳур. Европада етти мамлакат орқали оқиб ўтувчи Дунай бўйлаб круизларга талаб жуда катта. Машҳурлиги жиҳатидан учинчи ўринда Волга, Дон уларнинг ирмоқлари, кўллар ва каналлар туради. Бу маршрутларга Чернобил атом электростанцияси аварияси, СССРнинг тарқаб кетиши ва Россия ҳамда МДҲ мамлакатларидаги беқарор иқтисодий вазиятлардан кейин талаб камайиб кетди.

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

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

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

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

Дарё саёҳати тарихий жойлар, ёдгорликлар бошқа диққатга сазовар жойлар билан танишиш мақсадида экскурсиялар ташкил этиш учун кенг

фойдаланилади, давомийлиги 24 соатдан кам эмас. Бундай рейслар одатда портфлоти кемалари билан амалга оширилади ва шаҳар атрофи ва шаҳар ичкарасидаги зоналарда ўтказилади. Темза (Лондон), Сена (Париж), Нева (Санкт-Петербург) дарёлари бўйлаб экскурсиялар бунга характерли мисол бўла олади. Одатда сувда экскурсия унча катта бўлмаган сайр пароходларида амалга оширилади ва баъзан «дарё траивили» деб аталади.

Назорат саволлари

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

3-МАВЗУ: ТУРИЗМДА ЖОЙЛАШТИРИШ ВОСИТАЛАРИ

РЕЖА:

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

3.1.Туристларни жойлаштириш воситалари тушунчаси

Саёҳат чоғида туристларга кўрсатиладиган комплекс хизматларда жойлаштириш марказий ўринни эгаллайди ва ҳар бир сафарнинг ажралмас қисми ҳисобланади.

Жойлаштириш воситаси деганда тунаш учун мунтазам ёки онда-сонда жой бериладиган ҳар қандай объект тушунилади ва у туристик индустриянинг асосини ташкил қилади. Унинг улушига туристик соҳада банд шахсларнинг 65% гача, туризмдан тушадиган тушумларнинг 68% га яқини тўғри келади. Янги жойлаштириш масканларини қуриш туристик йўналишларни ўзига ром этишини сезиларли оширади. Туристлик оқимларни кўпайтиради. Юксак даражада сервис хизмати кўрсатиш жойлаштиришда шунингдек туризмнинг руҳият аспектидан ҳисобланади, қайсиқим туристларни у ёки бу мамлакатга саёҳатга келишини ташкил қилишда юқори даражада қониқтиради.

Мавжуд хилма хил жойлаштириш воситаларида меҳмонхона индустрияси алоҳида ўрин тутаяди.

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

Ушбу фаолиятга ресторанлар хизмати ҳам қиради.

3.2.Меҳмонхоналар классификацияси

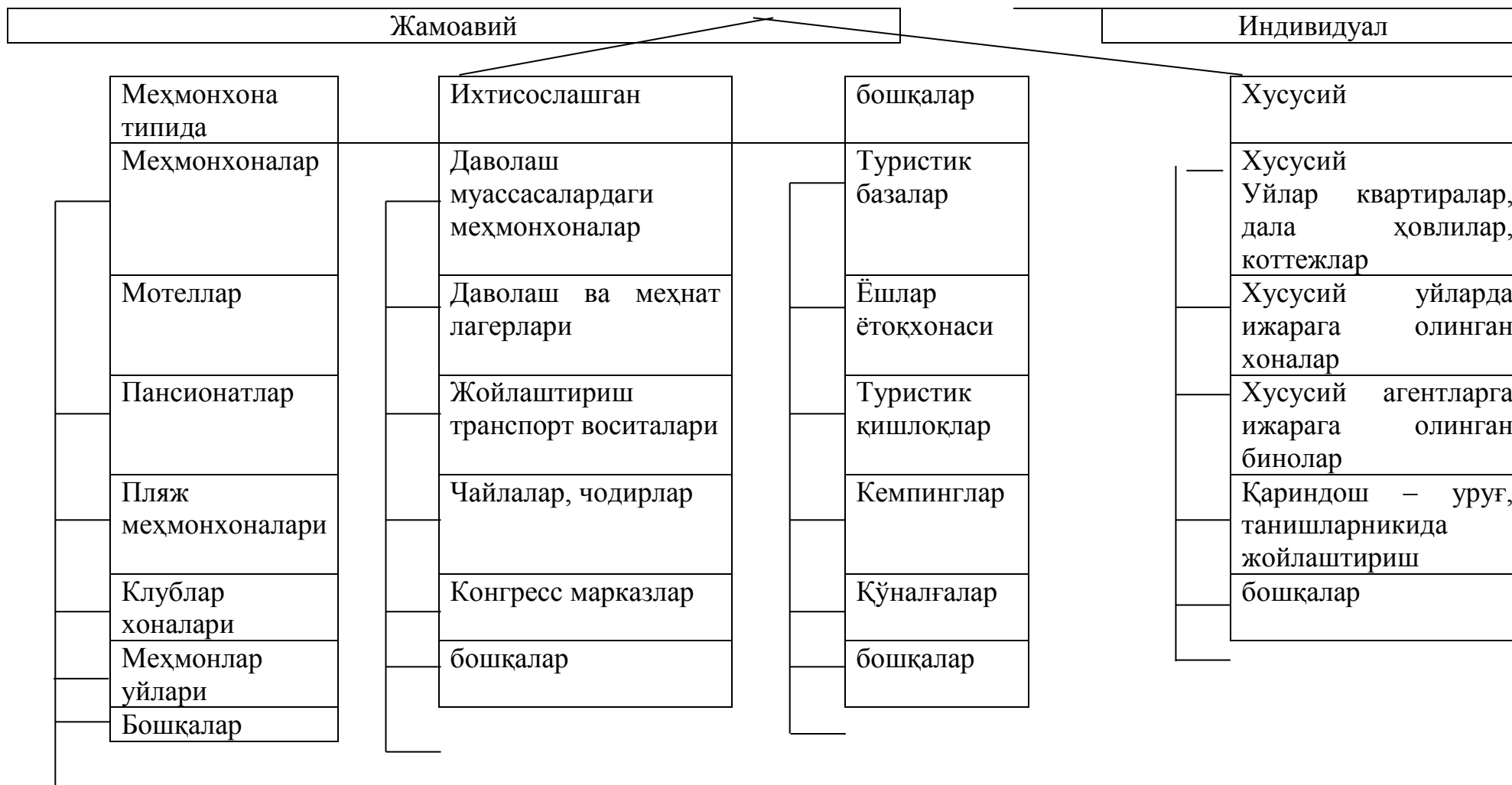
БТТ (ВТО) экспертлари томонидан туристларни жойлаштириш воситаларининг стандарт классификацияси ишлаб чиқилган. (чизма-2).

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

- белгиланган минимумдан ошадиган миқдорда хоналар мавжудлиги (Россияда -5, Белорусда - 10) ва ягона раҳбарликка биришгани;
- кўрсатилиши шарт (хонани йиғиштириш, санузелни тозалаш, ҳар куни тўшакларни тартибга келтириш) ва кўшимча (кимёвий тозалаш, кир ювиш, сартарошхона, автомобилларни ижарага бериш ва ҳ.к.) хизматлари;

Туристларни жойлаштириш воситалари классификацияси

Жойлаштириш усуллари



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

«Меҳмонхона» тушунчасини тегишли меъёрий ҳужжатлар ҳам белгилайди, масалан «Меҳмонхоналарни классификациялаш ва бошқа жойлаштириш воситалари давлат тизими тўғрисида Низом» (6 - илова) жойлаштириш воситаларини туристларни вақтинча жойлаштириш билан шуғулланувчи хилма хил ташкилий ҳукукий шаклдаги корхона сифатида характерлайди. У камида бешта хонага эга бўлиши лозим. Бунга меҳмонхоналар, мотеллар, ёшлар ётоқхоналари, дам олиш уйлари, пансионатлар, даволаш-соғломлаштириш хизматлари кўрсатувчи меҳмонхоналар ҳам киради.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- европача ёки кўпинча тилга олинадиган «юлдузлар» тизими, Франция миллий классификацияси тизимида ташкил топган унга меҳмонхоналар бир юлдуздан беш юлдузгача категорияга бўлинади. Бундай тизим Франция, Австрия, Венгрия, Миср, Хитой, Россия, Белорус ва бошқа бир қатор мамлакатларда қўлланилади;
- ҳарфлар тизими (А,В,С,Д) Грецияда фойдаланилади;
- «Тожд» тизими Буюкбританияда қўлланилади;
- Категория (тоифа)лар тизими Италия ва Исроилда фойдаланилади. Жаҳон тажрибасида шундай ҳоллар учрайди, қайсиқим бир давлат миқёсида бир неча классификациялар тизими мавжуддир. Масалан, Буюкбританияда «Тожд» тизими билан бир қаторда Британия

турагентлари ассоциацияси таклиф этган – British Travel Authority (BTA) классификацияси ҳам муваффақиятли қўлланилмоқда:

- бюджет меҳмонхоналари (шаҳар марказий қисмида жойлашган ва минимум қулайликка эга);
- туристик классдаги меҳмонхоналар (таркибида албатта ресторанлар ва барларга эга);
- ўрта классдаги меҳмонхоналар (хизмат кўрсатиш даражаси етарли равишда юқори);
- биринчи класс меҳмонхоналар (шинамлиги жуда юқори сифатли ва аъло даражада хизмат кўрсатилади);
- олий категориядаги меҳмонхоналар (яшаш ва хизмат кўрсатиш даражаси экстра-класс).

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

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

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

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

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

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

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

Категориясиз жойлаштириш воситалари «юлдузсиз» категорияга тенглаштирилади.

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

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

Меҳмонхоналарни классификациялашга меҳмонхоналар занжирининг ўз шахсий ёндошуви бор. Улар ўзлари меҳмонхоналар гуруҳини намоён этади, бир-бири билан бирлашган, бир бутун сифатида қаралади. Улар учун умумий раҳбарлик характерли. Барча меҳмонхоналар ёйилган савдо маркаси ва маҳсулот ҳаракати концепцияси аниқ мақсад занжирини ташкил қилади. Ҳар бир маргада нафақат шинамлик ҳисобга олиниши мумкин, балки мижозларни ва келиш узоқлиги, жойлашиш маскани, йўналиши, бинолар архитектураси хусусиятлари ва бошқа мезонлар эътиборда бўлади. Мисол учун йирик Америка меҳмонхоналар занжири - «Holiday Inn» хизматлар ва нархларнинг хилма хил қулайликка эга бир неча меҳмонхоналар маркаларини таклиф қилади:

- Holiday Inn Hotels and Resorts - курорт типдаги отел, саноат зонаси ва шаҳардан ташқарида жойлаштиради, денгиз соҳили бўйи ёки кўл яқинида, тоғ ёки ўрмонда, фаол дам олиш учун зарур барча шарт-шароитга эга: бассейн, сауналар, теннис кортлари ва турли хил спорт жиҳозлари бор. Бу занжирнинг энг кенг тарқалган савдо маркаси;
- Holiday Inn Garden Court - ишбилармон кишилар учун иқтисодий классдаги меҳмонхоналар, кўпинча аэропортлар ва йирик бизнес - савдо марказлари яқинида жойлашган бўлади;
- Holiday Inn Select - ишбилармон одамлар учун, тўлиқ хизматлар тўплами билан;
- Holiday Inn Hotels Suites - отеллар, узоқ яшашни мўлжалланган бизнесменларга аталган, отелларда уй муҳити ҳукмрон.

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

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

«Жаҳоннинг люкс классдаги кичик меҳмонхоналари» йиллик тўплами ҳам 10, ҳам 200 хонали отелларни қўшади. Ушбу муаммони ечиш мақсадида

БТТ (ВТО) кичик меҳмонхоналарни 30 хоналикларгача чиқаришини тавсия этади, бир вақтнинг ўзида уни белгилаш ҳар бир алоҳида давлатнинг ўз мўлжалидан келиб чиқишни таъкидлайди. Европа региони учун унча катта бўлмаган меҳмонхоналар хосдир (масалан, Германияда 40 ўрингача сиғимга эга меҳмонхоналар кичик ҳисобланади, ўртачаси 40-80 ўрин, каттаси 80 ўриндан зиёд). Америка ва жадал ривжланаётган Осиё мамлакатлари меҳмонхоналар бозори учун эса - катта сиғимли меҳмонхоналар маъқул.

Меҳмонхоналар сиғими бўйича классификацияда кўпчилик мамлакатлар қуйидаги ёндашувлардан фойдаланилади:

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

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

- хоналар фонди сиғими;
- меҳмонхоналарнинг мўлжаллангани;
- туташ зонада шундай корхоналар мавжудлиги.

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

- транзитлар
- мақсадли

Мўлжалланганига қараб меҳмонхоналар батафсил классификацияси 2. расмда келтирилган.

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

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

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

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

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

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

- маъмурий, жамоат ва бошқа шаҳар ва истиқоматгоҳлар яқинида жойлашгани;
- хоналар фондида бир ўринли хоналар мавжудлиги;
- иш зоналарида, ухлаш ва дам олиш зоналари билан бир қаторда хонада ташкил этиш шароитлари;
- ишбилармон кишилар ва уларнинг оила аъзоларига хизмат кўрсатиш учун хоналар фондида хона апартаментлар мавжудлиги;
- ишбилармонликка доир тадбирлар ўтказиш учун махсус бино мавжудлиги; конференц заллар (ҳар хил сифимда бўлиши маъқулроқ), музокаралар хонаси, экспозициялар учун бино ва ҳ.к.лар;
- махсус техник ускуналар мавжудлиги: синхрон таржима учун оргтехникалар, замонавий алоқа воситалари;
- молиявий таъминот хизмати мавжудлиги: банк бўлимлари, валюта алмаштириш пунктлари ва ҳ.к. лар;
- юқорида сифатли овқатланишни тақдим этувчи таъминот имкониятлари: юқори категорияда хизмат кўрсатувчи ресторанлар, қаҳвахона ва барлар мавжудлиги, шунингдек овқатни хонага келтириб бериш;
- транспорт воситалари учун гаражлар ва майдончалар билан жиҳозлангани.



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

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

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

Туристтик меҳмонхоналар концепцияси моҳияти қуйидаги ҳолатларда намоён бўлади:

- туристик меҳмонхоналар одатда мижозларни қабул қиладиган туристик йўналишларда жойлашади;
- туристик меҳмонхоналарда таклиф этиладиган комплекс хизматлар маршрут дастурлари ва олдиндан белгилаб қўйилган ваучерлар ва йўлланмаларга мувофиқ шакллантирилади;
- туристик меҳмонхоналар таркибида хизмат кўрсатишни ташкил қилиш учун турбюро ёки саёҳат ва экскурсия бюроси кўзда тутилган.

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

Меҳмонхоналар қуйидаги жойларда жойлаштирилган бўлиши мумкин:

- шаҳар марказида ва чеккасида. Ишбилармонликка мўлжалланган деярли барча меҳмонхоналар марказий ҳисобланади-люкс отеллар, ўрта класс меҳмонхоналар;
- денгиз ва океан бўйларида. Ушбу ҳолатда денгиз ва океан сувигача бўлган масофа жуда муҳим ҳисобланади (50,100,150,200,300 ва ундан кўпроқ метр);
- тоғ ва ёнбағирларида. Одатда булар хушманзара тоғли жойда, туристик йўналишда жойлашган дам олиш учун кўпроқ қулай, унча катта бўлмаган меҳмонхоналардир. Тоғ ва тоғ ёнбағридаги меҳмонхоналарда одатда меҳмонларни ёзда ва қишда дам олишлари учун барча зарур жиҳозлар мавжуд бўлади (масалан, кўтаргичлар, альпинистлар ва тоғ чанғиси жиҳозлари ва бошқа).

Ишлаш давомийлиги бўйича меҳмонхоналар уч турга бўлинади:

- йил бўйи ишловчи;
- икки мавсум ишловчи;

- бир мавсумли.

Овқат таъминоти бўйича меҳмонхоналар куйидагича ажратилади:

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

Туристларни келиш давомийлиги бўйича меҳмонхоналар куйидагича фарқланади:

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

3.3. Меҳмонхоналар типологияси

Меҳмонхона фаолиятини жаҳон тажрибасида умумлаштирганда меҳмонхоналарнинг алоҳида типларини ажратиб кўрсатиш мақсадга мувофиқдир. Бу уларнинг тарифи, сиғими, мўлжаллангани, жойлашиши, шинамлиги, хизматларга нархлар даражаси ва бошқаларни бирлаштиради. Жаҳон меҳмонхона индустрияси тажрибасида кенг тарқалган меҳмонхона корхоналари типологияси 1- жадвалда келтирилган.

Жадвал-3.1

Меҳмонхоналар топологияси

Меҳмонхоналар типи	Характеристикаси (тарифи)
Люкс отсель	Ушбу тип меҳмонхона сиғими бўйича кичик ёки ўрта корхоналарга киради. Одатда шаҳар марказида жойлашади. Яхши ўргатилган ходимлар энг талабчан миждозларга ҳам юқори даражада сервис хизмати кўсатади: конференция иштирокчилари, ишга доир учрашувлар, бизнесменлар, юқори ҳақ тўланадиган профессионалларга, хизмат кўрсатиш турларининг максимал имкониятини ичига олган хоналарнинг юқори нархи характерли.
Ўрта класс меҳмонхоналар	Сиғими бўйича катта люкс отеллар (400-2000 ўрин). Шаҳар маркази ёки чеккасида жойлашади. Етарли даражада кенг хизматлар тўпламини таклиф қилади, нархлари жойлашган худуд даражасида ёки анча баланд. Бизнесменлар, туристлар-индивидуаллар, конгресслар, конференциялар ва ҳ.к. лар иштирокчиларини қабул қилишга мўлжалланган.
Меҳмонхона апартамент (апарт-отель)	Сиғими бўйича бу корхона кичик ёки ўрта ҳажмларда (400 ўрингача). Нодоимий аҳоили йирик шаҳар учун характерли. Вақтинча яшаш учун фойдаланиладиган квартира типдаги хоналарни такдим этади, кўпинча ўз-ўзига хизмат кўрсатиш асосида. Бу типдаги меҳмонхоналар нархи жойлаштириш муддатига боғлиқ равишда одатда ўзгариб туради. Асосан узок муддат

	тўхтаб ўтадиган оилавий саёҳатга чиққан туристлар, шунингдек бизнесменлар ва тижоратчиларга хизмат кўрсатади.
Иқтисодий класс меҳмонхоналар	Кичик (150 ўрингача) ёки ўрта (300 ўрингача) сиғимга эга корхона. Магистраллар якунида жойлашади. Хизматлар тўплами чекланган оддий ва тез хизмат кўрсатиши билан характерли. Истеъмолчиларни -тўлик пансионга муҳтож бўлмаган ва истеъмол қилинган хизмат турларига нақд ҳақ тўлашга интилувчи бизнесменлар ва индивидуал туристлар. Хизматлар учун унча юқори бўлмаган қўшимча фоизни кўзда тутади.
Курорт- отеллар	Сиғими бўйича сезиларли ажралиб турадиган корхоналар. Меҳмонновозликнинг барча хизматлари тўпланини таклиф қилади. Бундан ташқари махсус комплекс тиббий хизмат ва пархез таомларни қўшади. Курорт жойларда жойлашади.
Мотель	Автомагистраллар бўйида шаҳар қурилишларига туташ жойлашган оддий ёки икки қаватли иншоот. Кичик ёки ўрта корхона (400 ўрингача). Унга кўп сонли бўлмаган ходимлар билан ўртача даражада хизмат кўрсатиш характерли. Турли тоифадаги туристлар, кўпроқ автотуристлар мижозлари ҳисобланади.
«Тунаш ва нонушта» типдаги хусусий меҳмонхона	Ушбу тип меҳмонхоналар АҚШда кенг тарқалган. Улар кичик, баъзан ўрта сиғимга эга меҳмонхоналардир. Шаҳар чеккасида ёки қишлоқ жойларда жойлашган. Хизматларга одатда уй шароитида нонушта ва енгилгина кечки овқатланиш киради. Мижозлар уй шароитига интилган тижоратчилар ва туристлардир.
Отел гарнилар	Мижозларга чекланган микдорда хизматлар кўрсатувчи корхона. Жойлаштириш ва қитъага хос нонушта таклиф қилади. Алоҳида мамлакт лар учун ўзига хос корхоналар типлари характерли, географик жойланиш иқлим шароити, бошқа қатор омиллар таъсири, энг муҳими таркиб топган талаб хусусиятлари ҳисобга олинади.

3.4. Меҳмонхоналарнинг асосий хизматлари ва уларнинг мўлжалланганлиги

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

- бронлаштириш;
- хизмат кўрсатиш;
- қабул қилиш ва ҳисоб-китоб қисми;

- хоналар фондини эксплуатация қилиш

Турли типдаги, турли сиғимдаги меҳмонхоналарда хизматлар сони юқорида келтирилганидек кам ёки кўп бўлиши мумкин. Уларнинг вазифалари ҳам турлича бўлиши мумкин. Мисол учун йирик меҳмонхоналар таркибида хизмат кўрсатиш хизматлари ва бронлаштириш мустақил таркибий тузилма бўлинмалари ҳисобланади. Кичик ва ўрта корхоналарда жойлаштириш ва миқозларга хизмат кўрсатишни алоҳида қабул қилувчи хизмат ходимлари бажаришади. Бу маркетинг, инженер-эксплуатация, молия-бухгалтерия, тижорат хизматларига ҳам тааллуқлидир.

Бронлаштириш хизмати. У қуйидаги вазифаларни бажаради:

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

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

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

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

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

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

қалтислигига йўл қўяди, бронлари бажарилмаган мижозлар туристик компания билан ишчан муносабатларини узади.

Хизмат кўрсатиш сервиси. Меҳмонлар нуқтаи назаридан хизмат кўрсатиш сервиси меҳмонхонада энг муҳими ҳисобланади. Нагеки бу хизмат ходимлари мижозлар билан доимий алоқада бўлишади ва улар билан боғлиқ барча вазифаларни бажаришади.

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

Мижозлар тасаввуридаги меҳмонхона ҳақида биринчи муҳим вазифа хизмат кўрсатиш хизмати ходимлари зиммасига алоҳида масъулият юклайди. Одатда меҳмонларни меҳмонхона остонасида биринчи бўлиб швейцарлар-эшик оғалари кутиб олишади. Улар меҳмонлар билан саломлашиши, машиналардан тушушларига кўмаклашишлари лозим. Швейцарлар меҳмонхонада мавжуд хизматлар, меҳмонхона тадбирлари (конференция, банкетлар), меҳмонхона жойлашган жой, унинг теварак-атрофи ҳақида батафсил маълумотларга эга бўлишлари зарур.

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

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

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

- меҳмонларга театрга билетлар сотиб олиш ва олиб келиб бериш;
- шаҳар ресторанлари столига буюртма бериш;
- темирйўл, автобус, авиа билетларга буюртма бериш ва олиб келиб бериш, ички, шаҳарлараро, халқаро транспортлар иши ҳақида маълумот бериш;
- врач қабулига, косметик салон, сартарошхонага ўрин банд этиш;
- магазинлар, кўрғазмалар, музейлар ишлаши, маҳаллий диққатга сазовор жойлар ҳақида маълумот бериш;
- фавқулотда ёрдам (масалан, врач, нотариус, юрист чақириш);

- мижознинг мутлақо шахсий топшириқларини бажариш (виза расмийлаштириш, харид қилиш ва ҳ.к. лар).

Қабул қилиш хизмати ва ҳисоб китоб қисми. Қабул қилиш хизматини кўпинча отелнинг «юраги» ёки «асаб маркази» деб атайдилар. Ушбу хизмат билан меҳмонлар кўпроқ алоқада бўладилар, улар меҳмонхонада бўлиш вақтида хизматлар ва маълумотлар бўйича муружаат қиладилар.

Қабул қилиш хизмати муҳим вазифасига меҳмонлар билан саломлашиш ва уларни жойлаштиришда зарур расмийчиликларни бажариш киради. Қабул қилиш хизмати ходими (портъе) швейцардан кейин киришда турадиган меҳмонхонанинг амалдаги биринчи ходими ҳисобланади ва меҳмонлар билан илк алоқада бўлади. Меҳмонларни қандай кутиб олиш, қандай салом аликда бўлиш, расмийчиликларни қандай тез бажариш (bronлаштиришни, анкета тўлғизиш, олдиндан тўловни текшириш) кўп жиҳатдан унга боғлиқ. Шунга қараб меҳмонхона ҳақида меҳмон энг ёрқин тасаввурга эга бўлади. Шу муносабат билан қабул қилиш хизматига куйидаги талаблар қўйилади:

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

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

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

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

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

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

Қабул қилиш хизмати вазифаларидан бири – меҳмонлар картотекасини юритиш. Ҳар бир меҳмон учун у меҳмонхонага келгандан кейин махсус карточка тўлдирилади. Унда меҳмон билан муносабатда бўлган барча меҳмонхона хизматлари томонидан йиғилган маълумотлар аксини топади. Бу маълумотлар меҳмон иккинчи сафар ташриф буюрганидан хизмат кўрсатиш сифатини анча ошириш, унинг хоҳиш ва истакларини тўлароқ кондириш

имкони беради. Бунда иш меҳмонхонага доимий мижозларни кўпроқ жалб этиш, меҳмонхонани қўшимча реклама қилиш мақсадларида жуда муҳимдир.

3.5. Туристларни жойлаштиришнинг технологик инфратузилмаси

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

Меҳмонхоналарнинг **асосий белгиларидан бири** энг аввало, хоналар (номерлар) мавжуд эканлигини таъкидлаш лозим. Меҳмонхоналар бошқарув хусусиятларига боғлиқ ҳолда меҳмонхоналар занжирини ташкил қилади. Улар таркибига меҳмонхоналарга ўхшаш бўлган ёки унга мослаштирилган корхоналари ҳам ҳозирги пайтда дунёдаги энг машҳур ва йирик халқаро меҳмонхоналар занжирига «Ассор - Pullman» Франция, «Sheraton Congregation» (АҚШ), «Holiday Inn» (АҚШ), «Hilton International» (АҚШ) компаниялари эгалик қилишади ва тегишли равишда 74,61,52,47 қабул қилувчи мамлакатлар сонига эгадирлар. Меҳмонхоналар албатта кўрсатилиши шарт хизматлар рўйхатига эга бўлиб, унда хонани йиғиштириш, ҳар куни тўшакларни тартибга келтириш ва санитария узелини тозалаш, шунингдек кенг хилдаги қўшимча хизматларни бажариш шулар жумласидандир. Меҳмонхоналар аниқ ташриф буюрувчилар характерига қаратилган, ҳолда уларнинг типлари ва эгалик шакли (фаолият кўрсатиши) бўйича хилма-хилдир. Ҳозирги вақтда жаҳон бўйича 5 млн. дан кўпроқ меҳмонхоналар мавжуд бўлиб, улар 249 млн. хонага эгадир. Меҳмонхоналардан тушган йиллик тушумлар эса 880 млрд. доллардан ортиқ баҳоланади.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ҳар қандай меҳмонхоналар ўз архитектура ечими билан бир-бирдан фарқ қилади. Дастлаб меҳмонхоналар бинолари алоҳида жойлашган ёки атрофдаги жамоат ва тураржой биноларига туташ ҳолда массив кўринишида қурилади. Нисбатан яхшироқ режавий ечимларни узоқ вақт қидириш меҳмонхоналарда амалга ошириладиган фаолият турлари учун махсус

мўлжалланган кенг ва кўркам композицияларни яратилишига олиб келди. Туристлар тунайдиган бинолар сайёҳларга бошқа хизматлар кўрсатиш билан боғлиқ бинолардан шинам ва қулайлиги билан алоҳида ажралиб туради. Тегишли бинолар турли хил вазифаларни бажарувчи (архитектура) блокларга ҳам бўлинади.

Меҳмонхоналар биноларини қуришда эътиборни талаб қиладиган асосий принциплар қуйидагича:

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

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

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

Меҳмонхона ўринларига эҳтиёжини аниқлаш мураккаб муаммо ҳисобланади. Унинг ечимини топиш учун тегишли усулларга эга бўлиш, меҳмонхоналарда таркиб топган талабларга таъсир қилувчи омилларни билиш, талаб ва таклифларни келажакда ўзгаришини олдиндан кўра олиш хислатлари керак бўлади. Меҳмонхона ўринларига эҳтиёж ўринларни туристларни жалб этиш, ўтказиш қобилиятига ва сонига, регионнинг меҳмонхоналар билан

таъминлангани ва уларни юкланиш даражаси, меҳмонхоналарда яшовчилар сонини ўзгариш тенденцияси таркиб топганига боғлиқ. Меҳмонхоналарни бир вақтнинг ўзида сиғимини ҳисоблашда аҳолининг даромадлари динамикаси, регионнинг аҳамияти, шунингдек ишбилармонлик фаоллигининг регионал хусусиятлари, дам олиш ва кўнгил очиш индустрияси, транспорт тизими муҳим мўлжал ҳисобланади.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

юлдузли, «Украина» - 4 юлдузли, «Измайлово меҳмонхона комплекси - 3 юлдузли.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- ўринларга қайта буюртма бериш тизими (бажарилиш муддатигача бир неча йил ва камроқ);
- хизмат ахборотлари беришни таъминлаш тизими;
- навбатчи маъмур тизими;
- меҳмонхона маъмурияти тизими.

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

Меҳмонхона кенг миқёсда қўшимча пуллик хизматлар кўрсатади:

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

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

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

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

Меҳмонхонанинг яшаш қисмига киради:

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

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

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

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

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

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

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

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

Турли сиғимдаги хоналар нисбати қатъий қайд этилган ва фақат меҳмонхона реконструкция қилинган чоғда (агар конструкция имкон берса) гина ўзгартирилиши мумкин. Шу билан бирга хоналар фонди структураси келувчилар эҳтиёжига мос келиши керак ва айрим тузатишларни талаб қилади (мавсум бўйича, вақт ўтиши билан ва бошқ.). Бир қатор

меҳмонхоналарда хоналар фондини бирлаштириш (ажратиш ҳисобига шошилиш таркибини ўзгартириш кўзда тутилади.

Ухлаш учун қўшимча жой тайёрлаш ва бошқа бинолар майдонидан фойдаланиш амалиётда кенг қўлланилади. Ходимлар учун бино жойлашишини баҳолашда иш вақтида ходимларни ҳаракатланиш маршрутини қисқартириш заруратидан келиб чиқилади. Хизмат кўрсатувчи ходимларни иш жойидан узоқлиги қўшимча энергия сарфига, уларни каттиқ чарчашига олиб келади. Шунинг учун белвосита қаватларда хоналарга яқин жойда бир қатор хизмат кўрсатиш бинолари жойлаштирилади: хизматкорлар, буюмлар хоналари (тоза чойшаблар ва кир чойшаблар, йиғиштириш воситалари, керакли бошқа материаллар), официантлар биноси, чиқинди ташлаш жойи ва бошқалар. Яшаш қаватида тартиб ва тозаликни сақлаш учун йиғиштириш, тозалаш, супириш ўтказилиб турилади.

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

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

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

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

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

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

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

Қаватдаги бошқа биноларни йиғиштириш тартиби ҳам белгилаб қўйилган.

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

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

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

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

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

Меҳмонхонанинг бир вақтлик сифими доимий ўринлар сони бўйича аниқланади.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ёнғин сигнализацияси тизими худди аниқ манзилдаги ёнғин станцияга ўхшаш модулини ўзида мужассам этган. Турли хилдаги ёнғин хабарчилари, меҳмонхона ҳар бир хонасига мос ёнғинни аниқловчи жисмоний принципни танлаш имконини беради: оптик, нонизацион, иссиқлик. Эвакуация йўлида

манзилли қўл хабарчилари ўрнатилади. Тизим юқори даражада аниқлик билан ёнгин эҳтимолидан хабардор қилади ва ёнгин ўчоғини дарҳол бартараф этиш ва «қора» тутун тарқалишининг олдини олиш имконини беради. Тизим компьютер ва мавжуд маълумотларни узатувчи рақамли тармоқ билан уланган.

Меҳмонхоналарда кўриқлаш сигнализация тизимини ярим автомат тарзда яратиш тавсия этилади. Марказий кўриқлаш пультига сигнализация ост тизими ҳақида маълумотлар келади, улар нақд пул вақтинча сақланадиган бинода, касса ва алмаштириш пунктларида ўрнатилади. Бошқа қолган ҳамма бинолар учун одатда сигнализациянинг автоном тизими ишлайди.

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

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

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

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

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

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

Назорат саволлари

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

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

Мавзу 4. ТУРИЗМДА ОВҚАТЛАНИШ КОРХОНАЛАРИ

- 1. Овқатланиш корхоналари тушунчаси**
- 2. Овқатланиш корхоналари турлари**
- 3. Овқатланиш корхоналарининг технологик тузилиши**

1. Овқатланиш корхоналари тушунчаси

Туризм соҳасида фаолият кўрсатаётган овқатланиш корхоналарининг асосий мақсадлари туристларни овқатга бўлган эҳтиёжини қондиришдан иборат. Овқатланиш жараёнлари вақти – вақти билан одамларнинг мулоқат, тарбиялаш, кўнгил ёзиш жараёнларига тўғри келиб қолади.

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

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

2. Овқатланиш корхоналари турлари

Туристларнинг овқатга бўлган эҳтиёжини биринчи ўринда умумий овқатланиш корхоналари қондиради. Улар хилма-хил шакллари билан бири-биридан фарқ қиладилар. Маълумки туристик овқатланиш индустриясига ресторанлар, кафелар, барлар, ошхоналар, тамадихоналар ва бошқалар кирилади.

Туристларнинг булар сингари жойлаштириш воситалари билан биргаликдаги овқатланиш корхоналари хизмат кўрсатиш сифати, даражаси ва маданияти, ошхонаси ҳамда таклиф этадиган таомлари асортименти, ўринлар сони, иш режими ва ҳ.к.лар билан таснифланади. Шунини айтиш керакки, бутун дунё бўйича овқатланиш корхоналарининг ягона таснифлари мавжуд эмас. Лекин, шунга қарамасдан ҳам, кўпгина мамлакатларда оммавий тарзда тарқалган маълум бир кўринишдаги (типдаги) овқатланиш корхоналари алоҳида ажратилиб кўрсатилади. Қўйида уларнинг асосийларини кўриб чиқамиз.

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

АҚШ умумий овқатланиш корхоналарининг турлари ва тавсифи

Корхона тури ва унинг ихтисослашуви	Катталиги (ўринлар сони)	Жойлашиши	Хизмат кўрсатиш шакли	Нархи	Харидорлар	Меню (таомнома)	Бошқариш
Ресторан тўлиқ хизмати билан	75-200	Шаҳар ёки шаҳар атрофида транспорт тармоқларининг кесишган жойида	Стол атрофида	Юқори ва тўлиқ хизматни киритади	Махсус тантанали кечки овқатга таклиф этилиши	Меню «Аля карт» порцион овқат ва унинг ҳар бирига таълуқли нарх тўлиқ таом ва ичимликлар тўплами	Мустақил ёки ассоциацияланган ресторанлар занжирининг аъзоси
Тематик хизматлар билан	100-400	Катта бўлмаган савдо ва транспорт марказида	Стол атрофида, ичимликлар қўшилган ҳолда	Ўртача ва юқори нархда	Тур группалар ва яқка шахслар	Қовурилган гўшт, денгиз маҳсулотлари ҳамда миллий таомлар	Ресторан занжири таркибида тўлаҳақли ёки франшиз аъзоси
Банкет хизмати билан	10-200	Меҳмонхонада, мотелда, курортда	Ҳар хил	Ўртача даражада	Махсус тадбирга таклиф қилинганлар	Олдиндан танланган овқатларнинг хилма – хил турлари	Меҳмонхона корхонаси овқатланиш директори
«Швед столи» билан	100-400	Транспорт магистрالي яқинидаги алоҳида турган корхоналар	Ўз-ўзига хизмат	Ягона нарх	Унча юқори бўлмаган нархга интилувчи истеъмолчи	Кафетериядагига нисбатан анча чекланган таомлар	Хусусий шахслар ёки ўртоқлик
Кафетерий	100-400	Савдо маркази яқинида	Ҳар хил	Ўрта даражада	Юқори даражадаги нархга интилувчи оилалар ва яқка кишилар	«Аля карт» менюси; таомлар кенг руйхати, аммо бироқ чегараланган ичимликлар	Занжир таркибида
Кофейня	100-300	Меҳмонхонада, отелда ва	Стол атрофидагиларга	Ўрта даражада	Меҳмонхонада яшаш,	Вақт етишмаган шароитда татил ва	Меҳмонхона корхонасининг

		курортда	неформал хизмат кўрсатиш		мотелда	тушлик овқатларнинг чегараланиши	умумий овқатланиш директори
Кофешоп	35-300	Унча кўп транспорт харакати бўлмаган районда	Баланд стол атрофида тик ҳолда туриш	Ўртача жойлашган жойи ва менюга боғлиқ ҳолда	Кўп кишилар давраси	Нонушта, тушлик ва кечки овқатга таомларнинг кенг тўплами	Ресторан занжири тўла ҳуқуқли ёки франшизм аъзоси
Кейтеринг	Чегаралан- маган	Оммавий тадбирлар ўтадиган жойда	Ҳар хил хизматлар бинодан ташқарида	Хизмат кўрсатиш ва менюга боғлиқ	Оммавий тадбирлар иштирокчила ри	Буюртма берилган таомларнинг тўлиқ тўплами (закуска ва ичимликлар)	Айрим кишилар ёки компанияни бошқарувчи лар
Ошхоналар ташкilotларда ва корхоналарда	10-500	Йирик корхоналар ва ташкilotларни нг ажралмас қисми	Ҳар хил	Ўртача комплекс нарх; тўловнинг тахминий шакли	Корхоналар ва ташкilotлар- нинг ишчилари ва келиб кетувчилар	Комплекс тушликлар, цикли меню	Шартнома бўйича қасбий бошқаруви

Дунёда хилма-хил миллий таомлар тайёрлашга ихтисослашган ошхонага эга бўлган ресторанлар ҳам кенг тарқалган. Улар қаторига италянча, хитойча, грекча, туркча, инглизча, америкача, ҳиндча, французча, немисча каби ресторанлар жуда машҳур бўлиб, жаҳоннинг ривожланган мамлакатлари учун хосдир. Уларнинг айримлари нархларининг жуда арзонлиги билан ажралиб турса, айримлари эса қимматлилиги билан ажралиб туради.

Одатда сайёҳлар қайси мамлакатда бўлсалар, ўша мамлакатнинг ошхоналари билан танишишга ва татиб куришга жуда қизиқадилар. Кўп ҳолларда улар ўзлари шаҳарларнинг қизиқарли миллий ҳамда арзон ресторанлари ҳақида маълумотларни олишга ҳаракат қилишадилар. Туризмда миллий ресторанлар билан таништириш нуқтаи назардан ҳам саёҳатлар ташкил этилади. Масалан, Баварияда сайёҳларни Бавария (Германия) ошхонаси билан, яъни машҳур оқ сосискалар ҳамда баварча пиво билан меҳмон қилишадилар. Мюнхенда эса сайёҳларни албатта «Хофбрайхаус»га, яъни энг катта пиво залига олиб боришади ва хилма-хил пиволарни татиб кўришни таклиф қилишади. Австрияда дунёда энг машҳур бўлган венча шницелларни (катлет тури) тамадди қилишга олиб боришади. Италияда эса албатта туристларни макаронли таомлар ассортименти билан таништиришади ва меҳмон қилишади.

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

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

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

Америкаликлар ресторанларни иккита тоифа (категория)ларга классификация қиладилар:

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

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

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

Ресторанлар қуйидагиларга бўлинади:

- **тез хизмат кўрсатувчи**, булар битта асосий таомни тайёрлашга ихтисослашган бўлади: (гамбургерлар, пицца, денгиз маҳсулотлари, товуқ, қуймоқлар, сэндвичлар, мексикача таомлари);

- *оилавий ресторанлар* – булар эски кофеен тамоил (принципи)га мослаштириб ташкиллаштирилган;
- *миллий ошхона ресторанлари* – буларни АҚШ да этник ошхоналар деб аташади. Бундай этник (ёки этнографик) овқатланиш корхоналари сайёҳлар томонидан катта қизиқиш билан фойдаланилади;
- *тематик ресторанлар* – бу бирон-бир темани, масалан мусиқа эшитиш: футбол томоша қилиш имкониятини ишлаб чиқадилар. Бундай ресторанлар чегараланган ассортиментдаги таомларни таклиф қиладилар. Уларнинг асосий мақсади – ресторанда ўзига хос муҳит яратишдир. Тематик овқатланиш корхоналари нафақат АҚШ да, пайдо бўлмоқда. Балки Исроилдаги (Телль-Авив ва Иерусалим шаҳарлари ёки Ўлик денгизигача бўлган йўл кесишувида «кафе» жойлашган. Бу кафе Элвис Преслининг ҳаёти ва ижодига бағишланган. Бу эса сайёҳларнинг катта эътиборини қозониб келмоқда.

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

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

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

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

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

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

мевалар ҳам киритилади. Кафетерийда хизматлар официантлар томонидан амалга оширилади.

Кафелар бир-бирларидан қуйидаги жиҳатлари билан фарқланади:

- **Кондитерлик кафеси** – фақат кофе билан эмас, балки кондитерлик маҳсулотлари (15 хилгача) ҳам кўрсатиладиган корхонадир. Бунда кафега келадиган мижозларга, яъни газета ва журналлар ҳам берилади. Мисол қилиб, дунёга машҳур Париж кафесини келтириш мумкин. Бу кафеда одатда иссиқ овқатлар тайёрланади. Австрия, Германия каби мамлакатларда иссиқ овқат, масалан, омлет тухум билан сутдан қилинган қуймоқ фақатгина ота-оналар илтимосига биноан ёш болаларга тайёрланиши мумкин;
- **Кафе-музқаймоқ** – менюсида жуда кўп ассортиментли музқаймоқлар, иссиқ ичимликлар, мевали шарбатлар, минерал сувлар, спиртли ичимликларни таклиф қиладиган кафелардир.

Тамаддихона – бу асосан, маҳсулотни шахсий ишлаб чиқариш орқали тайёрлайдиган ва сотадиган овқатланиш корхонаси ҳисобланади.

Тамаддихоналар одатда биринчи классли меҳмонхоналарда, баъзан эса курортларда, корхоналарда, ўқув юртларда ташкил этилади. Булар ўзининг жойлашуви бўйича анчагина йирик овқатланиш корхоналари ҳисобланишади. Масалан, сайёҳларнинг тамаддихоналарга овқатланиши, уларнинг саноат корхоналарига ташриф буюрганларида ташкиллаштирилади.

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

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

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

Буфет. Буфетнинг асосий мўлжалланганлиги – бу мижозларга тез хизмат кўрсатиш ва уларга яхна газаклар, бутербродлар, иссиқ ва совутилган ичимликлар, нон ва кондитер маҳсулотлари таклиф этишдир. Буфетларда шунингдек, тайёрланиши қийин бўлмаган таомлар (катлет, сосискалар) ҳам сотилади. Бундай буфетлар меҳмонхоналарда, тезюрар трассалардаги ёқилғи қуйиш шахобчалари станцияларида ташкиллаштирилиши мумкин.

Кафейня. Кофейня ёки кофе растаси – бу, асосан кофе тайёрлашга ихтисослаштирилган, чекланмаган ассортиментли, овқатланиш корхоналаридир. Кофейнянинг ассортиментига кофенинг кўплаб турлари, чой, шунингдек, пишириклар ва кондитер маҳсулотлари киради. Спиртли ичимликлар ҳам бу ассортиментга киритилиши мумкин. Пишириклар ва кондитер маҳсулотлари жойида тайёрланиши мумкин ёки етказиб берувчига буюртма берилиши мумкин. Баъзан эса бутерброд ва сэндвичларга ўхшаган, унча қийин бўлмаган таомлар ҳам тайёрланиши мумкин.

Барлар. Улар бутун дунёда мавжуд бўлиб, катта ассортиментдаги аралашган ичимликларни сотиш учун мўлжалланган ва шунга ихтисослашган, тез хизмат кўрсатиш корхонасидир. Барда кондитер маҳсулотлари, баъзан эса ҳатто газаклар ва иссиқ таомлар ҳам сотилиши мумкин. Барнинг асосий мўлжалланганлиги – меҳмонларга шинам жойларда дам олиш, мусиқа эшитиш ёки футбол, бонс ёки хоккей ўйинларини томоша қилиш (масалан АҚШ, Европа мамлакатлари) имкониятини яратиш ҳисобланади. Барлар шаҳар марказларида ҳам, денгиз ва океан соҳил буйларида ҳам (агар гап курортлар ҳақида кетса) жойлашиши мумкин.

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

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

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

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

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

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

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

Ғарбий Европа мамлакатларида кейтеринг комплекс хизматлар мажмуини қамраб олган. Кейтеринг, бино ичидаги кейтеринг, очиқ ҳаводаги кейтеринг, индивидуал ҳолатдаги кейтеринг қабилар билан фарқланади. Совук ичимликлар сотишни, спорт ареналарида бутербродлар сотишни, автоматлардан сигаретлар, газланган ичимликлар, мева шарбатларини сотишни кейтерингга киритиш мумкин.

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

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

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

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

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

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

Замонавий АҚШ умумий овқатланиш индустрияси мамлакат иқтисодиётининг энг муҳим соҳаларидан биридир. У моддий активлари катталиги жиҳатидан тўртинчи ўринни эгаллайди (200 млрд. Америка долларига баҳоланади). Тармоқлар ўртасида, бандлик бўйича етакчилик қилади ва 8 млн. кишини иш ўрни билан таъминланган. «Ньюсуик» журнали

маълумотларига кўра, «Мак Доналдс» ресторанлар тизимидаги корхоналарда пўлат кўйиш компанияси «Юнайтед Стейте Стил» дагидан кўп одамлар ишлайди. «Макдоналдс» нинг «Олтин пештоқ» савдо тамғаси Америка иқтисодиёти рамзи каби тилга олинади.

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

Шуни такидлаш жоизки хизмат кўрсатиш шаклларида ҳам фарқлар бор. «Аля карт» тизими ресторан таклиф этадиган таомномани мижоз томонидан эркин танлашини мўлжаллайди. «**Табль дот**» - ҳамма мижозлар учун ягона, таомни танлаш ҳуқуқини беришмайди, «**Швед дастурхони**» - умумий дастурхонга қўйилган таомларни эркин танлаш ва ўзига-ўзи хизмат кўрсатишга асосланган. Хизмат кўрсатишнинг бу шакли овқатни дидга қараб, хоҳлаганича танлаш имконини беради.

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

Агар биз овқатланиш секторида унинг иши туристик маданий хордиқ олишни ташкил этилишига қаратилганини эътибордан қочирсак, тасаввуримиз унча тўлиқ бўлмайди. Овқатланиш корхонаси мижозларни нормал ҳаёти учун нафақат зарур калорияли таомлар билан таъминлайди, балки кўнгил очиш ва ёрқин унитилмас таассуротлар олиш имконини ҳам беради.

Кўпчилик сайёҳатчилар турли мамлакатлар миллий таомлари билан танишиш мақсадида махсус гострономик ва ичимлик сафарларига отланадилар. Бундай сафарлар чоғида улар маҳаллий урф-одатлар билан танишишади. Кўп ҳолларда фольклор байрамлари иштирокчисига айланадилар. Германия ва Чехияда бўлганда, масалан, пиво муассасаларига кирилмасдан қолмайди. Испанияда бўлишни эса «пассов а тапео» сиз, яъни барлар бўйлаб сайр вино ва

пивога қўшиб бериладиган газакларни татиб кўришни тасаввур қилиб бўлмайди. Туристларда этнографик ресторанлар ва кафелар катта қизиқиш уйғотади. Улардаги миллий ички жозиба, орасталик, официантлар кийими, оркестр репертуари, таклиф қилинадиган таомлар ва ичимликлар ҳеч кимни бефарқ қолдирмайди. Миллийликдан ташқари, овқатланиш корхоналари бошқа ҳар хил кўринишда бўлиши ҳам мумкин: банк ўзига хос хизматларидан тортиб, шамол тегирмонларигача. Танлаш марказий мавзуси залларни жиҳозланиши, миждозларга хизмат кўрсатиш маркетинг тадқиқотлари ва санъат уйғунлигини қамраб олади. Бозор вазиятини билиш ва рақобат шароити мавзу истиқболларини бегилаш имконини беради. Бунда ресторанларнинг тажрибали менежерлари кўпинча ўз функцияларига таянадилар.

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

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

3. Овқатланиш корхоналарининг технологик тузилиши

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

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

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

Овқатланиш корхонаси маҳсулотлари икки кўринишда (шаклда) акс этиши мумкин: маҳсулот ва пазандалик масалликларига қўшимча қайта ишлов бериш. Маҳсулотларга таомлар, пазандалик егуликлар, ярим фабрикалар, булочкали, унли ширинликлар, ичимликлар киради.

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

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

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

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

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

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

Турли хил технологик жараёнларни бажариш учун бино кўзда тутилади:

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

- маиший ва хизматлар учун;
- техник бино.

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

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

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

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

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

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

Овқатланиш корхоналари классификацияси жуда кўп белгиларга қараб бажарилади.

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

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

Корхоналар хизмат кўрсатиш методига қараб фарқланади:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- чинни идишлар қўйиб чиқилади;
- ошхона буюмлари қўйилади;
- шиша (биллур) идишлар қўйилади;
- салфеткалар қўйилади;

- гуллар қўйиб чиқилади.

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

Таянч иборалар

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

Назорат саволлари

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

Мавзу 5. ТУРИЗМДА САЙР - ТОМОШАЛАР ВА КЎНГИЛ ЁЗИШ ИНФРАТУЗИЛМАСИ

1. Туризмда сайр - томошалар ва кўнгил ёзиш тушунчаси
2. Сайр - томошалар ва кўнгил ёзиш корхоналари турлари
3. Театр бинолари, клублар, дискотекалар

1. Туризмда сайр - томошалар ва кўнгил ёзиш тушунчаси

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

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

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

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

2. Сайр - томошалар ва кўнгил ёзиш корхоналари турлари

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

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

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

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

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

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

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

3. Театр бинолари, клублар, дискотекалар

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

Театр биноси икки композицион қисм томошабинлар ва намойиш этишдан иборат.

Томошабинлар қисми вестибюл, гардераб, фойе (ҳордиқ жиҳозлари билан), буфетлар, ҳожатхона ва чекиш бинолар тузилган. Бу гуруҳларнинг функционал хусусиятлари шундан иборатки, қисқа вақт оралиғида томошабинлар учун катта ҳажмда (спектакл бошланиши ва тугагандан кейин,

антракт чоғида) хизмат кўрсатади. Айрим театрларда тамошабинлар қисмида бошқа (музей, доимий кўргазмалар учун) бинолар ҳам бор.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Томоша зали типи (қаватли, амфитеатрли), ўриндиқлар жойлашиши, йўлаклар томошабинлар ва актёрларни алоқада бўлишига буйсундирилган, кўриниш ва эшитилиш таъминланган, шунингдек ёнғинга қарши ҳимоя талабларига риоя этилган.

Театр бинолари тараққиёти асосий йўналишлари энг аввало, зал ва сахнанинг ўзаро шаклини уйғун ҳолда кенгайтиришни камраб олади.

Ҳаракатлар томоша залига «сингиб» борганда, томошабин ҳаракатлар иштирокчисига айланади. Замонавий спектакллар ҳаракатлари динамик, жанр ва сахна ечимлари бўйича ранг-баранг, оркестр чуқурлиги ва ён сахна, анъанавий сахна модернизацияси, уни жиҳозлашнинг усуллари ўзгарганлиги билан бир-бирига мос уйғунлашиб кетган.

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

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

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

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

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

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

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

Тарихан илгарироқ алоҳида томоша кўрсатиш вазифасини бажаришга мўлжалланган заллар - концерт, театр, кино заллар пайдо бўлди. Бунда томоша функцияси бир хил эмас, мисол учун, кичик концерт зали камер ансамбиллари, қўшиқчилар, мусиқачилар, яккагон хонандалар концертларига хизмат қилади. Катта концерт залларида опера қўшиқчилари, симфоник оркестрлар, ансамбиллар санъатларини намойиш қиладилар. Томоша функцияларининг кейинги интеграциялашуви концерт залларини театр ва кино заллари билан қўшиливида намоён бўлди, театр заллари эса кинозаллар билан қўшилди. Залларни интеграциялашнинг кучайиши XX асрнинг 50-йилларидан бошлаб кўп мақсадли заллар барпо этишда кўзга ташланади.

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

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

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

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

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

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

Универсал залларни ана шундай ўзгара олиши саҳнадаги воқеалар кўринишини мақбул даражада яхшилайти. Аниқ томошани тўлақонли қабул қилиш томошабиннинг саҳнадан турлича узоқлигига боғлиқ

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

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

Заллар қурилишида харажатларнинг 10 % га яқини вентеляция техникаларига мўлжалланган.

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

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

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

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

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

Ўз вазифасини бажариш жараёнида ходим бўш вақтни ўтказишни ташкил этиш усуллари ва назариясига амал қилади, одамларни ўзаро ҳамкорлигини ташкил қилиш усуллари ва йўлларида фаолиятида изчил фойдаланади. Ҳиссий ахборот беришнинг хилма-хил воситалари (жонли

нутқ, матнлар, кўрғазмали воситалар, турли - туман санъат турлари) кўлланилади.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Дискотекани ўтказиш жиддий тайёргарлик ишларидан бошланади. Мусиқа муҳаррири олдиндан номлари кўрсатилган асарлар каталогини овоз

жўрлигидаги рақслар билан билан тўлдиради. Ёзув манбаи, оҳангдорлик, ижро маҳорати, уларнинг ҳарактерларини бир-бирига уйғунлаштиради.

Дискотека дастури ғоясини бирлаштирувчи сценарий ишлаб чиқилади. Сценарийга мувофиқ зарур мусиқа асарлари ва овоз эффекти танлаб олинади. Мусиқа муҳаррири бунда асосий диққат - эътиборни дастурни ёшлар қабул қилиши хусусиятларига қаратади.

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

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

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

Биринчидан, бино ва дискотека зонаси бирлигини таъкидлаш муҳим, бошқа томондан - уни функционал зонага - рақс, сахна, дам олиш учун кенг бўлишини эътиборга олиш лозим. Ана шу мотивлар бўйича бутун бинони ёппасига еритиш ва рақслар учун ёрқин ёритилган кенглик ҳосил қилиш кўп тарқалган.

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

Дискотека овоз дастурига мусиқали асарлар ва (ёки) улардан парчалар, табиий шовқин, махсус овоз эффектлари (шовқин жўрлиги), бошловчи матнлари киради. Дастурнинг мусиқавий кетма-кетлигини мусиқа муҳаррири таъминлайди. У бир мусиқа парчасидан иккинчисига ўтиш, зарурат туғилганда мусиқа асарини янграши, вақтини ўзгартиришни кўзда тутди.

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

Кечани диск-жокей олиб боради, у рақсга таклиф қилади, мусиқавий дид ва маданият ҳақида гапирди. Кечани олиб борувчининг ташкилотчилик ва актёрлик маҳорати жуда муҳим. Импровизация элементлари, юмор, кулгу-мутойиба, ҳазиллар, таъсирчан овоз ёрдамида у даврада жонланиш, хушқайфият уйғотади. Дискотекаларни бошқариш чоғида олиб борувчининг мусиқа жўрлигида мусиқа дастурларини узлуксизлигини таъминлаб, шарҳлаб бориши анъана тусини олган. Шунингдек мусиқий дастурнинг тўхтовсиз такрорланиши ҳам мумкин.

Бошқариладиган нурли-товушли муҳит яратиш учун ҳар хил овоз таратувчи ва овоз кучайтирувчи аппаратлардан фойдаланилади. Кўп каналли товуш чиқарувчи тизим дискотека биносида ҳар қандай траектория бўйлаб овозни тақсимланишини таъминлайди. Овозни бошқариш қурилмаларига товуш синтезаторлари, микшерлар, товуш эффекти карнайлари ва бошқалар киради. Зал овоз атомосферасини бошқариш янграётган мусиқа оҳангини ўзгаришига, бир қурилма товушини бошқасига алмаштиришга, дискотека узра товушни жаранглаб сузиб юришига олиб келади.

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

Таянч иборалар

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

Назорат саволлари

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

Мавзу 6. ТУРИЗМ ИНФРАТУЗИЛМАСИДА САЁҲАТ АГЕНТЛИКЛАРИ

1. Туристтик сафарларни ташкил этишда туристик фирмаларнинг ўрни ва роли.
2. Туроператорнинг асосий функциялари.
3. Туристтик агентлик.
4. Агентлик битими..

1. Туристтик сафарларни ташкил этишда туристик фирмаларнинг ўрни ва роли

Барча саёҳатлар хоҳ ички, хоҳ халқаро туризмда бўлсин, уюштирилган ва уюштирилмаган сифатида баҳоланади.

Туристтик фирмалар воситачилиги ёки ёрдамида хорижга ёки ўз мамлакатига индивидуал ва гуруҳ бўлиб саёҳат қилиш **уюштирилган туризм** ҳисобланади.

Индивидуал ёки гуруҳ бўлиб ўз мамлакатига ёки хорижга иштирокчиларнинг ўзлари томонидан ташкил этилган саёҳат эса **уюштирилмаган туризм** ҳисобланади. Одатда туризмнинг бу категориясига нисбатан «ҳаваскор туризм» (оддий тилда «Ёввойилар») деган атама қўлланилади.

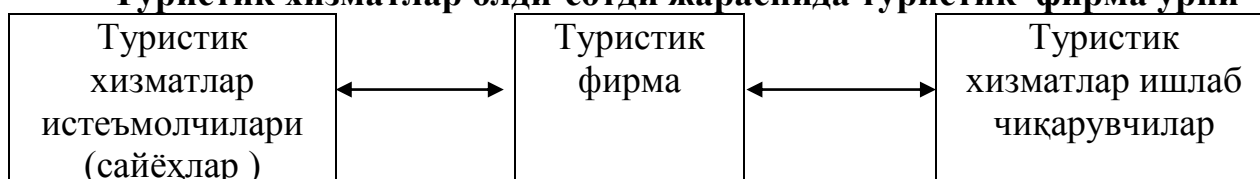
Уюштирилган ва уюштирилмаган туризм махсус статистикаси миллий ва халқаро масштабда юргизилмайди, аммо экспертлар баҳоси бўйича жаҳон туризми умумий ҳажмига уюштирилган туризмнинг 35 % га яқин, уюштирилмаган туризмнинг 65 % га яқин улушлари тўғри келади.

Уюштирилган саёҳат улуши ҳозирча уюштирилмаган сафарлардан анча орқада қолаётган бўлсада, мутлоқ рақамларда уюштирилган туризм кўпсонли оқимларни ташкил қилади ва йилдан йилга ортиб борапти.

Туристтик фирма – йиғма тушунча. Унинг замирида тадбиркорлик таркиби, туристик хизматлар олди-сотдиси соҳасида тижорий асосларда воситачилик операциялари билан шуғулланувчилар тушунилади. Туристтик фирманинг ўзи туристик хизматлар ишлаб чиқармайди. У бунинг учун зарур ишлаб чиқариш воситаларига эга эмас. Шунинг учун у соф воситачилик вазифасини бажаради ва истъомчи топшириғи билан ишлаб чиқарувчилардан ҳар хил туристик хизматларни сотиб олади (меҳмонхона, транспорт овқатланиш корхоналари ва сайр тамошолар ва бошқ.). Туристтик фирма истъомчи ва туристик хизматлар ишлаб чиқарувчилар ўртасида воситачи ўрнини эгаллайди (жадвал-4).

Жадвал-4

Туристтик хизматлар олди-сотди жараёнида туристик фирма ўрни



Мамлакат катта қисмида туристик бизнес кўпсонли тадбиркорлик тузилма (структура)ларига берилган. Улар миллий қонунчиликка мувофиқ тузилади ва фаолият юритади. Улар ўрнатилган стандартлар, талаблар, шартларига қатъий амал қилишга мажбурдирлар. Масалан, Россия Федерациясида ХХІ аср бошларида 10 туристик алмашинувда фаол иштирок этувчи хорижий мамлакат катта қисмидаги туристик бизнес ҳам худди шу рақамларга яқинроқ баҳоланади.

Таъкидлаш керакки, туристик фирмалар фаолиятида операциялар ҳажми ва характери, бозордаги ўрни, фаолият ихтисослашуви ва туристик бозорнинг бошқа шартлари билан боғлиқ сезиларли фарқлар кўзга ташланади. Энг аввало, туристик фирмалар туроператорлар (турташкilotчилар) ва турагентлик (турагентлар)га бўлинади.

Бозор сегментлари бўйича туристик фирмалар ихтисослашуви.

Ҳозирги замон эҳтиёж тараққиётида ва кўпсонли туристлар хоҳиш истакларида бирорта фирма, ҳатто у йирик туристик фирма бўлсин, мавжуд бозор сегментлари ва қашшоқлигини фаолиятига камраб ололмайди. Амалда ҳар бир туристик фирма ўзи учун нисбатан кириш қулайроқ ва бозор талабининг фойдалироқ сегментини танлайди. Шу асосда у ўз туристик маҳсулотини шакллантиради, нархларни белгилайди, тегишли сотиш ва ҳаракатланиш каналларидан фойдаланади. Шундай қилиб ихтисослашган туристик фирма вужудга келади. Демографик, ижтимоий – иқтисодий ва талабнинг психологик хусусиятларига боғлиқ ҳолда биз туроператорларни қуйидаги йўналишлар бўйича ихтисослашувини кузатишимиз мумкин:

- ёшлар туризми (мактаб ўқувчилари, талабалар);
- кексалар туризми (пензионерлар, ветеранлар);
- оммавий туризм (ўртача даромадли кишилар учун);
- алоҳида эътиборли Элитар туризм (юқори даромадли шахслар учун);
- автобус ва кема туризми;
- экскурсия – тамошо туризми;
- дам олиш, даволаниш, соғломлаштириш, спорт билан шуғулланиш мақсадидаги туризм;
- конгресс туризми ва бошқалар.

2. Туроператорларнинг асосий функциялари

Улар туристик маҳсулотларни улгуржи сотувчилари ҳисобланишади. Туроператорлар туристик хизматлар ишлаб чиқарувчилар ва уларни чакана сотувчилар ўртасида боғловчи ўринни эгаллайди. Оммавий туристик маҳсулотлар (инклюзив сафарлар) яратиш учун улар меҳмонхона, ресторанлар, транспорт корхоналари катта ҳажмдаги хизматларини сотиб оладилар. Улардан белгиланган йўналишда гуруҳ ва индивидуал саёҳатлар учун сафар пакетларини шакллантирадилар.

Туроператорлар уюштирилган туризмнинг бош генератор (ҳаракатланувчи кучи)лари ҳисобланади. Уларнинг асосий вазифаси бозор талабларини ўрганиш ва қондиришдан иборат. Улгуржи турфирмаларга ўз

бизнесини ривожлантириш учун сезиларли молиявий воситаларни инвестиция қилишга тўғри келади. Бу ўз савдо маркази ва маҳсулотнинг ҳаракати, самарали сотиш тармоғини яратиш ва бошқалар учун зарурдир.

Туристтик бозорнинг катта бўлаклиги, сегментацияси ва талаби туоператорларнинг фаолиятини ўз маҳсулотини аниқ ихтисосланган йўналишга қаратишига зарурат туғдиради. Туроператорлик фаолиятининг асосий ихтисослашган йўналишлари қуйидагилар ҳисобланади:

Биринчидан хорижий сайёҳларни қабул қилиш ва хизмат кўрсатишга ихтисослашиш. Бу фаолият билан шуғулланувчи турфирмалар қабул қилиш бўйича туроператорлар дейилади. Ўзларининг асосий вазифаларини бажариш учун улар:

- мамлакатда мавжуд туристик ресурслардан оқилона фойдаланиш ва ўз мамлакати бўйлаб туристик сайёҳатлар хусусиятлари ҳақида ахборотларни билиши;
- ўз мамлакатада туризмнинг моддий-техник базаси ҳақида ахборотга эга бўлиш;
- туристик хизмат кўрсатувчи корхоналар билан ишчан алоқада бўлиш ва хорижий туристларга хизмат кўрсатиш учун улардан фойдаланиш имкониятлари;
- хорижий туристларни визали қўллаб-қувватлаш, турфирма таклиф этадиган мамлакатга сафарларни сотиб олиш ҳуқуқи (референс)га эга бўлиш;
- хорижий туристик бозорда ўз маҳсулотини сотиш ва ҳаракатланиш каналларига эга бўлиш.

Иккинчидан ўз мамлакати фуқароларининг хорижга туристик сафарга боришини ташкил қилишга ихтисослашиш. Бу операциялар билан шуғулланувчи турфирмалар йўналиш бўйича туроператорлар дейилади. Ўзларинининг асосий функцияларини бажариш учун улар:

- ўз мамлакатада чиқиш туризми бозорида яхши ўринга эга бўлиши, ўз юртдошларига хорижга туристик саёҳатларни таклиф этиш ва сотиш имконига эга бўлиши;
- ўз туристларини халқаро участкаларга боришини таъминлаш учун халқаро ташрифчилар (авиа ва автотранспорт, темирйўл ва сув транспорти) билан мустаҳкам ишчанлик алоқасида бўлиш;
- қабул қилинадиган хорижий туристларга сифатли хизмат кўрсатиш ва визавий қўллаб – қувватлашни таъминлаш учун қабул қилиш бўйича чет эл туроператорлари билан мустаҳкам шерикчилик муносабатларига эга бўлиш;
- турли мамлакатларга туристик саёҳатлар шартлари бўйича зарур ахборотга эга бўлиш.

Туроператорнинг йўналиш бўйича асосий функциялари. Туроператорнинг фирмадаги асосий функциялари ва уларни кетма –кет бажарилиши ўз юртдошларини хорижга сафарини ташкил қилишда қуйидаги усуллардан фойдаланиш мумкин (жадвал-5).

Туристларни қабул қилиш бўйича туроператорнинг функционал тузилиши



Белгиланган функцияга мувофиқ туристларнинг хорижга сафарини ташкил этиш технологияси босқичма-босқич қўлланади. Ана шу босқичларни характерлаймиз.

Биринчидан туристик сафарни умумий режалаштириш:

- йўналишни танлаш (ташриф буюриладиган мамлакат);
- туризм турлари, туризмнинг сонли ҳажми;
- сафар давомийлиги ва тахминий санаси;
- нарх даражасига яқинроқ хизматлар тўплами ва классиклиги.

Бу кўрсаткичлар бозор конъютураси, мақсадли бозор потенциалини баҳолаш ва туристик талабларни сегментлаш таҳлили асосида аниқланади. Бунда яна туроператорнинг молиявий, моддий-техник, одамлар ва маъмурий ресурслари ҳисобга олинади керак.

Иккинчидан тегишли мамлакат (мамлакатлар)да маҳаллий туроператорлар билан улар орқали туристларга хизмат кўрсатиш ва қабулни ташкил қилиш бўйича ҳамкорлик ўрнатиш. Улар билан қабул ва хизмат кўрсатиш аниқ шартлари келишиб олинади:

- қабул қилинадиган туристларнинг умумий сони, гуруҳлар сони ва уларнинг сон жиҳатдан таркиби;
- гуруҳнинг жўнаб кетиш ва етиб келиш санаси;
- маршрутлар ва дастурлар (туристларнинг саёҳат кунлари бўйича);
- кўрсатиладиган хизматлар пакети (жойлаштириш, овқатланиш, учрашув ва кузатув, экскурсия ва бошқ.), уларнинг миқдори ва сифатий таърифи;
- хизмат пакети баҳоси;
- хорижий томон мажбуриятлари: виза олишга ёрдамлашиш, ҳисоб-китоб шартлари, сафарни бронлаш ва бекор қилиш, сотилган хизматларни беками-кўст бажарилишига жавобгарлик, рекламация тартиби ва бошқа мавжуд шартлар.

Учинчидан хорижий мамлакатда туристларга хизмат кўрсатиш шартларини келишиб олиш билан бирга туроператор миллий ёки хорижий ташувчилар билан гуруҳларни ёки индивидуал туристларни халқаро ташиш учун зарур ўринларни бронлаштиради.

Тўртинчидан шундай тарзда шаклланган турмаҳсулот (маҳсулотлар)ни туроператор барча воситалар имконияти билан чиқиш туризмнинг миллий бозорига чиқариш чораларини кўради. Шу мақсадда ўз молиявий имкониятларидан келиб чиқиб, у имкони бўлган потенциал харидорлар барча коммуникация воситаларидан фойдаланилади: оммавий ахборот воситаларида реклама сотилишни рағбатлантириш, жамоатчилик билан алоқа боғлаш, бевосита маркетинг, таклиф қилинаётган турмаҳсулотга потенциал харидор чорлашда реклама таъсирчанлигига эришишдир муҳим.

Бешинчидан бир вақтнинг ўзида туроператор ўз турларини ватандош туристларга сотиш тизимини яратиш чора-тадбирларини кўриши керак. Сотиш ҳудуди, масштаби ва бозор талабини сегментлашга боғлиқ ҳолда кўп ёки кам сонда хусусий ва тобе бўлмаган чакана турагентликларидан фойдаланилади. Туроператорнинг вазифаси – ўз сотиш тармоғи ишини фаол

ишлашга рағбатлантириш, шароит яратиш ва ўз турларининг сотилиши устидан доимий назоратни ушлаб туриш.

Олтинчидан туристик сафарларни ташкил қилишнинг якуний босқичи туристлар билан ишлаш. У қуйидагилардан иборат:

- харидорларга таклиф қилинадиган сафар чоғида такдим этилган турлар ҳақида тўлиқ ахборотлар бериш, хорижга саёҳатни туристик ташкил қилиш шартлари ва турфирманинг ўзи ҳақида маълумотларни такдим этиш. Бу ахборотлар харидорга у аниқ турни сотиб олишга қарор қилгунича берилади. Бундай ахборотлар оддий оммавий ахборот каналлари ёки харидорларга турларни сотувчи турфирма ходимлари орқали ёзма ёки оғзаки тарзда етказилади;
- харидордан аниқ турга буюртма олинган, сотишни тасдиқлаш ундан турхужжатларни рамийлаштириш учун тўлов олинади. Кўп ҳолларда бу функцияни турагент бажаради. У туроператор билан турларнинг чакана сотилиши билан шуғулланишга келишиб олган бўлади. Турист қўлига ҳар икки томон имзолаган турнинг олди-стоди шартномаси бир нусхасини, тур-1 шаклидаги йўлланмани, дастурлар, маршрут варақаси (ички туризм учун), халқаро участка сафар учун транспорт хужжатларини, қабул қилувчи фирма учун ваучер, суғурта шартномаси ва суғурта полиси, танланган мамлакатга саёҳат хусусиятлари ҳақидаги эслатмани олади. Туроператор туристнинг хорижга чиқиш визаси билан боғлиқ масалаларни хорижий консуллик билан ҳал этиш, расмийлаштиришни зиммасига олади;
- туристга сотилган хизматларни турист хорижга жўнаб кетган пайт (момент)дан бошлаб кам-қўстсиз бажарилиш учун назорат ўрнатади. Бу мақсадда туроператор туристлар бораётган мамлакатдаги ўзининг вақтинчалик вакилидан фойдаланиши мумкин. Унинг вазифасига туристлар томонидан сотиб олинган хизматларни ўз вақтида камчиликсиз бажарилиши, хориж томонидан йўл қўйилган нуқсонларни тезда бартараф этишни таъминлаш киради. Кўзда тутилмаган вазиятлар вужудга келса туристга ёрдам кўрсатади. Худди шундай функцияни туристлар гуруҳини хорижга турмарказларга кузатиб борадиган, у ерда мавсумий вакиллари бўлмаган турфирмалар ходимлари ҳам бажаради. Мавсумий вакиллар ва кузатувчи гуруҳ қабул қилувчи томондан туристик хизмат кўрсатилишида руй берадиган қоида бузилишлари ҳақида фирмалар раҳбарларига хабар қилишади, бу ишга доир музокаралар чоғида принципиал баҳоланади;
- рекламация ишлари, бундан кўзда тутилган мақсадга эришишда йўл қўйилган камчилик юзасидан туристларнинг даъволари ва шикоятларни тартибга солиш. Миллий туроператор вазифаси шундан иборатки, шикоятларни нисбатан оддий йўллар билан кўриб чиқади, зарур бўлганда туристга етказилган моддий зарарни ундириб беради.

Туроператорнинг қабул қилиш бўйича функциялари. Асосий функциялар ва уларнинг кетма-кет бажарилиши хорижий туристларни қабул қилиш бўйича туроператордан ўз мамлакатада қуйидаги схемада амалга оширилади (6-расм).

Туристларни қабул қилиш бўйича белгиланган функцияларига мувофиқ туроператор танлаган хорижлик туристлар сафарини қабул қилишни ташкил этиш технологияси қуйидагиларни ўз ичига олади.

Биринчидан умумий режалаштириш: хорижий туристик бозорни танлаш ва сафарга талабни баҳолаш (туристлар сони, саёҳатдан-мақсад, туризм мавсуми ва бошқ.).

Бу кўрсаткичлар хорижий туристик бозорлар конъюктурасини ўрганиш асосида аниқланади. Маршрутлар, дастурлар, хизматлар пакети класслиги ва таркибини режалаштиришда қабул қилувчи фирмалар одамлар ва молиявий, моддий техник ресурсларини ҳисобга олиш зарур. Энг аввало уларни меҳмонхонада транспортда, объектларни кўрсатишда зарур хизматларни таъминлай олиш имкониятлари ҳисобга олинади.

Иккинчидан маҳаллий туроператор томонидан туристик маҳсулотни улар ҳали ҳам хорижий туристик бозорда сотиш ва ҳаракатни ташкил этиш мақсадида мамлакат (мамлакатлар) билан ҳамкорлик ўрнатиш. Улар билан хорижлик туристларни қабул қилиш ва хизмат кўрсатишнинг аниқ шартларини келишиб олиш, жумладан:

- хорижий туристларнинг умумий сони, гуруҳлар сони, улар таркиби;
- гуруҳларнинг келиш ва қайтиш санаси, халқаро транспорт тури;
- хорижий туристларнинг саёҳат маршрутлари ва дастурлари (кунлар бўйича);
- тақдим этиладиган хизматлар пакети, уларнинг миқдорий ва сифатий таркиби;
- хизматлар пакети нархи;
- визавий қўллаб-қувватлаш мажбурияти, ҳисоб-китоб шарти, турларни бронлаштириш ва бекор қилиш, хизмат кўрсатиш, рекламация ва бошқа мавжуд шартлар бажарилиши учун жавобгарлик.

Учинчидан қабул қилиш бўйича туроператорнинг хорижий томон билан тур шартларини келишиб олиши ва параллел равишда туристик хизмат етказиб берувчилар билан ҳам хизмат кўрсатиш келишиб олинади. Шу мақсадда турфирма зарур хизматлар етказиб берувчилар билан тегишли шартнома тузадилар. Бундай шартномалар тузилаётганда етказиб берувчининг барча жавобгарликлари бекаму-кўст хизмат кўрсатиш, хорижий туристга етказилган зарар, соғлиги, ҳаёти ва мулки, дахлсизлиги учун жавоб бўлажаги тўғрисида келишиб олинади.

Қабул қилиш бўйича туроператор айниқса хорижий туристларга экскурсия хизмати кўрсатиш учун гид-таржимонларни таклиф этишда эътиборли бўлиши лозим. Гидлар хорижий тилни яхши билган, кўрсатиладиган объектлар, мазкур мамлакат ҳаёти, тарихи ҳақида мукамал ахборотга, билимга эга бўлишлари зарур. Улар хорижий туристлар билан

ишончли алоқага киришадиган, юксак маданиятли, суҳбатда юқори фазилатга эга бўлиши керак.

Тўртинчидан қабул қилиш бўйича мазкур мамлакат туроператори хориж бозорига турларни сотиш реклама компаниясини ўтказиш бошланиши билан сотиш устидан назорат ўрнатиш керак. Бу мақсадда хорижий туроператор мазкур мамлакат ҳар бир гуруҳ бўйича бронлаштирилган турнинг сотилиши (progress report) ҳақида мунтазам ахборот беришни ўз зиммасига олади. Томонлар шунингдек ҳар бир бронлаштирилган туристлар учун визавий қўллаб-қувватлашни ўз вақтида таъминлашлари лозим.

Бешинчидан хорижий туристлар етиб келиши арафасида туроператор хорижлик шерикларига аванс тўловлари тушганини ўз вақтида текшириб кўришга мажбур. Бир вақтнинг ўзида корхонани хорижий туристларни қабул – қилиш ва хизмат кўрсатишга тайёрлиги текширилади. Туристларнинг меҳмонхонага келиш вақти, уларнинг охириги сони, бир ёки икки хонали номерларга фамилиялар бўйича бронлаштириш (rooming list), овқатлантириш вақти, меню, (таомнома) авто транспорт бериш, учрашув ва кузатув, экскурсия, музей, театр ва бошқаларга билет борлиги кабилар ҳақидаги ахборотлар аниқланади.

Олтинчидан етказиб берувчилар билан хизмат кўрсатиш юзасидан келишилган шартларга амал қилиниши миллий туроператор томонидан назоратга олиниши айниқса муҳим аҳамиятга эга. Шу мақсадда турфирма ўзининг маъсул ходимини тайинлайди. У хорижий туристларга қандай хизмат кўрсатилаётганини кузатади. Агар камчилик юз берса дарҳол тузатиш ва етказилган зарарни тўлатишга ҳаракат қилади.

Халқаро туризмда қабул қилинган адолатларга мувофиқ хорижий туристларнинг катта қисми хорижий турфирмалар ходимлари кузатувида (tour leader) саёҳат қиладилар. Уларнинг вазифасига хизмат кўрсатиш сифатини назорат қилиш ва туристик гуруҳ аъзоларига вужудга келган муаммоларни ҳал этишда ёрдам кўрсатиш киради. Шартнома шартлари бўйича турфирмалар ўзларининг хорижий шериклари билан бундай кузатувчиларни бепул қабул қилишга тўғри келади. Шунга қарамасдан, у хорижий кузатувчилар билан ҳамкорликдан манфаатдор бўлиши керак, қайсиқим хорижий туристлар турфирмаларнинг ҳар қандай лавозимдаги шахсга нисбатан кўпроқ ишонишади.

Еттинчидан хорижий туристлар саёҳати охирида турфирма турсафар иштирокчиларига анкета сўровлари ўтказишни тавсия этади. Жавоблар мазкур мамлакат турфирмаларига уларнинг иши сифатига объектив баҳо бериш ва бу баҳодан ўзининг келгусидаги турмахсулотларини яхшилашда фойдаланиш имконини беради. Хорижий туристлар томонидан хизмат кўрсатишни ташкил этишда билдирилган шикоятлар дарҳол инobatга олиниб, текшириб кўрилади ва зарур бўлса етказилган зарар тўланади.

3. Туристтик агентлик

Туристтик агентлик (агентлар). Улар ватандошлари ёки чет эллик саёҳатчиларга шахсий нотижорий истеъмол учун туристик хизматларни

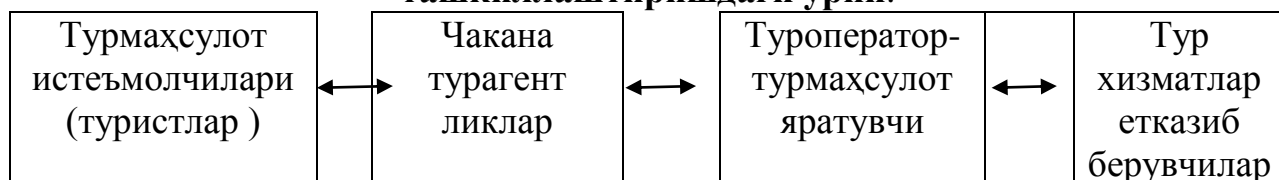
чакана сотувчилар сифатида чиқишади. Чакана турагентлик туроператорнинг туристик маҳсулотларини реализация қилишда муҳим роль ўйнайди. Бундан ташқари, улар жуда кўп бошқа хизматлар–масалан, меҳмонхонага жойлаштириш, ресторанда овқатлантириш, транспортда ташиш, театр – тамошо тадбирлари билан шуғулланадилар. Уларнинг асосий даромад манбаи бўлиб сотилган хизматларга етказиб берувчилар тўлайдиган комиссияни тақдирлаш ҳисобланади.

Турагентликлар турли мамлакатларда амалда бўлган қонунчиликка мувофиқ юридик ёки жисмоний шахс сифатида расмийлаштирилади. Улар ҳудуди бўйича унча катта бўлмаган бозорда ишлашади. Катта бўлмаган ахборотга эга бўлишади. Уларнинг фаолияти туристик бозор конъюктураси ва туроператорлар ҳамда транспорт компаниялари сиёсатига кучли боғлиқ бўлади.

Туроператор ва турагентликнинг туристик бозордаги ўрни куйидаги жадвалда намоиш этилган:

Жадвал-6

Туроператор ва турагентликларнинг турмаҳсулотлар сотишни ташкиллаштиришдаги ўрни.



Аммо бироқ улгуржи туроператор ва чакана турагентлик функцияларини ҳамма вақт ҳам аниқ чегаралаб бўлмайди. Чунки униси ҳам, буниси ҳам улгуржи, ҳам чакана операцияларни бажариши мумкин. Туроператорлар кўпинча ўз турларини чакана сотиш учун хусусий агентликлар ташкил қиладилар.

Турагентлик катта талаб мавжуд чоғида ўз навбатида унча катта бўлмаган улгуржи операцияларнинг зиммасига олиши мумкин.

Туристтик агентликлар иш технологияси ва функциялари. Юқорида айтиб ўтилди, чакана турагентлик ҳуқуқий – ташкилий шаклларга тобе бўлмаган ҳолда туристик индустрия корхоналари томонидан ишлаб чиқиладиган, туроператор томонидан шаклланадиган алоҳида хизматларни ҳам, комплекс стандарт турлар (инклюзив - турлар) ни сотиш билан шуғулланади.

Кўпчилик хорижий мамлакатларда амалдаги қонунчиликка мувофиқ бундай турларни сотиш ҳуқуқи фақат чакана турагентликларга берилган. Шунинг учун мазкур бизнес улар учун асосий фаолият тури ҳисобланади. Аммо турагентлар комплекс турларни чакана сотиш билан бир қаторда катта миқдорда турли хил туристик хизматларни сотишда ҳам иштирок этади. Уларнинг руйхатига куйидагиларни киритиш мумкин:

- музейга экскурсия, картиналар галерияси, архитектура ёдгорликлари шаҳар ташқарисига сайр ва бошқ.;

- саноат ва қишлоқ хўжалиги корхоналари ва ижтимоий-маиший, маданий оқартув муассасаларига экскурсия;
- ички ва халқаро транспорт билетларини сотиб олиш;
- гид (экскурсоводлар) ва гид-таржимонлар хизмати;
- меҳмонхона хизматлари ва қўшимча жойлаштириш воситалари хизматлари;
- умумий овқатланиш корхоналари хизматлари;
- автотранспорт прокати;
- хорижга чиқиш визаларини олишга сўровларни расмийлаштириш;
- суғурта полисларини сотиш;
- спорт ва маданий тадбирларга кириш билетларини сотиш;
- сувенирлар, почта открыткалари, йўл кўрсаткичлар, маркалар ва бошқ. сотиш;
- валюта алмаштириш;
- туристик ва спорт анжомларини ижарага олиш.

Шундай қилиб, турагентликнинг асосий функцияси – бу:

- туроператорлар, меҳмонхона ва транспорт корхоналари, экскурсия бюролари, сайр-томоша корхоналари ва бошқа туристик хизматларни етказиб берувчилар билан улар ишлаб чиқадиган хизматларни чакана харидорларга сотиш ҳуқуқини олиш мақсадида агентлик муносабатларини ўрнатиш;
- ўзининг туристик хизматлар микро бозорида ҳаракатланишни ташкил қилиш, шу мақсадда почта рекламалари, телефон орқали мурожаат, шахсий алоқа ва бошқалардан фойдаланиш;
- потенциал харидорларни сотиладиган хизматлар ва уларни сотиш тартибидан хабардор қилиш;
- харидорларни танланган турлар (хизматлар) га талабнома олиш ва бу талабномаларни туроператор ёки бошқа хизматлар етказиб берувчиларга уларни бронлаштириш ва тасдиқлаш учун узатиш;
- харидордан тур (хизмат) учун тўлов ҳақи қабул қилингани тасдиғи олингача, зарур турхужжатлар расмийлаштириш ва ўз вақтида туроператорга ёки бошқа хизмат етказиб берувчига тегишли сумма ўтказишга тақдим этилади, хорижга тур сотишда визани расмийлаштириш, туроператорга бериш учун харидорнинг хорижга чиқиш паспорти қабул қилинади;
- туроператор ёки бошқа хизмат етказиб берувчи ташаббуси билан турнинг ўзгартирилгани ёки бекор қилингани ҳақидаги маълумот харидорга етказилади;
- харидордан қабул қилинган ва туроператорга ёки бошқа хизматларни етказиб берувчига узатилган харидор талабномалари ўзгартирилиши ёки сотиб олинган тур (хизмат) ни бекор қилиниши;
- туроператор ёки бошқа туристик хизматларни етказиб берувчи олдида барча амалга оширилган сотувлар ҳақида мунтазам ҳисобот бериш;

- харидордан сотиб олинган хизматларни бекаму – кўст бажарилиши бўйича шикоятларни бартараф этишда кўмаклашади;
- турагентлик бозордаги вазият ҳақида, туристлар билдирган танқидий фикрлар ва истаклар тўғрисида ахборотлар йиғади ва уларни туроператор ва бошқа хизмат етказиб берувчиларга узатади.

Юқорида кўрсатилган халқаро туристик саёҳатларни ташкил қилишнинг анаъанавий таркиби билан бир қаторда (туроператорлар ва турагентликлар) бу соҳага бошқа соҳа ташкилотлари тобора кўпроқ кириб фаол ҳаракат қилишяпти. Бунда халқаро авиакомпаниялар, меҳмонхона занжирлари, банклар, суғурта жамиятлари, савдо уйлари, ўзларининг асосий вазифалари билан бирга туристик хизматлар сотиш билан шуғулланувчи савдо тармоқлари кўзда тутилмоқда. Масалан, авиакомпания авиа билет сотишда харидорга меҳмонхона, **трансфер**, борадиган манзилда экскурсия бронлаштиришни таклиф қилади. Бундай ташкилотлар учун умумий бўлган сабаб шуки ушбу соҳаларда ортиқча капитал ҳосил бўлган. Бу эса халқаро туризмни ривожлантириш учун кўп йиллар олдин истиқболларини ишлаб чиқишга қулай шароит яратади.

Туристлик бизнесга ўз капиталларини сарфлар экан, бу ташкилотлар аввало бошдан туристик бозорда рақобат курашида устунликка эришиш имконига эгадирлар. Чунки ўз хусусий сотиш тармоқлари (чакана сотиш пункти), масалан, билет кассаси, банк бўлиш, суғурта агенти, шунингдек яхши йўлга қуйилган автомат бронлаштириш тизими, қайсиким туристик хизматларни сотиш учун қўлланиладиган кенг имкониятларга эгадир. Бундай ноанъанавий саёҳат ташкилотчилари ролини глобал тараққиёт жараёнида ошиши, туристик бозорда туроператорлар ва турагентлар учун мураккаб вазиятнинг пайдо бўлишига олиб келади.

Туроператорларнинг халқаро турларни ташкил этиш хусусиятлари. Халқаро туристик саёҳатларни ташкил этишда бир мамлакат туристик фирмаси бошқа мамлакат туристик фирмаси билан ҳамкорлик қилади. Бу туристик фирмалар ўртасидаги алоқа қуйидагича кўринишда бўлади:

Жадвал-7

Хорижий туристларни қабул қилишда миллий ва хорижий турфирмаларнинг ўзаро ҳаракати.



Юқоридаги жадвалда кўрсатилган туроператорлик функцияси қуйидагича тақсимланади:

- хорижий туроператор ўз мамлакати чиқиш туризми бозорида турмахсулот сотишни, унинг ҳаракатини таъминлайди ва туристларнинг халқаро ташишини ташкил қилади;

- туроператор турмахсулотни шакллантиради ва хизматлар пакетига нарх кўяди, шунингдек келган хорижий туристларга сифатли хизмат кўрсатишни ташкил этилишини таъминлайди.

Жадвал-8

Миллий туристларни хорижга юборишда миллий ва хорижий турфирмаларнинг ўзаро ҳаракати



Ушбу келтирилган жадвалга мувофиқ:

- чиқиш туризми бозорида туроператор хорижий тур маҳсулот сотишни ва унинг ҳаракатини таъминлайди ҳамда туристларни халқаро ташишини ташкил қилади;
- хорижий туроператор туристик маҳсулотни шакллантиради, хизматлар пакетига нарх белгилайди ва қабул қилишни ташкил этилишини ҳамда туристларга ўз мамлакатада хизмат кўрсатилишни таъминлайди.

Бу бўғиндан хорижий операторни чиқариш мумкинми? Бу саволга назарий жиҳатдангина ижобий жавоб бериш мумкин. Чунки хорижий функциясини бажариш учун миллий турфирмага чет элда хусусий фирмасини очишга тўғри келади. Бу унинг учун йўл қўйиб бўлмайдиган харажатларни қилишга олиб келади ёки ҳар бир меҳмонхона компанияси, экскурсион бюро ва бошқалар билан уларнинг хизматларини ягона турмахсулотга барча йўналишлар бўйича бирлаштириб, алоҳида бевосита алоқани йўлга қуйиши зарур бўлади. Бу шубҳасиз, техник ишлар ҳажмини кескин кўпайтиради ва бирор бир иқтисодий самара кўришга имкон бермайди.

Хорижий турфирмалар билан шериклик муносабатларини йўлга қўйиш. Халқаро туристик саёҳатларни ташкил қилиш тўғрисида қарор қабул қила туриб, турфирмалар аввал бошдан манфаатдор хорижий турфирмалар билан ишбилармонлик алоқаларини ўрнатиши лозим. Алоҳида олинган мамлакатда хорижий шериклар сони таркиби масаласи туристик бозор ёки хорижий потенциални баҳолаш ёки турфирманинг моддий – техник имконияти асосида ҳал этилади. Бунда оптимал вариантга эришишга интилиш керак. Акс ҳолда хориждаги кўп сонли шериклар бозорни майдаланиб кетишига ва потенциал харидорларни «олиб бориш»га олиб келади, уларнинг сонини ягона бош вакилгача қисқартириш эса миллий турфирмаларни рақобат омилларидан фойдаланиш имкониятдан маҳрум қилади ва уни хорижлик шерикка қайсидир жиҳатдан тобе қилиб қўяди.

Шериклик муносабатлари мўлжалланган мамлакатдан истиқболли ва салмоқли турфирмаларни қидиришни йўлга қўйиш орқали бошланади. Шу мақсадда Интернетдаги ахборотлардан турфирмаларнинг хорижий справочниклари, уларни реклама материаллари, туристик кўргазма, биржалар, тақсимотларда хорижий турфирма вакиллари билан

учрашувлардан фойдаланилади. Туристтик агентликлар ассоциацияси ва бошқа туристик ташкилотлар тавсиясига амал қилинади. Бунда қидирувнинг фаол усуллари тавсия этилади. Масалан, миллий турфирма раҳбарларининг хорижга ишга доир сафарлари, хорижий туристик ишбилармонлар доирасида мақсадли реклама йўли билан миллий турфирма нуфузини ошириш лозим.

Ишбилармон шерикларни танлаш конкурс асосида бир нача хорижий турфирмалар билан қайта алоқани ўрнатиш, уларни ишчанлик сифатига баҳо берилгандан кейин узил-кесил музукоралар олиб бориш учун ва нисбатан мақбул вариантларда шартномалар тузиш йўли билан амалга оширилади.

Хорижий турфирмалар ишчанлик сифатларига баҳо беришда ёрдам қиладиган асосий масалалар одатда қуйидагича:

- турфирманинг манзили ва юридик номи, телефон, факс, e-mail;
- ҳуқуқий – ташкилий шакли (мулкчилик шакли);
- фирма ҳуқуқий мақоми қандай (лицензия, патент, регистрация, уларнинг амал қилиш муддати) расмий ҳужжатлар билан тасдиқланган;
- фирма ташкил қилинган йил;
- низом жамғармаси ҳажми, молиявий жавобгарлик суммаси;
- пуллаш мумкин бўлган асосий бойликлар фонди мавжудлиги бино, меҳмонхона, автотранспорт ва бошқ.;
- фаолият турлари (йўналиш, туристларни қабул қилиш, ихтисослашиш);
- асосий статиялар бўйича бўлинган йиллик оборот (инклюзив турларни сотиш, транспорт ҳужжатлари, алоҳида хизматлар, суғурта ва бошқ.);
- фирма қайси бозорда ишлайди (сотиладиган ҳудудда, мақсадли бозор сегментида);
- фирма ҳисоби очилган банк номи ва маълумоти, банкда хориж банклари билан корреспондентлик муносабатлари мавжудлиги;
- фирманинг миллий туристик ассоциацияси ва бошқа туристик ташкилотларга аъзолиги;
- фирмада транспорт компаниялари томонидан аккредитация мавжудлиги;
- фирмада чакана турагентлик тармоғи мавжудлиги, унинг сони ва ҳудудий жойлашуви;
- рекламалар ҳажми ва турлари (уларнинг намуналари);
- фирма таркибининг ташкил этилиши, унинг ходимлари сони, раҳбарлар исм шарифлари;

Ўрганилаётган фирма ҳақида турли манбалардан олинган бу ва бошқа ахборотлар тизимлаштирилиши керак. Яъни иккинчи даражали маълумотлар элақдан ўтказилади ва фақат ишчанлик сифатларини баҳолаш имконини берадиганларигина ажратиб олинади. Энг аввало учта асосий саволга жавоб олиш лозим: ҳуқуқий қобилият, кредит қобилияти ва бизни қизиқтираётган фирманинг лаёқатлиги.

Ҳуқуқий қобилияти. Фирманинг миллий қонунчилик асосида халқаро туристик фаолият билан шуғулланишига имкон берадиган аҳволи. Бундай мақомга эга бўлмаган ҳуқуқий ва жисмоний шахс, тўла ҳуқуқли туристик фирма сифатида қаралиши мумкин эмас. Бундай фирма билан тузилган ҳар қандай битим ёки келишув келтириб чиқарадиган оқибатлари билан ҳақиқий эмас деб ҳисобланади.

Туристтик фирма ҳуқуқий қобилиятлиги расмий ҳужжатларда акс этади: лицензия ёки патент, регистрация ва бошқ. Фирманинг ҳуқуқий агентликка ёки халқаро туристик ташкилотга аъзолиги, транспорт компаниялари томонидан аккредитациялангани ҳисобланиши мумкин.

Кредит қобилиятлиги. Турфирмада ўз фаолиятини таъминлаш ва тузилган шартномалар бўйича ўз вақтида ҳисоб-китобни амалга ошириш учун молиявий воситалар мавжудлиги. Лицензияга амал қилиш муддати давомида уни тугашигача ўз кучини сақлаб қолувчи ҳуқуқий қобилиятликлдан фарқли равишда кредит қобилиятлик доимий ўзгариб туриши мумкин. Баъзан фирма ҳисобида пул маблағлари қолмайди ва турфирма ягона кредит қобилиятлиги кафолати аванс тўловларигина бўлиб қолиши мумкин. Хорижий турфирма билвосита кредит қобилиятлиги тасдиғи бўлиб унинг сотиладиган бойликлари мавжудлиги асосий фондлар ва молиявий жавобгарлигининг суғурталангани ҳисобланади.

Лаёқатлиги. Фирма қобилияти тузилган битимлардан келиб чиқадиган барча мажбуриятлар ва харажатларни бажариши билан белгиланади. Оборот, ихтисослашганлик, бозорий улуш, туриндустриялар, транспорт компаниялари билан алоқа сотиш тармоқлари мавжудлиги, турмаҳсулотни бозорда ҳаракатланмоқлари мавжудлиги, турмаҳсулотни бозорда ҳаракатлантириш имконини, ходимлар сони ва малакаси каби кўрсаткичлар лаёқатлик мезони бўлиб хизмат қилади. Кўриб чиқилган масалаларни ўрганиш натижасига қараб, туроператор унинг учун истиқболлироқ бўлган хорижий турфирма (турфирмалар) билан шериклик алоқаларини ўрнатиш ҳақида қарор қабул қилади. Ҳамкорлик шартлари уларнинг келишувидан кейин тегишли ҳуқуқий ҳужжатларда (контракт, шартнома, битим, хатлар) қайд этилади. Ушбу шартлар томонларнинг бир-бири ва туристлар олдида жавобгарлиги ва мажбуриятларига, битимнинг сон ва миқдор кўрсаткичларига таалуқли бўлиши керак.

4. Агент битими

Туроператор ва турагент ўртасида ҳамкорлик агент битими асосида олиб борилади. Бу битимда томонларнинг ўзаро асосий ҳамкорлик тамоиллари – турларни сотиш, бир – бирларининг ва туристлар олдида уларнинг бурч ва ҳуқуқлари белгилаб олинади. Агент битимининг нисбатан кўпроқ тарқалган формуласи қуйидагилар ҳисобланади:

Туроператор ҳуқуқ беради, турагент эса ўз номидан туроператорнинг турларини сотиш мажбуриятини қабул қилади ва маъсулиятни бўйнига олади. Эвазига туроператор томонидан комиссия тақдирлай олади. Бундай формула шуни билдирадики:

- турист билан тузиладиган олди-сотди шартномаси ва бошқа сафар хужжатларда турагент айтилиши керак;
- Турсотиш билан боғлиқ барча ишлаб чиқариш харажатлари ва чиқимлар турагент томонидан тўланади;
- турагент сотилган турнинг бажарилиши учун ўз харидори олдида бевосита жавобгардир.

Туроператор ўз томонидан турагентга ҳар бир сотилган тур учун комиссияни тақдирлашни тўлайди. Бундай тақдирлаш миқдори турни сотиш нархига фоиз ҳисобида белгиланади ёки қайд қилинган сумма кўринишида тўланади. Туроператор шунингдек турагент олдида сотилган турни бажариш чоғида вужудга келадиган туристга етказилган моддий ва маънавий зарар учун тўлиқ жавоб беради.

Битим объекти. У туроператорнинг турларни сотиш ва бронлаштириш тартиби ва сонининг руйхатини белгилайди, масалан:

- туроператор йиллик каталогига мувофиқ ёки чекланган турлар руйхатига асосан турларни сотиш;
- турагентдан тушган буюртма ва туроператорда мавжуд бўш ўринларга қараб турларни сотиш;
- турагент томонидан унга қатъий беркитилган ўринлар квотаси бўйича турларни сотиш. Бу ҳолда турагент ажратилган ўринлар квотасини туроператордан қўшимча тасдиқ олмасдан сотиш ҳуқуқига эга.

Турлар нархи. Томонлар рекламада эълон қилинган турларнинг ҳар бири бўйича ягона нарх ҳақида келишиб олишади. Ҳеч бир томон бу нархларни ошириш ёки камайтиришга ҳақли эмас. Турагент белгиланган нархга туристнинг илтимоси билан кўрсатилган қўшимча хизматлар учун нарх кўшиш ҳуқуқига эга. Масалан, туристнинг яшаш жойидан гуруҳ йиғиладиган жойгача ва қайтиш қийматига.

Комиссион тақдирлашлар. Улар турагент ва туроператор ҳамкорлиги шартларининг негизи ҳисобланади. Комиссион тақдирлаш икки функцияни бажаради: биринчидан, турагентнинг ягона даромад манбаи бўлиб хизмат қилади; иккинчидан, уни фаол ишлашга рағбатлантиради. Агар турагент ўзини комиссияни тақдирланиши ошишидан манфаатда бўлса, туроператор учун ҳар қандай комиссияни оширилиш унинг шахсий даромадининг камайишини билдиради. Туроператор ва турагент ўртасидаги муносабатларда ҳамиша дифференциялашган, тамоил жиҳатидан прогрессив комиссия нарх қўлланилади: турагент қанча кўп тур сотса, унга тўланадиган комиссияни тақдирлаш шунча юқори бўлади. Комиссион тақдирлашнинг қуйидаги турлари мавжуд:

- туроператор ва турагент ҳамкорлигининг дастлабки босқичида ўсиб боровчи ҳажм учун минимал даражада базавий комиссия;
- номавсумий турларни сотишни рағбатлантириш учун қўшимча номавсумий комиссия қўлланилади;
- қўшимча комиссия гуруҳ турларни (15-20 киши) сотиш учун ҳам тўланади;

- қўшимча комиссия турларни сотишнинг йиллик ҳажмига мувофиқ мўлжалдан зиёди учун ҳам кўзда тутилади (ретрафаол комиссия);
- қўшимча комиссия турагентнинг барқарор иши учун тўланади.

Комиссион тақдирлашдан ташқари, турагент ишини рағбатлантириш учун бошқа рақобатлантириш чораларидан ҳам фойдаланилади, масалан, бонуслар тўлаш, яъни турларни белгиланган ҳажм (норма)дан ортиқ сотиб, ошириб бажаргани учун қайд этиб қўйилган сумма тўлаш, бепул сафар йўлланмаси, қимматбаҳо сувенирлар билан тақдирлаш.

Ҳисоб – китоблар. Туроператорлар ва турагентлар ҳисоб-китоблари жойлашган манзилга қараб, нақд пул тўлаш ва бевосита банк ўтказмалари йўли билан амалга оширилди. Бунда шунингдек турагент томонидан комиссия тақдирлашни ушлаб қолиш тартиби ҳам аниқланади, аванс муддатлари ва якуний ҳисоб – китоблар, сотувлар ҳақида ойлик ҳисобот тартиби белгиланади.

Сафар ҳужжатларини расмийлаштириш. Бу шартлар туристнинг сафар учун зарур харажатларни бериши ва расмийлаштириш тартибини белгилаш лозим. Мисол учун, туроператор халқаро сафар билетларини расмийлаштиришга, чиқиш визасини расмийлаштириш учун хорижий консулликка сўров билан чиқишга мажбур. Турагент турист билан ваучер, турпутёвка, маршрут варақаси ва банкларга шартнома расмийлаштиради.

Сафарни ўзгартириш ва бекор қилиш. Агент битимида эълон қилинган ва сотилган турларни туроператор, шунингдек турагент (турист) ташаббуси билан ўзгартириш ва бекор қилиш имкониятлари ҳам кўзда тутилган. Бу ҳолат учун чораларни жавобгар томон белгилайди (бекор қилиш муддати, бекор қилинганда жарима, харажат ва қайтарилмайдиган сумма ҳажмлари ва бошқалар).

Томонлар жавобгарлиги. Хизмат кўрсатишга риоя этилиши, турист шикоятини кўриб чиқиш ва етказилган моддий ва маънавий зарар учун товон тўлаш, уларни вужудга келиши эҳтимоли барча ҳолатлари ва тузатиш учун зарур чораларни камраб олади.

Таянч иборалар

Туристтик сафарлар, уюштирилган туризм, уюштирилмаган туризм, туристик фирма, туристик хизматлар истеъмолчилари, туристик хизматлар ишлаб чиқарувчилар, туроператор, турагент, бозор сегменти, элитар туризм, фирманинг ҳуқуқий қобилияти, агент битими, гидлар.

Назорат саволлари

1. Туристтик фирмаларга аниқлик беринг. Туристтик саёҳатларни ташкил этишда унинг роли қандай?
2. Туристтик фирмани ихтисослаштиришга қандай сабаблар зарурат туғдиради? Ихтисослаштиришнинг асосий йўналишлари ҳақида айтиб беринг.
3. Туроператор нима ва у қандай функцияни бажаради?

4. Жўнатиш бўйича туроператор ва қабул қилиш бўйича туроператор қандай асосий талабларга риоя этиши керак?

5. Туристлик агентлик нима ва у қандай вазифани бажаради?

6. Қабул қилиш бўйича туроператорнинг туристик саёҳат ташкил этиш тартиби ҳақида гапириб беринг.

7. Жўнатиш бўйича туроператорнинг туристик саёҳатни ташкил қилиш тартибини ёзинг.

8. Турагентлик сотадиган хизматлар руйхатини келтиринг ва уларни сотиш тартиби ҳақида гапириг.

9. Туристларнинг хорижга сафарини уюштириш ва хорижий туристларни қабул қилишда хорижий ва миллий турфирмалар ўзаро ҳаракати схемаларини чизинг. Асосий функциялар миллий ва хорижий фирмалар ўртасида қандай тақсимланади?

Мавзу 7. ТУРИЗМДА ЭКСКУРСИЯ ХИЗМАТЛАРИ КЎРСАТИШ

1. Экскурсия хизматлари кўрсатиш тушунчаси ва унинг вазифалари
2. Экскурсия таркиби, мазмуни ва моҳияти.
3. Экскурсия хизматларини табақалаштириш (дифференциялаш).
4. Экскурсия хизматлари кўрсатишда экскурсовод ва унинг роли.

1. Экскурсия хизматлари кўрсатиш тушунчаси ва унинг вазифалари

Экскурсия хизматлари кўрсатиш - инсоннинг маънавий ва ахлоқий кадриятларга бўлган эҳтиёжи ва талабини қондириш, билимларни эгаллашида, шу жумладан, касбий ва билиш воситалари, усуллари, объектларини эркин танлаш шароитида экскурсиялар ташкил этиш ва экскурсия хизматлари кўрсатишдир. Экскурсия хизматлари кўрсатиш истеъмолчи (экскурсант, турист)гача тарих, маданият, география, этнография, экология ва иктисодий ҳамда бошқа фанлар бўйича комплекс билимларни етказиш имконини беради. Бу музейларни ва кўргазма экспонатларини, тарихий, маданий, табиий, этнографик, муҳандислик ва бошқа дикқатга созовор жойларни, объектларни англашда шахс эҳтиёжини қондиради.

Инсон томонидан экскурсия хизматларини танлаш топқирлиги ва билимдонлик характериға эға. Чунки, экскурсант (турист) бир вақтнинг ўзида бир нечта эҳтиёжларини қондирадиган экскурсия хизматларини танлайди, яъни бу хизматлар функционал тўлиқликка эға бўлади. Мисол учун, шаҳардан ташқарига экскурсияға ташриф буюришар экан, унинг иштирокчилари нафақат билимға эҳтиёжларни қондиради, балки ҳиссиёт ва интеллектуал зўриқишларни ҳаракатланиши орқали бартараф қилишади ва бир-бирлари билан мулоқат жараёнида ахборот алмашиниш

самарадорлигини оширадilar. Шундай қилиб, экскурсия хизматлари кўрсатилишини нафақат туристик хизматлар комплексининг қисми сифатида, балки экскурсантлар (туристлар) ни талаб ва эҳтиёжларини қондириш мақсади бўлган мустақил хизмат тури сифатида қараб чиқиш мумкин.

Экскурсия хизматларини туристик экскурсия корхоналарининг уюштирилган дам олиш тизими фаолияти натижаси сифатида қараб чиқиб, шуни унутмаслик керакки, экскурсия хизматлари кўрсатиш комплекс вазибалари тарихий, маданий, табиий ва бошқа объектларга саёхат ва сафарлар уюштиришни ўз ичига олади.

Экскурсантларнинг эҳтиёжларини қондириш бевосита экскурсия хизматларини миқдорий ва сифатий яхлитлигига боғлиқдир.

Экскурсия хизматларини ташкил этишнинг ҳар бир формаси (шакли) бу аниқ мақсадга қаратилган ҳаракатлар уйғунлиги ҳисобланади. Қайсиқим экскурсия хизматлари кўрсатиш экскурсантларнинг талаб ва эҳтиёжларини қондиришга хизмат қилади.

Аҳолини экскурсия хизматлари билан қамраб олишнинг мақсадли йўналиш характери қуйидаги йўналишлар бўйича амалга оширилади:

- яшаш жойи;
- ўқув муассаси, ташкилот, корхоналар;
- турбазалар, дам олиш уйлари, пансионатлар ва ҳ.к.;
- клублар, маданият уйлари ва саройлари;
- семинарлар, курслар, симпозиумлар, конференциялар ва бошқа;
- аэропортлар (портлар) вокзаллар, фестивал майдонлари.

Экскурсия хизматлари барча ишларини ташкил этиш бўйича асос корхонанинг бизнес-режаси бўлиши мумкин. У туризм соҳаси бозорида экскурсия хизматлари турлари бўйича талаб ва эҳтиёжлар, мавзуи, иштирокчилар таркиби ҳисобга олинган ҳолда тузилади. Унда экскурсия хизматларининг асосий кўрсаткичлари акс этади ва қуйидагилар қиради:

- аҳолига, мамлакат меҳмонларига кўрсатиладиган экскурсия хизматлари ҳажми (пул кўринишида);
- экскурсантлар (туристлар) сони;
- хизматлардан тушган даромад.

Мазкур кўрсаткичлар баҳовий такомиллаштириш мезони сифатида хизмат қилади. Бунинг учун корхонада қуйидаги ахборотлар бўлиши мақсадга мувофиқ:

- экскурсантларга хизмат кўрсатиш билан боғлиқ ташкилотлар манзили, факс ва телефон рақамлари;
- экскурсия мавзулари рўйхати;
- маълум мамлакат, област (худуд), район, шаҳар бўйича жой экскурсия маршрутлари карта схемалари;
- экскурсоводларнинг уй манзиллари ва телефонлари рақамлари рўйхати.

Экскурсия хизматлари кўрсатишни ташкил этиш бўйича ахборотлар тўлиқлиги турли кўринишдаги карточкалар билан таъминланади:

- транспорт корхоналари (автохўжаликлар, автостанциялар, темирйўл вокзаллари, аэропортлар, портлар ва ҳ.к.);
- жойлаштириш воситалари;
- овқатланиш корхоналари;
- экскурсия ташкилотчилари томонидан ташриф буюриш кўзда тутилган;
- маданий оқартув муассасалари (музейлар, концерт заллари, театрлар ва бошқ.);
- ташриф буюриладиган ва кўрсатиладиган ҳисобланган корхоналар;
- экскурсиялар ўтказиладиган темалар рўйхатига мувофиқ уларнинг классификацияси, давомийлиги, ҳаракатланиш усули, бошланиш жойи ва тугаши, экскурсия қиймати кўрсатилади.

Экскурсия хизматлари кўрсатиш туристик корхоналар (фирмалар) томонидан уларга қарашли бўлган маъмурий ҳудудда (шаҳар, район) амалга оширилади. Бошқа шаҳарга борувчи гуруҳлар билан ишлаш (ҳатто маълум областда бўлса ҳам) ўша шаҳарлардаги экскурсия муассасалари ёки туристик корхоналарга ўтказилади.

Группа билан бирга кетадиган экскурсовод унинг раҳбари вазифасини бажаради, йўл ахборотлари беради. Бундай ёндошув ҳозирги даврда экскурсия хизматлари кўрсатиш тараққиётига давлат томонидан ортиб бораётган эътиборни ҳарактерлайди.

2. Экскурсия таркиби ва моҳияти

Экскурсия (лотинчада excursion - сафар) - олдиндан танланган (кўз билан кўриш) объект бўйича табиий шароитда қурилган атроф-оламни инсон билишига мақсадли қаратилган жараён, у ёки бу мавзунини очишга хизмат қилади.

Экскурсия хусусияти шундан иборатки, унда кўрсатиш ва ҳикоя қилиш органик равишда уйғунлашган. Экскурсовод объектни кўрсатар экан, у ҳақдаги маълумотларни таҳлилий жараёнлар, тушунтиришлар, тарихий маълумотлар билан тўлдириб боради. У кўрганларни тўғри қабул қилишга, объект билан боғлиқ воқеалар, ҳодисалар, далилларни объектив баҳолашга ўргатади. Шу тарзда билиш жараёнида экскурсантлар дунё қарашига мақсадли йўналтирилган таъсир амалга оширилади. Берилган маълумотлар эса кўргазмалиги шарофати билан яхши эслаб қолинади ва дунё қарашининг кенгайишига имкон беради.

Ҳар бир экскурсия мавзуси ва мақсадидан қатъий назар қуйидаги белгиларга эга, қайсиқим улар бор бўлмаса, у бундай бўлиши мумкин эмас:

- аниқ вазифа, мавзу ва мақсад мавжудлиги;
- гуруҳ ёки индивидуал (якка) экскурсант мавжудлиги;
- экскурсовод борлиги;
- вақтда узоқлик;
- экскурсия объектларини бевосита улар жойлашган ўрнида кўрсатиш;

- томошанинг мақсадга мувофиқлиги;
 - олдиндан ишлаб чиқилган маршрут бўйича ҳаракатланиш.
- Экскурсия асосига қўйидаги тамойил (принцип)лар қўйилган:
- илмийлик - фактлар, воқеалар, назариялар (ғоялар) жиҳатлар, илмий талқинда берилади, объектив баҳо, улар мансуб бўлган замонавий фан соҳалари позициясидан туриб қаралади;
 - ғоявийлиги;
 - ҳаққонийлиги;
 - назарияни амалиёт билан боғлиқлиги;
 - топқирлик;
 - ишончлилиқ.

Экскурсия қўйидаги **функцияларни** бажаради:

- иқтисодий;
- ғоявий - сиёсий;
- умум таълим;
- ахборот берувчи;
- тарбиявий;
- мазмунли дам олишни ташкил этиш;
- дунёқарашни кенгайтириш;
- инсонда қизиқувчанликни шакллантириш;
- ихтисослашган (кадрларни тайёрлаш ва қайта тайёрлаш).

Экскурсия яратиш жараёнларига қўйидаги **босқичлар** хос:

- мавзулар танлаш;
- манбаларни танлаш ва ўрганиш;
- танланган мавзу бўйича янги экскурсия яратиш;
- уни ўтказишга тайёргарлик.

Мавзу - экскурсия моҳияти мужассамланган мазмун, унинг бош фикри кўрсатиш ва ҳикоя қилиш предмети, уни унутмаслик керак. Экскурсия объектини танлаш мавзу билан аниқ равишда амалга оширилади. Чунки у ўзида муаммога маълум бурчак остида нигоҳ ташлашни намоён этади. Экскурсия номи унинг оти ва у қўйидаги **талабларни** қўяди:

- индивидуаллик;
- аниқлик;
- образлилиқ;
- эслаш ва таасусурот енгиллиги;
- хушовозлилиқ.

Бир неча мавзулар ёки уларнинг катта гуруҳи ўзида экскурсия мавзусини намоён қилади. Қайсиқим муҳим таркиби долзарблиқ, аҳамиятлиқ, замонавийлиқ билан турли хилдаги боғлиқликдан иборат. Экскурсия яратиш бевосита жараёнлари қўйидаги **асосий босқичлардан** иборат:

- экскурсия мақсад ва вазифаларини аниқлаш;
- адабий ва бошқа ахборот манбаларини танлаш ва ўрганиш;

- маршрутни ишлаб чиқиш ва уни аниқлаш (айланиб ўтиш, бурилиб бориш);
- экскурсия назорат матнларини тузиш;
- индивидуал шахсий матнлар вариантларини тайёрлаш;
- методик ишланмалар ва матн ҳақида хулоса;
- экскурсия синовини ўтказиш ва уни тасдиқлаш.

Экскурсияни ишлаб чиқиш уларнинг классификацияси белгиларига мувофиқ ўтказилади. Экскурсиялар **классификацияси** - бу уларни бир турдаги гуруҳлари бўйича ушбу гуруҳларга хос белгиларга мувофиқ тақсимлашдир:

- иштирокчилар таркиби;
- мазмуни;
- мавзуи;
- ўтказиш жойи;
- ўтказиш шакли;
- ҳаракатланиш усули;
- циклиги.

Иштирокчилар таркиби бўйича экскурсиялар қуйидаги **категория (тоифа)** шахслар учун бўлинади:

- болалар (кичик синф мактаб ўқувчилари);
- катталар (ўқувчилар, ёшлар, муассасалар ходимлари ва ҳ.к.);
- шаҳарда яшовчилар;
- қишлоқда яшовчилар;
- маҳаллий аҳоли;
- келгинди туристлар;
- яққа (шахслар).

Ушбу белгилар турли контингентдаги аҳолига хизмат кўрсатишни ташкил этишга табақалашган асосда ёндошувга асосланган. Экскурсиялар мазмуни бўйича обзорли (кўп планли) ва мавзийликка бўлинади. Обзорли (кўриш, кўздан кечириш) экскурсия шаҳар аҳоли пункти худуди ҳақида умумий тасаввур беради. Улар кўп мавзули, экскурсия объектларини кўрсатиш шакли ва мазмуни бўйича турлича қурилган.

Мавзу бўйича экскурсия аниқ мавзу ва воқеага (гуруҳ воқеаларга) бирлашган. Мавзули экскурсиялар гуруҳларга бўлинади, қайсики гуруҳ остида классификацияланади. Масалан, табиатшунослик экскурсияларига: географик, геологик, гидрогеологик, ландшафт экскурсиялари киради.

Экологик экскурсия нафақат гуруҳчаларга эга (шаҳар экологияси, маълум жой ва бошқ.) балки синфларга: инсон ва экология, сув ҳавзаси экологияси, ҳаво ҳавзаси экологияси, ҳайвонот ва ўсимликлар олами экологияларига бўлинади.

Тарихий экскурсия ўз мазмунига кўра, қуйидаги гуруҳчаларга бўлинади:

- тарихий - ўлкашунослик;

- археологик;
- этнографик.

Мазкур экскурсияларда очиладиган воқеалар маълум бир даврда гуруҳнинг тарихий ривожланиши, унинг турмуши, маданияти, халқ хунармандчилиги, шунингдек археологларнинг олиб борган қоришмалар ва тадқиқотлари чоғида аниқланган топилмалари, археологик ёдгорликлари (шаҳарсозлик, дафналар, меҳнат қуроллари, нумузматика ва бошқа)ни ўрганишга имкон беради.

Инсонда эстетик дидни шакллантириш ва ривожлантириш, санъатни фарқлаш ва баҳолаш каби инсоний фазилатларини бойитиш, гўзал ҳаёт даражасини оширишга кўмаклашишда **санъатшунослик** экскурсияларнинг аҳамияти катта:

- тасвирий санъат асарлари билан таништирувчи (рассомлик, ҳайкалтарошлик, бадиий - амалий санъат билан);
- театр мусиқа экскурсияси;

Поэтик (шеърый) сўзлар билан таништиришда **адабий** экскурсия кўмакка келади:

- адабий - биографик (монографик) - шоирлар, ёзувчилар ҳаёти ва ижоди билан боғлиқ жойлар;
- тарихий - адабий, адабиётни маълум тарихий босқичда ривожланиши билан таништиради;
- адабий - бадиий - асарларда тасвирланган жойлар ва воқеалар бўйлаб, яъни адабий қаҳрамонлар йўллари бўйлаб саёҳат.

Архитектура ва шаҳарсозлик экскурсияси (уларни кўрсатиш объектлари деярли барча экскурсиялар турларида учрайди) қуйидаги бўлинишларга эга:

- маълум услубдаги архитектура ёдгорликлари;
- архитекторлар ижоди;
- шаҳарсозлик (тарихий ва замонавий шаҳар, жой қурилиши).

Мазмуни бўйича, ҳам ўтказилиш жойи бўйича классификацияланадиган экскурсияларга ишлаб чиқаришлар киради. Улар қуйидаги турларга бўлинади:

- тарихий - ишлаб чиқариш (корхона, ишлаб чиқариш, саноат тармоғини маълум босқичда ривожланишини очиб беради);
- иқтисодий - ишлаб чиқариш (корхона фаолияти самарадорлигини ёритади);
- техник - ишлаб чиқариш (ишлаб чиқаришда фан-техника ютуқлари, замонавий технологияларни қўлланишига бағишланган) экскурсиялар аҳамияти амалда меҳнат анъаналари сақланиши, кадрлар малакасини ошиши, ёшларни касбий йўналишлари тусини олади.

Ўтказиш жойлари бўйича экскурсияларга ишлаб чиқаришдан ташқари

музейлар, шаҳарлар ва шаҳар чеккаларида ўтказиладиган экскурсиялар (йўл-йўлакай ахборотлар деб аталади) киради.

Музейга экскурсия экскурсурсантларга музей профели (ихтисослиги)га мувофиқ (маданият, санъат, ишлаб чиқариш соҳаси ва бошқ) хизмат кўрсатилишини таъминлайди.

Шаҳар экскурсияси ҳам кўп режали (кўздан кечиришли) ҳам мавзули бўлиши мумкин. У бутун шаҳарни ёки унинг, бир қисмини кўрсатишга бағишланади. **Шаҳардан ташқарига экскурсия** ҳам (кўздан кечиришли) ва мавзули бўлади; улар оралиқда ҳам, бориладиган жой охирида ҳам ўтказилиши мумкин.

Шаҳардан ташқарига экскурсияни йўл ахборотидан фарқлаш керак. Қайсиқим у экскурсиядан ўз хусусиятлари билан ажралиб туради:

- ҳикоянинг бирламчилиги, унинг маълумот характеридагилиги, борилаётган йўлдаги аҳоли пунктлари ҳақида қизиқарли шарҳли ахборотлар, ушбу ҳудуд таниқли одамларининг ҳаёти ва фаолияти. Аммо бироқ мазкур ахборотларда мўлжалланган манзилдаги экскурсияларда кўзда тутилган материаллардан фойдаланилмайди. Экскурсия хизматлари кўрсатиш сифат даражаси турли шакллардаги экскурсиялар ўтказиш билан таъминланади. Улар орасида қуйидагилар ажралиб туради: **одатдаги ўқув; рекламали; экскурсия-лекция; оммавий экскурсия; спектакл-экскурсия; сайр-экскурсия** ва бошқ.

Экскурсиялар ҳаракатланиш усули бўйича фарқланади:

Пиёда (гуруҳ моневерини таъминлайди, нархи арзон кўрсатиладиган объектни чуқур ўрганиш имконини беради), **транспорт воситасидан фойдаланиш** билан (транспортнинг турли турларидан фойдаланиш мумкин: ер усти ва ер ости, шунингдек ҳаво) ва аралаш экскурсия.

Экскурсия цикли ўтказиш бўйича **битталиқка** (бир мавзунини қамраб олади) ва **мавзули** (умумий мавзу ва мақсад бирлаштирилади)га бўлинади.

Ҳатто юқорида келтирилган экскурсия классификацияси қисқача шарҳи ҳам экскурсия хизматлари кўрсатиш амалий томонлари нақадар аҳамиятли эканлигини кўрсатади. Классификацияли белгиларни ҳисобга олиш экскурсия хизматлари, уларни кўрсатиш бўйича тадбирларни сифатли ишлаб чиқишга ёрдам беради, экскурсоводларни ихтисослаштиришга имкон яратади, уларнинг касбий малакасини такомиллаштиради, экскурсия янги мавзуларини яратишга йўл очади. Экскурсияни ишлаб чиқишда қуйидагиларга эътибор қаратиш лозим:

- турли гуруҳларга хизмат кўрсатишга табақалашган дифференциаллашган) ҳолда ёндошиш;
- экскурсия маълум турлари (мавзу)га талаб;
- экскурсия хизматлари кўрсатишни такомиллаштириш.

Қуйидаги материалларни ишлаб чиқиш тугаллангандан кейин экскурсия мавзулари бўйича тайёргарлик ишлари яқунланган ҳисобланади:

1. Нафақат адабий манбалардан, балки бошқа ахборот манбалари (архив материаллари, музей экспозицион ва фонд материаллари, кино ёзувлари, видеохраника, воқеалар гувоҳлари иштирокчилари билан учрашувлар, интервьюлар ва бошқ.) дан фойдаланилгани ҳақида рўйхат.

2. Экскурсия объектлари карточкаси (паспорти). Экскурсия объекти - экскурсантда атрофдаги ҳақиқийликни билишга қизиқиш уйғотувчи, табиий, маданий, фан-техника, маълум даврда жамият тараққиёти хусусиятлари, характерли қирралари тўғрисида тасаввур берувчи предмет (ҳодиса). Экскурсия хизматлари кўрсатиш билан машғул корхоналарда хизмат кўрсатиладиган ҳудудда жойлашган барча экскурсия объектларига карточка бўлиши мақсадга мувофиқ. Бундай карточкалар мавжудлиги янги экскурсия мавзулари ишлаб чиқишни тезлаштиради, ёдгорликларга экскурсияларда ранг-барангликни таъминлайди, уларни кўрсатиш мазмунини бойитади.

Экскурсия матнлари: назорати ва индивидуал. Экскурсия матни - бу комплекс, синтетик матн, қайсиқим, бошқа типдаги матнларга қарши қўйилган. Манба-матн элементлари (мета текстлар) ни қамраб олган ҳолда, у хиссиёт шакли орқали, кўпинча тил образлари орқали атрофни ўраб турган ҳақиқийликни билиш жараёнларини моделлаштиради, таасурот олувчи шахс (экскурсантлар) ларда хабардорликка сезиларли таъсир кўрсатади.

Назорат матни - синчковлик билан тузилган экскурсия материали, мавзуни, унинг мавзу ости ва асосий саволларини, киришдан иборат композицион тузилишни асосий қисм, мавзу ости мавзулари мантикий ўтиш ва хулосаларни очиб беради. У экскурсияда асосий чиқиш ва хулосага хизмат қилади, мантикий ўтиш эса методик ишланмаларни тузишда муваффақиятли фойдаланиш, кейинги ҳикояларига асос бўлиши мумкин.

Шакли бўйича тайёр ҳикоя индивидуал матн-материал ҳисобланади, унда экскурсия маршрути, таркибига мувофиқ объектлар ва воқеаларга (таъриф) характеристика берувчи маълумотлар ўз ифодасини топган.

Жамиятни маданий ривожланиш тенденцияси экскурсия матнларини яратишда экскурсоводлардан алоҳида эътиборни талаб қилади. Матнларда биографик (хотиралар, мактублар), турли хил илмий, бадиий, маълумотнома кўринишдаги парчалар, матнлар мазмунини янги ахборотлар билан бирлаштириш, маълум алоқада гуруҳлаш ва долзарбликка хос материаллар ва бошқа манбаалар ўз ифодасини топиши керак.

Амалиётда экскурсоводлар бундай фаолиятни амалга оширадилар, аммо унинг натижалари ҳозиргача тил воситалари долзарблиги, қонуният нуқтаи назаридан ўрганилмасдан қолапти. Бу эса экскурсия матнлари синтетик типини яратишда яққол сезилмоқда.

4. Маршрут схемаси - алоҳида қоғозга чизилган экскурсия гуруҳи борадиган йўл. Унда маршрут бошланиши, кўрсатиладиган объектлар (асосий) ва уларни кузатиш учун тўхташ, гуруҳни объектга чиқиш жойи, маршрут охириги нуқтаси белгилаб қўйилган.

Кўргазмали қўлланмалар тўплами - «экскурсовод портфели» - фотолар тўплами, хужжатлар нусхалари, архив материаллари, репродукциялар, карта схемалар ва бошқа ёрдамчи материаллар.

Методик ишлаб чиқиш - экскурсия асосий ҳужжати. Унда экскурсияни ўтказиш ҳақида тавсиялар, кетма-кетлик ва объект намоиши давомийлиги, кўргазмали қўлланмалар кўрсатилади. Асосий саволлар рўйхати орқали экскурсия мавзу ости қирралари мантикий ўтиш билан очиб берилади. Кўрсатишни методик ва ҳикоя усуллари номланади ва тасвирлаб берилади. Экскурсияни олиб бориш бўйича кўрсатмалар ва табақалаштирилган (дифференциаллашган) хизматлар кўрсатиш ўтказилади. (9-жавдвал).

Жавдвал-9

Экскурсияларни методик (услубий) ишлаб чиқиш

Экскурсия маршрути	Тўхташ	Кўрсатиладиган объект	Экскурсия давомийлиги	Мавзу ости номлари ва асосий саволлар	Ташкилий кўрсатмалар	Услубий методик кўрсатмалар
1	2	3	4	5	6	7

7. Экскурсия материаллари маълумотнома карточкалари ва бошқа ахборот манбаларини, мавзу бўйича тайёргарлик материаллари - рефератлар, ҳужжатлар нусхалари, кўчирмалар, цитаталар, экскурсия объектлари асосий ва қўшимча картотекаларини бирлаштиради.

8. Ушбу мавзу бўйича экскурсия ўтказувчи экскурсоводлар картотекаси. Бу ерда экскурсоводлар томонидан ўтказилган синов экскурсиялари ҳақида маълумотлар мавжуд: қачон ўтказилган индивидуал матн ким томонидан қўллаб-қувватланган ва тасдиқланган экскурсия ўтказишга ҳуқуқ берувчи ҳужжат (сертификат) ким томонидан берилган.

Ушбу материаллар мазмуни ўзгармасдан қолмайди. Гуруҳ таркибини ҳисобга олган ҳолда экскурсия яратиш, шунингдек индидадуллар эҳтиёжларининг экскурсия матнларини аниқлаштириш, методи (услубий) ишлаб чиқиш (экскурсия технологик карточкалари)ни ва ҳ.к.ларни талаб қилади. Ишнинг бундай йўлга кўйилиши экскурсия хизматлари кўрсатишни табақалаштириш (дифференциялаш) билан шартланган.

3. Экскурсия хизматлари кўрсатишни табақалаштириш (дифференциялаш)

«Дифференциялаш» атамаси бутун қисмни қатламларга бўлинишини билдиради, яъни табақалаштиришни англатади. Экскурсия хизматлари кўрсатишни табақалаштириш қуйидаги вазифаларни ҳал этади:

- экскурсурсантларнинг эҳтиёжларини ҳар томонлама максимал кондириш имконини беради;

- экскурсия хизматлари кўрсатиш мавзуларини кенгайтириш бўйича резервларни қидириб топишда ҳамкорлик қилади;
- бутун экскурсия фаолияти самарадорлиги ва сифат даражасини оширади.

Ушбу вазифани ҳал этиш илмий-методик, ташкилий-кадрлар таъминланишини талаб қилади. Шунинг учун экскурсия хизматлари кўрсатишни табақалаштириш асосий мезонларини аниқлаш жуда муҳимдир. Жамиятнинг ижтимоий таркибидан келиб чиқиб, бундай мезонлар қуйидагича бўлиши мумкин:

- ижтимоий-касбий, ижтимоий-демографик (жинс, ёш, миллат, фаолият тури);
- ижтимоий-руҳий (психологик) (жамоанинг анъаналари, манфаатлари йўналиши, мода, урфлар);
- шахсга хос характерлари (характер, темперамент ва ҳ.к.).

Кўпроқ мавжуд белгиларни аниқлаш улар орқали экскурсантларнинг экскурсияларга муносабатларини маълум хизмат тури сифатида маълум типологиясини яратиш, мамлакат меҳмонлари ва аҳоли турли гуруҳлари бўш вақтини самарали бошқарув тизимини ишлаб чиқиш имконини беради. Экскурсантларни гуруҳлашни биринчи бўлиб, Б.В.Емельянов таклиф этгани, бунга одамларнинг. экскурсияга турғун кизиқишлари асосий мезон қилиб олинди. Саволларнинг бундай қуйилиши экскурсантларнинг асосий мезонларини аниқлаш, уларга хизмат кўрсатишнинг аниқ гуруҳларини ажратиш имконини беради.

Экскурсант - экскурсия иштирокчиси (гуруҳ ёки индивидуал тарзда ташкил этилган), мутахассислар раҳбарлиги остида ўзининг қизиқишларига қараб, улар томонидан олдиндан танланган мавзу бўйича маълум ёдгорликлар ва диққатга сазовар жойларни кузатув ва ўрганиш билан банд. Экскурсантларнинг ўтказилаётган экскурсияга муносабати бўйича маданий хордиқ шакли сифатида ва танишув, кузатув, атроф ҳақиқийлигини ўрганиш жараёнларида билимларни тўлдиришда уларнинг қуйидаги асосий категориялари вужудга келган:

- ҳамма билишни истайди, улар учун ҳар бир экскурсия - кашфиёт;
- ўз нуқтаи назарини аниқлайди (одатда маълум мавзу бўйича экскурсияга ташриф буюради);
- экскурсиядан дам олиш фаолияти тури сифатида фойдаланади.

Экскурсия фаолиятининг замонавий таракқиёт босқичида ўзининг моҳиятига кўра экскурсия одатда гуруҳ иштирокчиларига мўлжалланган бўлсада, индивидуалларга хизмат кўрсатиш тобора кенг ёйилмоқда. **Экскурсия гуруҳи** - қуйидаги маълум белгилар ҳисобга олинган ҳолда аниқ экскурсия хизматлари олиш мақсадида тузилган одамлар вақтинчалик ҳамжамияти:

- ёш: болалар, ёшлар, ўрта ёш одамлар, пенсионерлар;

- машғулот тури: педагоглар, тиббиёт ходимлари, ишчилар, архитекторлар, ўқувчилар ва бошқ.;
- хаваскорлар учун дам олиш фаолияти тури: театр, музика, кино, фото ва бошқа санъат турлари, коллекция тўплаш, табиат қўйнида дам олиш ва ҳ.к.;
- ўқитиш шакллари: семинарлар, курслар, конференциялар, факультативлар, секциялар ва ҳ.к.;
- яшаш жойи: шаҳарликлар, қишлоқликлар, маҳаллий аҳоли, сайёҳлар кўрсатилган белгилар ҳисобга олинган ҳолда экскурсия хизматлари кўрсатишни табақалаштириш экскурсия мавзуларини сўзли ва сўзсиз режадаги мураккабликларни осонлаштириб ўзаро қўшиб олиб бориш имконини беради, бунда экскурсия турли категориядаги иштирокчилари қизиқиш ва эҳтиёжлари ҳисобга олинади.

Экскурсия хизматлари кўрсатиш - экскурсиялар ва шартларга умумий талаблар мажбурий ва тавсия этиладиганларга бўлинади.

Мажбурийга киради: экскурсантларнинг соғлиги ва ҳаёти хавфсизлиги; уларнинг буюмлари сақланиши; атроф муҳитни муҳофаза қилиш (шу жумладан, тарихий - маданий обидалар). Экскурсиячилар хавфсизлиги бутун хизмат кўрсатиш давомида (нормал ва фавқулодда шароитларда) таъминланади. Экскурсия йўналиши унинг мўътадиллиги ва эстетиклиги, объектларга бориш қулайлиги, объектни томоша қилиш учун майдон мавжудлиги, транспортлар қуйиладиган жой-майдон мавжудлиги ҳисобга олинган ҳолда тузилади.

Экскурсия хизматлари кўрсатишга **тавсия этилаётган талабларга** киради: шинамлиқ; комплекслиқ; эргономлиқ; этиклиқ; жозибадарлиқ, юқоридаги талабларга риоя этиш экскурсияга хизматлар кўрсатиш сифат даражасини ошириш имконини беради. Қайсиқим, асосий ва қўшимча нуқтаи назардан комплекс равишда кўриб чиқиш мумкин. Асосий хизматлар сифатида экскурсовод (гид) хизмати кўзда тутилади, у бевосита экскурсия чоғида кўрсатилади, қўшимча сифатида - экскурсияни тайёрлаш ва ташкил этиш бўйича хизматлар, шунингдек экскурсиядан кейинги ишлар киради.

Турли транспорт турларидан фойдаланиб, экскурсия ўтказиш чоғида кейингиси амалдаги меъёрий ҳужжатларда белгиланган талабларга мувофиқ келиши лозим, бу жойлаштириш ва овкатлантириш воситаларига ҳам бирдай таъллуқли. Экскурсия хизматлари кўрсатувчи ходим иштирокчилар хавфсизлигини таъминлашга ўқитилган бўлиши зарур. Экскурсия хизматлари кўрсатишда объектларни кўрсатиш ёмонлашувига йўл қўйилмаслиги керак. Мисол учун, археологик экскурсияда «тошчалар олиш» ҳайвонот ва ўсимликларга зарар етказиш (гулларни узиб олиш, топташ, ўсимлик копламини ёқиш, чумоли уялари, инларни вайрон қилиш ва ҳ.к.). Табиатшунослик мавзусидаги экскурсияларда мумкин эмас.

Экскурсия ўтказиш шароитларига боғлиқ ҳолда (техника хавфсизлигига риоя этиш зарурати, кўрсатиладиган объектлар сизими ва сақланиши ва бошқ.) 15-20 кишидан иборат экскурсантлар гуруҳи таркиби энг мўътадил ҳисобланади. Шунга мувофиқ бўлажак экскурсия маршрут

варианти истеъмолчилари категорияси аниқланади. Мисол учун, маҳаллий аҳоли учун обзорли ўлкашунослик экскурсияси материалларни алоҳида чуқур бўлишини талаб қилади. Улар ўлканинг кўпқиррали томонларини, тарихий, иқтисодий, демографик, истикбол тараққиёти моҳиятини тўлиқ очиқ бериши зарур. Четдан ташриф буюрганлар учун экскурсиялар ёрқин, эса қоладиган томошаларга бой, ўлканинг бошқалардан эпизодлари ва характерли қирралари билан фарқ қиладиган бўлиши керак.

Чет элликлар учун экскурсияларда кўпроқ аҳамиятли объектларни кўрсатишда маълумотнома материалларга асосланиш мақсадга мувофиқ. Экскурсия хизматлари кўрсатиш самарадорлиги бевосита уни ташкил этиш ва барча экскурсия тадбирларини сифатли ўтказилишига боғлиқ. Бу комплекслар ичида ўтказилган экскурсия сифати асосий ҳисобланади, Қайсиким, ўз навбатида бу экскурсоводнинг касбий маҳоратига боғлиқдир.

4. Экскурсия хизматлар кўрсатишда экскурсовод ва унинг роли

Экскурсовод - мутахассис унинг раҳбарлиги остида экскурсия ўтказиш методлари талабларига мувофиқ атроф ҳақиқийлигини билиш жараёни юз беради.

Экскурсовод иши бир қатор хусусиятлари билан характерланади. У чуқур назарий билимдон ташқари экскурсоводга шахс сифатида маълум амалий кўникмалар ва ўқув ҳамда аниқ талаблар қўяди. У қуйидаги характерли қирраларга эга бўлиши зарур:

- салоҳиятли;
- индивидуаллик;
- маъсулиятли;
- шахсий муносабатлик;
- фаол ҳаёт позициясига эгалик.

Экскурсовод касбини ўзлаштиришда қуйидаги қобилиятлар тури муҳим ҳисобланади:

- конструктив;
- ташкилотчилик;
- коммуникативлик (маҳоратлилик).

Конструктив қобилият-экскурсия материалларини тўғри расмийлаштириш ва танлаб олиш маҳоратида, уни экскурсия хизматлари кўрсатишга табақалашган ёндошув ҳисобга олинган ҳолда тингловчиларга тўлиқ етказиш шаклини танлаш ўқувида ўз аксини топади.

Ташкилотчилик қобилияти - экскурсоводлик маҳоратини экскурсия гуруҳи раҳбарияти билан ҳамфикорликка эришиши билан белгиланади.

Коммуникатив қобилият экскурсоводнинг экскурсия ўтказиш жараёнини шундай ташкил этиш маҳоратида намоён бўладики, мулоқат бўйича барча шериклар ўртасида (экскурсиячилар, ҳайдовчилар, музей, кўргазма ходимлари ва ҳ.к.) тўлиқ ўзаро ҳамкорлик ва ўзаро ҳамфикрлик вужудга келади. Мулоқатга қобилият ҳамиша муҳим инсоний сифатга кириб

келган. Шунинг учун экскурсовод томонидан моҳирона етказилган ғоялар, образлар, фикр ва қис-туйғулар одамлар ўртасида ҳамкорлик ва ўзаро боғлиқлик ўрнатишда муҳим ҳаётий мақсадга хизмат қилади.

Экскурсовод касбини эгаллашда улкан рол характернинг қуйидаги сифатларига ажратилади: **интеллектуал** (ақл-фаросатлилик, кузатувчанлик) **иродали** (ўзини қўлга ола билиш, қатъиятлилик, собитлик), **ҳиссиётлилик** (сезгирлик).

Экскурсия самарадорлигига шунингдек қувноқлик, хушмуомилалик, одамларга эътиборлик, оптимизм, индивидуаллик, ҳаётсеварлик, зарурат сезмаслик каби сифатлар ижобий таъсир кўрсатади.

Экскурсовод индивидуаллиги унинг томонидан экскурсоводлик маҳоратини эгаллаш, индивидуал хусусиятларни ҳосил қилиш ва такомиллаштириш жараёнида шаклланади: нутқ, имо-ишоралар, материални шархлаш услуби, экскурсияни олиб боришда фойдаланиладиган ўзининг сеvimли усуллари.

Экскурсоводнинг асосий маҳорати мантик, психология, педагогика, табиий ёки техник, гуманитар фанларнинг маълум қисмини чуқур билиш ҳисобланади. Ушбу маҳоратга яна қуйидагилар киради:

- салоҳият, ички ҳиссиёт-эрудиция, маданият даражаси;
- экскурсия фаолияти методологиясини билиш;
- экскурсияни олиб бориш амалий кўникмалари ва нотиклик санъатига эгаллик.

Касбий маҳорат кучи - экскурсоводнинг гапга чечанлигида. Ушбу шахс томонидан ифода этилган экскурсия оғзаки шаклидаги матнига оммавий нутқ сифатида қараш лозим, қайсиким, мавзу, мақсад, вазифа, танланган материалга хосдир.

Экскурсовод томонидан ҳар хил темаларда экскурсиялар олиб бориш унинг нутқида турли усуллардан фойдаланишни тақозо этади: ахборот бериш, ишга доир, илмий, бадиий публицистик ва бошқа усуллар. Хусусан, ахборот усули объект оламида айрим ҳодисалар, воқеаларни таъсирли ва мароқли тарзда ҳикоя қилиш, тушунтириш учун фойдаланилади. Экскурсовод нутқи учун бу услуб статистик маълумотларни хабар қилишда қулай, лекин иложи борича ундан камроқ фойдаланган маъқул.

Илмий услуб экскурсантларни «далиллаш», «кўрсатиш» орқали бетараф ифодавий ҳис-туйғуларини ўзига жаоб этади, нуқтаи назарларни холислигига, ишонтиради, «хабарлар» ростлигига ишонтиришга хизмат қилади, аниқ далилларга асосланган ва мароқли оҳангда ҳикоя қилиниши билан айтилганларни тасдиқлайди. Бунда илмий далиллар ва тасдиғини топган ҳужжатлардан фойдаланилади.

Экскурсовод томонидан фойдаланиладиган таъсирчан ҳикоя усуллари (адабий монтаж, цитаталар келтириш) бадиий услубга хосдир.

Ахборотли ва бадиий услуб мазмундорлиги ўзига публицистик услубни бирлаштиради. Бундай услубдаги нутқ ташвиқот - тарғибот характерида бўлади ва экскурсияда тингловчи ишончини шакллантириш ёки

ўзгартиришга йўналтирилган, ўзининг долзарб вазифаларини ҳал этишга сафарбар этилган.

Экскурсоводнинг нутқи барча матнлари маълум белгиланган меъёрларга қаратилган ҳолда тузилади.

Нутқ меъёри ва асосий ютуқларидан бири унинг аниқлиги (сўзларни талаффузи, интонация, урғулар, оҳанг ва тиниш белгилари қўлланиши, улар орасидаги ифодаларга қатъий амал қилиниши таъсирчанлиги): фонетик ва лексик тўғрилиқ (тарихан шаклланган тил меъёрларига мувофиқлик сўз қурилиши, шаклий тузилиши, талаффуз қилиниши, урғу сўз ифодаланиши); таъсирчанлик (таъсирчан нутқ нафақат яхши эшитилади, балки тингловчиларни ўзига жалб этиб, осон қабул қилинади, қизиқишини орттириб, диққатини тортади); нутқнинг бойлиги (хилма-хиллиги), (нутқ ва синтаксис тузилишда битта сўз қанча кам қўлланилса, ҳадеб такрорланмаса сўз луғати қанча бой бўлса, экскурсовод нутқи шунчалик ранг-баранг ва жозибали бўлади, гўзал сўз ташбеҳлари унинг маъно ва оҳангдорлигини оширади); тозалик - адабий тилга бегона сўзларнинг бўлмаслиги; диалектизмлар (махаллий диалектларга хос сўз ва ифодалар); бегона тилдаги сўзлар (бошқа тилдан олинган зарур бўлса, бўлмаса ҳадеб нутққа тиқиштириладиган бегона сўзлар - варваризмлар); жаргонизмлар (қўпол, беадаб, бўлмағур сўзлар ва ифодалар - вульгаризмлар); паразит - сўзлар (экскурсовод нутқини тушуништа ҳалақит берадиган, ҳадеб такрорланаверадиган бир-бирига боғланмаган сийқаси чиққан сўзлар).

Ифодали, таъсирчан нутқ (унинг нуқсони сифатида) техник воситалардан фойдаланиб кучайтирилиши, тузатилиши мумкин. Экскурсовод учун микрофон билан ишлашни билиш жуда муҳим. Микрофон орқали нутқ техникасини эгаллашга интила туриб, энг аввало эркин ва вазмин оҳанг билан таъсирчан ифодали товушга эришиш зарур.

Экскурсоводнинг **лавозим вазифаларига** қуйидагилар киради:

- ўтказилаётган экскурсия ва экскурсия йўлидаги ахборотлар мазмунини яхши билиш;
- экскурсия назорат матнига (йўлдаги ахборотлар) мувофиқ экскурсияни ўтказиш истакларини эгаллаш ва методик ишлаб чиқиш (технологик карта билан);
- экскурсия технологик картаси, бошқа материаллар ёки методик ишланмаларни тузиш, матнларни тайёрлаш;
- экскурсия ўтказилаётганда фойдаланиладиган маълумотлар (йўл ахборотлари)ни ўз вақтида янгилаш, экскурсия матнлари (йўл ахборотлари)га ўзгартиришлар ва қўшимчалар киритиш;
- экскурсия маршрутлари ва янги мавзуларни ишлаб чиқишда иштирок этиш;
- аҳолининг турли гуруҳлари учун экскурсия вариантлари ва янги мавзуларни ўзлаштириш;
- экскурсоводлар ижодий гуруҳлари ва методик секциялари, конференциялар, семинарлар ишларида иштирок этиш;

- маршрутда экскурсоводларнинг экскурсиянинг рецензияланадиган матнлари (йўл ахборотлари)ни эшитишда иштирок этиш;
- экскурсия роли, тарғиботи ва экскурсия рекламалари тўғрисидаги хабарлар билан чиқиш;
- экскурсия (саёҳат) маршрутига риоя қилиш; экскурсантларни (туристларни) экскурсия (саёҳат) чоғида ўзларини тутиш тўғрисида хабарлар қилиш; экскурсияси (саёҳат) чоғида экскурсантлар ва туристлар хавфсизлиги чораларини кўриш;
- экскурсия хизматлари кўрсатишга белгиланган тартибда хужжатларни расмийлаштириш.

Экскурсовод билиши керак: Экскурсия назарияси асосий саволари; ўз худудининг экскурсия имкониятлари; экскурсия моҳияти, унинг белгилари ва вазифалари, уларга талаблар; экскурсия маршрутларини тузиш принциплари; экскурсия объектлари классификацияси ва мавзулари; экскурсияни тайёрлаш методикаси; экскурсия фаолиятида амалда педагогика, мантиқ, психология элементларини қўллаш; экскурсия эстетик мазмуни, унинг аҳамияти; экскурсия хизматлари кўрсатиш турлари ва шакллари, аҳоли турли гуруҳларига экскурсия хизматлари кўрсатишга табақалашган (дифференцияланган) ҳолда ёндошув; экскурсия сифатини баҳолаш мезонлари, экскурсия жараёнлари сифат кўрсаткичлари; экскурсовод ишларини ташкил этиш, экскурсия методлари, унинг вазифалари ва талаблари, экскурсия ўтказиш методикаси; методик усуллар ва уларнинг классификацияси; тарихий, ҳарбий ватанпарварлик, архитектура-шаҳарсозлик, адабий, санъатшунослик, ишлаб чиқариш, табиатшунослик мавзуларида экскурсиялар ўтказиш методикаси; музейлар, шаҳар ва шаҳар ташқарисига обзорли (кўп планли) экскурсиялар ўтказиш хусусиятлари; экскурсиялар ўтказиш методларини такомиллаштириш йўллари, касбий маҳоратни такомиллаштириш йўллари.

Экскурсовод бажара олиши керак:

- маълум мавзуда экскурсия матнларини тузиш ва зарур материалларни танлаб олиш;
- экскурсия методик ишланмаларини тузиш (технологик карта);
- экскурсия ўтказиш давомида методик усулларни қўллаш;
- йўл ахборотлари маталарини тузиш ва уни ўтказиш;
- «экскурсовод портфели»га киритилган кўргазмали қўлланмалардан фойдаланиш;
- туристлар (экскурсантлар) гуруҳига раҳбарлик қилиш;
- ташкилотлар ва муассасалар ва ҳ.к. да экскурсияни реклама қилиш. Экскурсоводнинг касбий маҳоратини такомиллаштириш кўйидагича бўлиши мумкин:

а) марказлашган:

- курсларда ўқитиш, семинарлар, конференциялар ва ўқитишнинг бошқа шаклларида иштирок этиш йўли билан малакасини ошириш;

- у ёки бу мавзуда экскурсия ўтказиш хоҳиш ва қобилиятини ҳисобга олган ҳолда экскурсоводларни ихтисослаштириш;
 - экскурсия хизматларини сертификатлаш;
 - ўтказиладиган экскурсияларни назорат қилиш;
- б) индивидуал:**
- адабиётлар ва бошқа ахборот манбааларини тизимли ўрганиш;
 - экскурсиялар ўтказиш бўйича ўқув машқлари тизимини ўзлаштириш: кўрсатиш ва ҳикоя қилиш, кўрғазмали қўлланмалар иллюстрациялар, техник воситалардан фойдаланиш усулларини ишлаб чиқиш;
 - экскурсия объектига гуруҳларни жойлаштириш техникасини ишлаб чиқиш: микрофон, овоз кўчайтиргич ускуналари ва бошқа техник воситалар билан ишлаш кўникмалари ҳосил қилиш;
 - маданий - билиш - танишиш тадбирларида иштирок этиш ва ташриф буюриш; оммавий ахборот воситаларида чиқиш ва даврий матбуотда мақолалар эълон қилиш; методик ва махсус адабиётларни тайёрлаш.

Таянч иборалар

Экскурсия хизмати кўрсатиш, экскурсия, экскурсант, экскурсовод, этнография, экскурсия маршрути (йўналиши), табиатшунослик экскурсияси, санъатшунослик экскурсияси, адабий экскурсия, архитектура ва шаҳарсозлик экскурсияси, экскурсия-лекция, сайр-экскурсия, экскурсия гуруҳи.

Назорат саволлари

1. Экскурсия хизматлари инсоннинг қайси эҳтиёжларини қондиради?
2. Экскурсия хизматлари кўрсатишни ташкил қилиш деганда нималар тушунилади?
3. Экскурсия хизматлари кўрсатишнинг асосий кўрсаткичларини айтинг.
4. Туристик корхоналарда экскурсия хизматлари кўрсатишни ташкил этиш бўйича ахборотлар тўлиқлиги нима билан таъминланади?
5. Экскурсия хизматлари кўрсатишни ташкил этиш асосий шакллари характерланг ва уларни қиёсий таҳлил қилинг.
6. Экскурсиялар асосига қандай принциплар қўйилган? Уларнинг таърифини беринг.
7. Экскурсия қайси вазифани бажаради?
8. «Экскурсиялар классификацияси» тушунчаси моҳиятини очиб беринг ва экскурсияларнинг асосий белгиларга мувофиқ равишда бўлинишини характерланг?
9. Экскурсиялар ташкил этиш босқичлари нималардан иборат.
10. Экскурсия объекти (танлаш бўйича) паспорти (карточкаси) ни расмийлаштиринг.

11. Экскурсиялар маршрутларини тузиш принциплари нималардан иборат?
12. «Экскурсовод портфели» нима?
13. Экскурсия хизматлари кўрсатишни табақалаштириш (дифференциялаш) дейилганда нималар тушунилади?
14. «Экскурсоводнинг касб маҳорати» ва «экскурсоводлик маҳорати» тушунчалари фарқи борми?
15. Экскурсовод лавозим вазифаларига нималар киришини санаб беринг.

Мавзу 8. ТУРИЗМДА ЛИЦЕНЗИЯЛАШ

- 1. Туристик фаолиятни лицензиялашнинг умумий тушунчаси.**
- 2. Ўзбекистон Республикасида туристик фаолиятни лицензиялаш.**

1. Туристик фаолиятни лицензиялашнинг умумий тушунчаси

Туризмни тартибга солишнинг давлат шаклларида бири туристик фаолиятни амалга оширишга **махсус рухсат (лицензия)** беришни кўзда тутувчи лицензиялаш ҳисобланади. Лицензиялашдан мақсад давлат манфаатлари ва туристик хизматлар истеъмолчиларининг қонуний ҳуқуқларини ҳимоя қилишни таъминлаш, уларни халқаро талабларга мувофиқлаштиришдан иборат.

Лицензиялаш - ишлаб чиқариш ёки тадбиркорлик, туризм фаолияти билан шуғулланишни истовчиларга лицензия бериш, ҳужжатларни қайта расмийлаштириш, лицензия мавжудлигини тасдиқлаш, лицензияни амал қилиш муддатини тўхтатиш ва янгилаш, лицензияни бекор қилиш ва туристик фаолиятни амалга оширишда лицензия эгаларининг, лицензияловчи органларнинг лицензиялаш талаблари ва шартларига риоя этишларини назорат қилиш билан боғлиқ тадбирларни ўтказиш.

Мазкур белгиланиш бир қатор тушунчалар (лицензия, лицензияга талабгор, лицензиячи, лицензияловчи органлар, лицензия талаблари ва шартлари) ни ўз ичига оладик, қўшимча кўриб чиқилишга муҳтож.

Лицензия - лицензияловчи орган томонидан, лицензия талаблари ва шартларига риоя этган ҳолда аниқ фаолият турини амалга оширишга берилган махсус рухсатнома.

Лицензия талабгори - лицензиялаш органига аниқ фаолият турини амалга ошириш тўғрисида ариза билан мурожаат қилган ҳуқуқий шахс ёки индивидуал тадбиркор.

Лицензия эгаси - аниқ фаолият турини амалга ошириш тўғрисида лицензияга эга ҳуқуқий шахс ёки индивидуал тадбиркор.

Лицензияловчи органлар - лицензиялашни амалга оширувчи ижрочи ҳокимият органлари. Лицензияловчи органларга қуйидаги ваколатлар берилган:

- лицензия тақдим этиш;
- лицензия мавжудлигини тасдиқловчи ҳужжатларни қайта расмийлаштириш;
- лицензия амал қилишини бекор қилиш, тўхтатиш, янгилаш;
- лицензия реестрини юргизиш - лицензия тақдим этиш ҳақида ўхшаш маълумотлар, ҳужжатларни қайта расмийлаштириш, лицензия мавжудлигини тасдиқлаш, лицензияни амал қилишини бекор қилиш, тўхтатиш, янгилаш;
- лицензияланган фаолият турини амалга оширишда лицензия эгасини лицензия талаблари ва шартларига риоя этишини назорат қилиш;
- лицензия талаблари ва шартлари - лицензия эгасининг лицензияланган фаолият турини амалга оширишда белгиланган норматив актлар талаб ва шартларини албатта бажариши шарт бўлган қоидалар.

Туризмда лицензиялаш тартиб ва шартлари ҳукумат қарорлари ва лицензияловчи органлар низомига мувофиқ тартибга солинади.

Айрим мамлакатларда лицензияланган фаолият турлари бир-биридан фарқ қилади. Масалан, Беларус Республикасида лицензиялаш бутунлай туристик фаолиятга тегишли, Россия Федерациясида турагентлик ва тураоператорлик фаолияти алоҳида бўлинган.

Одатда лицензияловчи орган бўлиб, давлат туризм бошқармаси ҳисобланади (Белоруссияда - спорт ва туризм вазирлиги, РФда-туризм бўйича федераль агентлик, Ўзбекистонда – «Ўзбектуризм» миллий компанияси).

Умумий лицензиялаш талаблари ва шартларига қуйидагилар киради:

- белгиланган тартибда ҳар бир туристга кириш - чиқиш хусусиятлари ва чет давлатда бўлиш қоидалари сафар чоғида ҳулқ-атвор, ўзини тутиш хусусиятлари, шу жумладан, маҳаллий урф-одатлар, анъаналарга, маданий меросга, атроф-муҳитга ҳурмат билан қараш, ҳар бир аниқ мамлакатда бўлганда уларнинг тартиб қоидаларига риоя этиш ҳақидаги зарур ахборотларни етказиш;
- туристик хизматларни қонунчиликка мувофиқ фақат мижоз билан шартнома тузилгандан кейингина кўрсатиш;
- туроператор ва турагентнинг иш режими, уларнинг турган жойи, лицензияси, хизматларга сертификати мавжудлиги, мажбурий сертификатланиши шарт мансабдор шахсининг исми шарифи, тегишли йўналишда туристик фаолият юритишга жавобгарлиги ҳақида зарур маълумотларни мижозга тақдим этиш;
- олий ва ўрта махсус маълумотга эга маълум ходимлар сони мавжудлиги ёки туризм соҳасида ё туризмда маълум иш стажига эга қўшимча маълумотлар (турли турагентлар ва туроператорлар

учун)га эгалар, шунингдек раҳбарда (туристик фаолиятни амалга оширувчи тузилма (структура) бўлинмалари раҳбарлари) олий, ўрта махсус ва кўшимча маълумоти борлиги ва туризмда маълум иш стажига эгаллиги;

- ҳуқуқий шахслар (туроператорлар ва турагентлар) ходимлари малакасини ошириш доимийлиги (Белоруссияда - камида 5 йилда 1 марта, РФ да – 3 йилда бир марта), шунингдек индивидуал тадбиркорлар (туроператор ва турагентлар) малакаси оширилиб турилади.

Жумладан, Россия Федерацияси (РФ)да туроператорга кўшимча лицензия талаблари қўйидагилардан иборат:

- туроператорлик фаолиятини амалга оширувчи етти ходимдан кам бўлмаган ҳуқуқий шахсларни туроператор штатида мавжудлиги;
- туристик хизматлар хавфсизлиги талабларига мувофиқ сертификат мавжудлиги;
- лицензия олишга талабгор лицензияловчи органга қўйидаги ҳужжатларни тақдим этади:
- белгиланган намунада ариза;
- лицензияга талабгорнинг ҳуқуқий шахс сифатида давлат рўйхатидан ўтганлиги ҳақида гувоҳнома ва таъсис ҳужжатлари нусхаси - ҳуқуқий шахслар учун;
- фуқаронинг яқка тартибдаги тадбиркор сифатида давлат рўйхатидан ўтгани ҳақида гувоҳнома нусхаси - индивидуал тадбиркорлар учун;
- талабгор лицензияни солиқ органи ҳисобига қўйгани ҳақида гувоҳномаси нусхаси;
- лицензияловчи орган томонидан лицензия бериш ҳақидаги аризани кўриб чиқиш учун лицензия йиғими тўлангани тўғрисида ҳужжат;
- лицензияга талабгор ходимлар - ҳуқуқий шахслар ёки индивидуал тадбиркорларнинг малакасини лицензия талаблари ва шартларига мувофиқ келишини тасдиқловчи ҳужжатлар нусхаси;
- талабгорда мулки борлиги ёки бошқа қонуний асосларда бино ва иншоотлари мавжудлиги, уларнинг реквизитлари тўғрисида ахборот. Лицензия эгаси уларда туристик фаолиятини юритишда фойдаланади.

Лицензияловчи орган белгиланган муддатда (Белоруссия - 30 кундан кўп бўлмаган, РФда - 60 кун ичида) лицензия бериш ёки уни рад этиш ҳақида қарор қабул қилади. Ариза ижобий ҳал этилганда талабгорга туристик фаолиятни амалга ошириш учун 5 йил муддатга лицензия берилади. Лицензия эгасининг мурожаатига кўра, бу муддат ҳужжатларни қайта расмийлаштириш йўли билан узайтирилиши ва лицензия мавжудлиги тасдиқланиши мумкин.

Лицензия беришни рад этишга қўйидагилар асос бўлади:

- талабгор тақдим этган ҳужжатларда ишончсиз ёки бузиб кўрсатилган ахборотлар мавжудлиги;

- талабгорга қарашли ёки у фойдаланётган объектларни лицензия талаблари ва шартларига мувофиқ келмаслиги.

Талабгорни туристик фаолият юритиши мақсадга мувофиқ эмаслиги баҳонасида лицензия беришни рад этишига йўл қўйилмайди.

Лицензия тақдим этиш ва унинг мавжудлигини тасдиқловчи ҳужжатлар қарорида қуйидагилар кўрсатилади:

- лицензия берган халқаро орган номи;
- шахсни тасдиқловчи ҳужжат маълумотлари, яшаш жойи, исми шарифи - индивидуал тадбиркор учун;
- лицензияланган фаолият тури, лицензияни амал қилиш муддати;
- солиқ тўловчининг индивидуал рақами;
- лицензия рақами; лицензия бериш тўғрисида қарор қабул қилинган сана.

Ҳуқуқий шахсининг қайта ташкил этилиши, унинг номи ўзгариши ёки индивидуал тадбиркорнинг яшаш жойи, номи, фамилияси ўзгариши, ёки лицензияси борлигини тасдиқловчи ҳужжатнинг йўқолиши ҳолларида лицензия эгаси - ҳуқуқий шахс (унинг ҳуқуқий меросхўри) ёки индивидуал тадбиркор белгиланган муддатда ҳужжатни қайта расмийлаштиришга ариза беришга мажбур. Бунда лицензия мавжудлигини ёки ўзгарганликни тасдиқловчи ҳужжатлар ёки ҳужжатнинг йўқолганлиги ҳақида маълумотлар илова қилинади.

Лицензияланган орган томонидан лицензия олганларнинг лицензия талаблари ва шартларига риоя қилишлари назорат қилиб турилади. Бунда лицензиялаган орган қуйидаги ҳуқуқларга эга:

- лицензия талаблари ва шартларига мувофиқ лицензия эгасининг фаолиятини текширувдан ўтказди;
- текширув ўтказишда лицензия эгасидан зарур ҳужжатлар ва тушунтиришларни сўрайди;
- текширув натижалари бўйича далолатнома тузади (протокол), унда назорат чоғида аниқланган қоида бузилишлари кўрсатилади (лицензия эгаси текширув натижалари билан таништирилади, бу ҳақда далолатномада тегишли ёзувлар қайд этилади);
- аниқланган қоида бузилишларини бартараф этиш учун лицензия эгасига мажбурият юклаш юзасидан қарор чиқаради, тузатиш учун муддат белгилайди, лицензия эгасини огоҳлантиради.

Лицензияланган орган бир неча марта қоида бузарликлар аниқланганда ёки лицензия эгаси томонидан лицензия талаблари ва шартлари қўпол равишда тузилган ҳолларда лицензияни амал қилиши муддатини тўхтатишга ҳақли.

Бунда аниқланган нуқсонларни бартараф этиш учун лицензия эгасига муддат берилади. У шу муддат ичида камчиликларни тузатиши шарт.

Агар лицензия эгаси ушбу муддатда далолатномада (протоколда) кўрсатилган қоида бузилишларини бартараф этмаса, лицензия берган орган лицензияни бекор қилишни сўраб, судга мурожаат қилишга мажбур.

Фаолиятни тўхтатилиши ёки ҳуқуқий шахсни бекор қилиниши (қайта ташкил этилиш бундан мустасно) ёки фуқаронинг индивидуал тадбиркор сифатида давлат рўйхатидан ўтганлиги ҳақидаги гувоҳномапинг амал қилиши тўхтаган ҳолларда лицензия ўз ҳуқуқий кучини йўқотди.

Туристлик фаолиятни лицензиялаш, лицензия талаблари ва шартларига риоя этилиши хизмат кўрсатиш даражасини юқори бўлишини таъминлашга имкон беради, шунингдек туристик хизматлар истеъмолчиларининг ҳуқуқларини ҳимоя қилади.

1. Ўзбекистон Республикасида туристик фаолиятни лицензиялаш

Ўзбекистонда туристик фаолиятлар «Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2003 йил 14 ноябрдаги № 497 қарори» асосида лицензияланади. Туристлик бизнес фаолиятини ташкил этишда ҳар бир тадбиркор ёки иш билармон расмийлаштирилган ўзига хос бўлган хусусиятларини, шу жумладан лицензиялашни ва умумий рухсат этиладиган ҳужжатларни билиши зарур. Амалдаги қонунга асосан лицензия бериш, уни бекор қилиш, тўхтатиш, қайта тиклаш ҳолатлари Вазирлар Маҳкамасининг туристик фаолиятини лицензиялаштирувчи органи «Ўзбектуризм» Миллий компанияси ва унинг вилоятлардаги ҳудудий бўлимлари томонидан амалга оширилади. Асосий кўрсатма шундан иборатки, лицензияни фақат юридик шахсгина олади ҳолос.

Туристлик фаолиятни амалга ошириш учун намунавий (оддий) лицензия берилади, қайсики унинг муддати 5 йилгача ҳақиқий ҳисобланади. Лицензия зарурат туғилган ҳолларда у 3 йил муддатга ҳам берилиши мумкин.

Тадбиркорларга туристик фаолиятни лицензиялаш учун давлат томонидан қўйидаги шартларни бажариш талаб этилади. Бу шартлар эса қўйидагилардан иборат:

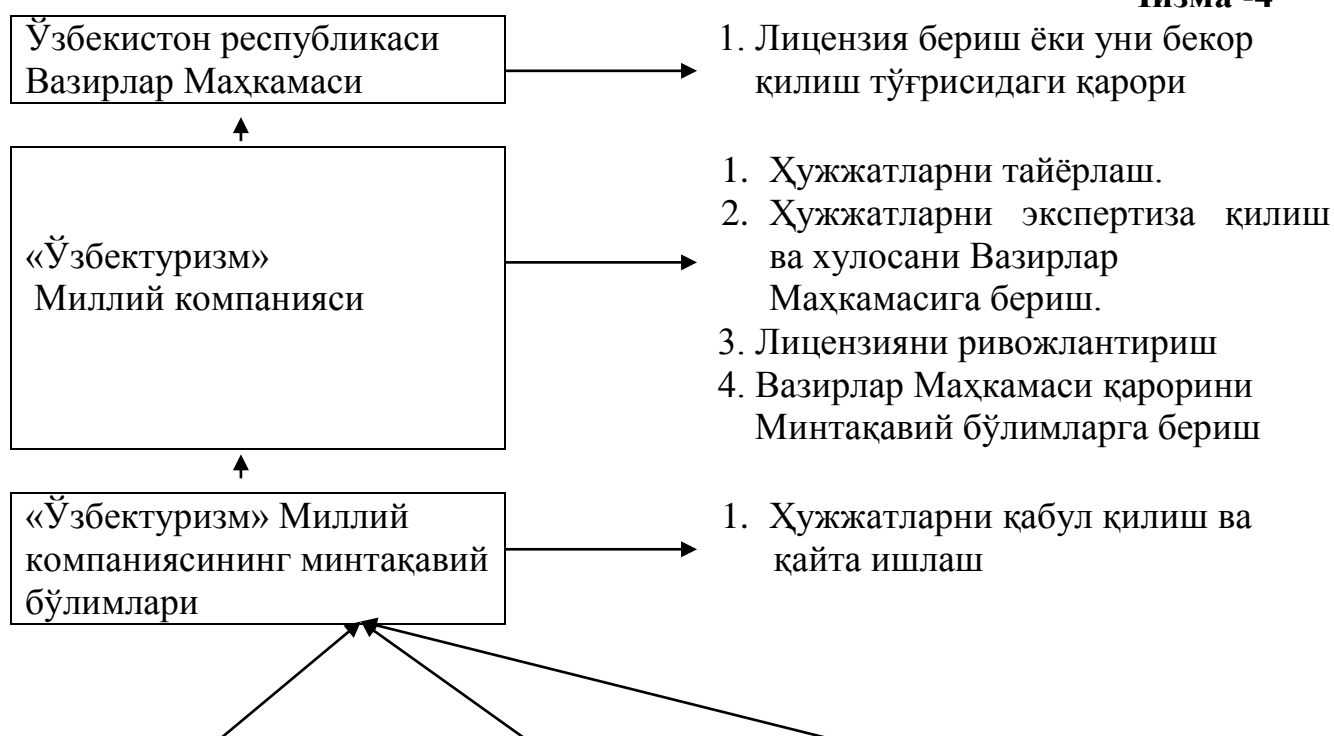
- туризм тўғрисидаги қонун ва қоидаларга риоя қилган ҳолда, халқаро стандартлар ва Ўзбекистон республикасининг туризм соҳасидаги давлат стандартлари талабларини бажариш;
- туристик корхонада ишлаётган ишчилардан камида бир киши туризм соҳасида маълумотли мутахассис бўлиши ва унинг иш стажини камида 3 йилдан кам бўлмаслиги зарур. Шундай қилиб, туристик корхонада ишлаётган етакчи мутахассис туризм соҳасида махсус тайёргарликдан ўтган бўлиши, у тажриба ва билимга эга бўлиши талаб этилади;
- янги технологияларни ва бошқарув тажрибаларини қўллаш билан боғланган ҳолда, юридик шахслар саёҳатлар ва экскурсияларни у билан боғлиқ бўлган хизматларни ташкил этиш учун, юридик шахслар ўз малакасини ошириши зарур;
- туристик корхона ўз иш фаолиятида мижозлар билан ишлаш шароитида ва туристик маҳсулотларни ишлаб чиқаришда ўзига

муносиб иш шароити яратиши учун шахсий ёки ижарага олинган хизматчи хонасига ёки биносига эга бўлиши кўзда тутилади;

- туристик корхона ўзининг моддий ва иқтисодий имкониятларини ҳисобга олган ҳолда, унинг устав жамғармасини ташкил этишда, умумий суммаси 400 минимал иш ҳақи белгиланган;
- туристик хизматлар кўрсатиш учун тегишли сертификатларнинг бўлиши ёки турлар хавфсизлиги ва ошкоралигини таъминлаш билан боғлиқ бўлган туристик хизматларни таклиф этиш учун сертификатни мавжудлиги;
- Ўзбекистон республикаси «Туризм» тўғрисидаги қонунга биноан, мижозларга туристик хизматлар кўрсатиш фақат шартнома тузилгандан кейингина амалга оширилинади;
- ҳар бир туристга унинг бирор бир хорижий мамлакатга бориши, у ерда бўлиши ва орқага қайтиши, саёҳат давомида туристнинг юриш-туриши, ўзга мамлакатда ўзини тутиши каби қонун-қоидаларга амал қилиши тўғрисида тўлиқ маълумотларни ўрнатилган тартибда етказиш зарур;
- мижозларга лицензиянинг эгаси бўлган кишининг иш режими, манзили, адреси, лицензияси, хизматлар кўрсатишга берилган сертификати, фамилияси, исми-шарифи, эгаллаб турган лавозими, аниқ туристик йўналиши бўйича жавобгар шахс тўғрисида маълумотлар бериш;
- туристлар хавфсизлигини таъминлаш тизимининг мавжудлиги, травма олганда ёки касал бўлганда тиббий ёрдам кўрсатиш ва бошқалар.

Қуйидаги схемада туризм соҳасида фаолият юритувчи тадбиркорларнинг лицензия олиш жараёнлари келтирилган.

Чизма -4



Лицензент

Лицензент

Лицензент

Лицензия олувчи (лицензент) лицензия олиш учун қўйидаги хужжатларни тайёрлаш лозим:

1. Лицензиялаш учун ариза. Лицензия олувчи шахс аризасида ўзининг ташкилий – ҳудудий юридик шахс эканлиги, жойлашган жойи (манзили), почта адреси, банк ташкилоти номи, банкдаги ҳисоб-китоб рақами, лицензия оладиган фаолият тури, қайсиқим юридик шахснинг бажарилиш муддати.

2. Нотариал идоралардан юридик шахсга берилган давлат томонидан қайд қилинганлиги тўғрисидаги гувоҳнома копияси (нусхаси).

3. Лицензия олувчининг аризасини кўриб чиқиш учун тўлов миқдори минимал иш ҳақининг 5 баробарига тенг қилиб белгиланган. Лицензия олиш учун берилган ариза кўриб чиқилиб, ижобий жавоб олинган тақдирда, тўланган пул эгасига қайтарилмайди.

4. Лицензия олувчи шахснинг устав жамғармаси пули миқдори тўғрисида банк маълумотномаси.

5. Туристик корхонада фаолият кўрсатадиган ишчи ва хизматчилар тўғрисидаги маълумотлар, яъни уларнинг дипломи ва меҳнат дафтарчасининг копияси, ишга қабул қилинганлиги тўғрисидаги аризаси.

6. Туристик корхона раҳбари тўғрисидаги маълумотлар (фамилияси, исми –шарифи, туғилган йили, паспорт маълумотлари, уй адреси, маълумоти, телефон рақами ва бошқ.).

Одатда лицензия олувчи яъни лицензентдан «Лицензиялаш тўғрисида» қоидада кўрсатилмаган хужжатларни талаб қилиш мумкин эмас. Лицензия олувчи ўз хужжатларини почта орқали тўғридан-тўғри «Ўзбектуризм» Миллий компаниясига топшириши ҳам мумкин.

«Ўзбектуризм» Миллий компанияси томонидан қарор қабул қилиш жараёни қатъий белгиланган муддатда амалга оширилинадди. Лицензия бериш ёки уни рад қилиш ҳақидаги қарор бир ой (30 кун) ичида ҳал этилиши кўзда тутилган. Экспертлар фикрича лицензия олувчи кишилар хужжатлари ҳуқуқни ҳимоя қилиш ташкилотлари (Миллий хавфсизлик хизмати, Ички ишлар вазирлиги, Ташқи савдо алоқалари Агентлик каби), томонидан текширувдан ўтказилиши лозим.

«Ўзбектуризм» Миллий компанияси ҳар қандай шароитда лицензиялашга оид бўлган хужжатларни 15 кун ичида кўриб чиқиб, ўз ҳулосасини бериши кўзда тутилган. Ундан кейин яна икки ҳафта ичида лицензиялашга оид материалларни кўриб чиқиши ва мажлис баённомасини тасдиқлаш белгиланган. Миллий компания уч кун муддат ичида лицензия олувчини хабардор қилгандан сўнг банк реквизитини кўрсатган ҳолда давлат поштинаси (божи) тўлаш муддати тўғрисида уни хабардор қилади. Бир пайтнинг ўзида лицензия олувчига лицензия шартномасига имзо чекиш учун юборилинадди. 3 кун ичида давлат божини тўламаса ва лицензия шартномаси тузилмаган тақдирда давлат комиссияси лицензия бериш тўғрисидаги қарорини бекор қилади. Ўша пайтда лицензия бериш «Ўзбекистон

Республикасида алоҳида фаолият турларини лицензиялаш тўғрисида» ги қонуннинг 17 моддасига биноан бекор қилинади. Бундай пайтларда лицензия оловчи шахс судга мурожаат қилиши мумкин.

Берилган лицензия устидан назорат ишларини олиб бориш қонунга кўра «Ўзбектуризм» Миллий компанияси томонидан амалга оширилиади. Шу билан бирга Миллий компания кўйидаги ҳуқуқга эга:

- лицензия талаблари ва шартларига лицензет томонидан риоя қилинишнинг бажарилишини режа асосида текшириш ва лицензет томонидан қонун қоидаларнинг бузилиши рўй берган пайтда режали текшириш ишларини олиб бориш;
- лицензетдан текшириш пайтида зарурий маълумотларни сўраш ва олиш;
- лицензет томонидан лицензион талаблари ва шартларини бажаришда йўл қўйилган хато ва камчиликларини кўрсатган ҳолда текширув натижалари бўйича акт (далолатнома) тузиш;
- лицензет томонидан йўл қўйилган хато ва камчиликлари кўрсатилган қарорни қабул қилиш ва унда хато ва камчиликларни тугатилиш муддатини кўрсатиш;
- туристик фаолиятни тўхтатиш ёки бекор қилиш тўғрисидаги масалани кўриб чиқиш учун комиссиясига тақдим этиш.

Бундай ҳолларда «Ўзбектуризм» Миллий компанияси томонидан лицензия ҳаракатини тўхтатиш Ўзбекистон Республикасида «Айрим фаолият турларини лицензиялаш тўғрисида»ги қонуннинг 22 моддасига биноан амалга оширилиади. Лицензет бундай қарордан нарози бўлган тақдирда судга мурожаат қилиши мумкин. Мабода суд инстанцияси лицензия ҳаракатларида асосиз ҳаракатларни аниқламаган тақдирда Миллий компания лицензет олдида айбдор бўлиб қолади ва унга келтирилган зарарни тўлашга мажбур бўлади.

«Ўзбектуризм» Миллий компанияси бутун республика миқёси бўйича туризмда фаолият кўрсатаётган корхоналарнинг рўйхатини олиб боради. Туристтик фаолият билан шуғулланувчи корхоналар тўғрисидаги маълумотлар юридик ва жисмоний шахслар учун бемалол ва очикдир.

Таянч иборалар

Лицензия, лицензиялаш, туристик фаолиятни лицензиялаш, лицензияга талабгор (лицензет), лицензиячи, лицензияловчи орган, лицензия талаблари ва шартлари.

Назорат саволлари

1. Лицензиялаш нима?
2. Лицензиялашдан мақсад нима?
3. Лицензия, лицензияга талабгор, лицензиячи, лицензияловчи органлар, лицензия талаблари ва шартлари тушунчаларини ифодалаб беринг.

4. Ўзбекистон Республикасида туристик фаолиятни лицензияловчи фанни айтинг.
5. Ўзбекистонда туристик фаолиятни лицензиялашда давлат томонидан қўйилган талаблар ва шартларни айтинг.
6. Лицензия оловчи шахс (лицензент) лицензия олиш учун қандай хужжатларни тайёрлаши лозим?
7. Қонунга кўра, лицензия олишга қанча муддат (кун) белгиланган?
8. Лицензия шартномаси нима ва у ўз ичига нималарни олади?
9. Лицензия бекор қилиш ёки тўхтатиш қандай ҳолатларда амалга оширилини?
10. Туристтик фаолият билан шуғулланувчи корхоналар рўйхатини қайси бир ташкилот тузади ва назорат қилади?

Мавзу 9. ТУРИЗМДА ХИЗМАТЛАРНИ СТАНДАРТЛАШТИРИШ ВА СЕРТИФИКАТЛАШ

1. Стандартлаш тушунчаси, унинг мазмун моҳияти. Ҳозирги замон шароитида стандартлашнинг янги модели.
2. «Хизматлар» тушунчаси ва уларнинг турлари.
3. Туристтик хизматлар хавфсизлигини таъминлаш бўйича стандартлаштириш талаблари.
4. Сертификатлаш тушунчаси.
5. Туристтик маҳсулотларни сертификатлаш ва уни ташкил этиш тартиблари.

1. Стандартлаш тушунчаси, унинг мазмун моҳияти. Ҳозирги замон шароитида стандартлашнинг янги модели.

Стандартлаштириш - бу меъёрлар, тартиб-қоидалар ва характеристикалар бўйича мақсадларни таъминлаш учун белгиланган фаолияти бўлиб, у ўз таркибига қўйидагиларни киритади:

- маҳсулотлар хавфсизлиги, атроф-муҳит, ҳаёт, саломатлик ва мулк учун хизматлар ва ишлар;
- маҳсулотлар сифати, фан тараққиёти, техника ва технологиялар даражасига мувофиқ хизматлар ва ишлар;
- ўлчов бирликлари;
- барча турдаги ресурсларни тежаш;
- хўжалик объектлари хавфсизлиги;
- мамлакат мудофаа қобилияти ва бошқ.

Бундан ташқари, стандартлаштириш - муҳандислик, ишлаб чиқариш, ташқи иқтисодий алоқалари ва бошқа кўплаб жараёнларни рационаллаштириш усули ва бошқарувнинг меъёрий методи (усули)дир.

Стандартлашнинг асосий бош шarti - стандарт, у ўзида тадқиқот оптимал натижалари ёки амалий тажриба ва комплекс меъёрлар мажмуаси ёки алоҳида объектларга бўлган талаблар ёки такрорланувчи ҳаракатларни акс эттирган, тан олинган расмий ҳужжат. Стандартларнинг амалий шартлари қуйидаги хусусиятлари туфайли намоён бўлади:

- стандарт ўша предметнинг аниқ эталони ёки яратилиши учун хизмат қилади, қайсиқим унинг асосида ўша предмет такрор ишлаб чиқарилади;
- стандартлар буюмлар ёки жараёнларнинг оптимал ҳал этиш мазмунидан иборат;
- стандартлар маълум иқтисодий самарали вақтда ўзгармасдан қолади.

Ҳозирги вақтда стандартлаштиришнинг янги модели яратилмоқда, у қуйидаги тамойилларга асосланган:

- Республикада ўтказилаётган иқтисодий ислохатларни стандартлаштиришнинг янги тизими мақсадларига мослиги ва уларни мамлакатни стандартлаштириш миллий тизими мақсадлари билан уйғунлаштириш орқали бозор иқтисодиётини ривожлантириш;
- Ўзбекистонлик ишлаб чиқарувчилар маҳсулотларини жаҳон бозорида рақобатбардошлигини ошириш, ишлаб чиқариш ва экспортда техник тўсиқларни бартараф этиш, барча турдаги ресурсларни тежаш ва ишлаб чиқариш иқтисодий кўрсаткичларини яхшилаш;
- Ўзбекистонда стандартлашнинг миллий тизими иқтисодий ривожланган мамлакатлардаги сингари қонунчилик ҳужжатларига таянади ва халқаро меъёрлар ва тартиб қоидаларнинг ана шундай ҳужжатларига мувофиқ келади. Шунингдек технологиялар соҳасида тегишли мамлакатларнинг миллий қонунчиликларига мосдир. Ана шу тамойилларга амал қилган ҳолда халқаро ва хорижий стандартларни бевосита қўллаш, жумладан, сертификатлаш мақсад қилиб қўйилган.

Ўз фаолиятида стандартлардан оқилона фойдаланиш ва амалда фаол қўллаш (биринчи навбатда халқаро) ва сифат сертификатлари мамлакат корхоналари учун иқтисодий жиҳатдан жуда ҳам мақсадга мувофиқдир.

Бу маҳсулотларни (хизматларни) талаб қилинган сифатини таъминлаш, технологик жараёнларни бир маромида узлуксиз ишлашини ташкил этиш ва албатта, пировард натижада ташқи бозорда техник тўсиқларни бартараф этишга олиб келади. Бу эса хорижий ҳамкорлар билан ишлаб чиқариш базасини кенгайтириш имконини беради. Маҳсулот (хизмат)га юқорироқ даражада нарх белгилашга шароит тўғдиради ва бу билан республика корхоналарнинг жаҳон бозорида рақобатбардошлик даражасини оширади.

2. Хизматлар» тушунчаси ва уларнинг турлари

«Аҳолига хизмат кўрсатиш» стандарти амалга жорий этилди. Ушбу хужжатга мувофиқ «Хизмат» натижаси, шунингдек ижрочининг истеъмолчи эҳтиёжини қондириш бўйича ўз хусусий фаолияти тушунилади.

Аҳолига кўрсатиладиган хизматлар мўлжалланган вазифасига кўра, моддий ва ижтимоий-маданийга бўлинади. **Моддий хизмат** - бу хизмат истеъмолчининг моддий-маиший эҳтиёжларини қондириш бўйича кўрсатиладиган хизматдир.

Моддий хизмат буюмларнинг истеъмол хусусиятларини тиклаш (сақлаш, ўзгартириш)ни таъминлайди ёки фуқароларнинг буюртмасига кўра, янги буюмларни тайёрлайди. Шунингдек юкларни ва одамларни кўчириш, истеъмол учуп шароит яратиш мақсадини кўзда тутди. Хусусан, моддий хизматларга буюмларни таъмирлаш ва тайёрлаш билан боғлиқ маиший хизматни, уй жой коммунал хизматини, умумий овқатланиш хизматини, транспорт хизмати ва бошқаларни киритиш мумкин.

Ижтимоий - маданий хизмат - бу истеъмолчининг маънавий, интеллектуал эҳтиёжини қондириш ва унинг рисоладагидек ҳаёт фаолиятини кўллаб - қувватлаш бўйича кўрсатиладиган хизматдир. Ижтимоий маданий хизмат шахсинг маънавий ва жисмоний ривожланиши, саломатлигини тиклаш, касбий маҳоратини ошириш имконини беради ва таъминлайди. Ижтимоий-маданий хизматларга тиббий хизмат, маданий хизмат, таълим ва туризмни, бошқаларни киритиш мумкин.

Шундай қилиб, стандарт аҳолига кўрсатилаётган кўп қиррали хизматлар орасида туристик хизматнинг ўрнини аниқлаш имконини беради ва уларни ижтимоий-маданий хизматлар сирасига киритиш мумкин. «Туристтик хизматлар, Умумий талаблар»га мувофиқ туристик хизматлар - туристларнинг тегишли эҳтиёжларини қондириш бўйича туристик корхона фаолияти натижасидир.

3. Туристтик хизматлар хавфсизлигини таъминлаш бўйича стандартлаштириш талаблари

Ўзбекистон Республикасининг «Истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисида»ги Қонунига мувофиқ барча турдаги туристик хизматлар учун қуйидаги талаблар мажбурий ҳисобланади:

- ҳаёт ва саломатлик хавфсизлиги;
- экскурсиячилар ва туристлар мулкнинг табақаланиши;
- атроф – муҳитни муҳофаза қилиш.

Ўзбекистонда биринчи марта «Туристтик - экскурсион хизмат кўрсатиш. Туристлар ва экскурсиячилар хавфсизлигини таъминлаш бўйича талаблар» стандарти амалга жорий этилди. Бу туристик хизматларни мажбурий сертификациялаш чоғида асосий хужжат бўлиб ҳисобланади. У аҳолига туристик хизмат кўрсатувчи ҳамма корхоналар, тадбиркор фуқаролар учун ташкилий-ҳуқуқ шаклдаги мезон вазифасини бажаради.

Туристтик хизмат кўрсатиш чоғида ушбу стандартга мувофиқ туристлар саломатлиги ва ҳаёти учун ҳам оддий шароитда ҳам фавқулодда вазиятларда (табiiй офатлар чоғида ва бошқ.) мақбул даражаси таъминланиши лозим.

Туристтик хизмат кўрсатишда инсон соғлиги ва ҳаёти учун хавф-хатар қуйидаги шароитларда вужудга келади:

- хатар манбаи мавжудлиги;
- ушбу манбанинг инсон учун хавфли даражага етиши;
- инсоннинг хавф манби таъсирига маҳкумлиги.

Зарарли омиллар (хатар омиллари) туризмда қуйидаги тарзда классификацияланиши мумкин:

- жароҳат хавфи;
- атроф-муҳит таъсири;
- ёнғин хавфи;
- биологик таъсир;
- руҳий-жисмоний зўриқиш;
- нурланиш хавфи;
- кимёвий таъсир;
- газланиш ва чангланишнинг юқорилиги;
- хавф-хатарнинг специфик омиллари;
- бошқа омиллари.

Жароҳат хавфи механизм ва предметларни, мураккаб рельефли жойдаги жисмларни, тоғ қатламлари (тош қулаши, сел келиши, қор кўчиши) ни кўчириш туфайли пайдо бўлади. Шунингдек туристик жиҳозлар сифатида фойдаланиладиган буюмлар, кийимлар, пойафзал ва бошқаларнинг ноқулайлиги ҳам жароҳат хавфини келтириб чиқаради. Буларга яна хавфли атмосфера ҳодисалари (атмосфера электри, чакмоқ, яшин ва бошқ.) ни ҳам киритиши мумкин.

Туризмда жароҳат хавфини камайтиришни таъминлайдиган асосий воситалар қуйидагилардан ҳисобланади:

- территориядаги хавфли участкалар, механизмлар ва қурилмаларни эҳтиёж тусиқлари билан ажратиш, (кўтаргичлар, арқон йўллар, сув ҳавзалари, тоғ чанғиси ва бошқ.);
- индивидуал химоя воситаларидан фойдаланиш (эҳтиёт иплари, мураккаб туристик маршрутдаги хавфли участкалардан ўтишда боғланмалар, бош шлёмлари, муз қўпоровчи, эҳтиёт ипчалари жиҳозлари);
- туристик жиҳозлар ва инвенторларга эргоном талабларга риоя этиш;
- яшаш жойлари, жамоат биноларида қурилиш нормалари талабларига туристларни ташиш учун фойдаланиладиган транспорт воситалари техник ҳолати тегишли норматив ҳужжатлари талабларига риоя қилиш (сузиш воситалари, экскурсия автобуслари ва бошқ.);

- фойдаланиладиган ускуналар ва инвенторлар эксплуатация қоидаларига риоя этиш (лифтлар, аравачалар, кўтаргичлар ва бошқ.);
- жароҳатдан огоҳ этиш бўйича чоралар ва хатар омиллари ҳақида туристларни хабардор қилиш;
- туристлар хатардан холи бўлиш жароҳат олганда нима қилишлари, қандай чораларни кўришлари ҳақида хабардор қилинган бўлишлари шарт.

Атроф - муҳит таъсири. Атроф-муҳит ҳарорати кўтарилган ёки пасайганлик, туристларга хизмат кўрсатиладиган зонада намлик ва ҳаво ўзгарувчанлиги, барометрик босимнинг тушиб кетиши билан шартланган.

Ушбу хавф омили зарарли таъсири қуйидагиларга амал қилиниши орқали бартараф этилади:

- туристик тадбирларни ўтказиш учун йилнинг, сутканинг қулай вақтини танлаш;
- туристик маршрут трассасини оқилона лойиҳалаштириш;
- худуднинг об-ҳаво хусусиятларини ҳисобга олиш;
- туристик маршрутлар трассасида об-ҳаво бузилганда паналаниш (яшириниш) иншоотларини барпо этиш;
- бинолар ва транспорт воситаларини ҳавони тозаловчи, мўътадиллаштирувчи, иситувчи, автомат назорат ва сигнализация воситалари билан жиҳозлаш;
- туристларни тегишли кийим формалари, индивидуал ҳимоя воситалари билан таъминланиши;
- туристларни маршрутдаги кутилаётган шароитлар ҳақида ўз вақтида хабардор қилиш (шу жумладан, иқлим шароити, маршрутдаги баландликда босимнинг тушиши ҳақида).

Хизмат кўрсатиш объектлари ёнғин хавфсизлиги норматив ҳужжатларда таъкидланган талабларга қатъий риоя этиш орқали таъминланади (ёнғин хавфсизлик қоидалари).

Биологик омиллар (патоген микроорганизмлар ва уларнинг ҳаёт фаолияти маҳсулотлари, микроорганизмлар, шунингдек захарли ўсимликлар, юқумли касаллик тарқатувчи ҳашоратлар, ҳайвонлар, аллергия ва бошқа захарли реакция берувчи, қуйдирувчи ўсимликлар, чақувчи ҳашоратлар).

Ушбу хатарли омил таъсиридан холи бўлиши учун туристлар огоҳлантириладилар:

- хизмат кўрсатиш қоидалари ва белгиланган санитария нормаларига риоя этиш зарур;
- дизенфикация, дезинсекция, стерилизация, дератизация, ишлаб чиқариш жараёнларини автоматлаштириш учун ускуналар ва препаратларни қўллаш лозим;
- туристларга хизмат кўрсатиш чоғида фойдаланиладиган бинолар ва жиҳозларда хавфсизлик белгилари ва зарур маркировкалардан

фойдаланиш (идишлар, ошхона жиҳозлари, шу жумладан, похода овқат тайёрлаш учун, сув манбаи, қудуқлар жойлари ва бошқ.);

- хизмат кўрсатувчи ходимларни вақти-вақти билан ва қайта тиббий кўриқдан ўтказиш;
- туристларни маршрутда учрайдиган хавфли ҳайвонлар, балиқлар, хашоратлар, кўзиқоринлар, мевалар, ифлосланган сувлар ва бошқа хатарлардан хабардор қилиш, уларга хатардан холи бўлиш ва қутилмаган вазиятда, жароҳат олган ҳолларда нима қилишни айтиб қўйиш.

Хатарнинг руҳий-жисмоний омиллари - бу руҳий-асабий ва жисмоний зўриқишдир.

Бу таъсирни камайтиришга қуйидаги амаллар орқали эришилади:

- туристларга хизмат кўрсатиш дастурлари, маршрут бўйича ҳаракатланиш графигини оқилона тузиш, инсон нормал ҳаёт фаолияти учун етарли шароитни кўзда тутиш орқали (уйқу, овқатланиш, санитар ва маиший эҳтиёжларни қондириш);
- туристик гуруҳларни тузиш чоғида туристларни руҳий жисмоний хусусиятларини ҳисобга олиш билан;
- фойдаланиладиган мебеллар, транспорт воситалари, туристик инвенторлар ва жиҳозларга эргонологик талабларга риоя қилиш билан.

Хавфли нурланиш радиологик нурланиш ва ультрабинафша нурланиш даражасининг ортиши натижасида пайдо бўлади.

Туристтик маршрутда ультрабинафша нурланиш хавфидан огоҳлантириш таъминлаш учун қўйидагиларга амал қилиш талаб этилади:

- ультрабинафша нурланишнинг инсонга таъсири ҳақида туристларни хабардор қилиш;
- шахсий ҳимоя воситаларидан фойдаланиш (бош кийими, ҳимоя кремлари, кийимлар, қуёшдан ҳимояловчи кўзойнақлар).

Ушбу хатар омилини маршрутда ҳаракат графигини режалаштирганда (очиқ жойда, соя бўлмаган тоғ маршрути участкасида, сув, чанғи ва бошқа походларда) ҳисобга олиш зарур.

Туристтик маршрутларни қулай радиологик ҳолатга эга жойлардан ўтказиш ва хатарга йўл қўймаслик керак.

Кимёвий хатар омили бўлиб қўйидагилар ҳисобланади:

- токсик – заҳарли газлар, суюқликлар, моддалар;
- қалтироқ уйғотувчи кимёвий моддалар;
- сен сибиллаштирувчи моддалар.

Ушбу хатар омиллари таъсирини бартараф этиш учун туристларга хизмат кўрсатишда қуйидагиларга амал қилиш зарур:

- ҳаво, сув, тупроқ, озиқ-овқат маҳсулотлари ва бошқа биологик муҳит таркибидаги зарарли кимёвий моддалар миқдорини мунтазам назорат қилиб туриш;

- атроф - муҳитнинг кимёвий омиллар нуктаи назаридан хавфсиз ҳисобланган қулай жойларида туристларни жойлаштириш ва хизмат кўрсатиш объектлари қурилишини амалга ошириш;
- дезинфекция ва дезинсекция учун препаратлардан фойдаланиш қоидаларига қатий амал қилган ҳолда қўллаш, бу воситалар билан туристларни алоҳида бўлиш эҳтимолининг олдини олиш.

Газланиш ва чангланишнинг ортиши. Туристларга хизмат кўрсатиш зонасида, бинолар, транспорт воситаларида ҳавода захарли моддалар йўл қўйилган даражаси санитария-гигиена меъёрлари, белгиланган меъёрий ҳужжатлар ва қоидалардагидан паст бўлиши талаб қилинади. Хавфсизлик бинолар, транспорт воситалари жиҳозланган ҳавони тозалаш мосламалари талабларига риоя қилиш орқали таъминланади.

Бошқа хавф-хатар номинал (лойиҳалаштирилган) характеристика (тариф)лари ҳақида зарур ахборотлар йўқлиги билан боғлиқ хавфлар киради. Буларга қўйидагиларни кўзда тутиш зарур:

- туристларга туристик хизматлар кўрсатиш ҳақидаги етарли ахборотлар амалдаги меъёрий ҳужжатларда белгиланган талабларга мувофиқ (туристик йўлланмага илова қилинган ахборот варақаси, саёҳат технологик картаси, экскурсия технологик картаси талабларига) ушбу хизматлар асосий характеристикаси, хизмат кўрсатиш шартлари билан тақдим этилади;
- туристик маршрут тури хусусияти ҳисобга олинган ҳолда, туристлар билан хавфсизлик бўйича зарур тушунтиришларни ўтказиш.

Туризмда хавф-хатар омиллари хусусиятлари қўйидагилар билан шартланган:

- маршрут ёки туристик корхона жойлаштириш зонасида техноген ва табиий офатлар пайдо бўлиши эҳтимоли, шунингдек бошқа фавқулодда вазиятлар (шу жумладан, туристларга хизмат кўрсатиладиган районда жамоат тартиби билан боғлиқ);
- фойдаланилаётган объектларнинг моддий-техник базаси техник ҳолати билан (туристик меҳмонхоналар, базалар, кемпинглар, арқон йўллар ва бугел кўтаргичлар, туристик трассалар, шу жумладан, тоғ-пиёда чанғи, тоғ-чанғиси, сув, чавандозлик ҳайвонлари, турли хил транспорт воситалари, шу жумладан, велосипедлар, кичик ҳажмли ва эшкакли қайиқлар, архитектура, табиий диққатга сазовар жойлар);
- мураккаб рельефи жой билан (дарё остоналари, тоғ қияликлари, трассанинг музлаган участкаси ва бошқ);
- хизмат кўрсатувчи ходимлар касб маҳорати тайёргарлиги билан (йўриқчилар, экскурсия бошловчилари ва бошқ);
- туристларни маълум тур маршрут бўйича ҳаракатланиш тайёргарлиги ва мураккаблик категорияси билан (инструктлаш, экипировка ва ҳ.к.);

- ахборот билан таъминлангани (гидрометеорологик прогнозлар, туристик маршрут трассаси белгилангани билан).

Туристтик корхоналар ўз фаолиятида фойдаланишлари учун туристларнинг хавфсизлиги бўйича амалдаги хавфсизлик меъёрий ҳужжатлари комплексига эга бўлишлари зарур.

Туристтик меҳмонхоналарда, базалар, кемпингларда яшаш хавфсизлиги куйидагиларга риоя қилиш орқали таъминланади:

- туристларга хизмат кўрсатадиган қурилиш объектларини қуриш ва лойиҳалаш чоғида қурилиш меъёрлари ва қоидалари талаблари;
- меъёрий ҳужжатларда белгиланган бинолар, ускуналар ва иншоотларни техник эксплуатация хавфсизлиги талаблари билан;
- амалдаги меъёрларга мувофиқ техник жиҳозланганлик билан;
- туристларнинг шахсий хавфсизлиги ва уларнинг мулклари сақланишини кафолатловчи чоралар билан.

Туристларнинг ҳаёти ва саломатлиги хавфсизлигини сақлаш мақсадида озиқ-овқат маҳсулотлари тайёрлаш, транспортда ташишда меъёрий ҳужжатларда, санитария қоидалари ва меъёрларида белгиланган талабларга қатъий амал қилиниши керак.

Экскурсиялар, походлар ва саёҳатлар пайтида туристларни транспортда ташиш аниқ транспорт турларида йўловчиларга хизмат кўрсатишнинг амалдаги қоидалари талабларига мувофиқ амалга оширилади (автомобил, темирйўл, ҳаво, сув транспортлар ва бошқалар).

Туристларга хизмат кўрсатишда қўлланиладиган туристик анжомлар ва инвенторлар амалдаги ўша тур жиҳозларга белгиланган меъёрий ҳужжатлар талабларига мос келиши зарур.

Ҳар бир туристик корхонада фавқулодда вазиятларга ходимларни маҳаллий бошқарув органлари билан қутқарув ишларида ҳамкорликда ҳаракат қилиш режалари ишлаб чиқилиб, тасдиқланиши керак (табiiй офатлар, ёнғин ва бошқ).

Туристтик корхона раҳбари ходимларни фавқулодда вазиятларга тайёргарлиги ва ҳаракати учун жавобгардир. Туристтик корхона туристларни ҳар бир хизмат аниқ хатар элементлари ва уни бартараф этиш чоралари билан таништиришга мажбур. Туристларнинг ҳаёти ва соғлиғини сақлаш учун зарур ахборотлар дам олиш бошлангунча ҳам, хизмат кўрсатиш жараёнида ҳам тақдим этилади.

Туристтик трассанинг табиий мураккаблигини ҳарактерловчи ахборот, туристнинг шахсий жисмоний тайёргарлиги зарур даражаси, индивидуал экипировка - кейиниш хусусиятлари реклама - ахборот материалларида ва туристик йўлланмага илова ахборот варақасида ўз аксини топиши керак.

4. Сертификатлаш тушунчаси.

«Хизматлар ва маҳсулотларни сертификатлаш тўғрисида» ги Қонунига мувофиқ, сертификатлаш - бу у ёки бу объект (хизмат)га қуйиладиган

(белгиланган) талабга мувофиқлигини тасдиқловчи ва ўхшаш ишларни тан олиш бўйича амал қиладиган ҳужжатдир.

Сертификатлаш қуйидаги мақсадларни амалга оширишни кўзда тутади:

- Ўзбекистон Республикаси ягона товар бозорида тадбиркорлар ва ташкилотлар, муассасалар, корхоналар фаолияти учун, шунингдек халқаро иқтисодий, илмий-техник ҳамкорлик ва халқаро савдо алоқалари учун шароит яратиш;
- маҳсулотларни ваколатли танлашда истеъмолчиларга ҳамкорлик кўрсатиш;
- истеъмолчиларни маъсулиятсиз тайёрловчилардан ҳимоя қилиш (сотувчи, ижрочи);
- маҳсулотнинг атроф-муҳит, ҳаёт ва саломатлик ва мулк хавфсизлиги устидан назорат ўрнатиш;
- тайёрловчи томонидан маълум қилинган маҳсулот сифат кўрсаткичларини тасдиқлаш.

Сертификатлаш икки хил бўлиб, у мажбурий ва ихтиёрий характерга эга:

Мажбурий сертификатлаш «Мажбурий сертификатлашга тегишли хизматлар ва маҳсулотлар номенклатураси» га мувофиқ амалга оширилади. Агар мажбурий сертификатлаш ўтказиш кўзда тутилмаган бўлса, акс ҳолда ҳуқуқий шахслар ва фуқаролар ташаббуси бўйича ихтиёрий сертификатлаш ўтказилиши мумкин. Ихтиёрий сертификатлашни Ўзбекистон Республикаси Давлат стандарти белгисига мувофиқ ва сертификатлаш тизимида руйхатдан ўтган ва ихтиёрий сертификатлаш бўйича вазифани зиммасига олган ҳар қандай ҳуқуқий шахс амалга оширишга ҳақли.

Мувофиқлик сертификати - белгиланган талабларга мувофиқ сертификатланган маҳсулотни тасдиқлаш учун сертификат тизими қоидалари бўйича берилган ҳужжат.

Сертификатлаш тизими давлат бошқаруви ва ташкилотлари томонидан яратилади. У ўзида ушбу тизимда сертификатлаш тўғрисидаги Қонунга мувофиқ белгиланган қоидалар бўйича сертификатлашни амалга оширувчи худди шундай сертификатлаш иштирокчиларини мужассамлаштирган. Сертификатлаш тизимига мулкчилик шаклидан қатъий назар мустақил ташкилотлар, шунингдек жамоат бирлашмалари киришлари мумкин. Мувофиқлик белгиси - белгиланган тартибда руйхатдан ўтган белги, қайсиқим ушбу сертификатлаш тизими қоидалари бўйича у маркаланган маҳсулотни белгиланган талабларга мувофиқлигини тасдиқлайди. Мувофиқлик белгисини давлат руйхатидан ўтказиш тартиби Ўзбекистон Республикаси Давлат стандарти томонидан белгиланади.

Сертификатлаш турли объектларнинг сифатини баҳолашга ягона ёндошувни амалга ошириш имконини беради. Маҳсулотни зарур сифатда тайёрлаш барқарорлигини кафолатлайди, чунки ишлаб чиқаришни ташкил этишга ҳам амал қилади. Маҳсулотга, хизмат ёки сифат тизимига сертификат истеъмолчига рақобат бозори лабирантида ўзига хос йўл кўрсатувчи бўлиб

хизмат қилади. Тайёрловчиларга эса - унинг рақобатбардошлигини тасдиқловчи ҳужжатдир.

Сертификатлаш стандартлаштириш билан чамбарчас боғланган. Сертификатсиз Ўзбекистон Республикаси корхоналари ўзининг рақобатбардошлик даражасини оширишда самарали ишлай олмайди, агар муҳим бўлмаган, кам ҳаракат, қатъий стандартлаштириш тизимига таянишга бозорда ном қозониша олмайди.

Шуни таъкидлаш керакки, ғарб мамлакатларида сертификатлаш мажбурий характер касб этмасида, Республикаси корхоналари ўз тажрибаларида ностандарт ва сертификатланмаган экспортнинг салбий натижаларини англадилар. Уларга маҳсулотни сув текин, паст нархларда сотишга тўғри келаяпти, экспортнинг миқдори чекланмаганини гапирмаса ҳам бўлади.

Хорижий мамлакатларда сертификатлаш жараёни тобора кенг тус олаяпти. Бу одатда муҳит ва соғлиқни сақлаш хавфсизлиги талабларига кўра муҳим аҳамият касб этаёпти. Жаҳон ҳамжамияти фан-техника турли соҳаларида халқаро стандартлар (ХС) да умумлашган катта амалий тажриба тўплаган. Бугунги кунда ХС ва (ёки) ХСга асосланмаган импортчи мамлакатларни стандарт талабларга риоя этилмаган технологияларни ва хизматлар товарлари билан жаҳон бозорига кириб бориши тобора кийинлашмоқда. Сертификатланган ва сертификатланмаган маҳсулотлар ва хизматлар нархларидаги фарқ 20 % дан бир неча марта кўпроқгача боради. Маҳсулотни синаш ва текшириш қиймати уни сертификатлашда сезиларли фарқда тебраниб туради: ўртача 50 дан 1000 АҚШ долларигачани ташкил қилади. Жаҳоний шуҳрат қозонган Регистр Ллойда, сифат тизими сертификатлари бўйича немис жамияти каби ташкилотлар хизматлари ҳар хил ҳолатларда 50.000 дан 1млн. АҚШ долларигача баҳоланади.

Бу борада нарх ҳақида гапира туриб, лаборатория ускуналари қиймати ҳисобга олиш керак бўлади. Масалан, озиқ-овқат маҳсулотларида пестицидлар, нитратлар, оғир металл тузлари, бошқа зарарли моддаларни аниқлаш учун назорат-таҳлил ускуналари 2бир неча млн. АҚШ долларига яқин туради.

Шунга қарамай, сертификатлаш бўйича хизматлар қиймати улуши сертификатланган маҳсулотларни сотиш нархининг одатда жуда кам қисмини ташкил қилади: фоизнинг ўндан бир улушига тўғри келади, импорт товарларда эса уларнинг божхона қийматини 0,01 % ни ташкил қилади.

5. Туристтик маҳсулотларни сертификатлаш ва уни ташкил этиш тартиблари

«Туристтик фаолият тўғрисидаги қонун»га мувофиқ туроператорлар ва турагентлар томонидан сотиладиган туристик маҳсулотлар сертификатланиши керак. Сертификатлаш Давлат стандарти томонидан белгиланган туристик хизматларни сертификатлаш қоидалари бўйича ўтказилади. Қоидага асосан туристик маҳсулотларни сертификатлаш туристларни ҳаёт ва саломатликларининг хавфсизлигини таъминлаш,

туристлар мулкини сақлаш, атроф-муҳит табиатини муҳофаза қилиш, туристик хизматларни мўлжалланган вазифасига мувофиқлиги, аниқлик ва ўз вақтида бажарилишига қаратилган талаблар бўйича ўтказилади.

Талабга мувофиқлик «Истеъмолчилар ҳуқуқини ҳимоя қилиш», «Хизматлар ва маҳсулотларни сертификатлаш тўғрисида»ги қонунлар, шунингдек Ўзбекистон давлат стандартлари ва халқаро стандартларга амал қилинганликда ифодасини топади. Туристлик маҳсулотларни сертификатлаш Ўзбекистон давлат стандартида рўйхатга олинган ва белгиланган тартибга кўра аккредитация қилинган сертификатлаш бўйича органлар томонидан амалга оширилади. Ушбу орган вазифасини мустақиллиги ва ваколатидан қатъий назар талабларга жавоб берувчи ташкилотлар бажариши мумкин. Туристлик маҳсулотларни сертификатлашда хизматларни характерловчи ва хизмат кўрсатиш шартлари, ахборот - реклама проспектилари, туристлар билан шартномалар, туристик йўлланмалар, маршрут паспортлари, туристик ваучерлар, меҳмонхоналар, транспорт ташкилотлари, суғурта компаниялари, хорижий фирмалар ва бошқалар билан шартномаларни таҳлил этиш йўли орқали кўрсаткичлар текширилади. Масалан, меҳмонхоналарни сертификатлашда ўз ваколатлари доирасида хавфсизлик учун назоратни амалга оширувчи тегишли давлат хизматлари (ёнғин, санитария-эпидемиология, техник ва бошқа назорат органлари) билан шартнома мавжудлиги мажбурий шартлар ҳисобланади.

Сертификатлаш бўйича орган ходимларни турфирмалар тижорий фаолияти кўрсаткичларини текширишга ҳақлари йўқ. Улар тижорат сирини ташкил этган ахборотларни конфиденциаллиги (сирлигини) ни таъминлашга мажбур бўлади. Бундай ахборотни ошкор этиш интизомий ва ҳуқуқий - фуқаролик жавобгарлигига олиб келади, хусусан, ушбу ҳаракат туфайли етазилган зарарни тўлашга мажбур этади.

«Хизматлар ва маҳсулотларни сертификатлаш тўғрисида»ги Қонунига мувофиқ мажбурий сертификатлашга тегишли, аммо мувофиқлик сертификатига эга бўлмаган, хизматлар ва маҳсулотларни реклама қилиш.

Туристлик маҳсулотни мажбурий сертификатлашдан бош тортган туроператор ёки турагент, уни сертификатлашни салбий натижа бериши, шунингдек мувофиқлик сертификатининг амалини бекор қилиниши «Туристлик фаолият ҳақидаги қонунига биноан туристик фаолиятни амалга ошириш лицензиясини амал қилишини тўхтатиш ёки бекор қилишга олиб келади.

Сертификатлаш бўйича ишларни ташкил этиш ва ўтказиш сертификатлашни етарли объективлиги, ишончлигини таъминлашга қаратилган ва такрор ишлаб чиқариш синов натижалари ижрочи учун ҳам, хизмат истеъмолчиси учун ҳам иқтисодий жиҳатдан оқланган бўлиши лозим.

Сертификатлаш бўйича ишларни ўтказишда қуйидагилар асосий келажақ мақсад бўлиб хизмат қилади:

- шундай мезонлар танланиши керакки, унга кўра туристик маҳсулотлар истеъмолчилар манфаатларига жавоб бера олсин,

хизматларга меъёрий-техник хужжатлар аниқ, бир хилда тушуниладиган ифодада бўлиши керак;

- сертификатлаш тизимида алоҳида маҳсулотларнинг синов намунаси элементлари қўшилиши стандартларга мувофиқликни, сертификатлаш тизимини учунчи томон учун мақбулликни, айниқса кўп томонлама ҳамкорликда, аниқлаш воситаси сифатида зарур, кўп ҳолларда сертификатлаш органида тўпланади;
- ишлаб чиқариш фаолияти самарадорлиги юқори даражасини таъминлаш билан технологик жараёнлар барқарорлигига эришиш;
- сертификатлаш натижаларини мустақиллиги, холислиги: тайёрловчининг унинг туристик маҳсулоти стандарт талабларига мувофиқ келиши ҳақида ишонтиришига ҳамиша ҳам ишониб бўлмайди, истеъмолчи тез-тез хизмат сифатини текширишда ўз тизимини яратади: ташқи иқтисодий алоқалар нуқтаи назаридан худди ўша «Мустақиллик» (ижрочидан то истеъмолчигача хизматлар) натижалари сертификатлаш фаолиятида устунлик аҳамият касб этади;
- сертификатлашнинг бундай тизими танланиши ҳар бир алоҳида турдаги маҳсулотлар бўйича амалий ва иқтисодий талабларга жавоб беради;
- сертификатлашни ўтказишда бундай тартиб ва усуллар тамойиллари қўлланиши сертификатлашнинг бошқа тизимлари билан ўзаро уйғунликни таъминланган бўлар эди: бундай ёндошув ташқи иқтисодий алоқаларни ривожлантиришга имкон беради, жаҳон бозорига сертификатланган маҳсулотлар чиқишини кафолатлайди;
- сертификатлаш синовларининг ижобий натижалари тамға, махсус белги, ёрлик, кузатув сертификат хужжатлари мавжудлиги ёки худди шундай сертификатланган маҳсулотлар махсус рўйхати қўшилганида кўринади.

Туристтик хизматларни сертификатлаш тартиби қўйидагилардан иборат;

- ариза бўйича қарор қабул қилиш;
- сертификатлаш схемасини танлаш;
- хизматлар синови (текшируви) ўтказиш ва (ёки) хизмат кўрсатиш, ижро маҳорати, корхона аттестацияси, сифат тизимини сертификатлаш жараёнларига баҳо бериш;
- олинган натижаларни таҳлил қилиш ва мувофиқлик сертификати бериш имконияти ҳақида қарор қабул қилиш;
- мувофиқлик белгисини қўлланишига лицензия ва сертификат бериш;
- сертификатланган туристик маҳсулотлар - хизматлар бўйича инспекцион назорат ўтказиш;
- сертификатлаш натижалари ҳақида ахборот.

Хизматларни сертификатлаш босқичларини энди уларнинг ҳар бирини батафсил кўриб чиқамиз.

1. Туристик хизматларни сертификатлаш учун аризачи бир хилдаги хизматларни сертификатлаш бўйича тегишли органга ариза жўнатади. Ариза маълум формада берилади, унда аризачининг тўлиқ номланиши, манзили, раҳбарнинг исми - шарифи аниқ кўрсатилади. Ундан кейин аризада номлари келтирилган туристик хизматлар стандарт талабларига мувофиқ келиши (қайси стандартга, кўрсатилади) таъкидланади. Аризачи у танланган схема бўйича кўрсатиладиган хизматларни сертификатлашни сўрайди. Сертификатлаш учун синовни (агар бу зарур бўлса) аризачи у танланган аккредитация қилинган бирор лабораторияда (кўрсатади) ўтказишни сўрайди. Ариза матни куйидагича яқунланади:

- аризачи сертификатлашнинг барча шартларини бажаришни зиммасига олади;
- хизматларнинг сертификатланган характерлари барқарорлигини таъминлайди;
- сертификатлаш ўтказиш бўйича барча харажатларини тўлайди. Хужжатни раҳбар ва бош бухгалтер имзоси ва муҳр билан тасдиқлайди.

2. Сертификатлаш бўйича орган олинган аризани бир ойдан кечиктирмасдан кўриб чиқади, сертификатлаш схемасини кўрсатиб, қабул қилинган қарордан аризачини хабардор қилади.

3. Сертификатлаш бўйича орган талабига кўра, аризачи белгиланган хизмат талабларига мувофиқ барча зарур хужжатларларни тақдим этишга мажбур; аризачи сертификатлаш бўйича органга хизмат натижалари баҳоланган бошқа хужжатларни, шу жумладан, хорижий ташкилотлардан берилган баённомалар, сертафикатлар хужжатларни ҳам тақдим этиши мумкин.

4. Сертификатлаш бўйича орган сертификатлаш схемасида кўзда тутилган синов (текширув) натижалари ижобий бўлганда, экспертиза хулосаларига кўра тақдим этилган хужжатларга мувофиқлик сертификатлаш расмийлаштиради, уни Давлат реестрида рўйхатдан ўтказиши ва мувофиқлик белгисини кўлланиш ҳуқуқига лицензия беради.

5. Сертификатни амал қилиш муддатини сертификатлаш бўйича орган белгилайди, унда меъёрий хужжатларни хизмталарга амал қилиш муддати ҳисобга олинади. Шунингдек сифат тизимига берилган сертификат муддати белгиланади, лекин у уч йилдан кўпга бўлмаслиги лозим.

6. Меъёрий хужжатлар талабига мувофиқ келишига таъсир этувчи хизматлар технологияси бажарилиши ёки хизмат кўрсатиш шартларига ўзгартиришлар киритиш лозим бўлганда, аризачи сертификат берган органни хабардор қилади. Орган эса янги синов ёки текширув ўтказиш зарурати ҳақида қарор қабул қилади,

7. Сертификатлаш синови (текширув) салбий натижа берганда, бошқа талабларга риоя этилмаганда, хизмталарни сертификатлашга эътироз билдирилганда ёки аризачи сертификатлаш бўйича органга тўловни рад

этганда сертификатлаш бўйича орган аризага сертификат берилиши рад қилингани сабаблари кўрсатилган хулоса беради.

8. Мувофиқлик сертификатини олишда хизматлар ижрочиси мувофиқлик белгиси ҳужжатларини маркировка қилинишини таъминлашга мажбур.

9. Сертификатланган хизматлар учун мувофиқлик белгисини қўлланиши унинг билан идишлар - таралар, ўрамлар, квитанциялар, бошқа тегишли ҳужжатларни маркалангани, шунингдек мувофиқлик белгиси рекламалар, босма нашрлар, расмий бланкалар, пешлов ҳолларда фойдалангани ҳисобланади.

10. Мувофиқлик белгиси билан марказлашни хизматлар ижрочиси амалга оширади. Мувофиқлик белгисига ҳуқуқни мувофиқлик сертификатини расмийлаштириш чоғида берилган лицензия таъминлайди.

Лицензияда мувофиқлик белгиси - меъёрий ҳужжатлар (намуна моделлари) дан фойдаланишда ижрочининг тегишли хизматларни таъминлаши мажбурияти белгиланади.

Таянч иборалар

Стандартлаш, стандарт, норма, эталон, туризмда хизматларни стандартлаш «хизматлар» тушунчаси, моддий хизмат, ижтимоий-маданий хизмат, туристик хизматлар, сертификатлаш, сертификат, туристик хизматларни сертификатлаш.

Назорат саволлари

1. Стандартлаштириш дейилганда нима тушунилади ва у нимага мўлжалланган?
2. Стандартларнинг қандай хусусиятларини биласиз ва уларни амалий фаолиятда қўлланиш стандарт белгиларининг айтинг.
3. Аҳолига кўрсатиладиган кўп қиррали хизматларда туристик хизматлар қандай ўринни эгаллайди?
4. Қандай стандартлар талаблари барча туристик хизматлар учун мажбурий ҳисобланади?
5. Туристтик - экскурсион хизматлар кўрсатишда қандай шароитларда инсон саломатлиги ва ҳаёти учун хавф-хатр вужудга келади?
6. Хавф-хатаромиллари қайси стандартларга мувофиқ классификацияланади?
7. Стандартлашнинг янги модели яратилиши асосига қандай принциплар (тамойиллар) қўйилган?
8. Қайси асосий чора-тадбирлар туристик - экскурсион хизмат кўрсатишда зарарли таъсирларни (хатар омиллари) камайтириш ёки бартараф этишга имкон беради?
9. Туристтик хизматлар хавфсизлиги талабларининг бажарилишини назорат қилиш қандай амалга оширилади?
10. Хизмат сифати дейилганда нима тушунилади?

11. Сифат тизими нима?
12. Хизматлар сифати тизимига талаблар стандартда қандай гуруҳланади?
13. Хизматлар сифати соҳасида сиёсатнинг асосий йўналишлари қандай?
14. Хизматлар сифат тизимини бошқарувда қандай усуллар қўлланилади?
15. Сертификатлаш дейилганда нима тушунилади ва у нимага мўлжалланган?
16. Сертификатлаш тизими нима?
17. Мажбурий ва ихтиёрий сертификатлашда стандартлар талабларига мувофиқ туристик маҳсулотларнинг қайси сифат характеристикалари текширилади?
18. Туристтик хизматларни сертификатлаш тартиби қандай?

Мавзу 10. ТУРИЗМДА СУҒУРТАЛАШ

1. Туризмда хавфсизлик тушунчаси, унинг мазмун моҳияти.
2. Суғурталашнинг умумий таърифи
3. Суғурталаш классификацияси
4. Туризмда суғурталаш турлари

1. Туризмда хавфсизлик тушунчаси, унинг мазмун моҳияти

Туризмни ташкил этишда муҳим элементлардан бири туристларнинг ҳаёти ва хавфсизлигини таъминлаш ҳисобланади. Ижтимоий ва жисмоний характердаги хавф туризм индустрияси субъектлари томонидан ҳисобга олиниши ва туристик фаолиятда хавфсизликка хавф солувчи турли хил таҳдидларнинг олдини олиш ва камайтириш чоралари кўрилиши керак. Хавфсизликни таъминлаш туристларнинг келиши, давлат ҳудудида юриши, ҳаёти, соғлиги ва мулки сақланиши ҳамда хавфсизлигига кафолат берувчи миллий қонунчилик доирасида комплекс чора-тадбирлар кўрилишини кўзда тутлади.

Туризм хавфсизлигини ишлаб чиқиш бўйича халқаро тажриба БТТ (ВТО) томонидан тадқиқ этилади ва умумлаштирилади. Сайёҳат хавфсизлиги декларацияси туризм Хартиясида ишлаб чиқилган.

Туризм бўйича Гага декларацияси (1998 й.)да таъкидланишича, «туризм бир маромда аҳамият кўрсатиши ва ривожланиши учун саёҳатчилар ва таътилчилар хавфсизлигини таъминлашга зарурат сезади, бу ҳам миллий, ҳам халқаро, ҳам уларнинг шахсий мулки учун жуда муҳимдир».

Бунга қуйидаги йўллар билан эришилади:

- туристик келишлар ва сайёҳатчилар учун хавфсизлик меъёрларини ишлаб чиқиш ва ҳаётга татбиқ этиш;
- жамоатчиликни маданий оқартув ишлардан хабардор қилиш;

- туристик хавфсизлик билан боғлиқ муаммоларни ҳал этиш учун институтлар доирасини яратиш, жумладан фавқулодда вазиятларда;
- регионал (минтақавий), субрегионал, регионаллараро икки томонлама халқаро ҳамкорликда ва жаҳонда хизмат давлат ёки муниципал полиция қисми қисобланади. 21% мамлакат махсус туристик полиция хизматига эга бўлиб, улардан ярими туристларга уларнинг муаммоларини ҳал этишда кўмаклашади.

Туристлик полицияга шунингдек маданий ёдгорликлар, атроф муҳитни қўриқлаш гиёҳвандликка қарши кураш, туристларга ахборот бериш, маҳаллий

этник гуруҳларни ҳимоялаш вазифаси ҳам юкланган. Аммо фақат 9 мамлакатдаги шу асосда туристик полиция тузилган ва махсус қонун мавжуд. 41% мамлакатда туристик полицияга чет тиллар ўргатилади, 37 % мамлакат

туристик муассасалар, фирмалар ва оддий полиция билан мунтазам алоқа ўрнатган.

Халқаро тажриба иш шуни кўрсатадики, бир қатор давлатлар жаҳоннинг у ёки бу мамлакатига ва регионалларига тегишли тавсиялар чиқаришади. Мисол учун, АҚШ Давлат департаменти мунтазам сафар тавсия этилмайдиган, кўп ҳолларда тақиқланган мамлакатлар рўйхатини эълон қилиб боради. Германия ташқи ишлар вазирлиги 1996 йилда немис туристлари бориши тавсия этилмайдиган жаҳоннинг 80 мамлакати рўйхатини эълон қилиб, Афғонистон, Ангола, Бурунди, Заир, Ливия, Руанда, Сомали ва Судан каби мамлакатларга саёҳатни таъқиқлаганда.

Туризмга мўлжалланган жойларда туристларга юқори даражада хизмат кўрсатиш, қулайлиги ва хавфсизлигини таъминлашни, қабул қилувчи мамлакат ва айтроф-муҳит миллий ёки жамоатчилик манфаатларини бири-биридан айрим ҳолда кўриб чиқиш мумкин эмас. Туризм соҳаси ва туристлар манфаатини ҳимоя қилиш учун хавфсизлик меъёрлари ишлаб чиқиш ва ҳаётга татбиқ этишда ташриф буюрувчи ҳам, қабул қилувчи ҳам ўзаро уйғунлашиши лозим.

Туризм соҳасида туристлар ҳимояси ва хавфсизлиги катта ҳажмдаги қатор тартиблар ва қарорлар билан боғлиқки, улар нафақат туристик маъмурият томонидан, балки бошқа ҳамма маъмурий органлар, турли иқтисодий ва ижтимоий секторлар (молия, соғлиқни сақлаш, атроф-муҳитни муҳофаза қилиш, ҳудудий тараққиёт, энергетика, бандлик ва ҳ.к.) ташкилотлар томонидан ҳам бажарилиши зарур.

Шундай қилиб, туризмда хавфсизликни таъминлаш масалаларини куйидаги йўналишларда кўриб чиқиш мумкин:

- туристлар шахсий хавфсизлиги ва уларнинг мулклари, булар миллий туризм ривожланиши ва халқаро ҳамкорликнинг муҳим вазифаларидан ҳисобланади;
- туристлар оммавий ташриф буюрадиган жойларда атроф-муҳит хавфсизлиги, туристик объектлар хавфсизлиги;
- қабул қилувчи давлатлар миллий манфаатлари хавфсизлиги.

Кўрсатилган йўналишда хавфсизликни таъминлаш туристик фаолиятга жалб этилган барча тузилма (структура)ларнинг биринчи галдаги муҳим вазибалари ҳисобланади. Шунинг учун ҳам туризмда хавфсизликни таъминлаш турли даражаларда амалга оширилишини айтиб ўтиш керак. Улар қуйидагиларни ўз ичига олади:

- туристик корхоналар;
- туристик марказлар маъмуриятлари;
- маҳаллий ҳокимият;
- халқаро ташкилотлар ва давлатлараро органлар. Ҳар бир бу даражалар туризмда хавфсизликни таъминлашга ўз ҳиссаларини қўшиши лозим.

Туристтик корхона туризм тизимида асосий элемент ҳисобланади. У биринчи навбатда ўз мижозлари хавфсизлиги тўғрисида қайғуриши керак. Туристтик корхоналарда хавфсизликни таъминлаш чоралари ҳақида гапирар эканмиз, шунини таъкидлаш лозимки, уларнинг кўпчилиги ташкил этиш босқичида амалга оширилади. Шерикларни, бориладиган манзилни танлар, маршрут йўналишини ишлаб чиқарар, транспорт воситаси ва сафарнинг бошқа элементларини ҳисобга олар экан, туристик корхона туристларнинг шахсий хавфсизлиги ва мулки дахлсизлигини таъминлашни унутмаслиги зарур.

Жанговар ҳаракатлар бораётган ва унга туташ, террористтик ташкилотлар фаолияти сезиларли жойларга сафарни режалаштиришга мутлоқ йўл қўйиб бўлмайди. Худди шундай ўткир юқумли касалликлар тарқалган ёки тиббий карантин жорий этилган жойларга ҳам сафар режалаштириш, ишлаб чиқиш мумкин эмас.

Бир қатор ихтисослашган сафарларда, энг аввало, фаол туризмда, туристик корхона туристлар соғлиги устидан қатъий назоратни таъминлаши зарур. Бундай сафарларга альпинизм, тоғ дарёлари бўйлаб сузиш , экстремаль туризм, туристик походлар ва бошқалар киради.

Юқумли касалликлар хавфи мавжуд давлатларга сафар уюштириш чоғида туристик корхона белгиланган тартибда эмлаш ўтказиш ва тегишли тиббий сертификатлар берилишига қатъий риоя қилиши зарур. Бутун жаҳон соғлиқни сақлаш ташкилоти БСТ (ВОЗ) «Хорижга сафар чоғида эмлангани ҳақида гувоҳнома талаблар»ни ишлаб чиққан. У туристик корхоналар учун, туристларнинг ўзлари учун ҳам амалий қўлланма бўлиб ҳисобланади. БСТ шунингдек «Эпидемиологик йўлланма» ҳам чиқаради. Унда юқумли касалликлар тарқалиши эқтимолини камайтириш бўйича тавсиялар берилган, шу жумладан туризмда. Халқаро миқёсга эга бўлган касалликларга чума, чечак, холлера, безгак киради. Сайёҳат чоғида хавфли юқумли касалликлардан холи бўлишнинг маълум тиббий-санитария тартиблари ҳам мавжуд. Бу қоидалар мижозга сафарга жўнаб кетиши олдидан ахборот варақаси кўринишида албатта берилиши шарт.

Туристтик корхона ташкилий чора-тадбирлардан ташқари, туристларни улар бораётган у ёки бу мамлакатда эҳтимол бўлган хавф-хатардан хабардор

қилишга, агарда уларнинг хавфсизлиги ва мулкига таҳдид туғилса қандай ҳаракат қилиши тўғрисида тавсия беришга мажбур. Туристлик компания туристларни ташиш учун транспорт воситаси танланганда албатта транспорт хавфсизлигини таъминлаши лозим. Бунинг учун техник жиҳатдан соз бўлган транспорт воситаси, малакали ҳайдовчи, колонно бўлиб ҳаракатланишга тўғри келганда, уни йўл полицияси кузатиб боришини таъминлаш керак. Гуруҳ сафарларини уюштириш чоғида, кўпинча гуруҳни туристик корхона вакили кузатиб боради. Унинг асосий вазифаси кўзда тутилган дастурининг тўлиқ бажарилишини таъминлашдан иборат. Шу билан бир қаторда кузатиб борувчи ёки туристик корхона вакили гуруҳда хавфсизлик қоидаларига амал қилинишига масъулдирлар.

Туристлик марказлар маъмуриятлари ўз фаолиятларида ушбу марказда бўлганлар, дам олувчилар ва туристларнинг хавфсизлигини таъминлаш чораларини кўришга мажбурдирлар. Хавфсизлик чора-тадбирларида ёнғинни олдини олиш, табиий офат, оммавий касалланиш ҳолларида уларни бартараф этиш ёки камайтириш оқибатларини тугатишдан тортиб, то туристларни зудлик билан эвакуация қилишгача бўлган тезкор юмушлар кўзда тутилиши керак. Туристлик марказлар ўз ички хавфсизлик тизимига эга бўлиши зарур. Бу туристлар ҳаёти, соғлигига ва мулкларига таҳдидларнинг олдини олади. Бурлардан ташқари, туристик марказлар маъмуриятлари туристларни хавф-хатар туғилган пайтда уларни ҳаракат қилиш тартибларидан хабардар қилиши лозим.

Маҳаллий ҳокимиятлар фаолияти ҳам регион (минтақа)да жойлашган туристлар хавфсизлигини таъминлашга қаратилган. Одатда алоҳида ҳоллардан ташқари, маҳаллий ҳокимият органлари томонидан кутиладиган хавфсизлик чоралари тегишли хизматлар фаолиятини (полиция, тиббий ёрдам, ёнғин хизматлари ва бошқалар) мувофиқлаштиришдан иборат. Туристлар хавфсизлигини таъминлаш бўйича чора-тадбирларда, шунингдек ушбу региондаги тегишли туристик ташкилотлар ҳам иштирок этади. Туристларни хавфсизлик чораларидан хабардор қилувчи, уларнинг ҳаёти, соғлиги, мулкига дахл қилинганда зарарни тартибига солишда ҳамкорлик ёрдами кўрсатади.

Туризм бўйича турли давлатлар миллий органлари туризм соҳасида сиёсатни ишлаб чиқиш ва амалга оширишда туристлар келган давлат уларнинг шахсий хавфсизлиги ва мулки сақланишининг кафолати ҳисобланишидан келиб чиқиши керак. Бу кафолатларни таъминлаш давлатда туризмни ривожлантиришда биринчи навбатдаги чора-тадбирлардан ҳисобланади. Бу кафолатларни амалда таъминлаш тегишли қонунчилик ва меъёрий ҳужжатларни қабул қилиш йўли билан амалга оширилади. Кафолатлар ана шу ҳужжатларга асосан барча манфаатдор муассасалар, бутун жамият томонидан таъминланади. Қонунчилик ва меъёрий ҳужжатлар асосида тартибга солишдан ташқари, айрим давлатларда, жумладан Мисрда махсус туристик полиция йўналишлари мавжуд бўлиб, улар ушбу мамлакатларга келувчи туристлар хавфсизлигини таъминлашади.

Туризмда миллий даражада хавфсизликни таъминлаш бўйича яна бир йўналиш хорижга сайёҳатга бораётган ўз фуқароларини ҳимоя қилиш ҳисобланади. Бу йўналишни амалга ошириш, тегишли ҳуқуқий ҳужжатлар қабул қилиш орқали таъминланади. Шу асосда ўз фуқароларининг миллий ҳудудда, шунингдек ундан ташқарида хавфсизлиги кафолатланади. Бу йўналишдаги ҳуқуқий ҳужжатлардан ташқари ўз фуқароларининг хавфсизлигини таъминлаш бўйича бошқа мамлакатлар билан халқаро ҳуқуқий битимлар, бошқа ўзаро муносабатлар келишиб олинади. Ва ниҳоят, зарур ҳолларда давлат хориждаги ўз фуқароларини қутқариш ёки эвакуация қилиш учун махсус куч ва воситаларни қўллаши мумкин.

Одатда бундай кучни қўллаш террористик ташкилотларнинг қарши ҳаракатлари, хорижий фуқароларни гаровга олиш ва эгаллаш ёки йирик ҳалокатлар, уруш ва табиий офатлар (масалан, Россия бундай фаолият ФВВ-фавқулодда вазиятлар вазирлиги - зиммасига юкланган) билан боғлиқ.

Ҳали таъкидлаганидек, туризмда хавфсизликни таъминлашда архитектура, маданий-тарихий ёдгорликлар ва атроф-муқитни муҳофаза қилиш муқим рол ўйнайди. Бу йўналишда хавфсизликни таъминлаш миллий ҳудудда туризмни ривожлантиришни режалаштириш йўли билан амалга оширилади. Хўжалик фаолиятини тартибга солувчи тегишли қонунлар қабул қилинади. Жумладан, туристик фаолият ҳам ана шу қонунга биноан юритилади. Бунинг миллий, ҳудудий ва маҳаллий ҳокимиятлар диққатга сазовор туристик зоналарда табиатни қўриқлаш ва бошқа чора-тадбирлар билан қўшиб амалга оширади.

Туристлик корхоналар бу жараёнда четда туриши мумкин эмас ва ушбу йўналишда туристлар ўртасида ахборот бериш ишларини ўтказишлари зарур.

ЮНЕСКО маданий-тарихий ва табиий меросни муҳофаза қилиш бўйича тавсиялар ишлаб чиққан. Унда келажакда туризмни ривожлантириш ва уни сақлаш учун зарур муқим жиқатлар, юмушлар белгилаб берилган. Маданият соҳасида жаҳон сиёсатини белгиловчи Бутунжаҳон конференцияси доирасида маданий-тарихий, табиий меросдан фойдаланиш ва қўриқлаш асосида туризмни ривожлантириш йўллари тўғрисида тавсиялар қабул қилинган.

Тарихий, табиий, маданий ёдгорликлар мамлакатларнинг миллий ғурури ҳисобланади. Туристлик мақсадларда ҳудудларни ўзлаштириш «сақла-тикла-зарар-етказма» принципи бўйича эҳтиёткорлик билан ёндошувни талаб қилади. Кўпчилик ҳудудлар қадимий шаҳарлар, ҳовли ва хиёбонлар, чорбоғлар, тарихий обидалар, қадимий архитектуралар, тарихий-маданий ёдгорлик мажмуалари ва бой тарихий ҳудудларга эгадир. Туристлик инфратузилмани ривожлантиришда энг муқими ҳудуднинг тарихий қиёфасини бузмасликдир. Тарихий-маданий ёдгорликлар, табиий ва анъанавий ландшафтни тиклаш ва муҳофаза қилиш зарур. Улар миллий бойлик, бебаҳо тарихий дурдоналар ҳисобланади.

Туризмда хавфсизлик иштирокчи мамлакатлар манфаатларининг ҳимояси сифатида нафақат ҳарбий хавфсизлик масалаларига дахлдор (туристлар ва хорижий фуқаролар кириши учун ёпиқ зоналар мавжудлиги),

балки миллий, маданий, маҳаллий аҳолининг диний ўзига хослигини сақлаш билан ҳам боғлиқдир.

Тайланд мамлакати мисолидаги фохишабозликка ўхшаш баъзи салбий ҳолатлар кўпинча шарм-ҳаёсиз туризмнинг ривожланишига олиб келади. Ушбу мамлакатда фохишабозлик қонунга мувофиқ таъқиқланган (жиноий жавобгарлик ва ўлим жазоси) бўлсада, биринчи навбатда туристик оқимлар кўпайиши билан боғлиқ ҳолда, у ўсиб борапти. Бу ҳолат ушбу мамлакат ҳукумати ва жаҳон ҳамжамиятини жиддий ташвишлантормоқда. Бундай туристик оқимларнинг назоратсиз ўсиши айрим давлатларда маҳаллий аҳолининг этник ўзига хослиги, маданияти ва ахлоқига ҳалокатли таъсир ўтказади. Халқаро ҳамжамият жойлардаги маҳаллий аҳолининг европа цивилизациясига бундай таъсирини қоралайди ва ҳукуматларни аҳоли ўртасида бундай салбий ҳолатга қарши кенг тарғибот, ташвиқот тушунтириш ишларини олиб боришга чақиради. Шу муносабат билан ўз туристларини хорижга юбораётган туристик корхоналар уларни бораётган мамлакатлари жамият тузуми, маҳаллий аҳолининг урф-одатлари, анъаналари, тартиб-қоидалари тўғрисида хабардор қилиб қўйишлари керак.

Мичиган туризм ва сайёҳат университети томонидан бунга мос туризм концепцияси ишлаб чиқилган. У мақаллий анъаналар ва миллий меросдан фойдаланиш ва уни сақлашга асосланган. Бу концепцияга мувофиқ туризмни мос деб аталиши моҳияти шундаки, у жойидаги ноёб ресурсларга қурилган. У эса ернинг табиий ва тарихий-маданий меросидан оқилона фойдаланиш ва уни сақлашга фаол имкон беради.

Туризм мослик тамойили (принципи) қуйидагиларга бўлинади:

- маҳаллий, маданий, тарихий, табиий меросни сақлашда фаол ҳамкорлик қилиш;
- маҳаллий мероснинг бошқа минтақа (регион)ларга нисбатан ноёблигини ажратиш ва кўрсатиш;
- маҳаллий аҳолиларда ноёб меросдан фахрланиш туғусини ва масъулият ҳиссини уйғотиш;
- маҳаллий, ноёб меросдан фойдаланиш асосида туризмни ривожлантиришнинг дастурини ишлаб чиқиш.

Шундай қилиб туризм минтақа (регион)га нафақат даромад келтиради, балки маҳаллий аҳолиларга ўз ноёб меросидан фахрланишга, уни туристлар билан баҳам кўришга ҳам асос бўлади. Агар мабодо жамият бунга ҳисобга олса, туризмни ривожлантириш учун улкан имкониятларга эга бўлади.

2. Суғурталашнинг умумий таърифи

Инсоннинг ҳар қандай фаолияти унинг соғлиги, саломатлиги, мулки, пул маблағи, интеллектуал мулкига зарар етказувчи қалтис вазиятлар билан кечади. Бунинг устига вазиятнинг келиш-чиқиш муддати, зарар келтириш кўлами олдиндан маълум эмас. Ишлаб чиқариш ҳажмининг ортиши, фан-техника ютуқларини жорий этилиши, иқтисодиётда кризис (инқироз) ҳолатини пайдо бўлиши, жиноятчиликни ўсиши билан кечиши каби ноҳуш ҳолатларни ўсишига олиб келади. Таҳдид туғдираётган хавф-хатарлар

жамиятни унинг ҳаракатлари олдини олиш бўйича чора-тадбирларни амалга оширишини тақозо этади.

Суғурталаш маълум воқеалар рўй бериши чоғида жисмоний ва ҳуқуқий шахсларнинг мулкий ҳимояси бўйича (суғурта ҳолати) пул жамғармаларидир. Ҳисобига, суғурта бадаллари (суғурта мукофоти)дан шаклланадиган муносабатдир.

Суғурталаш иқтисодий фаолиятнинг алоҳида тури бўлиб, суғурта иштирокчилари (суғурталанувчилар) ўртасида қалтисликни қайта тақсимлаш билан боғлиқ ва ихтисослашган ташкилотлар (суғурталовчилар) томонидан амалга оширилади. Улар суғурта бадаллари жамғарилишини таъминлайдилар, суғурта резервларини ташкил қиладилар ва суғурталанган мулкий манфаатларга зарар етганда суғурта тўловларини амалга оширадилар.

Суғурталаш бозор муносабатлари тизимининг муҳим элементларидан бири ҳисобланади. Иқтисодиётда ўзига хос бўлган специфик функцияни бажариш билан ўзида молиявий муносабатларни акс эттиради. Тадбиркорлик тури сифатида суғурта фаолияти хусусиятлари шундан иборатки, маълум тадбиркорлик таваккалчилиги унга хос бўлиб, у суғуртачининг зарарни қоплаш мажбурияти билан шартланган. Бундай ҳолат рўй бериш эҳтимоли ва ҳажми олдиндан кўзда тутилган ва келишилган бўлади.

Суғурта қалтислик бўлиши мумкинлиги эҳтимоли баҳоланганда ва суғурталовчилар томонидан зарарни қоплаш учун маълум кафолат бўлган ҳолларда амалга оширилади. Суғурта ҳолларини тасодифан келиши ҳолатлари қалтисликлар сонидан суғуртага қабул қилишда чиқариб ташланади, ишончли воқеалар ҳам қўшилмайди. Шунинг билан бирга имконий (потенциал) қалтислик унинг айрим келиш эҳтимоллари билан характерланиши, бу олдинги тажрибалар аниқ далилларида мавжуд бўлиши керак. Ушбу маълумотларнинг йўқлиги келажакда бундай ҳолатлар келиши эҳтимолини баҳолаш имконини бермаслиги ёки қийинлаштириши мумкин. Унинг молиявий оқибатлари (зарари)ни ҳам аниқлаб бўлмайди, Бу эса ўз навбатида зарарни барча суғурталанувчилар тақсимлаш имконияти бўлмайди, яъни зарарни қоплаш учун яратилган суғурта жамғармасини шакллантиришда уларнинг ҳар бири улушини аниқлаш қийин кечади.

Суғурталанувчи ва суғурталовчи ўртасидаги муносабатлар суғурталанувчида суғуртага қизиқиш бўлганда ёки унга тегишли мулк ва мулкий манфаатларни суғурта ҳимоясини таъминлашга хоҳиш билдирилганда вужудга келади. Суғурта муносабатлари вужудга келишига суғурта таваккалчилиги хизмат қилади, бирор ҳол бўлганда суғурталанувчининг мулкий манфаатларига зарар етиши мумкин.

Суғурта муносабати томоннинг кўнгилли хоҳиши ёки қонун кучи билан вужудга келиши мумкин. Бунда суғурталовчининг мулкка, ёки бошқа мулкий манфаатларига жавобгарлик бўйича суғурта шартномаси тузиш мажбурияти кўзда тутилади.

Мулк, шунингдек қонунга хилоф бўлмаган мулкий манфаатлар (мулкий зарар эҳтимоли, суғурталанувчи ўлими ёки унинг соғлигига зарар етиши, фуқаролик жавобгарлиги таваккалчилиги, кутилаётган

даромад, тадбиркорлик фаолияти таваккалчилиги ва бошқалар) суғурта объектлари бўлиши мумкин.

Суғурта суғурталанувчининг мулкый манфаатларига зарар етганда пул шаклида, зарарни қоплаш билан боғлиқ бўлади.

Суғуртанинг амалга ошириш тажрибаси ихтисослашган суғурта ташкилотлари, суғурталанаувчилар бадалларидан суғурта жамғармасини шакллантирадилар ва суғурта тўловларини таъминловчилар иштирокида суғурта муносабатларининг оптимал шаклини ишлаб чиқади.

Суғурта роли тўхтовсиз ва узлуксиз таъминлаш ва жамоатчилик қайта ишлаб чиқариш мувозанатини сақлашдан иборат. Суғурта пировард натижалари ҳисобланади:

- зарарни ўз вақтида ва тўла қоплаш ҳисобига жамиятда ижтимоий ва иқтисодий барқарорликни таъминлаш;
- доимий равишда суғурта жамғармаси бўш маблағларини суғурта ташкилотлари инвестиция фаолиятига жалб этиш;
- эришилган суғурта операциялари кўрсаткичларини ривожлантириб, макроиқтисодий даражага етказиш.

Жамоатчилик қайта ишлаб чиқариш тизимида суғурта роли суғурта хизматлари соҳасида иқтисодий ривожланган давлатлар типига мувофиқ келувчи хизматлар йўлга қўйилишини тақозо этади. Бозор иқтисодиёти шароитида фавқулодда ҳодисалардан ҳимояланиш бўйича суғуртадан анъанавий фойдаланиш билан бир қаторда табиий характердаги ва техноген хавф-хатарлар хўжалик юритувчи субъектларни суғурталанишга эҳтиёжини оширади, яъни тадбиркорлик таваккалчиликларини суғурталаш орқали зарарни

қоплашга уринилади. Улар шу йўл билан молиявий ва кредит мажбуриятларини бузишганда, аҳдлашувчи (контрагент)ларнинг тўлов қобилияти йўқолганда ва бошқа иқтисодий омиллар ҳаракати натижасида фойдани ва реал даромадларнинг йўқолишида суғуртадан фойдаланмоқчи бўладилар.

Суғуртага қуйидаги специфик белгилар хос бўлиб, уларнинг иқтисодий тоифа (категория)сини характерлайди:

- суғурта ҳолати вужудга келиши эҳтимолининг суғурта қалтислиги мавжудлиги, моддий зарар етказишга қодирлиги;
- вақт бўйича зарарни тақсимлаш;
- зарарни қоплаш эҳтимолида жисмоний ва ҳуқуқий шахсларнинг объектив эҳтиёжини қондириш;
- суғурта жамғармасига суғуртани қоплаш шаклида сафарбар этилган суғурта тўловларининг қайтарилиши.

Суғурта моҳияти шундан иборатки, нохуш воқеа содир бўлганда зарар қопланади. Суғурта тизимида салбий ҳолатлар пайдо бўлганда ёрдам кўрсатиш маълум шартлар мавжуд бўлгандагина мумкин.

Биринчидан таваккалчилик воқеаси ё тасодифий, ёки қонунан бўлиши керак, аммо вақтнинг номаълум лаҳзасида рўй бериши зарур. Тасодифий шуни билдирадики, таваккалчилик воқеаси рўй бериши ҳам, рўй бермаслиги

хам мумкин. Аммо тасодифий ҳолатларни суғурталаш шундай бўлиши керакки, унинг бостириб келиши балким олдиндан кўра билинган, ўлчанган ва ҳисобга олинган бўлиши мумкин. Ноаниқлик воқеа рўй беришини билдиради, лекин қачон содир бўдиши вақти номаълум.

Иккинчидан, суғурта тизимидаги таваккалчилик воқеалари ҳимоя қилинади, бу инсон иродасига боғлиқ эмас. Чунки у ҳам қайсиқим бостириб келишнинг олдини олиши ёки ундан кўриладиган зарар қажмини камайтириши мумкин.

Учинчидан, таваккалчиликда бостириб келиши вазияти эҳтимоли жамият томонидан англаб етиши керак, бир одам томонидан эмас, қайсиқим бу зарарни бартараф этиш ёки камайтиришда манфаатдорликни қайта белгилайди. Бу манфаатдорлик тушган бадаллардан ҳамжамият пул маблағларини ташкил этиш ва унинг жабрланган аъзосига зарар компенсацияси (товон, бадал)ни тўлашда намоён бўлади.

Тўртинчидан тасодифийлик - суғуртанинг муҳим хусусияти бўлиб, аммо бу ҳар қандай ҳолат ҳам суғурта учун сабаб бўлаверади дегани эмас. Тасодифий (эҳтимоллиги) шундай ҳолат ҳисобланади, қайсиқим ботик келишида етарли билимга эга эмас. Хамма вақт ҳам унинг олдини олиб бўлмайди. Унинг бостириб келиши вақтини, объектини ва зарар қажмини билиб бўлмайди.

Суғуртанинг иқтисодий моҳияти таваккалчилик, огохлантирувчи, жамғарма, назорат каби функцияларида намоён бўлади.

Таваккалчилик - бош функция, чунки таваккалчилик мавжудлиги суғурталашга эҳтиёж уйғотади. Худди шу таваккалчилик функциясини амалга ошириш доирасида тасодифий ҳолатлари оқибати муносабати билан суғурта иштирокчилари ўртасида пул маблағларини қайта тақсимлаш рўй беради.

Огохлантирувчи функция молиялаштириш (суғурта жамғармаси маблағи қисми ҳисобига) йўли, суғурта таваккалчилиги даражасини камайтириш ёки ҳисобдан чиқариш тартиблари ва ушбу таваккалчиликдан кўрилган зарар орқали амалга оширилади.

Жамғарма функцияси - бу шундай шахсий суғурта тури ёрдамида жамғарилган пул суммасики, яшашга суғурта сифатида намоён бўлади. У фуқарони суғурта ҳимоясига эҳтиёжи, унинг эришган ижтимоий аҳволи ва даромадлари даражаси билан боғлиқ.

Суғуртанинг назорат функцияси шундан иборатки, қатъий мақсад шаклланданда суғурта жамғармаси маблағидан фойдаланиш қонунчиликка асосан суғурта фаолиятини тартибга солади. Ушбу функция суғурталовчилар томонидан суғурта операцияларининг қонунийлигини молиявий назорат қилиш орқали амалга оширилади.

Иқтисодиётда бозор типдаги суғурта икки аспектда фаолият юритади:

- суғурта воқеалари бостириб келганда зарарни қоплаш мақсадида суғурталовчиларнинг бирдамлик бирлашмаси сифатида;
- даромад келтирувчи бизнес соҳаси сифатида.

3. Суғурталашни классификация (туркумлаш)

Суғурталандиган объектларнинг суғурта ташкилотлари ва улар фаолиятининг хилма хиллиги, суғурталовчилар категорияларнинг фарқи, суғурта жавобгарлиги ҳажми ва суғуртани ўтказиш шакллари суғурталашни классификациялаш заруратини тўғдирди. Яъни суғурта муносабатларининг ўзаро боғланган бўғинларини гуруҳлашнинг тизимини яратишни тақозо этди. Унга асос қилиниб, турли мезонлар олинади, аммо ҳалигача суғуртани классификациялаш бир хилдир. Талқин қиладиган ягона тизим ишлаб чиқилгани йўқ. Жаҳон суғурта тажрибасида суғурталашнинг бир неча асосий гуруҳлаши мавжуд (10 - жадвал).

Жадвал-10

Суғурталашни классификациялаш (туркумлаш)

	Мезонлар	Мезонларни амалга ошириш тури
1	Суғурта ташкилотларнинг фаолият соҳасини ташкил қилиш	Ички ташқи ва аралаш суғурта бозори, суғуртани ташкил этиш шакллари давлатники, акционерлик, ўзаро, кооператив бўлади. Алоҳида ташкилий шакл бўлиб тиббий суғурталаш ҳисобланади.
2	Суғурта объектлари	Тармоқлар, тармоқости соҳалар, турлар
3	Хавф тури ва бир хилдаги таваккалчилик билан суғурта жавобгарлиги ҳажми	1) Ёнғин; 2) Бахтсиз ходисалардан, кредитлардан, гаров мажбуриятларидан; 3) Транспорт; 4) Фуқаролик жавобгарлиги; 5) Муҳандислик; 6) Денгиз ва авиация; 7) Ҳаёт ва пенсиялар
4	Европа иқтисодий ҳамжамият мамлакатлари классификацияси	Узоқ муддатли гуруҳлар: 1) Ҳаётни суғурталаш; 2) Никоҳ ва бола туғилишини суғурталаш; 3) Узоқ муддатли тўй суғуртаси; 4) Соғлиқни узлуксиз суғурталаш; 5) Капитални қоплаш суғуртаси; 6) Пенсияларни суғурталаш; Бош гуруҳ: 1) Бахтсиз ходисалардан; 2) Касал ҳоллардан; 3) Автомобиллар; 4) Темирйўл ҳаракат состави;

		5) Ҳаво кемалари; 6) Денгиз кемалари; 7) Йўлдаги юклар; 8) Ёнғиндан ва табиий офатлардан; 9) Мулккий зарарланишдан; 10) Автотранспорт воситалари эгаларининг фуқаролик жавобгарлиги; 11) Ҳаво кемалари эгаларининг фуқаролик жавобгарлиги; 12) Кема эгалари фуқаролик жавобгарлиги; 13) Умумий жавобгарлик; 14) Кредитлардан; 15) Ёлланиб ишлаётган шахслар суиистеъмоллари билан боғлиқ иш берувчилар молиявий йўқотиши; 16) Бошқа молиявий йўқотишлар; 17) Суд ортиқча ташвишлари.
5	Ташкил этиш шакли	Суғуртанинг гуруҳ ва индивидуал турлари
6	Суғурта қопламаси турлари	Нутурал шаклда ва айниқса ёрдамчи пўл тўловлари кўринишидаги хизматлар ёрдамлар ва ҳомийлик хизматлари
7	Суғурта манфаатлари йўлланмалари	Оила ва алоқида кишиларнинг мулккий манфаатлари ва ижтимоий соҳага қаратилган суғурта турлари: тадбиркорлик таркиб (структура)лари мулккий манфаатларига қаратилган суғурта

Суғуртачи ва суғурталанувчи ўртасидаги суғурта муносабатлари характеридан келиб чиқиб суғуртанинг суғурта операцияси ҳуқуқий белгилари мажбурий ва ихтиёрий мисолда амалга оширилиши мумкин.

Мажбурий суғуртада давлат ташаббускор бўлиб чиқади. Суғуртачи ва суғурталанувчи қайта битим талаб қилинмайди. Аммо ҳар бир иштирокчига мажбурийлик принципи амал қилади, яъни суғурталанувчи суғурта бадали тўлаши шарт. Суғуртачи эса кўзда тутилган суғурта ҳолатларида кўрилган зарарни тўлаши лозим. (Мисол учун ҳаво, темирйўл, денгиз, автомобил транспортларида бахтсиз ҳодисалардан йўловчилар шахсий суғуртаси мажбурийдир. Ҳарбий хизматчилар ҳарбий хизматга мажбурлар, Давлат солиқ хизмати ходимлари, милиция ва ёнғин хизмати ходимлари, божхона органлари мансабдор шахсларига давлат шахсий суғуртаси мажбурий;

алоҳида хавфли шароитда ишловчи корхоналар ходимларига ҳам суғурталаш мажбурий; фуқароларга тегишли мулк (уй, гараж, боғча уйлари) суғурталаниши мажбурийдир; экологик суғурта мажбурий; радиация зарари таваккалчилиги ва бошқалардан давлат шахсий суғуртаси мажбурий).

Мажбурий суғурта бир қатор принцип (тамоил) ларга асосланади. Мажбурийлик принципида суғуртачи ва суғурталанувчи ўртасида қайта битим талаб қилинмайди, чунки мажбурий суғурта қонун билан белгиланади.

Бутунлай қамраб оладиган суғурта принципи ва қонунчиликда кўрсатилган объектлар суғурталанувчини мажбурий суғуртага тегишли ҳамма объектларни суғурталашини, суғуртачи эса уларни суғуртага қабул қилишини кўзда тутаяди.

Суғуртанинг амал қилиш принципи суғурталанувчининг суғурта бадалларидан мустақил равишда агар бадаллар ўз вақтида тўланган бўлса, суд тартибида ундирилишини кўзда тутаяди. Суғурталанган мол-мулк ҳалок бўлган ёки зарарланганда суғурта бадали тўланмаган бўлса, суғурта қопламаларини тўлаш чоғида суғурта тўловлари қарзи ушлаб қолинади.

Суғуртанинг муддатсиз принципи шунга асосланадики, мажбурий суғурта объекти бутун хизмат муддати давомида суғурталанади. Бундай суғурта объектини бошқа эгага ўтишида ҳам у тўхтамайди. Фақат суғурталанган мулк ҳалок бўлганда кучини йўқотади. Шунини таъкидлаш лозимки, шахсий суғурта принципининг мажбурий шаклига муддатсиз суғурта принципи амал қилмайди.

Суғурта таъминотини меъёрлаш принципи (суғурта баҳоларини соддалаштириш ва суғурта қопламасини тўлаш тартиби) суғурта таъминоти меъёрларини (суғурта баҳосидан ёки сўмда фоиз ҳисобида) ушбу жойда битта объект учун белгилашни кўзда тутаяди.

Ихтиёрий суғурта ихтиёрий равишда ўтказилади. Яъни у суғуртачи ва суғурталанувчи ўртасидаги шартномага асосан амалга оширилади. Чунки суғурта ўтказишнинг умумий шартлари ва тартибларини белгиловчи ихтиёрий суғурта тартиблари, суғурта фаолиятини тартибга солувчи қонунчиликка мувофиқ суғуртачи томонидан мустақил равишда белгиланади. Бунда қонун билан суғуртанинг кўпроқ умумий шартлари, суғуртачи ва суғурталанувчи ўртасида тузиладиган шартномада келишиб олинади.

Ихтиёрий суғурта маълум тамоил (принцип)ларга асосланади. Суғуртада ихтиёрий иштирок этиш принципи тўлиқ ҳолда фақат суғурталанувчига амал қилади. Чунки суғуртачининг шартнома тузишни рад этишга ҳақи йўқ. Албатта суғурталанувчи хоҳишига суғурта шартлари зид келмаса бўлгани. Ушбу принцип билан суғурталанувчининг биринчи талабидаёқ суғурта шартномаси тузиш кафолатланади.

Суғуртанинг танланма қамров принципи жисмоний ва ҳуқуқий шахслар билан боғлиқки, ҳамма суғурталанувчилар ҳам суғуртада иштирок этиш хоҳишини билдиришмайди. Бундан ташқари суғурта шартлари бўйича шартнома тузиш учун чекловлар амал қилиши мумкин (суғурталанувчи ёши, унинг соғлиги ҳолати ва ҳ.к.).

Суғурта муддатини чеклаш принципи шу билан белгиланадики, суғурта шартномасида бу муддат бошланиши ва тугаши алоҳида келишиб олинади. Чунки суғурта қопламаси суғурта даврида рўй берган суғурта ҳолатларидагина тўланади. Суғурта бадалларини тўлаш принципи белгилайди: ихтиёрий суғурта шартномаси кучга киргандан бошлаб, унда белгиланган суғурта бадаллари тўлана бошлайди. Акс ҳолда узоқ муддатли ихтиёрий суғурта бадаллари тўланмаса, шартномага амал қилиши тўхтатилади.

Суғурта турларини ажратиш суғуртанинг соҳалари ва остсоҳалари таркиби ва тузилиши ҳақида аниқ тасаввур ҳосил қилиш имкониятини беради.

Суғурта самарадорлиги ва ривожланиши ҳақида ахборотларни тўплаш, умумлаштириш, таҳлил этиш ва баҳолаш, янги суғурта хизматлари турларини

суғурта бозоридаги ҳаракати ва йўналишларини ишлаб чиқишни белгилайди.

Суғурта тури деб бир хилдаги объектларни улар учун характерли бўлган таваккалчиликлардан суғурта тартиб-қоидалари, тарифлар, лицензиялар билан расимийлаштирилган суғурта ҳимоясига айтилади (10.1 расм).

Суғурта ўзида суғурта ҳолатлари тажовузи чоғида жисмоний ва ҳуқуқий шахсларнинг шахсий ва мулкӣ ҳимояга бўлган эҳтиёжларини қондириш бўйича суғуртачи ва суғурталанувчи ўртасидаги муносабатларнинг алоҳида тизимида намоён бўлади.

Суғурталанувчи ва суғуртачи ўртасида вужудга келган муносабатлар суғурта мажбурияти шаклига эга.

Суғурта мажбурияти суғурталанувчи ва суғуртачининг қонун билан кафолатланган ўзаро боғлиқ ҳуқуқ ва мажбуриятлари, уларнинг ўзаро манфаатлари ва эҳтиёжларини қондиришини ўзида намоиш этади.

Суғурта мажбуриятлари шартномали ва шартномасиз бўлиши мумкин. Шартномасиз бўлган суғурта мажбурияти мажбурий суғурта турлари билан боғлиқ. Бунда суғурта ҳолати тажовузи чоғида суғуртачининг зарарни қоплаши қонунда кўзда тутилган. Шартномали суғурта мажбурияти ихтиёрий суғурта соҳасида вужудга келади.

Суғурта шартномаси фавқулодда ҳолатлар тажовузи чоғида суғуртачи ва суғурталанувчи ўртасида уларнинг ўзаро ҳуқуқ ва мажбуриятлари юзасидан тузиладиган икки томонлама битимнинг бажарилишини ўзида мужассамлаштиради.

Суғурта шартномаси бўйича бир томон (суғуртачи) шартномада кўзда тутилган таваккалчилик ҳолатида (суғурта ҳолати) бошқа томонни (суғурталанувчи) ёки учинчи шахс (кулайлик олувчи)ни фойдасига кўрилган зарарни қоплайди. Қоплама шартнома бўйича белгиланган маълум суммада (суғурта суммаси), суғуртачи томонидан (суғурта бадали, суғурта мукофоти) тўланади.

Суғурта шартномаси суғурталанувчининг ёзма мурожаати асосида тузилади ва унга суғуртачи томонидан **суғурта гувоҳномаси** (полис) суғурта шартномаси тузилганлигини тасдиқловчи ҳужжат ҳисобланади.

Суғурта шартномасини тузиш учун суғурта муносабатлари субъектлари ўртасида суғурта шартномасининг барча мавжуд шартлари бўйича битимга келишилган бўлиши зарур. У қуйидагиларни ўз ичига олади: суғурта объекти, суғурта суммаси ҳажми, суғурта бадаллари ва уларнинг тўлаш муддати, суғурта ҳолатлари рўйхати, суғурта муддати, суғурта шартномаси амал қилиш муддати бошланиши ва тугаши, суғурталанган шахснинг шахсий суғуртаси.

Шартнома шартлари ҳуқуқий-меъёрий ҳаракатга эга ва суғуртачининг ўзи томонидан ишлаб чиқилган суғурта қоидалари асосида белгиланади.

Суғурта шартномаси агар унда бошқа ҳоллар кўзда тутилмаган бўлса, биринчи бадал ёки суғурта мукофоти тўланган пайдан бошлаб кучга киради.

Шартнома билан шартланган суғурта у кучга кирганидан кейин рўй берадиган суғурта ҳолатларига, агар бу ҳужжат билан суғуртанинг бошқа муддати кўзда тутилмаган бўлса, амал қилади.

Шартномада шунингдек истиснолар (суғурта жавобгарлиги ҳажмидан чиқариши) рўйхати ҳам киритилади, яъни суғуртачининг суғурта қопламасини тўлашдан озод қилиш учун асослар белгилаб қўйилади: ядро портлаши оқибатида суғурта ҳолати тажовузи, радиация ёки радиоактив ифлосланиш, ҳарбий ҳаракатлар, фуқаролар уруши, давлат органлари фармойиши бўйича суғурталанган мол-мулкни тортиб олиниши, мусодара қилиниши, реквизиция, национализация қилиниши, қамокқа олиниши ёки йўқотилиши, суғуртачи манфаат кўрувчи ёки суғурталанган шахс уйдирмаси оқибатида суғурта ҳолати тажовузи.

Суғурта шартномаси тузилаётган ҳолатда суғуртачи қуйидаги амалларга риоя қилиши лозим:

- суғурталанувчини суғурта тартиб-қоидалари билан таништириш;
- мажбур суғурталанувчи билан тадбирлар ўтказиш ҳолларида суғурталанган мол-мулкка эҳтимол зарар ҳажми ва суғурта ҳолати таваккалчилигини камайишига эътибор қаратиш ёки ҳолатда мазкур мулк қийматини ҳақиқатан кўпайиши ҳолларида бу вазиятларни ҳисобга олиб қайта шартнома тузиш (суғурталанувчининг аризасига мувофиқ);
- суғурта ҳолати тажовузи вужудга келганда шартномада ёки қонунда белгиланган муддатда суғурта тўловларини тўлаш;
- агар суғурта қоидаларида кўзда тутилган бўлса, суғурта ҳолатида суғурталанувчи билан суғурталанган мулкка зарарни камайтириш ёки бартараф этиш учун ҳисоб-китоб қилинганда харажатларни тўлаш;
- суғурта ҳақида ва унинг мулкий ҳолати тўғрисидаги маълумотларни сир сақлаш (қонунда кўзда тутилган ҳолатлар бундан мустасно).

Суғурталанувчи қуйидаги амалларни бажариши мажбур:

- суғурта бадалларини ўз вақтида тўлаш;

- шартнома тузилаётган чоғда суғуртачига суғурта таваккалчилигини баҳолашда аҳамиятга эга бўлган ўзига маълум барча вазиятларни хабар қилиши;
- суғурта ҳолати таваккалчилиги чоғида суғурталанган мулкка зарарни камайтириш ва олдини олиш мақсадида зарур чораларни кўриш;
- суғурта шартномасида суғуртачи ва суғурталанувчининг бошқа мажбуриятлари ҳам кўзда тутилган бўлиши мумкин.

Мулккий шахсий жавобгарлик - суғурта шартномасининг асосий турлари ҳисобланади.

Шартнома бўйича мулккий суғурта билан йўқотиш (ҳалок бўлиш) ёки мулкнинг зарар кўриш таваккалчилиги суғурталаниши мумкин. Улар суғурталанувчи ёки шартномада бошқача аталган манфаатдор тасарруфида бўлиши мумкин. Жумладан, тадбир контрагентининг ўз мажбуриятига амал қилмаганлиги оқибатида тадбиркорлик фаолиятида таваккалчилик ҳолатида уларнинг мулккий ҳуқуқлари паймол этилиши ёки бу фаолиятда тадбиркорга боғлиқ бўлмаган шартлар ўзгариши суғурталаниши мумкин.

Шартнома бўйича шахсий суғуртада суғурталанувчининг ҳаёти ва соғлигига зарар етиши таваккалчилиги суғурталанган ҳисобланади, ёки шартномада бошқа жамланган фуқаро, шунингдек уларни маълум ёшга етиши ёки уларнинг ҳаётида кўзда тутилмаган бошқа суғурта ҳолатлари таваккалчилиги кўзда тутилади.

Шартномада жавобгарлик суғуртасида суғурталанувчи ҳаётига, соғлиги ёки бошқа шахслар мулкига зарар етганда вужудга келган ёки шартнома бўйича жавобгарлик мажбурияти бўйича суғурталанган таваккалчилик киради.

Суғурта таъминоти тўлиқлигига боғлиқ ҳолда шартноманинг асосий ва кўшимча турлари ажратилади, қайсиқим бир пайтда мавжуд бўлади ва бир суғурталанувчи билан тўлиқ суғурта ҳимояси мақсадида тузилади.

Суғурта шартномаси қуйидаги ҳолларда амал қилишдан тўхтатилади:

- унинг муддати ўтганда;
- суғуртачининг шартномага кўра суғурталанувчи олдида мажбурияти тўлиқ бажарилганида;
- суғурта бадаллари тўланмаганда;
- жисмоний ёки ҳуқуқий шахс ҳисобланган суғурталанувчи бекор қилинганда ёки суғурталанувчи вафот этганда;
- суғуртачи қонунда белгиланган тартибда тугатилганида;
- суд томонидан шартнома ҳақиқий эмас деб қарор қилинганида ва бошқаларда.

Суғурта шартномаси суғурталанувчи ёки суғуртачи талабига кўра, бу шартномада шунингдек томонлар битимида кўзда тутилган бўлса, муддатдан олдин тухталиши мумкин.

4. Туризмда қўлланиладиган суғурта турлари

Туризмда тиббий ва бошқа ёрдам кўрсатиш кафолатини таъминлашнинг кўпроқ самарали воситаси, шунингдек репатрация – (асирлар ва қочоқларни ватанига қайтариш) имкони суғурта ҳисобланади. Туризм бўйича Гаага декларациясида таъкидлаганидек, «Туристларни асосий таваккалчиликда улар дуч келадиган ҳолатлар (касаллик, ўғирлик, репатриация)дан базавий суғурталашни таъминлаш бўйича барча зарур чоралар кўрилиши керак. Жумладан, бу соҳада айниқса суғурта компаниялари, барча туристик корхоналар ва бошқа манфаатдор компаниялар ва гуруҳлар ўртасида туристларга камайтирилган нархлар бўйича етарли суғуртани таъминловчи битимлар тузилишини рағбатлантириш лозим».

Туризмда суғурталаш жараёнига туристик маҳсулотнинг ажралмас қисми сифатида қаралади. Бу зарур ҳолатларда тиббий хизмат кўрсатиш, жабрланувчига ёки туристларнинг зарар кўрган мулкига, ёки репатриацияда компенсация (товон, бадал, ҳақ) тўловларини амалга оширишни кафолатлайди.

Туристларни суғурталаш - суғуртанинг алоҳида тури бўлиб, туристик сафарлар, саёхатлар, шоп-турлар ва бошқалар вақтида фуқароларнинг мулкӣ манфаатларини суғурта ҳимоясини таъминлайди.

У кўпроқ қисқа муддатлик характериға эға (6 ойдан кўп бўлмаган) бўлиб суғуртанинг таваккалчилик турларига киради ва суғурта ҳолати тажовузининг ноаниқ вақти ва зарарнинг эҳтимол тутилган катталиқ даражаси билан ажралиб туради.

Туризмда суғурта туристик фаолият тажрибаси ва олдиндан кўзда тутилган ҳодиса туфайли вужудға келадиган нохушлиқлар зарарни қоплашни ўз олдига мақсад қилиб қўяди, аммо у мажбурий эмас.

Туризмда қўлланиладиган суғурта турлари 11-жадвалда батафсил келтирилган.

Жадвал-11

Туризмда қўлланиладиган суғурта турлари

Суғурта турлари	
Бахтсиз ҳодисадан суғурта	Индивидуал суғурталаш Болаларни суғургалаш Ҳуқуқий шахслар ва бошқалар маблағлари ҳисобига жамоавий суғурталаш. Йўловчиларни мажбурий суғурталаш
Тиббий суғурта	Хорижға кетаётган фуқароларни суғурталаш мамлакат ҳудудида вақтинча турган хорижий фуқароларни суғурталаш
Жавобгарлик суғуртаси	Автотранспорт воситалари эгаларини суғурталаш Ташувчиларни суғурталаш

Бахтсиз ҳодисадан суғурталаш шахсий суғуртанинг остсоҳаси ҳисобланади ва суғурталанувчи (суғурталанган)ни соғлиги ва ҳаёти билан боғлиқ бахтсиз ҳодисалар (уларни оқибатлари) муносабати билан вужудга келган нохуш ҳолатларда (тўлиқ ёки қисман) суғурта таъминоти тўловларини кўзда тутлади. Буларга жароҳат, ногиронлик, ўлим, тасодифан ўткир захарланиш, тасодифан синишлар ва бошқалар киради.

Бахтсиз ҳодисалардан суғурталаш асосан қисқа муддатли ҳисобланади. У бир вақтнинг ўзида бадаллар тўлаш орқали бир йилгача бўлган даврга тузилади жамоавий ҳамда индивидуал шаклларда ўтказилади.

Суғурта бадаллари тўлови манбаи бўлиб фуқароларнинг шахсий даромади ёки корхона ва ташкилотлар маблағлари бўлиши мумкин.

Суғуртачи ва суғурталанувчи ўртасидаги суғурта муносабатлари ихтиёрий ва мажбурий асосларда амалга оширилиши мумкин, улардан биринчиси афзалликка эга.

Суғурта таъминоти тўлови агар суғурта даврида бахтсиз ҳодиса натижасида суғурталанувчи соғлигини йўқотса ёки вафот этса у тўланади. Суғурталанувчи жароҳат олганида суғурта таъминоти тўлови жароҳатнинг оғирлигига қараб, суғуртачи томонидан белгиланади. Барча тўловлар (соғлигини йўқотганлик учун ва ўлим ҳодисаси бўйича) суғурта шартномаси тузилган бир суғурта суммаси ҳажми билан чегараланади. Суғурталанган ногирон шахсга ногиронлик гуруҳи белгиланишида суғуртачи суғурта суммасидан белгиланган ҳажмда бир вақтлик нафақа тўлайди. Суғурта таъминоти тўлови фойдасига суғурта шартномаси тузилган шахсга тиббий хужжатлар, тергов органлари ва ҳ.к. хужжатлари асосида тўланади.

Суғурта суммаси ҳажми суғуртачи ва суғурталанувчи ўртасида келишилгани бўйича аниқланади

Юқорида таъкидлаганидек, бахтсиз ҳодисадан ихтиёрий суғурталаниш шакли афзалликка эга: индивидуал суғурта, болалар суғуртаси, ҳуқуқий шахслар ва бошқалар маблағлари ҳисобига суғурта.

Тажрибада мажбурий суғурта ҳам ўтказилади. Унга қуйидагиларни киритиш мумкин: ҳарбий хизматчилар ва ҳарбий хизматга мажбурлар шахсий суғуртаси, ички ишлар органлари раҳбарлари ва оддий таркиби шахсий суғуртаси, прокуратура ходимлари, судьялар, давлат солиқ инспекцияси ходимлари, давлат маҳкамалари хизматчилари шахсий суғуртаси, шунингдек йўловчилар мажбурий суғуртаси.

Тажрибада йўловчиларни бахтсиз ҳодисадан мажбурий суғуртаси амал қилади, кечаги йўловчи транспорти хавф-хатар кўпроқ манба ҳисобланади.

Мажбурий суғурта барча транспорт турлари халқаро, шаҳар атрофи, ички автомобил ва электр транспортлари (шу жумладан, метро), ички сув транспорти, сайр ва экскурсия йўналишлари йўловчиларига амал қилмайди.

Темирйўл йўловчиларига мажбурий суғурта бўйича суғурта суммаси 100 минимал иш ҳақи миқдоридан белгиланган. Суғурта бадали билет қийматидан 2% ни ташкил қилади, бу билет қийматига қўшилган ва транспорт ташкилоти билет сотаётганида олинади.

Суғурта ходисаси бўлиб йўловчисининг йилда бўлган пайтида бахтсиз ходиса оқибаотида олган жароҳати, ёки ўлими ҳисобланади.

Тажриба шуни кўрсатади, шахсий суғурта соҳасида мажбурий шакл кўлланилишида чекловларга эга, чунки суғурта таъминоти тўлови суғурталанганнинг зарарини тўлиқ ҳажмда қоплай олмайди.

Тиббий суғурта аҳолининг соғлигини муқофаза қилишда уларнинг манфатларини ҳимоя қилиш шакли ҳисобланади. Унинг мақсади- суғурта ҳолати пайдо бўлганида йиғилган маблағ ҳисобига фуқароларни таъминлашни кафолатлаш, шунингдек касалликларни профилактика қилишда молиялаштириш.

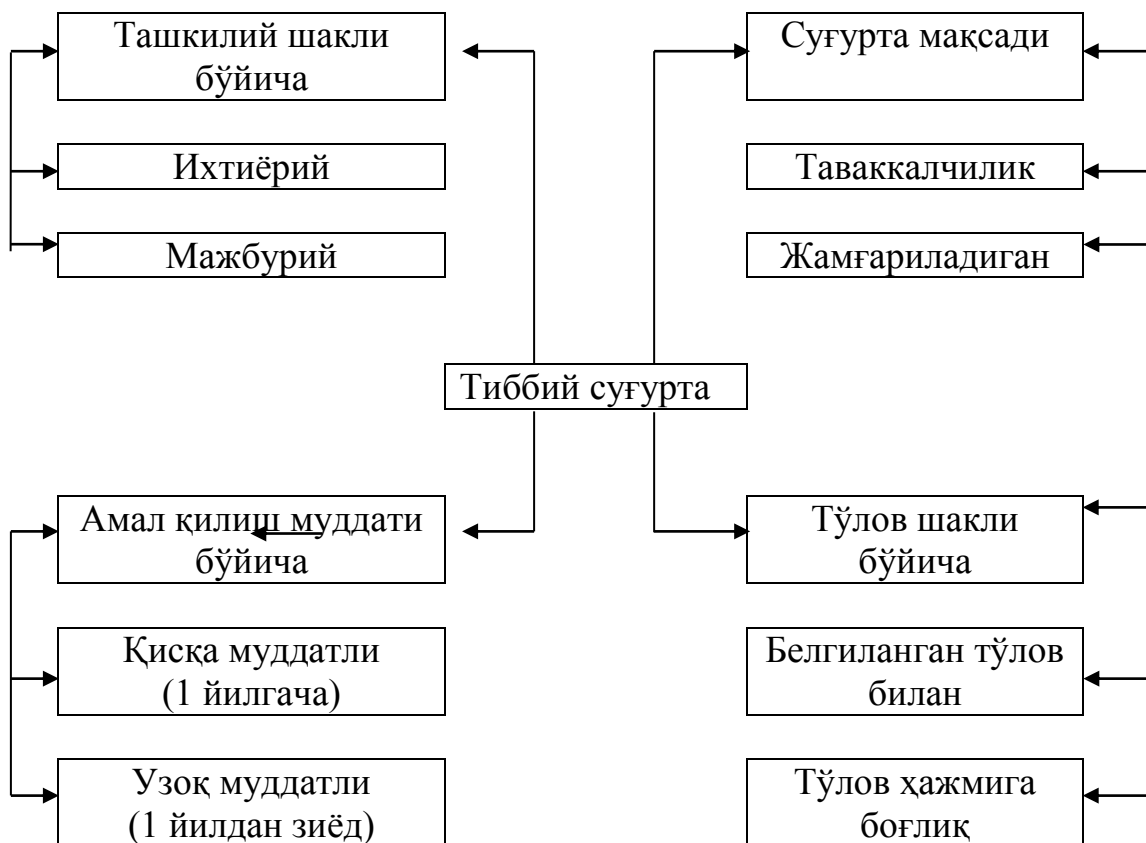
Касаллик таваккалчилиги суғуртачи учун икки хил молиявий оқибатларга эга: биринчидан, касаллик пайтида даромад йўқолади, иккинчидан, даволашга қўшимча харажатлар пайдо бўлади (суғурта тизими орқали компенсацияланиши мумкин).

Тиббий суғурта қуйидаги турларга бўлинади: амбулатория даволашларига суғурта харажатлари, жарроҳлик харажатлари, касалхонада бўлиш харажатлари, бир ёки бир неча касалликлар ташхиси қўйилган ҳоллар ва ҳ.к.

Тиббий суғуртанинг барча турларини қуйидагича (классификациялаш мумкин (чизма-5)).

Чизма-5

Тиббий суғурта турлари классификацияси (туркуми)



Тиббий суғурта икки шаклда амалга оширилади: мажбурий ва ихтиёрий. **Мажбурий тиббий суғурта** давлат ижтимоий суғуртасининг таркибий қисми ҳисобланади ва мамлакат барча фуқароларини тенг имкониятларда тегишли тиббий суғурта шартлари асосида мажбурий суғурта маблағлари ҳисобига тақдим этиладиган тиббий ва дори-дармон олишларини таъминлайди.

Ихтиёрий тиббий суғурта тиббий суғуртага тегишли дастурларига асосан амалга оширилади ва фуқароларни мажбурий тиббий суғурта дастуридан юқори белгиланган қўшимча ва бошқа тиббий хизматлар олишларини таъминлайди. Ихтиёрий тиббий суғурта гуруҳий ёки индивидуал бўлиши мумкин.

Туризмда қуйидаги шахслар ихтиёрий тиббий суғурта қилинадилар:

- хорижга жўнаб кетаётган фуқаролар;
- мамлакат ҳудудида вақтинча турган чет эллик фуқаролар.

Хорижга жўнаб кетар экан, турист кўпинча ноқулай экстремал вазиятга тушиб қолади: нотаниш ижтимоий вазият, бошқа иқлим, бошқача овқатланиш

режими, сувнинг кимёвий таркиби ўзгариши, турли хилдаги қутилмаган ва ҳаётда учрамайдиган вазиятлар унинг (туристнинг) саломатлигига хавф-хатар туғдиради. Чет элга кетаётган фуқароларнинг тиббий суғуртаси дастури ана шундай қалтисликлардан огохлантириш ва олдини олиш оқибатларини бартараф этиш мақсадини кўзда тутди.

Суғурта ташкилоти хорижга сафар чоғида суғурталанувчи билан суғурта шартномаси тузади. Суғурта қилдирувчи жисмоний шахс (ўз фойдаси ва учинчи шахс фойдасига суғурта шартномаси тузувчи) ҳам, фақат учинчи шахс фойдасига шартнома тузувчи ҳуқуқий («суғурталанган») шахс ҳам бўлиши мумкин.

Таъкидлаш керакки, хорижга жўнаб кетувчи қайта суғурталанган тиббий текширувсиз суғурта полиси олади. Бу таваккалчиликни кўпайтиради. Айти пайтда чекловлар ҳам бўлиши мумкин. 70 ёшдан ошганлар, 1 ва 2-гуруҳ ногиронлари, оғир асаб касалликлари, руҳий хасталиклардан азоб чекаётган шахсларга нисбатан шартнома тузилмайди.

Суғурта шартномаси ҳуқуқий шахснинг ёзма ариза мурожаати ёки жисмоний шахснинг оғзаки мурожаатига асосан тузилади. Суғуртага аризада қуйидаги маълумотлар келтирилади. Суғурталанувчининг номи, ҳуқуқий манзили, телефон ва банк реквизитлари, суғурталанганлар сони, хорижда бўлиш санаси ва муддати, келган мамлакати, битта суғурталанганга суғурта суммаси, суғурта шартномаси тузилаётган пайтда ҳолат сезиларли аҳамиятга эга ва бевосита суғурта таваккалчилиги даражасига таъсир қилади.

Суғурталанувчи ҳуқуқий шахслар билан суғурта шартномаси тузилганда, суғурталанган гуруҳ шахсларга суғурта полиси умумий битта ҳам, гуруҳ ҳар бир аъзосига алоҳида ҳам берилиши мумкин.

Чунки суғурталанган гуруҳ рўйхати суғурта расмий бланкасида илова қилинади. Туристлик фирмалар, агентликлар суғурта шартномасини ўз мижозлари манфаатларини кўзлаб тузишади.

Раҳбар имзоси ва муҳр билан тасдиқланган рўйхатда суғурталанувчининг исми-шарифи, туғилган йили, паспорт рақами, суғурта суммаси кўрсатилади. Ҳар бир суғурталанувчига индивидуал сервис ва рақами, суғурта муддати, суғуртачининг (унинг вакилининг) телефон рақами ҳақида маълумотлар бўлади.

Хорижга кетаётган аъзоларини суғурталаш чоғида, оилага битта полис берилиши мумкин. Бунда фойдасига суғурта шартномаси тузилаётган ҳар бир оила аъзоси паспорт рақами, туғилган йили, исми, фамилияси кўрсатилади.

Суғурта шартномаси тузилаётган пайтда суғурталанувчи суғуртачига ўзига маълум барча ҳолатлар, суғурта ҳолати тажовузи эҳтимоли бор тусмоллар ҳақида хабар қилиши зарур. Агар суғурта шартномаси тузилгандан кейин суғурталанувчи суғуртачига эҳтимоли мавжуд ҳолатлар ҳақида ёлғон маълумотлар берган бўлса, суғуртачи суғурта шартномасини ҳақиқий эмас деб талаб қилишга ҳақли.

Назардан қочирмаслик керак, ушбу суғурта тури чет элда узоқ даволашни кўзда тутмайди. Барча компанияларни жабрланувчи (беморни) транспорт билан таъминлаб, тезроқ ватанига жўнатишга интилишини белгилаб қўяди. Турган гап, суғурта объекти бўлиб, суғурталанганни мулкӣ манфаатлари ҳисобланади. У мазкур шахс хорижда бўлган пайтида суғурта ҳолати тажовузи пайдо бўлганда унга тез ва кечиктириб бўлмайдиган тиббий ёрдам кўрсатишда харажатларни қоплаш билан боғлиқ.

Тартибга кўра, турист суғурта шартномаси тузилгандан кейин суғурта полиси олади (айрим ҳолларда полисга полис - асосий маълумотлари билан карточка илова қилинади), унда компания ассистенти билан алоқа қилиш учун контракт телефонлари, турист исми-шарифи, полис рақамлари кўрсатилади. Суғурта ҳолати тажовузи пайдо бўлганда турист (гуруҳ раҳбари, биринчи тиббий ёрдам хизмати, полиция ходими ва ҳ.к.) компания вакили билан боғланади ва уни рўй берган ҳодисадан хабардор қилади. Шу лаҳзадан бошлаб, тиббий хизмат кўрсатиш билан боғлиқ ҳамма молиявий масалалар суғурта компанияси вакили - компания тиббий ассистенти томонидан ҳал этилиши зарур.

Суғурта суммаси (жавобгарлик лимити) суғуртачини суғурталанувчи билан битимида белгиланган пул маблағи суммаси ҳисобланади, қайсиқим, суғуртачи суғурталанувчи хорижда бўлган пайтда - суғурта шартномаси амал қилиши даврида суғурта қолати тажовузи рўй берганида унга харажатларни тўлайди. Суғурта суммаси бир қатор омилларга боғлиқ: полис таклиф қилаётган хизматлар рўйхати, келган мамлакат, чет эл сафари маршрути ва ҳ.к. Бундан ташқари бир қатор мамлакатлар (Астрия, Германия, Франция ва бошқалар) кетувчилар учун лимит жавобгарлигига минимал талабларни ўзлари белгилайдилар, бу 30-50 минг Евро ва кўпроққа етади.

Суғурта мукофоти суғурта учун тўлов ҳисобланади, суғурталанувчи уни суғуртачига суғурта шартномаси тузилаётганда суғуртанинг бутун даври учун бир вақтда тўлашга мажбур. Унинг ҳажми танланган суғурта суммаси катталиги ва суғурта муддати (бир кунлик 1 йилгача)га боғлиқ бўлиб,

оширувчи ёки камайтирувчи коэффициентлар (гуруҳлар учун «Чегирма, имтиёзли суғурта ва ҳ.к.) тизими билан шартланган.

Тартибга кўра, бу тур суғурта бўйича суғурта қопламаси суммаси ва чет элда бўлган кунлардан келиб чиқилиб, амалга оширилади.

Суғурта шартномаси фақат суғурта полисида кўрсатилган мамлакат кудудида амал қилади. Бунда суғурта ҳимояси суғурталанувчи доимий яшайдиган ёки ўша мамлакат фуқароси ҳисобланган мамлакат ҳудудида тақдим этилмайди. Суғурталовчи жавобгарлиги суғурталанувчи доимий яшайдиган мамлакат чегарасини кесиб ўтгандан кейин (паспортда чегара хизмати штамписи мавжудлиги) бошланади ва сафардан орқага қайтишда чегарани кесиб ўтган лаҳзадан бошлаб тугайди.

Суғурта шартномаси тузилгунча вужудга келганга қадар рўй берган суғурта ҳолати учун суғуртачи жавоб бермайди.

Суғурта шартномаси амал қилган даврда қуйидаги ҳодисалар суғурта ҳолати деб тан олинади:

- бахтсиз ҳодиса туфайли ёки чет эл сафари чоғида суғурталанган шахснинг соғлиги бузилиши;
- суғурталанган шахснинг бахтсиз ҳодиса ёки касаллик туфайли вафот этиши.

Бунда бахтсиз дейилганида суғурта шартномаси амал қилган даврда суғурталанган шахснинг чет эл сафари давомида унинг билан кўзда тутилмаган, кутилмаган ҳодиса рўй бериши тушунилади: жароҳатланиш, ярадор бўлиш, синиш-чиқиш ва бошқа зарарланиш оқибатида суғурталанувчининг соғлиги ёмонлашуви ёки ўлими. Касаллик деб суғурталанган шахснинг саломатлиги ёмонлашувига олиб келган ўткир тажовуз ҳисобланади. Қайсиқим тез шошилиш тиббий ёрдам кўрсатилмаса, организм функциясини жиддий бузилишига олиб келади, жумладан, қайсидир орган ишдан чиқиши ёки суғурталанувчи ҳаётига таҳдид пайдо бўлиши мумкин.

Туристнинг маст ҳолдаги пайтида рўй берган ҳодиса, сурункали касалликларни даволаш (ҳаётига таҳдид солувчи ҳуруждан ташқари) тишларни даволаш ва протезлаш (кучли оғриқни йўқотишдан ташқари), ҳомиладорликни узилиши (ҳомиладорни ҳаётига таҳдид туғдирувчи жароҳат, ярадорлик ёки лат ейиш оқибатларидан ташқари) ҳодисалари суғурта ҳолатига кирмайди. Бу ҳолларда тиббий ёрдам кўрсатиш билан боғлиқ барча харажатларни туристнинг ўзи тўлайди.

Суғурта ҳолати тажовузи вужудга келганда суғурталанган дарҳол (врачга мурожаат қилишгача) яқиндаги халқаро сервис марказининг тиббий ассистанти суғуртачининг хорижлик шериғи (манзили ва телефони полисида кўрсатилган)га мурожаат қилиши ёки унга мурожаат қилаётган сабабини тушунтириб қандай ёрдам кераклигини айтиши зарур.

Агар врач консультация олдида сервис марказига қўнғироқ қилиш имкони бўлмаса, ёки клиникага бориш имконияти бўлмаса суғурталанган биринчи имконият туғилди дегунча суғуртачига қўнғироқ қилиб ҳодисадан хабардор қилиши лозим. Клиникада ёки врачга мурожаат қилган ҳар қандай

ҳолатда суғурталанган киши ўзининг суғурта полиси (индивидуал сервис карточкаси)ни кўрсатиши шарт.

Суғурта ҳолати тажовузи рўй берганида суғуртачи томонидан тўланадиган харажатлар суғурта қоидалари билан аниқ келишиб олинади. Бунга қуйидаги харажатлар киради:

- амбулатория бўйича даволаниш, бунга варчлик хизматлари, ташхис қўйиш ва лаборатория тахлиллари, врач томонидан тайинланган дори-дармонлар, боғлаш воситалари, юриш-туриш таянч воситалари харажатлари ҳам киритилади;
- стационар бўйича даволаш: касалхонага жойлаштириш, операция қилиш, зарур дори-дармонлар, боғлаш воситалари тўловлар ҳам қўшилган, мамлакатига тиббий эвакуация қилиш учун ярайдиган ҳолатга келтиришгача;
- ихтисослашган тиббиёт транспортида яқин жойдаги касалхонага ёки врачга элтиш;
- суғурталанган кишини чет элдан доимий яшайдиган мамлакатига ёки яшаш жойига яқин тиббий муассасасига эвакуация қилиш, кузатувчи шахсга харажатлар ҳам киради;
- Суғурталанган киши вафот этганида, жасадини доимий яшаш жойига дафн этириш учун олиб бориш харажатлари тўланади, тайёргарлик ва транспорт харажатлари (кремация ёки кўмиш харажатларидан ташқари) ҳам қўшилган. Айни пайтда суғуртачи суғурта шартномаси тузилганга қадар маълум бўлган касалликларни даволаш харажатларини қопламайди. Жумладан, суғурта кунигача кейинги 6 ойда пайдо бўлган касалликни даволашга (суғурталанувчи ҳаётини қутқариш учун зарур тиббий ёрдам ҳолатидан ташқари) харажатлар тўланмайди. Шунингдек ҳар бир суғурта компанияси қоидаларида батафсил ёзиб қўйилган ҳолатлар рўйхатига кўра бошқа бир қатор касалликларни ва жароҳатлар оқибатларини даволаш харажатлари қопланмайди.

Суғурталанганга чет элда суғурта ҳолати деб тан олинган ҳодисада тиббий хизмат учун тўлов суғуртачи томонидан унинг хорижий шеригига пул кўчириш йўли билан амалга оширилади. Бунда албатта ҳисоб бўйича ҳамкорлик ҳақидаги шартномага асосан унга тегишли ҳужжатлар илова қилинади (суғурта полиси маълумотлари, амбулатория картасидан ёки касаллик варақасидан кўрсатилган тиббий хизматлар қайд этилган кўчирма, ҳар хил, ҳисоб-фактураси ва ҳ.к.лар).

Айрим ҳолларда кўрсатилган тиббий хизматлар учун суғурталанган шахс мустақил ҳақ тўлаган бўлса, суғуртачи унга суғурта таъминотини чет элдан қайтиб келганидан кейин тўлайди. Суғурта пулини олиш учун суғурталанган киши чет элдан қайтганидан кейин 30 кундан кечиктирмасдан суғуртачига ариза, суғурта полиси оригинали (индивидуал сервис карточка) ёки тиббий хизмат учун тўланган пул ҳақида тиббиёт муассасаси муҳри, (штампи) билан тиббий-транспорт, телефон сўзлашувлари, касса чеклари ва

бошқа харажатлар қайд этилган хужжатларини ўзининг асл нусхасини такдим этиши керак. Суғурта таъминоти тўлови суғурта ҳолати ҳақида суғуртачи тузган, суғурталанувчи имзо қўйган далолатнома асосида тўланади.

Томонлар ўртасида вужудга келган баҳслар суғурта шартномасига кўра музокаралар йўли билан ҳал этилади. Агар бир битимга кела олишмаса баҳс қонунчиликка асосан суд ёки хўжалик суди орқали ҳал қилинади.

Таъкидлаш керак, хорижта вақтинчалик жўнаб кетувчиларга тиббий суғурта полиси гуруҳга ва индивидуал тарзда ҳам расмийлаштирилиши мумкин. Гуруҳга суғурта полиси расмийлаштириладиётганда кўпинча суғурта компанияси чегирмани кўзда тутди.

Хорижга тез-тез бориб келишга боғлиқ ҳолда доимий мижозлар ва полисининг амал қилиш давомийлигига қараб ҳам чегирмалар берилиши мумкин.

Мамлакат ҳудудида вақтинча турган чет эл фуқароларига тиббий суғурта шу билан шартланган, МДХ республикаларига ҳар йили юз минглаб туристлар, талабалар, бизнесменлар ташриф буюришади.

У ёки бу мамлакатларда бўлишганда уларнинг маълум қисми тиббий хизматга мурожаат қилишади. Давлат даволаш-профилактика муассасалари манфаатларини ҳимоя қилиш мақсадида чет эл фуқароларига тиббий ёрдам кўрсатишни соддалаштиришда тегишли хужжатлар мавжуд. Келган мамлакат суғурта ташкилотлари билан мажбурий тиббий суғурта шартномаси, ёки чет эл суғурта компанияси билан тиббий суғурта шартномаси шулар жумласидандир. Фуқарода тегишли суғурта полиси бўлиши ушбу шартнома мавжудлигини тасдиқлайди. Агар суғурта полиси чет эл суғурта ташкилотидан олинган бўлса, у чет элликнинг мамлакатимизда бутун турган вақти давомида амал қилиши керак. Шунингдек суғурта ҳолати рўй берганида 5000 АҚШ долларидан кам бўлмаган жавобгарлик лимитини кўшишни кўзда тутиши лозим.

Келган мамлакат фуқароси (бевосита чет элликдан ташқари), шунингдек хорижий фуқарони таклиф этувчи ва унинг фойдасига мажбурий тиббий суғурта шартномаси тузувчи ҳуқуқий шахслар - уларнинг резидентлари ҳам суғурталанувчи сифатида чиқишлари мумкин.

Суғурта полиси бўлмаса ва уни суғуртачидан олиш хоҳланмаса, чет эл фуқаросига давлат чегараси орқали ўтиши рад қилиниши мумкин. Амалдаги қонунчилик республика чегараларини кесиб ўтган чет эл фуқароларининг эркинлиги ва ҳуқуқларини камситмайди, аксинча тасодифий салбий ҳодисалар тажовузи чоғида уларни ҳимоя қилиш меъёрларини ҳаракатга келтиради.

Мажбурий тиббий суғурта объекти бўлиб, суғурталанган шахснинг соғлиги ёки ҳаётига зарар етказган таваккалчилик ҳисобланади. Бу унга тез ва кечиктириб бўлмайдиган тиббий ёрдам кўрсатган тиббиёт муассасаси харажатлари билан боғлиқ. Таъкидлаш керак, гап бу ерда фақат суғурталанган шахснинг атрофдагилар соғлиги ва ҳаёти учун таҳдид соладиган жисмоний ёки руҳий саломатлигининг ўткир бузилиши чоғида

кўрсатиладиган тиббий хизмат комплекслари қақида бораяпти. Шунингдек суғурталанган шахс ҳолати бахтсиз ҳодиса, таҳорат, заҳарланиш ҳолларида, бошқа кечиктириб бўлмайдиган ҳолатлар ва ўткир оғир касалликлар чоғида шошилиш тиббий аралашувни талаб қилади. Турли хилдаги режали, стационарда сурункали касалликларни даволаш, стоматологик кўшимча тўловлар орқали олишлари мумкин.

Мажбурий тиббий суғурта шартномаси суғурта полиси бериш билан ёзма шаклда тузилади. У суғурталанувчи маълум қилган маълумотлар асосида ва унинг паспорти ёки бунинг ўрнини босувчи бошқа ҳужжатларига мувофиқ тўлдирилади. Бунда суғурталанувчи берган маълумотлари ишончлигига жавобгардир.

Агар чет эл фуқароси мамлакатга делегация ёки гуруҳ таркибида келса, унда суғурта шартномаси ҳар бир келган чет эллик фуқаро фойдасига тузилади, суғурта полиси эса ҳар бир суғурталанган шахсга алоҳида берилади.

Суғурта муддати чет эллик фуқаронинг ташриф буюрган мамлакатда бўлиш даврига мувофиқ келиши керак. Суғурта полисида вазиятга боғлиқ ҳолда бир кундан бир йилгача ўзгариши мумкинлиги кўрсатилади. Суғурта бадали нақд пул билан суғуртанинг бутун давомига тўланади ва бир вақтнинг ўзида суғурта полиси берилиши маблағ суғурта ташкилоти ҳисобига тургандан кейин беш кун ичида нақд пулсиз амалга оширилади.

Мажбурий тиббий суғурта шартномаси суғурта бадали тўланган маҳзадан бошлаб кучга киради. Лекин суғурталанган шахс ташриф буюрган мамлакат чегарасини кесиб ўтган кун ва вақтдан олдин эмас.

Бир вақтда қонунчиликда чет эллик фуқароларнинг кенг категорияда мажбурий тиббий суғуртадан озод қилишнинг кенгайтирилган рўйхати белгиланган. Уларга қуйидагилар киради:

- хорижий мамлакатлар давлат ва ҳукумат бошлиқлари, парламентлар бошлиқлари ва аъзолари, ҳукумат ва бошқа расмий делегациялар, шунингдек ушбу делегациялар техник ходимлари, таклиф этилган шахсларнинг кўрсатилган оила аъзолари;
- БМТ томонидан берилган паспорт бўйича мамлакатга келган шахслар;
- дипломатик ваколатхоналар ва консуллик муассасалари бошлиқлари ва ходимлари, ҳарбий аппарат ходимлари, шунингдек хорижий давлатлар савдо вакилликлари, уларнинг оила аъзолари;
- халқаро шартномага мувофиқ ёки бошқа қонунчилик актларига кўра дипломатик имтиёзлар ва иммунитет халқаро ташкилотлар ходимлари, уларнинг оила аъзолари;
- халқаро авиа йўналишдаги фуқаро ҳаво кемалари, халқаро алоқалардаги поездлар бригадаси экипажлари таркибига кирувчи шахслар;
- мамлакатга биргаликда ҳарбий ўқув машғулотларига келганлар;

- мамлакатга биргаликдаги кўшма ҳарбий-ўқув машғулотларида иштирок этиш учун келган чет эл ҳарбий самолётлари экипажлари аъзолари, чет давлатлар ҳарбий хизматлари;
- мамлакатга чегара вакиллик фаолиятини амалга ошириш мақсадида келган шахслар;
- қочоқлар мақоми тан олинган чет эллик фуқаролар;
- соғлиқни сақлаш ва тиббиёт фани ва тез ва кечиктириб бўлмайдиган бепул тиббий ёрдам кўрсатиш соҳаларида ҳамкорлик тўғрисида имзоланган битимга кўра, давлатлар фуқаролари;
- 1997 йил 22 мартда Москвада МДХ иштирокчи давлатлари фуқароларига тиббий хизмат кўрсатиш ҳақида кечиктириб бўлмайдиган бепул тиббий хизмат кўрсатиладиган МДХ иштирокчи давлатлари фуқаролари;
- халқаро алоқалар поездлари, халқаро авиа йўналишдаги фуқаро ҳаво кемаларида транзит билан давлатлар территорияси орқали ўтаётган чет эл фуқаролари;
- фуқароларнинг сафарлари тўғрисида давлатлар ўзаро тузилган халқаро шартномаларига мувофиқ, шу жумладан, визасиз, шунингдек мамлакатлар давлат чегараларини кесиб ўтишни соддалаштиришни тартибга солувчи халқаро шартномаларга кўра чет эл давлатлари фуқаролари.

Суғурталанган шахснинг тўсатдан касал бўлиб қолиши ёки бахтсиз ҳодиса шартнома амал қилиши даврида тажовуз қилса ва тез кечиктириб бўлмайдиган тиббий ёрдам талаб қилса, тиббиёт муассасининг харажатларига сабаб бўлса, суғурта ҳолати ҳақиқий деб тан олинади. Бунда тўсатдан касал бўлиб қолиш суғурталанган шахснинг саломатлиги кескин ёмонлашган деб талқин этилади, бахтсиз ҳодиса эса - олдиндан билиб бўлмаган кутилмаган ҳодиса, у суғурталанган шахсда жароҳатлар, ярадорлик, синиш-чиқиш ёки соғлиққа бошқа путур етишлар билан кечиши мумкин.

Суғурта ҳолати тажовузи чоғида суғурталанган шахс дарҳол тиббиёт муассасасига мурожаат қилиши ёки тез тиббий ёрдам чақириши лозим. Тиббий ходим беморга тез ва кечиктириб бўлмайдиган тиббий ёрдам кўрсатишга мажбур, шунингдек чет эл фуқароси шахсни аниқлаш, полисда кўрсатилган суғуртачининг телефони орқали суғурталанган шахс тиббиёт муассасаси тушганини хабар қилиши зарур. Суғурта ташкилоти тиббиёт муассасасига кўрсатилган хизматлар ҳақини, транспорт харажатлари қийматини тўлайди. Суғурта қопламаси тўловлари суғурта ҳолати сабабаларини тасдиқловчи ҳужжатлардан фойдаланилиб, тузилган далолатномага асосан амалга оширилади, харажат суммаси асослиги тешириб кўрилади.

Суғурталанган шахснинг ўлими ҳолатида суғуртачи кечиктириб бўлмайдиган тез тиббий ёрдам хизмати ҳақини тўлайди, қайсиким инсон ҳаётини сақлаб қолиш мақсадида. Кўрсатилган суғуртачи шунингдек келган

мамлакат давлат чегарасига жасадни олиб келиш билан боғлиқ зарур транспорт хизматлари учун харажатларни ҳам тўлайди.

Кечиктириб бўлмайдиган тиббий ёрдам кўрсатилгани қиймати суғурта суммаси (5000 АҚШ доллари) ҳажмидан ошиб кетган вазиятда касалликнинг ҳаёт учун хавфини бартараф этиш учун даволашни давом эттириш талаб қилинади. Тўлов масаласи суғурталанган шахс томонидан ёки унинг манфаатларини ҳимоя қилувчи бошқа фуқаро ва ҳуқуқий шахс томонидан ҳал этилади.

Бир қатор ҳолларда суғуртачи товон тўлашни рад этиш ҳуқуқига эга. Тиббиёт муассасаси харажатлари суғурта ҳолатига кирмайди ва қуйидаги ҳолларда суғурта ташкилоти томонидан қопланиши кўзда тутилмайди:

- бахтсиз ҳодиса ёки тўсатдан касал бўлиш билан боғлиқ эмас даволаниш ва (ёки) текширув;
- ядро портлаши, радиация ёки радиоактив ифлосланиш, ҳарбий ҳаракатлар таъсири билан боғлиқ касалликлар (жароҳатлар);
- суғуртачи тиббий муассаса ёки суғурталанган шахс суғурта ҳолатига олиб келувчи қасддан ҳаракат қилган;
- тиббий хизмат кўрсатиш ёки тиббий дори-дармон тайинлаш тиббий эксперт бўйича ушбу ташхисни қўйиш ёки давомида шунчалик зарур эмас;
- кўрсатилган хизмат суғурталанган шахсни дафн қилиш ёки жасадини олиб келиш билан боғлиқ;
- қўшимча қулайликлар тақдим этиш (телевизор, кондиционер, видеомагнитофон ва х.,к.), шунингдек сартарош ёки косметолог хизмати;
- суғурта шартномаси амал қилиш муддати ўтгандан кейин рўй берган соғлиқни бурилишида тез ва кечиктириб бермайдиган тиббий ёрдам кўрсатилиши;
- касалликлар рўйхатида бўлмаган касаллик (жароҳатни) даволаш.

Туризмда қўлланиладиган қуйидаги суғурта тури **суғурта жавобгарлиги** ҳисобланади: автотранспорт воситалари эгалари фуқаролик жавобгарлиги ва ташувчиларнинг фуқаролик жавобгарлиги.

Европа давлатларида автомобилда сафарлар уюштириш чоғида ва шахсий автомобиллардан фойдаланиш хусусиятларига кўра, яшил карта деб аталадиган автотранспорт эгалари фуқаролик жавобгарлиги суғуртаси қўлланилади.

Мазкур суғурта тури мўлжали ва моҳияти шундан иборатки, транспорт воситаси эгаси томонидан жабрланувчига етказилган зарар қопланиши таъминланади. Эгасига эса бу зарарга таалуқли моддий манфаатдорлик суғурта ҳимояси таъминланади.

Суғуртанинг ушбу турида суғурта ҳолати бўлиб жабрланувчига, унинг транспорт воситасидан фойдаланиш чоғида мажбурият вужудга келиши ҳисобланади.

Суғурта тарифи суғурталанувчининг профессионаллиги, унинг соғлиги ҳолати, ҳайдовчилик стажи, автотранспорт воситаси маркаси, унинг техник характеристикаси режими ва фойдаланадиган ҳудуди, ҳаракат маршрути ва ҳ.к.лар ҳисобга олинган ҳолда белгиланади.

Зарарни тўлашни судсиз, суғурта ҳолати содир бўлганини тасдиқловчи ҳужжатларга асосан ҳам амалга ошириш мумкин. Зарар компенсациясига жабрланувчининг ҳуқуқи, шунингдек суғурта далолатномаси ва суғуртачи, суғурталанувчи ва жабрланувчи келишувга мувофиқ қоплама суммаси белгиланади.

Агар зарар суғурталанувчи ёки (ва) жабрланувчи томонидан қасддан пайдо қилинган бўлса, шунингдек енгиб бўлмас тўсиқлар кучи - ҳарбий ҳаракатлар, автомобиль транспорти воситасидан рухсат берилмаган фойдаланиш ҳаракатлари оқибатида пайдо бўлса суғурта қопламаси тўланмайди.

Суғурта қопламаси хорижий тажрибада шундай:

- конкрет жабрланувчи бўйича - 350 минг евро;
- учинчи шахсга битта қурбондан зиёд қурбон мавжуд бўлмаганда саломатлигига етказилган зарар учун - 500 минг евро;
- мулкый зарар бўйича - 100 минг евро;

Мамлакатлар учун қабул қилинган «Яшил карта» тизимида ҳар бир йўл-транспорт ҳодисаси бўйича 600 минг евро ягона минимал қоплама суммаси белгиланган. Тизимга 1949 йил 25 январда асос солинган, 13 иштирокчи мамлакат «Яшил карта тўғрисида» шартномага имзо қўйган. Лекин 1953 йил 1 январда у амалга киритилди. Иштирокчи мамлакатларда Миллий бюро мавжуд бўлиб, у суғурталарни яшил карта полиси билан таъминлайди. Ушбу тур суғурта бўйича мамлакат ичкарисида ва хорижда масалаларни назорат қилади ва тартибга солади ҳамда суғурта ҳолатлари бўйича эътирозларни кўриб чиқади. «Яшил карта» ҳақида шартнома бўйича зарарни қоплаш суғурта компаниялари ваколатли вакиллари томонидан амалга оширилади. Эсда тутиш лозим, «яшил карта» мавжудлиги унинг эгасини йўл-транспорт ҳодисасида жиноий жавобгарликдан озод қилмайди. Агар шундай ҳолат юз берса ўша мамлакат қонунчилигига асосан жавобгарликка тортилади.

Ташувчи жавобгарлиги қоидага риоя этиши ёки ташиш шартномаси шартларига амал қилиш ҳисобланади. Ташувчининг фуқаролик жавобгарлиги суғуртаси субъекти бўлиб, транспорт ташкилотлари ҳисобланади. Улар ташишни амалга оширадилар ва ташиш ҳужжатларини берадилар. Суғурта объекти бўлиб ишловларга, юк эгалари ёки бошқа учинчи шахсга етказилган зарар учун ташувчи жавобгарлиги ҳисобланади.

Фуқаро авиациясида суғурталанувчи шахс бўлиб қонуний асосда ҳаво кемасини эксплуатация қилувчи ҳисобланади. Зарар деганда йўловчилар ва юк эгалари, уларнинг ҳаёти ва соғлигига, багажи ва (ёки) юкига етказилган зарар, шунингдек етказиш ва ушланиб қолиш ташишдаги хизмат сифати пастлиги тушунилади. Халқаро ташишларда қўлланиладиган йўловчилар олдидаги жавобгарлик лимити Варшава шартномаси махсус битимга ва

конвенцияга кўра, 10 минг, 20 минг, 75 минг АҚШ доллари ҳажмида белгиланган. Жаҳон тажрибасида авиаташувчи фуқаролик жавобгарлигини суғурталаш қоидалари Ллойда полиси стандарт шартларида, Ллойда андеррайтерлар авиация Ассоциацияси полисида акс эттирилган. Шартнома тузиш чоғида суғурталанувчи илова билан полис олади, унда суғуртанинг аниқ шартлари ўз ифодасини топган. Суғурта муддати бир йил ёки бир учинчи давомида бўлиши мумкин. Денгиз транспортида суғурта субъекти бўлиб, кема эгалари, объект бўлиб, учинчи шахс олдида кемаларни эксплуатация қилиш билан боғлиқ уларнинг жавобгарлиги ҳисобланади.

Суғурта ходисаларига киради:

- команда аъзолари, йўловчилар, лоцманлар, портдаги юкчилар ва қ.к. соғлиги ва ҳаётига етказилган зиён учун жавобгарлик;
- учинчи шахс мулкига етказилган зарар учун жавобгарлик (бошқа кемалар, юклар, команда аъзолари шахсий буюмлари, йўловчилар ва бошқа шахслар);
- атроф муҳитга етказилган зарар билан боғлиқ жавобгарлик.

Халқаро алоқаларда автоташувчи жавобгарлиги Женева конвенциясининг йўлларида халқаро юк ташиш бўйича шартнома низомида белгилаб қўйилган. У 1956 йилда тузилган ва унга 1978 йил протокол билан мустақкамлаб қўйилган.

Темирйўл транспортида халқаро ташиш ҳуқуқий асослари «Темирйўл транспортида халқаро ташиш тўғрисида шартнома учун ягона ҳуқуқий кўрсатмалар», (ЦИМ конвенция) ва 1980 йил имзоланган халқаро темирйўлларда ташиш тўғрисида Берн битими (КОТИФ) ҳисобланади.

Ташувчининг суғурта жавобгарлиги халқаро тажрибада кенг тарқалган суғурта тури ҳисобланади. Одатда у ихтисослашган суғуртачи томонидан амалга оширилади. Улардан кўпроқ машҳурлари - «ТТ клуб» ассоциацияси, Лондондаги бош идорасидан ташқари, Лондон, Нью-Жерси, Майами, Сан-Франсиско, Сидней ва Гонконгда олти ҳудудий битимларига, бошқа мамлакатларда координаторлар фирмалари тармоқларига эга. МДХ мамлакатлари ва Болтиқ бўйида ассоциацияси координатори «Пандитранс» суғурта компанияси ҳисобланади.

Юқорида эслатилган туризмда қўлланиладиган суғурта турларидан ташқари, суғурта компаниялари кўшимча суғурта хизматларининг бутун бир мажмуас (комплекси)ни ҳам индивидуал туристлар сафарларини ташкил этишда фойдаланиш мумкин.

Бундай хизматларга туристларнинг багажларини, автомобилларини, сафар сифатини, туристик компаниялар фуқаролик жавобгарлиги ва бошқаларни суғурталаш киради.

Туристлик ва суғурта компаниялари ўртасида ҳамкорлик туристик фаолиятни ташкил этишнинг муҳим шартларидан бири ҳисобланади. Бу одатда, шартнома муносабатлари асосида ташкил қилинади ва узоқ муддатга мўлжалланган. Жуда кўп ҳолларда туристик компания туристик суғурта предметига агентлик битими тузади ва суғурта компанияси агенти роли сифатида чиқади. Ҳамкорликнинг бундай шакли ўзаро манфаатли характер

касб этади ва сафарни асосий мажмуавий (комплекс) хизматларига суғурта хизматини ҳам қўшиш имконини беради.

Шундай қилиб, туризмда суғурта хизмати кўрсатиш кафолат таъминотининг муҳим элементи ҳисобланади. Энг аввало бахтсиз ходиса, авария, ҳалокат, касаллик, ўлим, мулкни ёки турист юкининг бузилиши, йўқолиши, сифатсиз дам олиш тақдим этилиши билан боғлиқ зарарларни тўлашни молиялаштиришга, турист хорижда бўлган вақтда учинчи шахсга етказган зарарни қоплашга хизмат қилади.

Таянч иборалар

Суғурталаш, суғурта, суғурталанувчи, суғурталовчи, суғурта тўлови, суғурта жамғармаси, суғурта бадали, суғурта объекти, суғурта хавфи, туризмда суғурталаш, бахтсиз ходисадан суғурта, тиббий суғурта, жавобгарлик суғуртаси, суғурта шартномаси, суғурта мукофати, суғурта агенти, суғурта брокери, суғурта сертификати, суғурта жавобгарлиги.

Назорат саволлари ва топшириқлар

1. Туризмда хавфсизликни таъминлаш масалалари қайси йўналишларда кўриб чиқилади?
2. Туризмда хавфсизликни таъминлаш қандай даражада амалга оширилади?
3. Суғурта нима? Суғурта роли нима билан изоқланади? Суғуртага қандай специфик белгилар хос?
4. Суғурта мазмуни нимадан иборат?
5. Суғурта иқтисодий моҳияти қандай функцияларда намоён бўлади?
6. Суғурта қандай қилиб классификацияланади?
7. Суғурта қандай шаклда амалга оширилиши мумкин?
8. Суғурта турлари дейилганда нималар тушунилади?
9. Суғурта шартномаси ўзида нималарни мужассамлаштиради? Суғурта шартномаларининг қандай турлари фарқланади?
10. Туризмда суғуртанинг қайси асосий турлари қўлланилади?
11. Бахтсиз ходисадан суғуртанинг қайси шакллари фарқланади?

Мавзу 11. ТУРИЗМДА РАСМИЯТЧИЛИК

1. Туризмда расмиятчилик тушунчаси ва унинг моҳияти.
2. Паспорт - виза расмиятчилиги.
3. Божхона расмиятчилиги.
4. Санитария (тиббий) расмиятчилик

1. Туризмда расмиятчилик тушунчаси ва унинг моҳияти

Саёҳат жараёнида турист давлат чегарасини кесиб ўтиш чоғида бажирилиши шарт ҳисобланган турли хил расмиятчиликларга дуч келади.

Туристтик расмиятчилик - қонун ва амалдаги белгиланган тартибларга кўра, туристик саёҳатни расмийлаштириш ва такомиллаштириш нуқтаи назаридан мажбурийдир. Шунингдек чегарани кесиб ўтиш билан боғлиқ ҳужжатларни расмийлаштириш ҳисобланади. Туризм соҳасида расмиятчилик паспорт - виза, божхона, санитария (тиббий) тартиблар, валюта назорати ва валюта алмаштириш, мамлакатга келиш ва ҳаракатланиш, иммиграция тартиблари ва бошқа юмушларга бўлинади.

Туризм соҳасида турли халқаро ташкилотлар фаолияти ва халқаро ҳамкорлик бундай расмиятчиликларни соддалаштириш йўлидан бораяпти. Бу халқаро туризм ва саёҳатни ривожлантириш йўлидаги тўсиқларни бартараф этишга қаратилган.

Туристтик расмиятчиликни соддалаштириш объектлари бутун бир қатор халқаро битимлар ва шартномалар ҳисобланади:

- фуқаро авиациясининг 1944 йил халқаро ташкилоти (ИКАО) Чигага конвенцияси;
- 1951 йил Бутунжаҳон соғлиқни сақлаш ташкилотининг халқаро тиббиёт қоидалари;
- 1965 йил халқаро денгиз ташкилотининг халқаро денгиз транспорти ҳамкорлиги бўйича конвенцияси;
- божхона юмушлари (Киото конвенцияси)ни уйғунлаштириш ва соддалаштириш бўйича (келишиш) халқаро конвенцияси, 1973 йил;
- Европада ҳамкорлик ва хавфсизлик бўйича йигилиши хулосавий ҳужжат, 1975 йил;
- туризм соҳасида халқаро сиёсат бўйича ОЭСР Совети тавсия қарорлари, 1985 йил;
- Европа ҳамжамиятининг ягона Европа ҳужжати 1987 йил;
- туризм бўйича халқаро парламентнинг Гаага деклорацияси 1998 йил;
- Шенген битимини қўллаш ҳақида конвенция 1985 йил.

БТТ Бутунжаҳон туристик ташкилоти туристик расмиятчиликларини соддалаштиришга алоҳида аҳамият бериб, тегшли қисмида тавсиялар пакетини ишлаб чиқди ва қабул қилди:

- **паспорт расмиятчилиги:** паспорт хизматиини децентрализация қилиш; хорижий паспортларни расмийлаштириш юмушларини соддалаштириш ва муддатини қисқартириш: мақбул йиғимларни жорий этиш; паспорт амал қилиш муддатини чекланмаган сафарлар билан камида 5 йилга белгилаш; хорижий паспортни олиб қўйиш ҳуқуқисиз эгасида сақлаш; ИКАО стандартларига мувофиқ паспортларга компьютер тизими ёрдамида текшириш имконини берадиган белгилар киритиш;
- **виза расмиятчиликлари:** 3 ой муддатгача визасиз бориш; бир ёки бир неча марта барча манзиллар ва барча маршрутлар бўйича бориб келишга 12 ой муддатга берилган визаларни амал қилишини кенг ёйиш, бунда ушбу муддатга берилган виза билан туристга ҳамма йўллар очик ва ҳар қандай транспортдан фойдаланиши мумкин. Ушбу визани бир қатор давлатлар ўзаро тан олишиши, назорат-ўтказиш пунктида киришга рухсат берилган ҳоллари бундан мустасно; божхона декларациясида кўрсатилган миқдорда валюта олиб чиқиб кетишга рухсат бериш; бадавлат ташриф буюрувчилар ва туристларга валюта алмаштиришнинг қоидалари ва жорий курси ҳақида тўлиқ ахборот бериш; мажбурий тарзда чиқиш назорат - ўтказиш пунктларида тегишли ахборотларни жойлаштириш; келган мамлакатдан қайтиб кетаётганда валюта алмаштиришни таъминлаш имкониятини яратиш; олиб кетилаётган валютани фақат ихтиёрий равишда алмаштириш. Туристларга ўз мамлакати бўйлаб қайтиши учун зарур миқдорда миллий пул бирлигига эга бўлиш ҳуқуқини яратиш;
- **божхона расмиятчилиги:** туристлардан кириш - чиқишда йиғимлар, солиқ ва пошлина ундириш; алоҳида товарлар турлари ва маълум сони бўйича қўшимча қиймат солиғи ва божхона пошлинасидан ташқари; билетлар, йўлланмалар, сафарлар қийматига тўғридан-тўғри йиғим билан бирга ташриф буюрувчиларнинг бевосита туристик объектлари янгилангани учун билвосита солиққа тортиш таркиби қоидаларига кўра ундириладиган солиқ ва йиғимларни қўшиш;
- **тиббий расмиятчилик** ва туристларга тиббий ёрдам кўрсатиш: тиббий туристик ахборотлар характерида барча манфаатдор шахслар, миллий туристик ташкилотлар ва соғлиқни сақлаш органлари билан ҳамкорликни кенгайтириш; туристларга тиббий ёрдам кўрсатиш ва тиббий суғурталаш бўйича кўп томонлама давлат шартномалари тузиш; барча туристларга сўзсиз кечиктириб бўлмайдиган тиббий ёрдам кўрсатиш; ўткир шаклда касаланганда ёки ўлим руй берганда дарҳол консулликка ва қариндошларига хабар бериш: жасадни ватанига элтиш ёки дафн қилиш; талаб қилинадиган ҳужжатларни зудлик билан расмийлаштириш.

Ушбулар туризм бўйича Гаага декларациясида аксини топган туристик расмиятчиликларни соддалаштириш принципларидан келиб чиқадиган тавсияларга асосланган.

Туристтик расмиятчилик хорижий туристларни давлат ҳудудига кириши ва бўлишига қўйиладиган тартиблар, талаблар ва қоидаларни ўз ичига олади.

Шундай қилиб, уларнинг белгиланган ва аниқланган доирада ҳаракат қилиши мутлақо ўша давлатларнинг ҳуқуқи ҳисобланади.

Туристтик сиёсатни ишлаб чиқишда кўрсаткичлар муҳим элементи бўлиб туризмдан келадиган даромад ҳисобланади. Бу кўпинча мазкур корхоналардан тушумлар ва харажатлар миқдори бўйича аниқланади. Назардан қочирмаслик керак, туристик расмиятчиликдан кўзда тутилаётган мураккаблик, ҳам биринчи, ҳам иккинчи кўрсаткичлар пасайишига таъсир қилиши мумкин.

Паспорт-виза расмиятчилиги ва миллий ҳудуд бўйича хорижий фуқаролар юришини расмийлаштириш мураккаб бўлиб, туристик оқимларнинг камайишига олиб келади. Шунингдек хорижликларни диққатга сазовор жойларга боришини чеклаб қўяди. Бу ўз навбатида туристик корхоналар даромадларини камайтиради ва хорижликларни ушбу мамлакатда бўлганида харажатларини чеклайди.

Туристтик расмиятчилик туристик корхоналар хорижий мамлакатларга уюштирадиган сафарларда ҳисобга олинмайдиган ташқи муҳит омилларидан бири бўлиб ҳисобланади. У ёки бу мамлакатга уюштириладиган сафарлар чоғида туристларни унга кириши ва бўлишини таъминлаш учун зарур юмушлар ва тартибларни аниқлаб олиш керак бўлади. Шунингдек ана шу юмушларни сасёҳатчилар учун бажарилиши таъминланишига зарур барча чораларни кўриш тақозо этилади.

Ёддан чиқармаслик керакки туристик корхоналар борилаётган мамлакатга кириш ва бўлиш билан боғлиқ барча расмиятчиликлардан туристлар ва саёҳат иштирокчиларини хабардор қилишга мажбур. Турист бораётган мамлакати ҳақида қуйидагиларни билиши шарт:

- чегара орқали қанча миқдорда қайси буюмларни пошлинасиз олиб ўтилишига рухсат берилади;
- у бораётган мамлакатга нималар олиб ўтиш тақиқланган;
- валюта амлаштириш тартиби қандай;
- алмаштиришга қандай чекловлар мавжуд;
- бир кунлик яшаши ҳисобида минимум валюта маблағи зарурлиги жойи борми.

Бундан ташқари, туристик компания мижозларнинг ҳужжатларини (туристик ваучер, йўлланма, тиббий суғурта, йўл ҳужжатлари) зурур даражада расмийлаштириш учун барча чораларни кўриши шарт.

2. Паспорт - виза расмиятчилиги

Паспорт - виза расмиятчилиги - ҳар бир туристга тегишли бўлиб, давлат чегарасини кесиб ўтишда белгиланган тартибларга шахсларнинг риоя этиши билан боғлиқ юмушлардир. Паспортда ёки виза режими хорижий фуқаролар ва туристлар учун улар бўладиган мамлакат миллий қонунчилиги билан белгиланган қатъий тартиблардир.

Қоидага кўра, борадиган мамлакатга чиқиш учун виза олиш талаб қилинади. Виза (лотинча **Bisa**-кўриб чиқиш деган маънони билдиради) - бу кириш - чиқишга хорижий ҳукумат берадиган махсус рухсатнома. У ўша мамлакат ҳудудидан транзит ўтиш ёки яшаш ҳуқуқини беради. Визалар қуйидаги кўринишларда бўлади:

- бир марталик ва кўп марталик;
- индивидуал ва гуруҳий;
- талабалик;
- кириш учун;
- транзитли;
- чиқиш, шенген ва бошқ.

Виза мамлакатга таклиф асосида ташриф буюриш учун ҳам берилади. Таклифлар бўлади:

- хизмат ёки ишга доир (мамлакат ташкилотларига чет эл ташкилотларидан);
- хусусий (чет эл фуқароларидан);
- меҳмондорчилик (узоқ муддатга чет элга сафарга кетган кишидан ватандошига);
- туристик (дам олиш, даволаниш, қисқа муддатли ўқишга, спорт мусобақаларида иштирок этишга, бизнес - семинарларга).

Таклифга қараб ҳар хил турдаги визалар берилади: ишга доир, хусусий, транзит, ишчи, туристик.

Ишга доир виза (бизнес-виза) чет эл ташкилоти (хорижий ҳуқуқий шахс) томонидан таклиф этилган ташкилот (виза олувчи)ни расмийлаштириш чоғида берилади. Аниқ ходимга бошқа давлат томонидан бўлиш вақти, мақсади кўрсатилади.

Хусусий виза хорижий давлат фуқароси томонидан виза олувчи бошқа давлат фуқаросига таклифни расмийлаштириш чоғида берилади. Таклиф маҳаллий ҳокимият органида расмийлаштирилади (Германияда, масалан, полиция бошқармасида).

Транзит визаси - виза олувчига учинчи мамлакат орқали бўладиган мамлакатига бориш ҳуқуқини беради. У асосий виза олингач, учинчи мамлакат томонида маълум кунларга берилади.

Ишчи виза - хорижда ёлланиб, ишлаш ҳуқуқини беради. Бундай визани олиш учун таклиф қилаётган томон (иш берувчи) бўлажак ходим билан шартнома тузади. Ҳамма шартлар (иш шароити, яшаш, суғурта) маҳаллий иммиграция хизматида келишиб олинади. Ҳукумат рухсатини олгач, бўлажак ходимга ҳужжатлар билан ишчи визаси олиш учун элчихонага мурожаат қилади.

Туристик виза - бу хорижий дипломатик ваколатхонасининг паспортдаги белгиси, у эгасига виза берган давлат территориясига туризм ёки дам олиш ҳуқуқини беради.

Туристтик виза бериш учун асос бўлиб, қабул қилувчи туристик фирмаларнинг белгиланган муддатда келишилган маршрутда туристга хизмат кўрсатиш розилиги хизмат қилади.

Виза муддати таклифга боғлиқ. Бланкани тўлдиришда таклиф қилаётган томон ташриф мақсадини, бўлиш муддатини, бўладиган мамлакатлар сонини кўрсатади. Ушбу маълумотларга мувофиқ элчихона бериладиган виза муддати ҳақида қарор қабул қилади, уни расмийлаштиришда консульлик йиғими олиниши мумкин.

Консуллик йиғими - у бориладиган мамлакатга виза беришда хорижий консуллик муассаси шахси томонидан олинадиган белгиланган пул суммаси.

Виза бериш муддати мурожаат қилинган лаҳзадан бошлаб таркиб топган амалиёт ва давлатлараро битимга боғлиқ. Уни олиш учун битта ёки бир нечта виза анкеталарини тўлдириш ва унга белгиланган нусхада фотосурат илова қилиниши зарур.

Виза анкеталари - бориладиган давлат территориясига кириш учун ўша давлат ҳукуматининг хорижий дипломатик ваколатхонасига мурожаат қилган шахс томонидан тўлдириладиган сўров варақаси. Виза анкеталаридаги саволлар сони ва мазмуни ҳар бир давлат томонидан белгиланади ва сафардан мақсадга, унинг давомийлигига боғлиқ.

Туристтик гуруҳлар ва ишга доир сафарларда бир қатор ҳолларда гуруҳий виза расмийлаштирилади. Унда туристлар ёки ишбилармон одамлар рўйхати бўлади.

Виза олиш учун берилган ариза техник сабабларга кўра ва қуйидаги ҳолларда қабул қилинмаслиги мумкин:

- паспорт режалаштирилган сафардан кейин 3 ой давомида ҳақиқий эмас;
- паспортда виза бланкаларини жойлаштириш учун бўш саҳифалар йўқ;
- паспорт бузилган ёки ундаги маълумотлар ўзгартирилган деб шубҳа туғилганда;
- маълумотлар тизимида мазкур шахснинг четга чиқиши тақиқланган;
- виза сўровчи олдинги бўлганида жиддий жинойт содир этган;
- сўровчи ўзи ҳақида ёлғон маълумотлар берган;
- сўровчининг фаолиятига асосан уни жамоат тартиби ва хавфсизлигига таҳдид туғдиради деб тасаввур қилиш;
- виза сўровчи маблағни нопок йўл билан топган деб гумон қилинганда.

Шенген битимини алоҳида кўриб чиқиш зарур. 1985 йил 14 июнда Шенгенда (Люксембург) Бельгия, Люксембург, Нидерландия, Франция ва Германия умумий чегараларида аста - секин назоратни бекор қилиш тўғрисида Битим туздилар. Ҳозирги вақтда Шенген биғими амал қиладиган зонага 15 Европа мамлакати киради:

Австрия, Бельгия, Германия, Греция, Дания, Испания, Исландия, Италия, Люксембург, Нидерландия, Норвегия, Португалия, Финляндия, Франция ва Швеция. Европа иттифоқининг бошқа икки аъзоси – Буюкбритания ва Ирландия Шенген ҳамкорлигида иштирок этмасаларда, Амстердамда имзоланган протоколларига мувофиқ унга истаган пайтларида кўшилишлари мумкин.

1995 ва 1999 йиллар даврида Шенген иштирокчилари - давлат тажрибаси ва ягона виза сиёсатига ўтишни амалга оширишни келишиб олдилар ва бу 1995 йил 26 мартдан амалга кирди. Ўша лаҳзадан бошлаб иштирокчи давлатлар ички чегараларида чегара назорағи бекор қилинди, ташқи чегара назорати эса кучайтирилди.

Шенген битими иштирокчи мамлакатлар территориясига кириш ва бўлишнинг уч ойгача муддатга масалаларини тартибга солади. Ташқи чегараларда кириш ва чиқишнинг ягона тартиби белгиланган. Кириш шarti бўлиб виза ва шахсни тасдиқловчи ҳақиқий ҳужжат мавжудлиги ҳисобланади. Шунингдек яшаш учун етарли маблағи борлиги талаб этилади.

Кўпчилик бу мамлакатларда виза учун мурожаат қилинганда, албатта мажбурий суғурта полисини кўрсатиш зарур.

Виза беришда Биргаликдаги консуллик инструкцияларида мустаҳкамлаб қўйилган умумий талаблар қўлланилади. Инструкцияларда кўзда тутилган ягона категория визалар аэропорт орқали транзит учун визаларни ҳам ўз ичига олади:

- транзит виза (бир мамлакатдан Шенген кенгликлари бўйлаб ўтиш учун): қисқа муддатли бўлиши учун виза муддати 90 кундан ошмайди;
- кўп марталик виза муддати 5 йилагча (биринчи кириш лаҳзасидан ярим йил ичида 90 кундан ортиқ бўлмаслик шarti билан);
- ҳудудий чекланган ҳаракат соҳаси билан виза; чегарада бериладиган виза;
- гуруҳ визаси.

Шенген визаси асосий сафар уюштириладиган мамлакатлар консуллик муассасалари томонидан берилди. Агар сафардан асосий мақсад аниқланмаган бўлса, виза биринчи ташриф буюриладиган мамлакатнинг консуллик муассасаси томонидан берилди. Шенген меъёрлари бўйича виза мурожаатларининг аниқ муддатини кўриб чиқиш кўзда тутилмаган (тажрибада амалда у 7-14 кундан ошмайди). Иштирокчи мамлакатлар томонидан виза беришнинг ягона тарифи қўлланилади. Айни пайтда виза юмушларини бажариш чоғида унчалик аҳамиятли бўлмаган миллий хусусиятлар сақланади.

Паспорт - виза расмиятчилигини бажаришда туристик корхона бевосита иштирок этади. Мамлакатларига хориж сафарларини уюштириш пайтида уларнинг элчихоналари ёки консулликлари билан алоқа ўрнатиш зарур ва мазкур мамлакат территориясидан ўтиш учун транзит ёки кириш учун визалар олишга қўйилган талаблар аниқланади. Айрим ҳолларда бу

элчихона ёки консулликка мазкур туристик корхонани характерловчи ҳужжатлар пакетини тақдим этишни кўзда тутди:

- туристик фаолиятга лицензия нусхаси; гуруҳ руйхати;
- ҳамкорни туристик гуруҳни қабул қилишга тайёрлигини тасдиқловчи ҳужжат;
- вақтинча хорижга жўнаб кетаётганларнинг тиббий суғурта полиси;
- йўл ҳужжатлари.

Хорижий визаларни ўз вақтида ва тўғри расмийлаштириш учун туристик корхона, ходими ушбу масалалар бўйича чет элчихонасига (консул хизмати) мурожаат қилиш тартибини яхши билиши лозим. Уларда туристик кириш учун виза бериш қоидалари белгиланган, қайсиқим мурожаат қилиш муддатлари, ҳар бир туристга тўлдириладиган анкеталар, фотосуратлар, туристларни элчихонада туристик фирмалар ва бошқа ходимларининг қабул қилиш тартиби бўйича фарқланади.

Назарда тутиш керакки, хорижий кириш - чиқиш визалари сафар уюштирилади санга қатъий мувофиқ тарзда берилди.

Шунинг учун туристик корхона туристларга хорижий виза билан паспортларни таркатиш чоғида визанинг амал қилиш муддати сафарнинг бошланиши ва тамом бўлиши саналарини синчиклаб текшириб кўриши керак. Агар саналар тўғри келмаса, туристлар жўнаб кетгунча ушбу муаммони ҳал этиш лозим. Туристик корхона ходими шунингдек барча туристларни хорижий виза амал қилиши муддати ва туристик сафар тугаши шарт. Шунинг учун сафар чоғида туристлардан қайси бири муддат тутагач, мамлакатда қариндошлари ёки танишларинида ушланиб қолмоқчи ёки меҳмонхонада ўз ҳисобига яшаш учун қилмоқчи бўлса, олдиндан визани узайтириб олиши керак. Агар унда шундай хоҳиш мамлакатга келган заҳоти пайдо бўлса, у виза муддатини ўз ҳисобига ўзайтиришни сўраб ушбу мамлакат тегишли расмий органларига мурожаат қилиши зарур. Аммо қисқа муддатли туристик сафар чоғида бундай узайтириш жуда мушкул бўлади.

Агар турист бу талабларга эътироз билдиришга қарор қилса, бу билан у ушбу мамлакат виза режими қонунларини бузишга сабаб бўлади ва мамлакатда бўлиш қонунчилигига амал қилмаган ҳолда келиб чиқадиган оқибатларга дуч келади. Бундай ҳолда туристик фирма турист олдида ҳеч қандай жавобгарликни зиммасига олмайди. Туристик корхона шунингдек туристларга виза берилиши ёки узайтирилиши рад этилгани учун жавобгар эмаслиги ҳақида оғаҳлантириб қўйиши керак. Бундай ҳолатда туристга етказилган зарарни фақат суғурта фирмаси, суғурта шартномасида бошқа келишувлар бўлмаса тўлайди.

Ёдда тутиш керак, виза мавжудлиги албатта мамлакатга кириш амалга ошади, дегани эмас. Виза бошқа давлатга ташриф буюриш учун асосий рухсатнома ҳисоблансада, у бориладиган мамлакат консуллигида паспорт регистрация қилинганини тасдиқлайди холос. Давлат территориясига кириш имконияти ҳақида узил-кесил қарорни ушбу давлат чегарасида тегишли иммиграция ҳокимиятлари (чегарачилар), полициячилар қабул қиладилар. Агар мамлакатга кираётган шахс бирор бир сабаб билан ушбу ҳокимиятлар

томонидан туристик мақомга жавоб бўлмайди деб топилса, виза бўлишига карамай чегарадан ўтказилмайди.

3. Божхона расмийчилиги

Божхона расмийчилиги - давлат чегарасидан ўтишида шахсларнинг товар ва буюмларни олиб чиқиш, олиб кириши билан боғлиқ тартиб-қоидаларга амал қилишидир. Божхона расмийчилигини амалга ошириш чегара пунктларида божхона хизмати зиммасига юкланган.

Туристлар учун божхона расмийчилиги одатда божхона декларацияси тўлдириш, зарурат тугилганда юкларни кўздан кечириш билан бажарилади.

Божхона декларацияси - давлат чегарасини кесиб ўтиш чоғида йўловчилар, туристик органларнинг ўзлари билан олиб келинаётган юклар ёки алоҳида буюмлар ва товарлар ҳақида божхона назорати учун такдим этадиган ёзма аризасидир. Божхона декларацияси одатда белгиланган шаклдаги махсус бланкага тузилади. Божхона назоратидан ўтаётган шахс божхона декларациясини шахсан ўзи тўлдириши шарт.

Божхона назорати - мамлакат қонунчилигига риоя этиш мақсадида божхона органлари томонидан тегишли чораларни амалга ошириш ҳисобланади. Божхона назорати божхона органларининг мансабдор шахслари томонидан қуйидаги йўллар билан ўтказилади:

- божхона учун зарур маълумотлар ва ҳужжатларни текшириш;
- транспорт воситалари ва товарларни божхона кўриги, шахсан кўриқдан ўтказиш божхона назорати мутлоқ шакли;
- транспорт воситалари ва товарлар ҳисоби;
- жисмоний ва ҳуқуқий шахсларнинг оғзаки сўрови;
- ҳисобдорлик ва ҳисоб тизимини текшириш ва бошқ.

Багаж кўриги - давлат чегарасини кесиб ўтаётган йўловчилар багажини божхона назорати вакиллари томонидан текширув - кўриқдан ўтказилиши. Шунингдек ташкиллаётган багажга белгиланган божхона пошлинасини ундириш.

Божхона пошлинаси - давлат чегараси орқали ўтказилаётган товарлар учун белгиланган таъриф бўйича божхона назорати органлари томонидан олинадиган пул йиғими.

Жисмоний шахслар учун божхона расмийчилиги ва товарлар назоратининг қуйидаги тартиблари мавжуд:

Жисмоний шахслар имтиёзли ва соддалаштирилган тартибда тижорий фаолият ёки ишлаб чиқариш учун мўлжалланган товарларни олиб ўтишга ҳақли, жисмоний шахслар учун имтиёзлар божхона пошлинасидан қисман ёки тўлиқ озод қилинишни ўз ичига олади. Солиқлар ва иқтисодий сиёсат чоралари қўлланилган шахслар бундан мустасно. Алоҳида категориядаги товарлар учун қиймат ва миқдорий чекловлар қўлланиши мумкин.

Товарларни божхонада расмийлаштириш ва назорат учун ариза берилганда декларация (баённома)нинг соддалаштирилган шакллари қўлланилади: ёзма шаклда декларация учун махсус бланка; оғзаки шаклда,

бошқа шаклларда, масалан, йўловчиларнинг «қизил» ва «яшил» йўлак орқали ўтиши.

Божхона тўловларини соддалашган усулда олиш божхона тўловларини хисоблаш учун ягона божхона тўловлари ставкасини қўлланишда акс этади.

Божхона ягона тўловлари ставкаси мажбурий тўлов шарт, товарлар божхона қийматидан фоиз улушларда ифодаланган аниқ товарга хос маълум физик ўлчовларда олинадиган тўловларни ўзида намоён этади. Мисол учун, автомобиллар учун бундай бирлик двигатель ҳажмини ўлчов бирлиги хисобланади, қўлда багада олиб ўтиладиган товарлар учун эса - оғирлик (кг) бирлиги ва бошқ.

Ягона ставка бўйича тўловларга одатда товарларни сақлаш учун божхона йиғимлари кирмайди. Шунингдек божхона органлари иш вақтидан ташқари ва бу ой учун белгиланмаган товарларни божхона расмийлаштириш ҳам бунга кирмайди.

Тижорий фойдаланиш учун товарлар одатдаги тартибда расмийлаштирилади. Бунда божхона юк декларацияси, божхона тўловлари умумий тизими иқтисодий сиёсат чоралари ва бошқалар қўлланиши билан амалга оширилади. Соддалаштирилган тартибда ёзма декларация тўлғазиш чоғида шахслар ўзлари олиб кслаётган багадаги аниқ сони кўрсатиши шарт, яъни божхона назорати учун тақдим этиладиган валюта ва қимматбаҳо буюмлар, декларация шаклда кўзда тутилган ундаги буюмлар рўйхати, қўлда олиб ўтиладиган буюмлар.

Маълум қилинган маълумотлар тўғрилиги божхона расмийлаштирилишида назорат қилинади. Божхона декларацияси расмийлаштирилгач ва божхона назорати тугагач, божхона ходими томонидан тасдиқланади. Шундан кейин йўловчига қайтирилади ва декларацияда кўрсатилган буюмлар, валюта ва қимматбаҳо нарсаларни тўсиқсиз четга олиб кетиш ёки четдан олиб келиш учун асос бўлиб хизмат қилади. Транзит билан кетаётган шахслар томонидан тўлдирилган божхона декларацияси киришда божхона пунктида тасдиқланади ва чиқиш божхона пунктида кўрсатилган шахсга берилади.

Божхона декларацияси йўқотиб қўйилганда янгиланмайди, чегара орқали борадиган шахс ўзида мавжуд валюта, қимматбаҳо бумларни махсус қоидалар билан тартибга солинадиган божхона чегарасидан тўсиқсиз олиб ўтиш ҳуқуқидан маҳрум қилинади.

Агар божхона декларациясида қўлда олиб ўтиладиган қимматбаҳо буюмлар, валюта, нарсалар ва багаж тўғрисида маълумотлар кўрсатилса, чет элдан жўнатилган ёки чет элга жўнатилган, йўловчилардан алоҳидаги махсус товар-транспорт ҳужжати билан ташилаётган багаж эгаси мамлакатга кириш ёки чиқишда божхона декларацияси тўлғазиш чоғида бу ҳақда маълум қилиш керак. Багаж кўздан кечирилгач, божхона ходими валюта, қимматбаҳо буюм ҳақида декларацияга белги қуяди, тасдиқлайди ва декларацияни эгасида қолдиради. У эса чегарадан чет элга ўтишда ушбу декларацияни божхонада кўрсатишга мажбур. Бу декларация чегара божхонаси дело (иш) ҳужжатларида қолади. Товарлар сотиб олинганда берилган маълумотнома,

чек ва квитанцияларни сақлаб қўйиш тавсия этилади Мабода улар бўлмаса, божхона органлари ходимлари қийматни мустақил равишда белгилайдилар.

Жисмоний шахслар божхона чегарасини кесиб ўтиши чоғида божхонада расмийлаштирилиши керак:

- уларга тегишли буюмлар;
- қайсиқим мажбурий декларация кўзда тутилган;
- божхона тўловлари шарт товарлар ёки олиб кириш;
- олиб чиқиш махсус қоидалар билан тартибга солинадиган товарлар;
- алоҳида олиб кетилаётган багажлардаги товарлар.

Инсон танаси ва кийимларини кўриқдан ўтказиш шахсий кўриқ деб аталади ва божхона назоратининг мутлақ шакли ҳисобланади. Шахсий кўриқ алоҳида ҳолларда божхона органи бошлиғи қарори билан ўтказилади. Божхона органи мансабдор шахси - шахсий кўриқни ташкил этиш чоғида шахсининг конституциявий ҳуқуқлари бузилмаслиги учун жиддий эътибор бериши лозим.

Барча турдаги кўриқларда қўлланиладиган техник воситалар соғлиқ ва ҳаёт учун хавфсиз бўлиши ва товар ҳамда транспорт воситасига шикаст етказмаслиги керак.

Эсда сақлаш керакки, божхона кўриғи - бу нафақат божхона назорати шакли ёки технологик операция, балки келиб чиқадиган барча оқибатлари билап процессуал ҳаракат ҳамдир. Қўл буюмлари, багажи ёки транспорт воситаси эгаси кўриқ чоғида иштирок этишга ҳақли ва ҳар қандай вазиятда ҳам бу ҳуқуқдан маҳрум этилиши мумкин эмас.

Божхона назорати билан бир пайтда паспорт ва валюта назорати ҳам амалга оширилади.

Паспорт назорати - давлат чеграсини кесиб утувчиларнинг шахсини тасдиқловчи паспорт ва бошқа ҳужжатларни мамлакатнинг кириш-чиқиш чегара пунктларида текширувни амалга оширувчи давлат хизматидир. Шунингдек уларнинг кириш ва чиқишга рухсатномаси (виза) бор - йўқлигини ҳам текширади.

Валюта назорати – мамлакатнинг кириш - чиқиш чегара пунктларида миллий валюта қонунчилигига мувофиқ давлат чеграсини кесиб ўтувчи шахслар томонидан чегарадан миллий ва хорижий валюталарни олиб ўтилиши қонунийлигини назорат қилувчи давлат хизматидир.

Бир қатор мамлакатларда валюта олиб ўтишнинг суммаси миқдори ва унинг чегараси белгиланган. Ундан олдинги сафар божхона декларацияси ёки валюта алмаштирган банк ваколоти рухсати билан тасдиқланган бўлиши лозим. Йўл чеклари ва кредит карточкаси декларация қилинмайди. Туриstda декларацияда кўрсатилмаган валюта борлиги ҳоллари аниқланса, у олиб қўйилади. Бир қатор мамлакатларда амалда ушбу давлатга кириш учун зарур миқдорда валюта минимуми белгиланиб қўйилган. Туризмда бундай чекловларни қўллаш ушбу мамлакат ҳудудига саёҳатлар уюштиришга тўсқинлик қилади. Бундан ташқари, айрим давлатлар хорижий валютани миллий валютага эркин алмаштириш имкониятини чеклаб

қўйишган, хорижий туристлар учун алоҳида конвертация тартиби белгиланган.

Валюта назорати ва валюта алмаштириш устидан назорат нафақат туристик харажатлар даражасини шакллантиради, балки шундай чоралар жорий этилган жойларда туризм ҳажмининг қисқаришига ҳам олиб келади.

Валюта расмиятчилиги етарли даражада тез-тез ўзгариб туради. Шундай экан, туристик корхона хориж сафарига жўнаб кетаётган туристларни бу ҳақда хабардор қилишга мажбур. Ҳужжатларни расмийлаштиришда туристик корхона мажбуриятларига шунингдек туристларни чегара ва божхона талабларидан хабардор қилиш ҳам киради.

4. Санитария (тиббий) расмиятчилик

Санитария (тиббий) расмиятчилик - давлат чегарасини кесиб ўтаётган шахслар ва уларнинг ҳайвонларини (агар бўлса) вакцинация - (эмлаш) ҳақидаги белгиланган талабларга риоя этилишини текшириш билан боғлиқ юмушлардир. Бу расмиятчиликка риоя этилиши назорати чегара пунктларидаги санитария хизматлари томонидан амалга оширилади. Назорат, текширувда одатда мамлакатдан чиқувчи, унга кирувчи туристлар ва саёҳатчиларнинг эмлангани ҳақида халқаро сертификатлари бор-йўқлиги кўздан кечирилади.

Эмланганлик ҳақида сертификат - унинг эгасини айрим юқумли касалликлар (чума, холера-вабо, безгак, чечак ва бошқ.)га қарши эмланганини тасдиқловчи гувоҳнома. Сертификат мамлакат расмий тиббий ташкилотлари томонидан Бутунжаҳон соғлиқни сақлаш ташкилотининг белгиланган шаклида берилади. У мамлакатга борадиган туристлар учун жуда муҳим, чунки туристларга ўша ҳужжат бўлгандагина бораётган мамлакатига киришга рухсат берилади. Санитария (тиббий) расмиятчиликда саёҳатчилар ва туристларни зарур ҳолларда жойида ёки уларни вақтинча карантин изоляциясида юқумли касалликлар тарқатилиши эҳтимолига қарши эмлаш кўзда тутилган. Туристлар ва саёҳатчилар олиб бораётган ҳайвонлар учун тегишли ветеренария сертификатлари талаб қилинади.

Белгиланган санитария (тиббий) қоидаларига туристик сафарларда риоя этилиши бевосита туристларнинг ҳаёти ва саломатлиги хавфсизлиги билан боғлиқ.

Бутунжаҳон туристик ташкилоти - БТТ нинг 1995 йил октябрдаги ўнинчи ассамблеясида БТТнинг озиқ-овқат маҳсулотлари устидан санитария назорати, сафарлар хавфсизлиги, туристлар саломатлигини муҳофаза қилишдаги чораларни қўллаб-қувватланишига эришиши эълон қилинди.

Ўз навбатида Бутунжаҳон соғлиқни сақлаш ташкилоти (БССТ) хорижга сафар чоғида эмлаш тўғрисидаги гувоҳномага талаблар ишлаб чиқди. Ушбу талаблар туристик ташкилотлар ва туристларнинг ўзлари учун ҳам Амалий қўлланма бўлиб ҳисобланади. Шунингдек БССТ «Эпидемиологик йилнома» ва тавсиялар чиқармоқда. Улар хавфли, юқумли касалликларнинг олдини

олиш, тарқалишига йўл қўймаслик (шу жумладан, туризм) га қаратилган. БССТ билан ишчи битимга эга. Унга мувофиқ санитария (тиббий) расмиятчилик тўғрисидаги жорий ахборотлар БТТнинг Хорижий туризм – чегара расмиятчилиги» йиллик нашрида эълон қилинади.

БССТнинг халқаро санитария (тиббий) тартиб-қоидалари 1951 йилдан буён амал қилиб келинмоқда.

Маълум санитария (тиббий) тартиб-қоидалари мавжуд бўлиб, улар саёҳат чоғида хавфли юқумли касалликлардан қочиш имконини беради. Ушбу қоидалар туристик корхоналар томонидан мажбурий тартибда туристик йўлланмага илова тарзида сафардан олдин мижозларга маълумот шаклида етказилиши керак. Типовой (намунавий) шаклдаги туристик йўлланмада эслатма бор. Ундаги ахборотга мувофиқ турист саёҳат учун тўловдан ва уни имзолашидан олдин борадиган мамлакати, унда ўзини тутиш хусусиятлари билан танишиб чиқиши шарт.

Хулоса қилиб шуни таъкидлаш лозимки, туристик расмиятчилик халқаро саёҳатлар элементларининг ажралмас қисми ҳисобланади. Бу одамларни ўз миллий ҳудудидан хорижга чиқиши билан боғлиқдир. Халқаро туризмдан манфаатдорлик турли давлатларда туризм соҳасидаги туристик расмиятчиликнинг соддалаштириш имкониятлари ҳисобга олинган ҳолда миллий сиёсатни ишлаб чиқишни тақозо этади. Чунки ҳаддан ташқари кўплаб талаблар мамлакатга туристлар оқимини камайтиради, улар бўладиган мамлакат даромадларига салбий таъсир ўтказади. Ташриф имкониятларини чеклаб қўяди. Туристик корхоналар ўз фаолиятида барча расмиятчиликларни ташкилий йўл билан ҳал этиб, мижозларни ўз вақтида хабардор қилишлари ва уларни виза билан, бошқа маслаҳатлар, тавсиялар ўз вақтида таъминлашлари зарур.

Таянч иборалар

Туризм расмиятчилиги, паспорт расмиятчилиги, виза расмиятчилиги, божхона расмиятчилиги, тиббий расмиятчилик, ишга доир виза, хусусий виза, транзит виза, туристик виза, виза анкетаси, консуллик йиғими, Шенген визаси, божхона декларацияси, багаж кўриги, божхона пошлинаси, паспорт назорати, валюта назорати, санитария (тиббий) текшируви.

Назорат саволлари ва топшириқлар

1. Божхона расмиятчилиги моҳияти нимадан иборат?
2. Туристик расмиятчиликни қандай халқаро ҳужжатлар белгилайди?
3. Туристик расмиятчиликни соддалаштиришда БТТнинг ролини аниқланг?
4. Туристик расмиятчилик давлат туристик сиёсатига қандай таъсир қилади?

5. Туристтик расмиятчиликка риюя этишда туристик корхонанинг роли нималардан иборат?
6. Паспорт-виза расмиятчилиги моҳиятини очиб беринг.
7. Визалар ва таклифлар қандай ўзаро боғланган?
8. Қандай ҳолларда гуруҳий визани расмийлаштириш мумкин?
9. Шенген визаси хусусиятлари нимадан иборат?
10. Паспорт-виза расмиятчилигига риюя этишда туристик корхона ишлари хусусиятлари нима билан изоҳланади?
11. Божхона расмиятчилиги хусусиятларини очинг.
12. Божхона назоратидан ўтаётганда турист қандай ҳужжатларга эга бўлиши керак?
13. Валюта назорати қайси мақсадларда амалга оширилади?
14. Халқаро туризмни ривожлантиришда санитария (тиббий) расмиятчиликнинг роли ва ўрнини аниқланг

«ТУРИЗМ ИНФРАТУЗИЛМАСИ» ФАНИ БЎЙИЧА ХОРИЖИЙ МАНБАЛАР

1. Ефремова М.В. «Основы технологии туристского бизнеса», Учебное пособие. – М.: Издательство «Ось-89», 2001.
2. Александрова А.Ю. *Международный туризм. Учебное пособие для ВУЗов.*- М: Аспект Пресс, 2001.
3. *Менеджмент туризма: Основы менеджмента* М.: Финансы и статистика 2003 г.
4. Балабанов И.Т., Балабанов.А.И. «Экономика туризма»- М.: Финансы и статистика, 2004.
5. Квартальнов В.А. Туризм. – М., Финансы и статистика 2004.
6. Квартальнов В.А Менеджмент туризма: Экономика туризма. М.: Финансы и статистика 2004.
7. Кабушкин.Н.Н. Менеджмент туризма. -М.: Новое знание 2005.
8. Богданов Е.И. Планирование на предприятии туризма /Учебное пособие СПб.: Изд.д. «Бизнес- пресс» 2005.
9. Яковлев.Г.А Экономика и статистика туризма. Учебное пособие. М.: Изд. 2005.
10. Чудновский А.Д. Туризм и гостиничное хозяйство М.: ЮРКИНГА. 2006.
11. Биржаков М.Б. Введение в туризм. С.Пб.: Издательский Торговый Дом «Герда», 2006.
12. Дехтярь Г.М. “Индустрия туризма” правовые акты: правовые положения иностранных граждан в Российской Федерации. Международные документы конвенции 2005.

